

ONNISTUNEEN KOHTAAMISEN TEKIJÖITÄ -

Arvokas ja kunnioittava kohtaaminen sosiaalityön tavoitteena

Räisänen Pirjo

Kandidaatin tutkielma

Sosiaalityö

Avoin yliopisto

Jyväskylän yliopisto

Kevät 2020

TIIVISTELMÄ

ONNISTUNEEN KOHTAAMISEN TEKIJÖITÄ - Kunnioittava ja arvostava kohtaaminen sosiaalityön tavoitteena

Räisänen, Pirjo
Kandidaatintutkielma
Sosiaalityö
Jyväskylän avoin yliopisto
Ohjaaja: Päivi Matilainen
Kevät 2020
Sivumäärä 29 + 2

Tutkielmassa tarkastelen kohtaamiseen ja kohtaamattomuuteen vaikuttavia tekijöitä sosiaalityössä. Työ on kirjallisuuteen pohjautuva tutkielma, johon aineisto on koottu kuudesta (6) Suomessa tehdystä tutkimuksesta. Tutkimuksissa käsittelen kohtaamiseen vaikuttavia tekijöitä sosiaalityössä työntekijän ja asiakkaan näkökulmista. Lähestyn teemaa kahden tutkimuskysymyksen kautta: mitkä tekijät edesauttavat tai estävät hyvää kohtaamista sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä sekä miten arvostavan kohtaamisen edellytyksiä voidaan luoda sosiaalityöhön. Tutkimustehtävänä ja keskeisimpänä tavoitteena on herättää keskustelua kohtaamisen merkityksestä ja nostaa esiin arvostavaan kohtaamiseen vaikuttavia tekijöitä.

Kandidaatintutkielmani lähtökohtana ja innoittajana on ihmisen tarve tulla kohdatuksi ainutlaatuisena yksilönä niin kanssaihminenä kuin viranomaiskohtamisissa sekä se, miten erilaisuutta kokevat tulevat kohdatuksi. Sosiaalityössä tapahtuvalle arvostavan kohtaamisen mahdollistamiselle on myös lainsäädännöllinen ja ammattieettinen perusta. Työni lähestyy asiakassuhteen vuorovaikutusta myös dialogisesta ja reflektiivisestä näkökulmista, koska ne ovat tärkeitä tekijöitä kohtaamisen onnistumisessa. Työn tavoitteena on nostaa esille kohtaamisen tärkeyttä onnistuneen sosiaalityön perustavanlaatuisena vaikuttajana, mutta myös yhteiskunnassa yleensä. Kohtaamisen merkitys ja sen vaikutuksen tutkiminen ja tarkastelu sosiaalityön asiakastyössä tuovat tärkeää tietoa työntekijälle itselleen, mutta myös yhteiskunnalle kokonaisuudessaan, sillä päivittäiset kohtamistilanteet vaikuttavat kansalaisten hyvinvointiin.

Luokittelin tutkimusaineistoa eri teemoihin. Ensimmäistä tutkimuskysymystä varten etsin vastauksia työntekijän ominaisuuksiin ja työotteen profiiliin liittyviin tekijöihin asiakkaan ainutkertaisuuden, tunteiden huomioimisen ja luottamuksellisuuden näkökulmista. Toiseen tutkimuskysymykseen etsin näkökulmia haasteiden ja kehitysideoiden sekä menetelmien ja lähestymistapojen kautta pohtimalla miten arvostavaa kohtaamisen mahdollisuuksia voidaan luoda sosiaalityöhön. Arvostavassa kohtaamisessa ja sen mahdollisuuksien luomisessa on useita tekijöitä ja tasoja. Tutkimukset osoittavat, että sosiaalityöntekijän ominaisuuksilla ja vuorovaikutusosaamisella on suuri merkitys kohtaamisen onnistumiseen. Hän voi valita erilaisia näkökulmia ja hänen on oltava tietoinen omasta vaikuttavuudestaan kohtaamisessa. Myös organisatoriset lähtökohdat ja resurssit vaikuttavat kohtaamisen onnistumiseen.

Asiasanat: Sosiaalityö, kohtaaminen, vuorovaikutus, kumppanuus, dialogisuus, vaikuttavuus

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 TUTKIELMAN INNOITTAJIA	6
2.1 Näkökulmia kohtaamiseen	6
2.2 Avoin dialogi ja reflektiivisyys onnistuneessa kohtaamisessa	10
2.3 Lainsäädäntö sosiaalityön asiakkaan kohtaamisen peruslähtökohtana	12
2.4 Sosiaalityön etiikka kohtaamisen mahdollistajana	12
3 AINEISTO JA TUTKIMUSTAVOITE	15
3.1 Aineiston esittely	15
3.2 Tutkimustehtävästä	17
4 KOHTAAMISEEN VAIKUTTAVIA TEKIJÖITÄ AINEISTON VALOSSA	18
4.1 Kohtaamiseen vaikuttavia tekijöitä sosiaalityössä	18
4.1.1 Asiakkaan ainutlaatuisuuden kunnioittaminen	19
4.1.2 Tunteiden ilmaisu ja emotionaalinen osallistuminen	20
4.1.3 Luottamuksellisuus asiakassuhteessa	22
4.2 Arvostavan kohtaamisen mahdollistamisesta sosiaalityössä	24
5 POHDINTA	28

LÄHTEET

LIITTEET (2)

1 JOHDANTO

Meillä jokaisella on erilaisia kohtaamiskokemuksia kanssaihminenä, työntekijänä tai asiakkaana. Kohtaaminen herättää tunteita: toiset kohtaamiset tuntuvat antoisilta, toiset taas näyttäytyvät epämiellyttävinä tilanteina. On kiintoisaa tarkastella, millaisia ovat niin sanotut hyvät kohtaajat ja miten he toimivat myös kohdatessaan vähemmistöryhmiin kuuluvia asiakkaita, koska julkisessa keskustelussa usein painottuu epäonnistumisen kokemukset kohtaamisissa. Kandidaatintutkielmassa etsin vastauksia muun muassa näihin kysymyksiin sosiaalityön asiakaskohtaamisissa.

Sosiaalityön lähtökohtana tulee olla asiakasta kunnioittava kohtaaminen. Tähän ohjaa yhä vahvemmin myös vuonna 2015 voimaan tullut uudistunut sosiaalihuoltolaki. Tämän lain (SHL 2014, 1 §) mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Tavoitteena on myös eriarvoisuuden vähentäminen sekä asiakaskeskeisyyden ja osallisuuden lisääminen (SHL 1 §). Alan oppikirjoissa ja empiiristen tutkimusten analyyseissa korostuu työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhteen merkitys. Tavoitteeksi asetetaan mahdollisimman dialoginen ja vastavuoroinen kohtaaminen (esim. Jokinen 2016 ja 2017; Juhila 2011; Laitinen ja Kemppainen 2010).

Hyvä asiakassuhde edellyttää hyviä vuorovaikutustaitoja. On miltei mahdotonta auttaa ja tukea asiakasta, jos hänen kanssaan ei synny hyvää ja toimivaa vuorovaikutussuhdetta. Parhaimmillaan asiakassuhde on yhteinen kehitysprosessi, jossa molemmat antavat ja saavat. (Särkelä 2015, 27-28.) Vuorovaikutuksen merkitys sosiaalityössä korostuu, koska työn laatu ja vaikuttavuus syntyvät ihmisen kohtaamisessa. Valitettavasti länsimaissa taustalla vaikuttaa myös ajatus työn kustannustehokkuudesta. Tehokkuuden painottaminen ei saisi kuitenkaan siirtää painopistettä pois sosiaalipalvelujen keskeisistä arvoista, ihmisarvosta ja inhimillisyydestä. (Raivio 2002, 174.) Vuorovaikutusosaaminen onkin hyvin keskeinen osaamisalue myös laajemmin työelämässä ja yhteiskunnassa. Mönkkönen (2018, 33, 203) muistuttaa kuitenkin vuorovaikutusosaamisen, johon vaikuttaa moni meistä riippumaton tekijä, olevan vaativa osaamisen alue, jossa emme koskaan ole valmiita.

Kohtaaminen ja kohtaamattomuus ovat kiinnostaneet minua jo pitkään: toiset ihmiset haluavat tai osaavat kohdata paremmin, kun osa ei vaikuta haluavan panostaa kohtaamiseen. Tutkielman yhtenä innoittajana on kohdatuksi tuleminen tarve. Onnistunut kohtaaminen voimauttaa ja saa luottamaan kanssaihmiisiin. Sosiaalityön asiakassuhteen luottamuksellisuuden on vaikea syntyä, jos asiakas ei koe olevansa arvokas työntekijän silmissä. Epäasiallista palvelua tai kohtaamattomuutta kokevan asiakkaan voi olla vaikea sitoutua tavoitteisiin ja asioihin vaikuttaminen vaikeutuu. Tämän vuoksi tahdon pysähtyä kohtaamiseen vaikuttavien tekijöiden äärelle tässä tutkielmassa.

Sosiaalityöntekijän perusosaamiseen liitetään kyky kohdata asiakas ja sen kuuluisi olla luonteva osa työtä. Sosiaalityössä ollaan tekemisissä lähes koko asiakkaan elämänpiirin kanssa, herkkien asioiden äärellä. Sosiaalityötä on kuvattu eräänlaisena taiteiluna, eikä vuorovaikutuksessa riitä pelkkä tietoteorioiden hallinta, vaan oleellista on dialogi asiakkaan kanssa (Laine 2014, 29). Tietoisuus kohtaamisen merkityksestä, omasta toiminnasta ja asenteista on oleellista. Työni tavoitteena on herättää keskustelua kohtaamiseen vaikuttavista tekijöistä sekä ymmärtää paremmin kohtaamisen merkitystä sosiaalityön keskeisenä lähtökohtana.

Tutkielman aiheena on kohtaamisen ja kohtaamattomuuden merkitys ja niihin vaikuttavat tekijät sosiaalityössä. Tutkimustehtävänä ja keskeisimpänä tavoitteena on etsiä arvostavaan kohtaamiseen vaikuttavia tekijöitä sekä selvittää, mikä estää hyvää kohtaamista. Kysyn työssäni, mitkä tekijät edistävät ja mitkä tekijät estävät onnistunutta kohtaamista sosiaalityössä sekä miten arvostavan kohtaamisen edellytyksiä voidaan luoda sosiaalityöhön. Tutkielma etenee johdannon jälkeen seuraavasti. Toisessa luvussa tarkastelen kohtaamisen ja dialogisuuden käsitteitä sekä lainsäädäntöä ja eettisiä ohjeita liittyen sosiaalityön kohtaamisen mahdollistamiseen. Kolmannessa luvussa käsittelemme aiheen ja aineiston etsinnän ja rajauksen prosessia sekä esittelen sekundaarisen aineiston ja tutkimustavoitteet kysymyksineen. Neljäs luku sisältää kohtaamiseen vaikuttavia tekijöitä kuuden eri sekundaarisen tutkimusaineiston pohjalta sekä avaa näkökulmia, miten niiden mukaan kohtaamisen edellytyksiä voisi sosiaalityössä parantaa. Lopuksi esitän pohdintaa ja työn yhteenvetoa sekä jatkotutkimuskysymyksiä.

2 TUTKIELMAN INNOITTAJIA

Kohtaamista voi lähestyä monesta eri näkökulmasta. Käytän tutkielmassani kohtaamisen käsitettä kuvaamaan työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutuksen tasoa sosiaalityössä. Lähestyn asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena. Ajattelen, että kohtaamista ei voi tapahtua ilman vuorovaikutusta. Hyvä vuorovaikutus onkin oleellista onnistuneessa kohtaamisessa. Hyvää kohtaamista kuvaavat seuraavat termit: onnistunut, kunnioittava, arvostava, läsnäoleva ja voimaannuttava. Epäkunnioittava ja epäonnistunut sekä väheksyvä ja latistava merkitsevät huonoa kohtaamista. Lähestyn myös avoimen dialogin näkökulmasta kohtaamista, koska molemmilla osapuolilla on oma tärkeä osuutensa vastavuoroisen vuorovaikutuksen onnistumiseen. Hyvään kohtaamiseen liitän myös reflektoinnin vaatimuksen, koska hyvässä vuorovaikutuksessa on kyettävä refleктоimaan omaa ja toisen toimintaa. Käytännössä nämä tekijät ja lähtökohdat kietoutuvat toisiinsa.

2.1 Näkökulmia kohtaamiseen

Ihmisellä on tarve tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisena ihmisenä - ei statuksena, pintapuolisesti tai kovien arvojen näkökulmasta. Tässä ajassa tehokkuus, kiire, ulkoiset puitteet ja suorittaminen saavat kuitenkin helposti enemmän tilaa kuin ihmisyyys. Kokonaisvaltaisuuden ja inhimillisyyden näkökulmasta katsottuna ymmärretään, että ihminen on tunteva ja haavoittuva, toisista riippuvainen olento, voimakas ja samalla hauras, pystyvä ja samalla kykenemätön. (Kallio 2017, 12-13. Kts. myös Hiitola, Anis ja Turtiainen 2018.)

Kokemus nähyksi ja kuulluksi tulemisesta arvokkaana ihmisenä rakentaa pohjaa hyvinvoinnille. Kohtaamisessa lähdetään liikkeelle asiakkaan tilanteesta ja tarpeista, ei työntekijän ammatillisesta orientaatiosta. Oleellista on välittää asiakkaalle kokemus siitä, että hän ja hänen asiansa ovat tärkeitä ja merkityksellisiä. Työntekijän ihmisarvoa kunnioittavan asenteen tulee välittyä tilanteessa. (Gävert ja Thitz 2018, 227. Kts. myös Kettunen 2013.)

Kohtaamisen onnistumiseen vaikuttaa moni tekijä. Kallio (2017, 25-26) jakaa onnistuneen kohtaamisen kolmeen peruspilariin. Ensimmäiseksi on luotava kohtaamiseen mahdollistavat olosuhteet, joita ovat pysähtymisen ja havainnoivan läsnäolon mielentilat. Toisena tekijänä mainitaan itsensä kohtaamisen taidot. Kallio väittää, että kohtaaminen itsensä kanssa on monin osin kadoksissa. Jotta voi kohdata toisen ihmisen, tulee ensin kohdata itsensä. Tämä näkökulma haastaakin ajattelemaan, onko kohtaamisen vaikeudessa osasyynä oman itsensä kohtaamattomuus. Kolmantena kulmakivenä on kyky kohdata toinen ihminen. Läsnäolemista sekä itsensä ja toisen kohtaamisen taitoja voi vaalia ja kehittää. (Emt. 13-14. Kts. myös Mattila 2007, Kettunen 2013 ja Mönkkönen 2018.)

Kohtaamisen onnistuessa tärkeintä ei ole yksittäiset menetelmät tai vuorovaikutusopit, vaan läsnäolo. Hyvä asiakassuhde voi syntyä rohkeudesta kohdata toinen ihminen hankalissakin tilanteissa. Myös eri vuorovaikutustutkimukset korostavat menetelmien sijasta vuorovaikutussuhdetta asiakkaaseen. Mönkkösen mukaan paras tapa lähestyä asiakasta on olla oma itsensä. Onnistuneissa kohtaamisissa joudumme riisumaan muodollisen ammattiroolin ja asettumaan ilman ennako-oletuksia toisen ihmisen luokse tietämättömyyden alueelle, etsien yhdessä uusia oivalluksia ja ratkaisuja. (Mönkkönen 2018, 18-21, 32, 101, 207.) Jokinen (2016, 147) kuvaa kauniisti ja realistisesti kohtaamisen ainutlaatuisuutta ja ennalta-arvaamatontakin aspektia. Viime kädessä työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus rakentuu hetki hetkeltä osapuolten yhteisen toiminnan tuloksena, eikä kohtaaminen voi koskaan olla ennalta määrättyä tai tiedettyä. Yhteiskunnalliset, institutionalistiset ja ammatilliset suhteet omalta osaltaan luovat edellytyksiä kohtaamiselle tai vievät siltä pohjaa pois. (Emt.)

Vuorovaikutuksessa ihminen kohdataan elämän eri ulottuvuuksissa, huomioiden asiakkaan elämäntilanne haasteineen ja mahdollisuuksineen tavoitellen ymmärrystä hänen tilannettaan ja avun tarvettaan kohtaan. Työntekijän tulee pysähtyä ja asettautua kohtaamisessa asiakkaan rinnalle ja kunnioittaa hänen näkemyksiään. Mikäli eri näkökulmat jäävät huomiotta ja käsittelemättä, tapaaminen voi näyttäytyä teknisenä suorittamisena, jolloin kohdatuksi tuleminen jää toteutumatta. Kohtaamisen onkin tärkeä tapahtua myös kokemusten ja tunteiden tasolla, ei pelkästään tiedollisella tasolla. (Gävert ja Thitz 2018, 219-22. Kts. myös Kettunen 2013 ja Hänninen ja Poikela 2016.)

Vuorovaikutustutkimuksen klassikon Erving Goffmanin (1922-1982) keskeinen käsite kasvotyö on saanut nimensä näkemyksestä, jossa halutaan säilyttää omat ja toisten kasvot. Asiakas ja työntekijä haluavat suojata ja kunnioittaa omaa ja toisen loukkaamattomuutta. Hienotunteisessa kohtaamisessa työntekijä huomioi kasvojen säilyttämisen tarpeen ja pyrkii luomaan turvallisen ilmapiirin. Goffman tarkasteli näitä tekijöitä itsekunnioituksen ja toisen huomioon ottamisen näkökulmista, jotka ohjaavat toimintaa antaen tilaa toimia siinä roolissa, jonka osanottaja itselleen valitsee. Vuorovaikutustutkimusten lähtökohta onkin toimijoiden vastavuoroisuuden olemus, jossa molemmat toimivat kohtaamisissa inhimillisinä toimijoina omine rajoineen. (Mönkkönen 2018, 51. Kts. myös Goffman 2012 ja Peräkylä 2001.)

Vastavuoroisuuden puolestapuhuja oli myös sosiaalipsykologi G. H. Mead (1863-1931), jonka luoma käsite on roolinotto. Se kuvastaa vastavuoroista roolinottoa suhteessa toiseen osapuoleen. Vuorovaikutuksessa “minä” tulee tietoiseksi itsestään tiedostaen toimintojensa seuraukset vasta vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Asiakastyössä on tärkeää ymmärtää asiakkaan toiminnan yhteys hänelle tärkeiden ihmisten, ryhmien ja yhteisöjen toimintoihin ja käyttäytymiseen. Meadille oli tärkeä myös ajatus ihmisestä aktiivisena toimijana, joka ei ajelehti tai reagoi passiivisesti yhteiskunnallisten rakenteiden armoilla. (Mönkkönen 2018, 53-54.)

Ymmärtäminen on kohtaamisessa tärkeää. Edellä käsiteltyjen teemojen lisäksi hermeneuttinen ajattelu tuo kohtamiseen syvempää näkökulmaa toiseuden ymmärtämisestä. Hermeneuttisessa ajattelussa olennaista on se, muuttuvatko eri osapuolten ennakkokäsitykset ymmärtämisprosessin myötä, sillä ilman tällaista muutosta ei synny varsinaisesti uutta ymmärrystä. Mikäli toinen ei ymmärrä tai muokkaa mahdollisia ennakkoluulojaan tai aikaisempia tietojaan uutta ymmärrystä luovaksi, ihminen ei koe tulevansa kohdatuksi. Dialogin osapuolten itsereflektio ja asioiden tarkastelu eri näkökulmista ovat tekijöitä, jotka edistävät ymmärrystä ja kohtaamisen onnistumista. (Meretoja 2012, 315.)

Kohtaamiseen suostuminen edellyttää, ettei asetu toisen yläpuolelle, eikä ole ehdoton omasta kannastaan, vaan kykenee asettamaan myös itselleen kysymyksiä. Vahvat ennakkoluulot ja oletukset

estävät kuuntelemisen sekä uusien mahdollisuuksien ja tulkintojen näkemisen. Vuoropuhelu ja keskustelu itsensä ja vastapuolen kanssa ovat avainasemassa ja ymmärtämisen tärkeimpiä kulmakiviä. (Gothoni 2005, 67-68.) Ymmärtääkseen toista ihmistä, tulee irrottautua omasta näkökulmasta ja suostua menemään toisen maailmaan. Tämä on oleellista väärinkäsitysten minimoimiseksi. Mikäli kuuntelua, keskustelua, tarkentavia kysymyksiä ja ymmärrystä ei rakennu, tulee helposti väärinymmärryksiä ja asiakas jää kohtaamatta.

Myös Arto Mustajoki (2020) puhuu ymmärtämisestä sekä sen haasteista, miten voisimme puhua ja kuunnella paremmin. Hänen mukaansa onnistuneessa vuorovaikutuksessa kaikki asiat on kohdallaan, kun taas epäonnistuneessa kommunkaatioissa ei ole yhtä yksittäistä kaavaa. Väärinymmärrysten ja kommunkaatio-ongelmien syyt ovat yksilölliset ja ainutlaatuiset. Hän mainitsee huomionarvoisina vuorovaikutuksen reunaehtoina useita inhimillisiä tekijöitä, joita huomioimalla voi lisätä onnistumisen mahdollisuutta kohtaamisessa. Vaikka tavoittelemme riittävää ymmärrystä, väärinkäsityksiltä emme voi täysin välttyä. Ajattelemme omasta näkökulmasta, tiedämme eri asioita, meillä on erilaiset arvot ja asenteet, tunteet ja mielialat. Lisäksi puhumme usein epätarkasti, epäsuorasti ja epäloogisesti. Mustajoki korostaa myös tunnepuheen tärkeyttä sekä puheen mukauttamista tilanteen ja kuulijan mukaan. Hän varoittaa olettamisen ja arvailujen vaaroista. Oletamme helposti ihmisten ymmärtävän puolesta sanasta mitä tarkoitamme tai arvailemme, mitä toinen tarkoittaa tai on sanomassa. Myös Mustajoki korostaa kuuntelemisen perusedellytystä ymmärtämisen tapahtumassa sekä kysymisen tärkeyttä varmistamaan, että molemmat osapuolet ymmärtävät asiat samalla tavalla. Hän peräänkuuluttaa myös armollisuutta itseään ja muita kohtaan. (Emt. 293-300.)

Sosiaalityön asiakassuhteessa on aina vallan olemus käsillä. Arvostavassa kohtaamisessa työntekijän käyttämää valtaa voi lähestyä myös voimavaralähtöisen työskentelyn näkökulmasta. Tavoitteena tällöin on toimijan omien toimintaedellytysten tai voimavarojen lisääminen. Kun työntekijä pyrkii lisäämään ja vahvistamaan asiakkaan resursseja voimaannuttamalla, hänen lähtökohtanaan on hyvän toteuttaminen toiselle. Sosiaalitimeteissä tästä käytetään käsitettä voimaantuminen (empowerment). (Hallamaa 2017, 158.)

Asiakassuhteissa ilmenevää valtaa voi lähestyä paljon puhutun asiantuntijavallan ja vähemmän keskustelussa olleen asiakasvallan näkökulmista. Kolmatta vuorovaikutusorientaatiota ja kuuntelun tapaa kutsutaan dialogiseksi. Asiantuntijakeskeisyydellä tarkoitetaan asiakkaan tilanteen määrittelyä ja luokittelua työntekijälähtöisesti yksipuolisesti tai asiakasta kuulematta. Asiakaskeskeisyydessä puolestaan asiakas määrittää tilanteensa, mutta työntekijän rooli vastuun kantajana ja vaikuttajana hämärtyy. Asiakaskeskeisyydessä halutaan nostaa asiakkaan elämäntarina esille sellaisenaan, ilman työntekijän tulkintoja. Molemmissa orientaatioissa suhteen vastavuoroisuus jää kuitenkin taka-alalle. (Mönkkönen 2007, 17-19 ja 2018, 99-105.)

2.2 Avoin dialogi ja reflektiivisyys onnistuneessa kohtaamisessa

Dialogilla ja reflektiivisyydellä on vahva yhteys arvostavan kohtaamisen rakentumisessa. Edellä olen kohtaamisen ikkunoita avatessa sivunnut yhtenä sosiaalityöhön vaikuttavana osana muun muassa asiantuntijakeskeistä ja asiakaskeskeistä vuorovaikutusta ja valtaa. Tässä osiossa avaan hieman näkökulmia dialogisuuteen, syvempänä vastavuoroisuuden mahdollistajana kahden ihmisen väliseen onnistuneempaan kohtaamiseen (kts. Puronen ja Puronen 2013).

Lähestyn työssäni dialogisuutta ihmiskäsityksenä ja maailmankuvana, joka vaikuttaa tapaamme kohdata toinen ihminen. Dialogisuuden tutkija Jaakko Seikkula on lähivuosina päätenyt siihen, että metodologia tärkeämpää on dialoginen elämäntapa osana ihmisten välisiä kohtaamisia. Tämä ilmenee kiinnostuneisuutena toisen ihmisen elämää ja ajattelutapaa kohtaan. (Mönkkönen 2018, 19, 108. Kts. myös Haarakangas 2011 ja Seikkula ja Arnkil 2007.)

Dialoginen asiakastyö lähtee ajatuksesta, että asiakassuhteessa on kaksi tasavertaista ihmistä, jotka määrittelevät tilannetta etsien siihen ratkaisuja ja haluavat löytää yhdessä uusia ideoita (Mönkkönen 2007, 17-19 ja Mönkkönen 2018, 103-105). Kohtaamiseen tarvitaan suhteeseen asettumista, vastavuoroisuutta. Dialogissa kaksi ihmistä huomioivat toisensa ja vastaavat toisilleen sovittautuen toistensa toimintoihin. (Haarakangas 2008, 24-25, 175.) Molemmat osapuolet vaikuttavat dialogin

onnistumiseen. Toinen keskustelukumppani voi edistää tai hidastaa dialogin etenemistä (Heikkilä ja Heikkilä 2001, 9). Vaikka työntekijä vie usein vuorovaikutusta kohtaamistilanteissa eteenpäin, vuorovaikutus voi kuitenkin olla dialogista (Mönkkönen 2018, 109). Voikin kysyä: miten edistän dialogin toteutumista vai olenko hidastamassa tai jopa estämässä sitä. Oleellista lienee se, kumpi on vallitsevana kohtaamisessa: dialogin mahdollistaminen vai sen poissulkeminen. Kysymällä ja yhdessä vastauksia etsien, voi ajatella kohtaamisen hyödyntävän molempia osapuolia.

Reflektiivisyys merkitsee omien ja toisen sisäisten tilojen havainnointia, tunnistamista ja ilmaisua. Se perustuu ihmisen kykyyn ottaa oma minuus ja toiminta tarkastelun kohteeksi. Mikäli oman toiminnan reflektointi on kuitenkin jatkuvaa, se voi johtaa jäykkään ja varautuneeseen toimintaan, jossa ei ole sijaa luovuudelle ja kehittymiselle. (Tiuraniemi 2002, 165, 190-192.) Reflektiivisyys, samoin kuin dialogi, kyseenalaistavat vain yhden totuuden mahdollisuuden, koska itsereflektiossa ja reflektiivisessä keskustelussa dialogia käydään ainakin kahden eri näkökulman välillä. Dialogin tavoitteena on oppia toisilta ja tutkia erilaisia näkemyksiä. Ilman dialogia ihminen toimii ennakkoluulojensa armoilla. Reflektion avulla voi estää tai katkaista kohtaamisen muuttumisen monologiksi tai jopa tuhoavaksi prosessiksi dialogin sijaan. Parhaimmillaan reflektiosta voi kehittyä uutta ymmärrystä, näkökulmaa luova dialogi. (Haarakangas 2008, 60-61, 87-90.)

Kohtaamisessa ei voi ohittaa kuuntelemisen merkitystä. Dialoginen keskustelu on juuri kuultuun vastaamista ja kuunteleminen edellyttää, että keskitymme toisen puheeseen. Keskittymistä häiritsee se, että ajatuksemme ovat muualla tai saatamme miettiä, mitä aiomme sanoa. Toisen avointa kuuntelemista voikin haitata tarve puolustaa omia näkemyksiä tai torjua toisen ajatuksista ne, joista ei ole samaa mieltä. (Haarakangas 2008, 28-29. Kts. myös Dunderfelt 2016.) Dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus vaatii työntekijältä osaamista ja riittävästi aikaa (Hänninen ja Poikela 2016, 164). Avoin dialogi näyttäytyy työn kehittämistä, palvelujen vaikuttavuutta sekä sosiaalityön oleellista tavoitetta eli hyvinvoinnin lisäämistä vahvistavana toimintana.

2.3 Lainsäädäntö sosiaalityön asiakkaan kohtaamisen peruslähtökohtana

Lainsäädäntö toimii sosiaalityön peruslähtökohtana ja sisältää kansalaisten oikeuksia myös kohtaamisen näkökulmasta. Sosiaalityöntekijän tulee lähtökohtaisesti varmistaa kansalaisten sosiaaliin oikeuksiin kuuluvaa oikeusturvaa. Se, kuinka hyvin työntekijä tämän osan työstään hallitsee, riippuu niin hänen tiedollisesta ja työtaidollisesta osaamisesta kuin ammattietiikan toteuttamisesta. (Niemelä 2011, 13.)

Suomen perustuslain 6 §:ssä säädetään, että ihmisiä ei saa asettaa taustansa tai ominaisuuksiensa puolesta eriarvoiseen asemaan. SHL 30 § ja sosiaalihuollon asiakaslaki 4 § määrittävät, että asiakasta on kohdeltava ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittaen. Sosiaalihuollon työntekijän tulee antaa asiakkaalle laadullisesti hyvää palvelua ja kohtelua ilman syrjintää (SHL 1 § ja 30 § sekä sosiaalihuollon asiakaslaki 1 §). Lainsäädäntö asettaa työlle myös asiakaslähtöisyyden, asiakasuhteen luottamuksellisuuden ja yhteistoiminnan edistämisen vaatimuksia (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (= sosiaalihuollon asiakaslaki) 1 §, SHL 1 § ja 4 §.)

2.4 Sosiaalityön etiikka kohtaamisen mahdollistajana

Lainsäädäntö ja sosiaalityön etiikka asettaa kohtaamiselle vaatimuksia ja ohjeistuksia. Lähestyn eettisyyttä lähinnä henkilökohtaisena ulottuvuutena. Eettinen tietoisuus on sosiaalityöntekijöiden ammatillisuuden selkäranka (Lehto-Lundén ja Salovaara 2016, 165). Arvokas kohtaaminen edellyttää työntekijältä laaja-alaista sosiaalityön arvo-osaamista, jota pidetään sosiaalityön asiantuntijuuden tärkeänä osana (Laitinen ja Kemppainen 2010, 138). Työntekijä ei voi toimia mielivaltaisesti vaan hänen tulee noudattaa yhteisiä pelisääntöjä ollen teoistaan selontekovelvollinen (Juhila 2009, 297). Eettinen toimintaperusta korostaa inhimillisen kohtaamisen merkitystä ja moraalinen ajattelu edellyttää empatiaa (Mönkkönen 2018, 37, 44).

Suomalaisen sosiaalityön keskeiset eettiset periaatteet ja ammattietiikan lähtökohdat linkittyvät kansainvälisiin ohjeisiin, joissa korostetaan ihmisarvon kunnioittamista sekä sosiaalisen oikeudenmukaisuuden edistämistä. Sosiaalialan ammattihenkilön on kyseenalaistettava ja arvioitava kriittisesti omaa ammatillista toimintaansa ja yhteiskunnallista päätöksentekoaan sekä oman organisaationsa toimintatapoja myös kohtaamisen toteutumisen näkökulmasta (Talentia 2018, 5, 7). Herää kysymys, miten hyvän kohtaamisen toteutuminen mahdollistetaan organisaatiossa. Tähän Mönkkönen (2018, 49-50) vastaa, että eettisten periaatteiden noudattaminen ei ole vain yksittäisten työntekijöiden vastuulla, vaan työyhteisö vaikuttaa eettisesti kestävästi asiakastyön toimintakulttuurin kehittämiseen keskustelemalla arkipäivän tilanteista. Hyvään kohtamiseen liittyviä laatutekijöitä on pohdittava säännöllisesti. (Emt. Kts. myös Banks 2008.)

Koskiluoman (2020, 9) haastattelema Kananoja toteaa, että ammattieettinen vastuu koskee ammattilaisen omaa toimintaa. Sosiaalityön etiikka konkretisoituu työntekijän toiminnassa ja asiakkaan kohtelussa. Mönkkönen (2018, 44) kuvaa eettisyyden vastuullisuutta: rakenteet luovat toiminnalle edellytykset, mutta työntekijä on vastuussa hyvän palvelun toteuttamisesta. Työntekijän eettinen velvollisuus on tarkastella omaa toimintaa ja seurata asiakkaiden elämäntilanteiden muutoksia. Sen laiminlyönti on rakenteellista välinpitämättömyyttä. (Koskiluoma 2020, 9.) Ei ole aina helppoa toimia eettisten periaatteiden mukaan. Työn vaatimukset asettavat rajoja eettisten ohjeiden toteutumiselle. Tällöin on kuunneltava omaa intuitiota siitä, mikä on oikein. Moni työntekijä haluaisi käyttää asiakkaan kohtamiseen ja asioiden selvittämiseen enemmän aikaa kuin mitä kiireinen työtahti mahdollistaa. (Mönkkönen 2018, 39, 49.) Noin vajaa puolet sosiaalityöntekijöistä kokee, että mahdollisuudet tehdä vastuullisesti ammattieettisesti kestävä sosiaalityötä on vaarantunut lähivuosina (Mänttari-van der Kuip 2015, 59).

Herää kysymys, miten esimerkiksi johonkin marginaaliryhmään kuuluva saa kohtaamisen kokemuksia ja mitä se vaatii työntekijältä. Laitisen ja Kempaisen mukaan eroja kunnioittava sensitiivinen etiikka edellyttää sosiaalityöntekijältä itsensä ja oman toimintansa analysointia. Se auttaa ymmärtämään ihmiselon moninaisuutta, erilaisia elämän arvoja ja kulttuureja. Jos erilaisia näkökulmia ei tunnista, voi

jäää havaitsematta, että eettiset asenteet voivat palvella jotain tiettyä ryhmää tai jättää huomiotta toisen ihmisryhmän. Erojen tunnistamisessa on oleellista normatiivisuuden välttäminen, joka edesauttaa kohtaamista ilman ennakko-olettamuksia, arvokkaana ja ainutlaatuisena. Tämä vaatii työntekijältä omien ennakkoluulojensa läpikäyntiä, tietoisuutta omista arvoista. Kohtaamisen taustalla vaikuttavia edellä kuvattuja periaatteellisia kysymyksiä avataan keskusteluissa harvoin. (Laitinen ja Kempainen 2010, 173-175.)

Arvokkaassa kohtaamisessa tarvitaan empatiaa. Ammatillinen empatia on oleellinen ammatillisen kasvun ja toiminnan ydin, eikä vain "työväline" tai ajattelumalli. Empaattinen työntekijä pystyy olemaan peilinä asiakkaalle ja sopeutuu asiakkaan vuorovaikutukseen putoamatta kuitenkaan syvälle asiakkaan asioihin. Empatian on todettu suojaavan uupumiselta ja stressiltä. Myös työn tulokset ovat parempia kohdatessa asiakas empaattisesti. (Raatikainen, Rauhala ja Mäenpää 2017, 113-114, 120 ja Gerdes ja Segal 2011, 141, 146.) Kysymys on paikallaan siitä, voiko työntekijä vaikuttaa asiakkaaseen, ellei hän ole yhteydessä omaan tunnemaailmaansa ja ymmärrä empatian merkitystä. On oleellista kohdata oma rajallisuutensa ja ristiriitaisuutensa jollakin tasolla, jotta voi kohdata toinen ihminen avoimesti. Ymmärrys avautuu pikkuhiljaa. (Mönkkönen 2018, 203.)

Vaikka kohtaamisessa tavoitellaan ihmistä ja hänen tilannettaan yksilöllisesti ja eri lähtökohdista käsin, on rehellisen realistista ymmärtää, että lähestymme asioita ja ihmisiä myös luokitusten kautta. Joskus luokittelut selkeyttävät ilmiömaailmaa ja auttavat oikeiden toimenpiteiden kohdentamista. Toisinaan ne synnyttävät ahdistavia leimoja tai tilanteita hankaloittavia ongelmatalukintoja. Sosiaalityössä voidaan laatia tilannearvioita kokonaisvaltaisesti sisältäen erilaisia sosiaalisia diagnooseja. On kuitenkin oleellista huomata, että lähestyttäessä asiakasta luokittelujen ja yleistysten kautta, hän katoaa keskimääräisyyteen tai samanlaisuuteen muiden kanssa, tuottaen lajityypin, jolla ei välttämättä ole vastinetta todellisuudessa. (Pohjola 2010, 32-33, 37.) Onkin tärkeä huomata kategorisoinnin mahdolliset hyödyt, mutta myös haitat yksilöllisyyden unohtuessa, ja sen vaikutus kohtaamiseen. Seuraavassa luokittelun kohtaamiseen vaikuttavia tekijöitä sekundaaristen tutkimustulosten kautta.

3 AINEISTO JA TUTKIMUSTAVOITE

Aloitin kirjallisuuskatsauksen aiheen pohdinnan tammikuussa 2020, laadin työsuunnitelman helmikuussa ja aineiston keruun suoritin pääosin helmi-maaliskuussa 2020. Kirjoittamisen aloitin maaliskuussa 2020. Aiheeksi valitsin sosiaalityön onnistuneen kohtaamiseen vaikuttavat tekijät. Aineistoa rajasin sen mukaan, miten ne vastasivat tutkimuskysymyksiin. Lähdeaineistoon tutustumisen aloitin lukemalla aiheesta kirjoitettuja suomalaisia tutkimuksia ja julkaisuja. Myöhemmin etsin myös englanninkielistä lähdeaineistoa. Tärkeimmiksi lähteiksi valikoitui vaadittava tieteellinen lähdeaineisto. Aiheeseen liittyvää kirjallisuutta löytyi hyvin, mutta alkuperäisiä tutkimuksia oli vaikeampi löytää. Rajasin työni lähinnä 2010-luvulla julkaistuihin lähteisiin, jotka käsittelivät tämän ajan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. Rajasin pois suurimmalta osin 1900-luvun julkaisut sekä muun muassa kaupalliseen asiakaspalveluun liittyvän kirjallisuuden.

3.1 Aineiston esittely

Kirjallisuuskatsauksessa käytetyt artikkelit, teokset ja tutkimukset rakentuvat ajatukselle kohtaamisen moninaisuudesta, jolloin ne pyrkivät yhdessä ja erikseen avaamaan erilaisia ikkunoita kohtaamiseen liittyviin ymmärtämisen tapoihin ja tulkintoihin. Jätän vähemmälle huomiolle kohtaamisen reunaehdoja ja edellytyksiä osaltaan luovat hyvinvointiyhteiskunnalliset, juridiset ja institutionaaliset tekijät, jotka väistämättä vaikuttavat asiakas-työntekijä suhteeseen, sen syntyyn ja siinä olemisen tapaan. Lähteitä ja aineistoa etsiessäni rajasin kohtaamisen tarkastelun sosiaalityön asiakastyöhön kahden ihmisen, työntekijän ja asiakkaan välille vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena.

Kandidaatintutkielmaan etsin kirjallisuutta ja aineistoa hakusanoilla: kohtaaminen, kumppanuus, dialogi, vuorovaikutus, sosiaalityö. Englanninkielisinä hakusanoina käytin interaction ja social work. Sain myös ideoita uusista käsitteistä ja lähteistä eri teosten ja tutkimusten lähdekirjallisuuteen perehtyessäni. Etsin ja löysin aineistoa ja työhön liittyvää kirjallisuutta pääosin asuinalueeni

Lukki-kirjastoista ja Jyväskylän yliopiston kirjaston JYKDOK-hakuportaalin ARTO- ja Ebsco-tietokannoista. Muiden yliopistojen tietokantoihin en päässyt internetin kautta, eikä yliopiston kirjastoihin päässyt korona-aikana. Rajasin työni JYKDOK:n kautta saatavan aineiston niin, että tulokset olivat verkossa saatavilla. Rajasin ulkopuolelle pro gradu -työt ja autoetnografiset tutkimukset. Jätin pois muun muassa ryhmämuotoiseen kohtaamiseen, johtamiseen ja yhteiskunnalliseen vuorovaikutukseen liittyvät tutkimukset.

Valitsin kirjallisuuskatsaukseen kuusi (6) tutkimusta, joiden kautta etsin vastausta tutkimuskysymyksiin sekä erilaisia näkökulmia kohtaamisen ilmiöön. Käyttämieni tutkimusten kriteereinä olivat seuraavat: käsittelevätkö ne jollakin tavalla sosiaalityön asiakaskuntaa ja sosiaalityössä olevaa vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä. Tavoittelin tutkimusaineistoja, joista löytyi alkuperäinen tutkimus tai siitä kertova dokumentti. Käsittelen työssäni seuraavia tutkimuksia, tutkimusraportteja ja tutkimusartikkeleja (kts. LIITE 1 ja 2) :

Johanna Hiitola ja Marja Peltola (2018) artikkelissaan “Tuotettu ja koettu toiseus viranomaisten ja maahanmuuttotaustaisten vanhempien kohtaamisissa” analysoivat maahanmuuttotaustaisten haastatteluaineistoja kohtaamiseen vaikuttavista tekijöistä. Perheammattilaisten haastattelut on kerätty keväällä 2015 ryhmähaastatteluilla neuvolan, varhaiskasvatuksen ja koulun työntekijöiden kanssa. Haastateltavia oli 53 ja haastatteluja tehtiin yhteensä 15. Maahanmuuttotaustaisten vanhempien haastattelut toteutettiin vuosina 2014-2015. Ryhmä- ja yksilöhaastatteluihin osallistui 50 vanhempaa hyvin monimuotoisin taustoin. Tutkimuksessa on käytetty kategoria-analyysiä. (Emt.) Tämä tutkimus valikoitui mukaan lähinnä siksi, että se havainnollistaa sosiaalityössä tapahtuvaa eroja kunnioittavaa sensitiivistä etiikkaa.

Hanna Kiurun (2018) artikkeli “Traumaattisen menetyksen kokeneen ihmisen kohtaaminen tutkijana ja sosiaalityöntekijänä” käsittelee “Tragedian tarina” -väitöstutkimustaan vuodelta 2015. Tutkimus edustaa narratiivista haastattelututkimusta. Tutkimukseen osallistui 14 vanhempaa, jotka kertoivat kuolleen lapsensa elämäkulusta. Itsemurhan tehneet nuoret olivat kuollessaan 15–31-vuotiaita. (Emt.) Valitsin tämän tutkimuksen mukaan, koska Kiuru tuo esiin tärkeitä näkökulmia kohtaamisen onnistumiseen tai epäonnistumiseen.

Arja Jokisen (2017) tutkimusartikkeli “Tavoiteltavat sosiaalityöntekijän ominaisuudet ja vuorovaikutusasetelmat asiakkaan kohtaamisessa opiskelijoiden tulkitsemina” käsittelee tavoiteltavia sosiaalityöntekijän ominaisuuksia ja vuorovaikutusasetelmiä asiakkaan kohtaamisessa. Aineiston muodostavat sosiaalityöntekijän rooliharjoituksissa toimineille opiskelijoille toteutetut videoidut vuorovaikutusharjoitusten palauteskustelut ja omasta työskentelystä kirjoitetut arviot. Tutkimuksessa on hyödynnetty kategoria-analyysiä ja institutionaalisen vuorovaikutustutkimuksen työkaluja. Aineisto on kerätty Tampereen yliopistossa syksyllä 2013. Opiskelijat olivat lähinnä toisen vuoden sosiaalityön opiskelijoista ja heitä oli 9. (Emt.) Valitsin tämän tutkimuksen mukaan aineistoon, koska Jokisen tutkimuksessa esitellään kaksi eri lähestymistapaa kohtaamiseen, tuoden näkökulmia ja jännitettä asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen.

Susanna Raution (2014) tutkimusartikkeli "Kumppanuus ja moniammatillinen yhteistyö neuvolan perhetyössä" kertoo neuvolan perhetyössä tapahtuvasta moniammatillisesta yhteistyöstä. Tutkimusaineisto muodostuu kuuden neuvolan terveydenhoitajan ja kahden perhetyöntekijän puolistrukturoiduista teemahaastatteluista kahdelta paikkakunnalta vuonna 2007 ja kahdeksasta perheammattilaisen päiväkirjasta vuosilta 2005–2008. Haastattelut käsittelivät muun muassa perheiden kohtaamista. Aineisto analysoitiin laadullisella induktiivisella aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. (Emt.) Käsittelen tästä tutkimuksesta työntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen vaikuttavia tekijöitä, rajaan pois moniammatillisen yhteistyön.

Kemppaisen, Kostamo-Pääkön, Niskalan, Ojaniemen ja Vesterisen (2010) tekemä tutkimus "Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapista - tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta" kertoo Lapin sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnista. Se sisältää asiakastyytyväisyysaineiston, joka on kerätty seitsemästä Lapin sosiaalitoimistosta lokakuun 2007 ja toukokuun 2008 välillä. Asiakaspalautteita kertyi 3036. Tämä työ valikoitui mukaan aineistoon, koska siinä käsitellään kohtaamiseen liittyviä asiakaskohtaamisia ja miten asiakkaat kokivat ne.

Merja Laitinen ja Tarja Kemppainen (2010, 153) tekevät yhteenvetoa "Asiakkaan arvokas kohtaaminen" -artikkelissaan Banksin sosiaalityöntekijälle asetettavista arvokkaan kohtaamisen vaatimuksista. Yhteenvedossa käsitellään Banksin (1995) jaottelua kohtaamiseen perustasta, joiksi hän listaa ”asiakkaan ainutlaatuisuuden, tunteiden ilmaisun, emotionaalisen osallistumisen, asiakkaan tuomitsemattomuuden ja hyväksymisen omana itsenään, itsemääräämisoikeuden sekä luottamuksellisuuden”. (Emt.) Käytän tätä jaottelua analyysin pohjana käsitellessäni muuta sekundaarista tutkimusaineistoa.

3.2 Tutkimustehtävästä

Alkuperäisen kiinnostukseni ja aineiston hakuprosessin jälkeen kirjallisuuskatsauksen tutkimusongelmaksi hahmottui arvostavan kohtaamisen merkitys ja tekijät sosiaalityössä sekä se, mikä estää onnistunutta kohtaamista. Tutkimustehtävänä ja keskeisimpänä tavoitteena oli kerätä tietoa arvostavaan kohtaamiseen vaikuttavista tekijöistä ja miten sitä voisi edistää sosiaalityössä. Kirjallisuuskatsauksen päätehtävää tarkennan seuraavilla kysymyksillä:

- 1. Mitkä tekijät vaikuttavat sosiaalityön kohtaamisissa?**
- 2. Miten arvostavaa kohtaamista voidaan edistää sosiaalityössä?**

4 KOHTAAMISEEN VAIKUTTAVIA TEKIJÖITÄ AINEISTON VALOSSA

Kysyn tässä kirjallisuuskatsauksessa käsittelemiltäni aineistoilta, millaiset tekijät ovat vaikuttamassa kohtaamisen onnistumiseen tai epäonnistumiseen. Mitkä ovat ne tavoiteltavat tekijät, joista jää myönteinen kohtaamisen jälki eli millaisena työntekijän vuorovaikutus niissä rakentuu. Teemoittelen tutkimusaineistosta nousseita tekijöitä seuraaviin ryhmiin: asiakkaan ainutkertaisuuden huomioiminen, tunteiden vaikutus ja niiden käsittely sekä luottamuksellisuuden mahdollistaminen asiakastilanteissa. Lisäksi kysyn, miten hyvän kohtaamisen edellytyksiä voidaan rakentaa sosiaalityöhön vastakysymyksen “mitä puuttuu tai tapahtuu, mikäli hyvä kohtaaminen ei mahdollistu” -kysymyksen kautta. Tarkastellessa sosiaalityöntekijän työssä ilmenevää monimutkaista kohtaamisen ilmiötä on oleellista ymmärtää, että ilmiöön liittyvät tekijät kietoutuvat ja vaikuttavat toisiinsa, joten niitä voi olla vaikea rajata vain tiettyyn kategoriaan kuuluvaksi.

4.1 Kohtaamiseen vaikuttavia tekijöitä sosiaalityössä

Käsittelen tutkimustuloksia asiakas-työntekijäsuhteen kohtaamisen perustaan liittyvän jaottelun pohjalta (Laitinen ja Kempainen 2010, 153-172, Sarah Banksin (1995) mukaan, nojautuen Biestekin ajatuksiin), jotka ovat

”asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistaminen ja tunnustaminen, määrätietoinen tunteiden ilmaisu, hallittu emotionaalinen osallistuminen, asiakkaan hyväksyminen sellaisena kuin on ja tuomitsemattomuus, itsemääräämisoikeuden tunnustaminen ja luottamuksellisuus”.

Edellä kuvattua jaottelua tiivistän käsitellessäni tutkimusaineistoa seuraavien teemojen kautta, joita voi pitää työotteen profiilina: asiakkaan ainutlaatuisuuden kunnioittaminen, tunteiden ilmaisu ja emotionaalinen osallistuminen sekä luottamuksellisuus. Itsemääräämisoikeuden käsittelyn jätän pois, koska se ei yllättäen juurikaan tullut esiin aineistossa, vaikka itsemääräämisoikeus on kohtamistilanteisiin vaikuttava tekijä. Jokisen (2017) tutkimuksessa mainitussa kerrontaformaattissa asiakas sai itse määrittää, mitä asioita haluaa esille ja miten hänen asioihinsa suhtaudutaan.

4.1.1 Asiakkaan ainutlaatuisuuden kunnioittaminen

Sosiaalityön yhtenä perusarvona on ihmisen ainutlaatuisuuden kunnioittaminen. Tämä lähtökohta yhtenä kohtaamisen vaikuttavana tekijänä korostui myös tutkimusaineistossa. Arvokkaan kohtaamisen yksi oleellinen perusta on tunnistaa, että jokainen asiakas on ainutlaatuinen. Mikäli kategorisoimme asiakkaan etukäteen, voidaan kysyä kohtaammeko ihmisen vai ongelman. Siksi on tärkeää, että työntekijä on tietoinen arvoistaan, joiden pohjalta hän tekee työtä ja kohtaa asiakkaita. Työntekijä tekee joskus huomaamattaan yleistyksiä ja yksinkertaistuksia, jotka peittävät alleen asiakkaan ainutlaatuisuuden. Arvokas kohtaaminen tapahtuu, jos asiakasta lähestytään tavallisena ihmisenä, joka tarvitsee yhteiskunnan tarjoamia palveluja. (Laitinen ja Kemppainen 2010, 155.)

Kohtaamattomuuden tunnetta herättää työntekijän joustamattomat ennakko-oletukset asiakasta kohtaan. Kiurun (2018, 253) sekä Hiitolan ja Peltolan (2018, 128-139) tutkimusraporteissa nousi esiin muun muassa työntekijän asenne asiakasta kohtaan eli asiakkaan etukäteiskategorisointi tai kulttuuriset oletukset asiakaskohtaamistilanteissa. Maahanmuuttotilanteiden ongelmien tulkittiin helposti “vieraaksi kulttuuriksi”. Asioiden ollessa hyvin, ne nähtiin suomalaisen kulttuuriin sopeutumisenä. (Hiitola ja Peltola 2018, 141.) Kiuru toi esille, kuinka tutkimukseen osallistuneet vanhemmat olivat kokeneet oman nuoren masennus- tai ahdistusdiagnoosin vaikuttaneen nuoren kohtaamiseen hoitokontakteissa. Nuori oli nähty diagnoosin kautta, ei kokonaisena ihmisenä. (Emt.)

Yhteistä onnistuneille kohtaamisille oli Hiitolan ja Peltolan (2018, 135, 140) aineistossa se, että asiakasta oli kunnioitettu ja hänet oli aidosti kohdattu yksilönä siinä erityisessä tilanteessa, jossa hän oli. Avoimuus eroavaisuuksille tuo kokemuksen tasavertaisesta ja kunnioittavasta kohtaamisesta. Toimivalta ja hyvältä ammattilaiskohtaamiselta maahanmuuttotilanteiden vanhemmat odottivat asenteiden avoimuutta ja erityisyyttä kunnioittavaa kohtaamista ilman ennalta määrättyjä oletuksia, asiakkaan lähtökohdista käsin. (Emt.) Tämän erityisryhmän kokemukset voinee varovaisesti laajentaa koskemaan minkä tahansa erityis- tai vähemmistöryhmän jäsentä koskevaksi, joka ei lukeudu “normiasiakkaaksi”.

On helppo yhtyä Raution (2014, 195-198) tutkimuksen huomioon siitä, että asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistaminen ja tunnustaminen vaatii asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamista. Hän nosti tutkimuksessaan esille kotona tehdyn asiakastyön, joka antaa arvon jokaisen ainutlaatuisuudelle mahdollistaen yksilöllisen ja asiakaslähtöisen työskentelyn sekä asiakkaan aktiivisuuden huomioimisen. (Emt.) Lähestyttäessä asiakasta ainutlaatuisena, kunnioitetaan häntä oman elämänsä tuntijana ja aktiivisena toimijana. On todettu, että eettisesti hyvä toiminta perustuu ihmisen ainutlaatuisuuden ja ihmisarvon kunnioittamiseen ja edellyttää tutustumista asiakkaan elämäntilanteeseen (kts. myös Koskiluoma 2020). Kun asiakas nähdään elämäntilanteessaan, asettuu sosiaalityö osaksi asiakkaan henkilökohtaista, yhteiskunnallista, taloudellista, poliittista ja kulttuurista elämän yhteyttä. (Laitinen ja Kemppainen 2010, 155, 162.)

Herää toisinaan kysymys, jätetäänkö joku vähemmistöryhmä suvaitsevaisuuden ja ihmisyyden piirin ulkopuolelle vihapuheen kohteeksi yhteiskunnassamme. Kohtaamiseen nimittäin vaikuttavat mahdolliset ennakkoluulot ja diagnosoiva asenne niin asiakasta kuin ketä tahansa kanssaihmistä kohtaan. Jotta yhteiskunnassamme tunnistettaisiin ja arvostettaisiin paremmin ihmisen ainutlaatuisuutta ja ymmärrettäisiin omaa ja toisen ihmisen erilaisuutta rikkautena, se voisi vaikuttaa myös vallalla olevaan vihapuheeseen ja kansalaisten hyvinvointiin. Hiitolan ja Peltolan (2018) tutkimus osoitti, kuinka inhimillistä on suvaitsemattomuus, vaikka näennäisesti puhumme erilaisuuden hyväksymisestä ja kavahdamme vihapuhetta.

4.1.2 Tunteiden ilmaisu ja emotionaalinen osallistuminen

Sosiaalityötä tehdään usein herkillä elämän osa-alueilla, joten asiakkaan arvokas kohtaaminen vaatii osallistumista tilanteisiin tunneulottuvuudella. Asianomaisten tunnekokemukset vaikuttavat asiakassuhteen vuorovaikutuksen onnistumiseen tai epäonnistumiseen. Työntekijän on siedettävä kohtauksessa omia kielteisiä tunteitaan ja turhautumista sekä asiakkaan epämieluisista käytöstä (Kiuru 2018, 253). Tukalien tunteiden kohtaaminen on työntekijälle haastavaa, mutta se kuuluu eettisesti arvokkaaseen kohtaukseen. Mikäli vaikeat asiat ohitetaan, asiakas jää kohtaukseen kokonaisuudessaan

ihmisenä. Aito kohtaaminen ja tunteiden ilmaisu tuo asiakkaalle kokemuksen, että työntekijä on hänen puolellaan ja näkee hänen tilanteensa. (Laitinen ja Kempainen 2010, 158-160, 163.) Toivon luominen ja empaattisuus eivät saa kuitenkaan johtaa ikävien ja haastavien aiheiden välttämiseen, vaan niiden tulee perustua realiteetteihin ja rehellisyyteen. Kohtaamisen onnistuminen vaatii näin ollen uskallusta tarttua vaikeisiin asioihin (kts. myös Rautio 2014, 197). Ammattitaitoisen työntekijän tulee tasapainotella kohtaamisissa ystävällisen myötäelämisen ja jämäkkyuden välillä. (Jokinen 2017, 196.)

Työntekijän negatiiviset tunteet asiakasta kohtaan estävät kunnioittavan kohtaamisen toteutumista. Hiitolan ja Peltolan (2018, 129-132) viranomaisten ja maahanmuuttotaustaisten vanhempien kohtaamisten tutkimuksesta nousi esille tilanteita, joissa työntekijän ongelmakeskeinen puhe ja negatiivinen tunnekokemus asiakkaan käytöksestä kuormitti työntekoa ja työntekijän ajattelua. Negatiivinen tunne ja asenne asiakasta kohtaan heijastuivat työntekijän tavatessa hänen kokemansa mukaan liian erilaisen asiakkaan, jonka kanssa yhteisymmärrystä ei uskottu saavan aikaan. Ei nähty tärkeänä keskustella asiakkaan tärkeiksi kokemista asioista ja joustaa omassa ajattelutavassa pyrkien ymmärtämään asiakasta. Ennako-oletukset ja asiakkaan käyttäytymisestä herännyt työntekijän moraalinen närkästys vahvistivat toiseutta tukevaa käyttäytymistä ja ajattelumaailmaa sekä estivät hyvän ja arvokkaan kohtaamisen. Onnistuneessa kohtaamisessa asiakkaan pyyntöön tai tapaan olisi voinut suhtautua kuten kenen tahansa asiakkaan toiveeseen tietynlaisesta kohtaamisesta. (Emt.)

Kohtaamisen onnistumiseen vaikuttaa tutkimusten mukaan asiakkaan odotusten huomiointi. Asiakkaan tunteiden ilmaisuun vaikuttaa yhtenä osatekijänä Kiurun (2018, 253) tutkimuksessa esiin tullut huomio asiakkaan tuen tarpeiden huomiotta jättämisestä kohtaamistilanteessa. Mikäli asiakkaan odotukset eivät ole täyttyneet, eikä hän ole saanut riittävää apua tai ei ole esimerkiksi kokenut tulleeensa kohdatuksi, voi hänen tunneilmaisu yllättää. Asiakkaiden kaikki tunteet ovat sallittuja ja niille tulee olla paikka ja tilaa asiakassuhteissa. Asiakkaat kuitenkin arvostavat työntekijän rehellisyyttä ja omien rajojensa asettamista sietokyvyllään asiakkaan tunneilmaisua kohtaan, rajojen venyttämisen ja kaiken sietämisen sijaan. (Laitinen ja Kempainen 2010, 157-158.) Molemmat osapuolet tarvitsevat arvostuksensa ja kunnioituksensa negatiivisten ja voimakkaiden tunteiden vallitessa.

Työntekijältä vaaditaan vuorovaikutusta edistäviä taitoja ja ominaisuuksia, jotta arvostava kohtaaminen on mahdollista. Jokisen (2017, 195-197) tutkimuksessa, jossa tarkasteltiin tavoiteltavia sosiaalityöntekijän ominaisuuksia ja vuorovaikutusta asiakkaan kanssa, nimettiin haastattelu- ja kerrontaformaattit. Formaattien kautta löydettiin monia tärkeitä sosiaalityöntekijän ammattitaitoon ja hyvään emotionaaliseen kohtamiseen liittyviä ominaisuuksia, joita ovat muun muassa rauhallisuus ja levollisuus. Ne kuvaavat ammattimaista asennetta, mutta nähdäkseni myös inhimillistä otetta tilanteeseen. Tärkeiksi ominaisuuksiksi nousivat myös positiivisuus ja hymyilevä olemus sekä vahva läsnäolo katsekontaktilla sekä minimipalautte eli vastaaminen asiakkaan puheeseen jatkokysymyksiä tekemällä. Haastatteluformaattissa rohkeus ja jämäkkyys koettiin työntekijän tärkeiksi ominaisuuksiksi, jotta keskustelu etenee haluttuun suuntaan ja jäsennetään asiakkaan kokonaistilannetta. Työntekijän on tärkeää luoda asiakkaalle tunne, että hän on tilanteessa asiakasta varten, häneen suuntautuneena. Lisäksi merkittävänä taitoina pidettiin kunnioitusta ja myötätunnon osoittavaa kuuntelua sekä toivon luomista asiakasta kannustaen. (Emt.) Nämä kaikki voidaan liittää aitoon kohtamiseen, joka emotionaalisisessa osallistumisessa mahdollistuu (Laitinen ja Kempainen 2010, 160).

Edellä kuvatut työntekijän ominaisuudet vahvistavat ajatusta siitä, että onnistunut kohtaaminen tuottaa asiakkaalleen kuvan työntekijästä ihmisenä. Samalla työntekijällä on mahdollisuus syventää tietoisuutta itsestään. (Laitinen ja Kempainen 2010, 160-161.) Edellä kuvattujen sekundaaristen tutkimusten mukaan oman persoonan käyttö korostui ratkaisevana tekijänä kohtamistilanteissa. Kohdatuksi tulemistä auttaa läsnä oleminen aidosti omana itsenään ja asiakasta kunnioittavana kuuntelijana (Kiuru 2018, 252 ja Rautio 2014, 197-198).

4.1.3 Luottamuksellisuus asiakassuhteessa

Tutkimusaineistoissa luottamus esiintyi tärkeänä kohtamisen mahdollistajana. Kiuru (2018, 252) ja Rautio (2014, 195) kokivat luottamuksen syntyneen, kun vanhemmat halusivat jakaa kipeitä, henkilökohtaisia asioita. Kohtamisen luottamuksellisuuteen vaikuttavat tutustuminen ja hyvän vuorovaikutussuhteen rakentaminen asiakkaan kanssa työskentelyn alkumetreiltä lähtien, sitoutuminen

työskentelyyn sekä avoin ja toimiva kommunikointi (Rautio 2014, 195-198). Luottamuksellinen suhde rakentuu kokemukselle siitä, että työntekijä ymmärtää ja ajaa hänen asioitansa parhaalla mahdollisella tavalla. Monessa tutkimuksessa todetaan, että riittävä ajan antaminen edesauttaa luottamuksellisen suhteen syntyä. (Laitinen ja Kemppainen 2010, 170-171. Kts. myös Rautio 2014, Jokinen 2017 ja Kiuru 2018.) Tästä voi päätellä, että kiire ja riittämättömät resurssit ovat estämässä luottamuksen syntymistä.

Mikäli toistuvasti kohdataan asiakas stereotyyppien kautta, niinä "toisina", se voi viedä pohjaa pois kohtaamisesta vaadittavalta luottamukselta. Maahanmuuttotaustaisten vanhempien tutkimuksessa ilmeni, että kantaväestöstä poikkeavat ihmiset tiedostavat heihin kohdistuneita stereotyyppioita aiheuttaen epäluottamusta, joka on läsnä myös ammattilaiskohtaamisissa. Nämä vanhemmat eivät välttämättä luottaneet, että heitä kohdeltiin tasavertaisesti kantaväestön kanssa. (Hiitola ja Peltola 2018, 136-137.) Edellä kuvatun perusteella voi päätellä, että luottamuksen syntyminen ja ajantasaisen tiedon jakaminen on erityisen huomionarvoista kohtaamisissa vähemmistöryhmien kanssa.

Luottamuksellista ilmapiiriä voi rakentaa uskomalla asiakkaan edellytyksiin, mikä luo toivoa muutoksen mahdollisuudesta. Näin toimiva yhteistyö on voimaannuttava kokemus. Luottamuksellinen suhde rakentuu asiakaslähtöisestä, asiakasta arvostavasta työskentelystä, jotka yhtyvät Raution tutkimuksessa nousseiden tekijöiden kanssa. (Kemppainen ja Laitinen 2010, 170, 172.) Rautio (2014, 195) toteaa luottamuksen syntyvän parhaiten pysähtymällä asiakkaan asioiden äärelle hänen kodissa, saavuttamalla yhteisymmärrys työn tavoitteista ja kohtaamalla asiakas tasavertaisena. Ammattilaisen hierarkisempi asiantuntijarooli voi puolestaan estää luottamuksellisen suhteen syntyä (emt).

Lapin seitsemän eri kunnan sosiaalitoimistoissa tehdyssä tutkimuksesta herääkin kysymys, kuinka edellä mainitut kohtaamista edistävät tekijät toteutuvat lopulta sosiaalityön käytännöissä. Tutkimuksen tekijät nimittäin tulivat siihen lopputulemaan, että sosiaalityö ei ole laadultaan vuorovaikutusta tukevaa ja huomioivaa, koska esimerkiksi asiakkaan läsnäoloa mahdollistavat kontaktit ovat vähäisiä. (Kemppainen ym. 2010, 133.)

4.2 Arvostavan kohtaamisen mahdollistamisesta sosiaalityössä

Sosiaalityössä kohtaamisen edellytyksiä tulisi rakentaa vastaamalla työn haasteisiin, joita käsittelen seuraavassa sekundaaristen tutkimusaineistojen pohjalta. Miten hyvän kohtaamisen edellytyksiä voidaan sosiaalityöhön mahdollistaa, rakentuu vastakysymyksen “mitä puuttuu tai tapahtuu, mikäli hyvä kohtaaminen ei mahdollistu” kautta sekä erilaisten kohtaamisia edistävien lähestymistapojen avulla.

Erilaiset työntekoa tukevat resurssit tai niiden puute mahdollistavat tai vaikeuttavat kohtaamista. Raution (2014, 191-200) neuvolan perhetyöhön liittyvässä tutkimuksessa näyttäytyi työn keskeisinä haasteina resurssipula niin ajasta kuin pätevistä työntekijöistä, työmäärä sekä muuttuva, monipuolistuva ja kouluttautumista vaativa työkuultuuri. Tiukat työn resurssit johtivat helposti kiireeseen ja pahimmillaan työntekijöiden uupumiseen. Samaan aikaan työn kuormittaminen vaaransi asiakkaiden tuen tarpeiden tunnistamisen ennaltaehkäisevästi, sillä resursseja riitti vain kiireellisempiin tilanteisiin. Kiire myös heikensi työn laatua ja oli työssä kehittymisen esteenä. Rautio uskoo, että on suositeltavaa ja perusteltua lisätä henkilöstön voimavaroja ja muokata resursseja paremmin vastaamaan työn haasteita. Työntekijöiden täydennys- ja lisäkoulutukseen tulisi tarjota mahdollisuuksia. (Emt.)

Kohtaamiseen vaikuttavat erilaiset vuorovaikutustavat. Sosiaalityössä työskennellään useimmiten ihmisten herkimpien asioiden äärellä. Asiakkaiden kesken voi esiintyä leimautumisen pelkoa, eikä uskalleta hakea apua. Täten työntekijän taidoilla ja ominaisuuksilla on suuri merkitys kohtaamisen onnistumiseen. Jokinen (2017, 197-201) esitteli tutkimuksen perusteella kaksi eri vuorovaikutusorientaatiota asiakkaan kohtaamiseen: haastattelu- ja kerrontaformaatit. Haastatteluformaattissa sosiaalityöntekijä vie keskustelua eteenpäin selkeiden kysymysten avulla. Hän pyrkii saamaan mahdollisimman oikean, kattavan ja syvällisen käsityksen asiakkaan elämäntilanteen hahmottamiseksi esimerkiksi alkukartoitusta laatiessaan. Kerrontaformaattissa asiakas vie vuorovaikutusta eteenpäin kertomalla kokemuksistaan, näkemyksistään ja tunteistaan ilman työntekijän moralisointia tai arvottamista. Sosiaalityöntekijä antaa tilaa myötäelävänä kuuntelijana. Välillä hän

selkeyttää asioita avoimilla kysymyksillä. Sensitiivisesti kuuntelemalla, kiinnittämällä huomiota asiakkaan kertomuksista nouseviin vihjeisiin sekä tunteiden kuvauksiin, työntekijä rakentaa pikkuhiljaa kuvaa asiakkaan tilanteesta. Työntekijän kuuntelemisen ja relevanttien kysymysten tekemisen taito nousevat tärkeiksi tekijöiksi onnistuneessa vuorovaikutuksessa, kunnioittavassa kohtaamisessa. (Emt.)

Edellä kuvatut formaatit palvelevat erilaisia institutionaalisia ja ammatillisia tehtäviä ja päämääriä, jolloin työntekijän tärkeä taito on osata vuorotella eri formaattien välillä tilanteen mukaan (Jokinen 2017, 191). Voikin kysyä, onko kohtaamiselle ja eettiselle pohdinnalle tilaa työntekijän vuorovaikutusorientaatioissa. Nimittäin yllättävää tämän tutkimuksen tuloksissa oli se, että opiskelijat arvioivat haastatteluformaattia oikeampana ja tehokkaampana työotteena, vaikka formaatti heijastelee monologisuutta ja asiantuntijalähtöisyyttä. He kokivat kerrontaformaatin vievän turhaa aikaa. Kerrontaformaattissa asiakas tulee ehkä paremmin kohdatuksi, kuulluksi ja nähdyksi, koska hänelle annetaan tilaa ja vuorovaikutus on asiakaslähtöistä. Se vaatii tähän hetkeen pysähtymistä, kuuntelun taitoa, tilaa syventyä asiakkaiden asioiden äärelle - paljon sitä mitä on kuvattu hyvän kohtaamisen tekijöinä. Tästä voi päätellä, että formaatit, eroista huolimatta, ovat hyvä yhdistelmä erilaisissa asiakaskohtaamisissa. Molemmilla on paikkansa ja tehtävänsä, myös kohtaamisen mahdollistajana.

Yhtenä hyvää kohtaamista edistävänä työotteena voidaan pitää kotiin vietävää tukea ja varhaista tuen saantia (kts. Kemppainen ym. 2010 ja Rautio 2014). Asiakkaan näkeminen oman elämäntilanteensa kokemusasiantuntemusta omaavana rakentaa jaettua asiantuntemusta ja kumppanuussuhdetta työntekijän ja asiakkaan välillä. Asiakaslähtöinen työskentely koettiin asiakasta kunnioittavana lähestymistapana, kun taas työntekijän asiantuntijarooli koettiin tuovan kohtaamiseen etäisyyttä ja kohtaamattomuuden tunnetta. Tutkimukseen osallistuneet perheet kokivat, että neuvolan perhetyön tuki oli helpompaa ottaa vastaan kuin sosiaalityöntekijän kotikäynti. Asiakas-ammattilaisuuteeseen ja kohtaamiseen vaikuttavaa monet tekijät, jotka vaativat yhtä aikaa sekä lojaaliutta että ammattilaisen velvollisuuksia. (Rautio 2014, 194-197.)

Arvostavaa kohtaamista voi edesauttaa myös esittelemällä erilaisia tuen muotoja. Kiuru (2018, 248, 253-254) arvioi itsemurhan uhrien vanhempien haastattelututkimuksessaan psykososiaalisen tuen mahdollisuuden tarjoamista tärkeänä osatekijänä kohdatuksi tulemiseen. Hän esitti, että jos tukea ei tarjota, asiakas voi kokea torjutuksi tulemista ja luottamuksen tunne palvelujärjestelmää kohtaan voi kadota. Hän ehdotti vuorovaikutuksen rakentamiseen muun muassa narratiivisten menetelmien hyödyntämistä, jotka mahdollistavat kipeistä asioista kertomista, tarkastelua ja uudenlaisen ymmärtämisen rakentumista sekä omien voimavarojen näkemistä. Narratiiviset menetelmät voivat olla Kiurun mukaan sovellettavissa sosiaalityön viitekehykseen, jossa ammatillisuuden ytimessä on empaattinen läsnäolo, kuunteleminen ja yksilöllisten muutosprosessien mahdollistaminen. (Emt.)

Kuten edellä on ollut esillä, yksi tärkeä tekijä kohtaamattomuuteen esiintyi maahanmuuttotaustaisten tutkimuksessa, jossa korostui nähdäkseni eräs sosiaalityön kohtaamisen perusongelma: työntekijöiden kategorisoinnin haasteet. Kohtaamista edistääkseen ammattilaisen on oltava tietoinen ennakkoluuloistaan ja tarkasteltava kriittisesti kulttuurisia oletuksiaan. Luokittelua on syytä välttää, koska se voi perustua haitallisiin ennakkoluuloihin, rasismiin ja syrjiviin käytäntöihin. Asiakas haluaa tulla kohdatuksi yksilönä, ei minkään ryhmän edustajana. Yksilöllinen kohtaaminen on sosiaalityön kaiken kohtaamisen keskiössä ja erityisen tärkeäksi se muodostuu kohdatessa niitä, jotka ovat tulleet syrjityksi usealla elämän osa-alueella. Yksilöllisen kohtaamisen tärkeässä keskiössä, ilman ennako-oletuksia, on kysyminen, kuuntelu ja dialogi. Keskustelu auttaa valtasuhteiden näkyväksi tekemistä ja purkamista sekä stereotypisoivista kategorisoinneista irrottautumista, jotka edesauttavat tasavertaista vuorovaikutusta. Myös myönteinen, osallisuuden tunnetta vahvistava ammattilaiskohtaaminen tukee asiakkaiden hyvinvointia ja ehkäisee syrjäytymistä. On mahdollista, että rasismien ja syrjinnän vastaiset työmenetelmät rakentavat luottamusta viranomaiskohtauksissa. (Hiitola ja Peltola 2018, 130, 133, 140-143.) Tutkimusten perusteella voi sanoa, että empatiaan liittyvä koulutus on avainasemassa kategorisoinnin välttämiseksi kuin myös eettinen pohdinta siitä, miten haluaisin itseäni kohdeltavan toisen tilanteessa.

Tavoitellessa kunnioittavaa ja arvostavaa kohtaamista Kiuru (2018, 251-254) tuo keskusteluun myös aiemmin käsittelemääni dialogisuuden käsitettä todetessaan yhteisen kielen löytämisen tärkeyttä kohtaamisen mahdollistamisessa. Hän toi myös armollisen näkökulman: toisen kokemusta ei voi milloinkaan kokonaan ymmärtää, mutta ymmärtämistä kannattaa tavoitella empaattisesti. Ei olekaan yleispätevää neuvoa siitä, millä tavalla kohtaamisiin asettaudutaan. Jokainen kohtaaminen on yksilöllinen. (Emt.) Tästä voi päätellä, että nöyryyttä ja rohkeutta tarvitaan, jotta uskaltaa luottaa ratkaisujen löytyvän yhdessä asiakkaan kanssa sekä voimaannuttava ja kunnioittava kohtaamisen tunne tavoittaa asiakkaan kokemusmaailman.

Miten sitten sosiaalityön onnistuneille asiakaskohtaamisille voisi luoda paremmat edellytykset? Lapin eri sosiaalitoimistoissa tehdyn vaikuttavuuden tutkimuksesta voi päätellä, että oleellista olisi sosiaalityön perustehtävän kirkastaminen. Tutkimus korosti vaikuttavan sosiaalityön edellytyksenä vuorovaikutteista, suunnitelmallista ja asiakasta osallistavaa työtettä. Vuorovaikutuksen voima ja laatu ovat välttämättömiä edellytyksiä työn tavoitteiden saavuttamisessa. Sosiaalitoimistoissa tehtävää työtä on vaikea nähdä näiden tutkimuksen tulosten valossa laadultaan sellaisena, että se tukee ja huomioi asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta, koska läsnäolon mahdollistavat kontaktit jäävät vähälle asiakkaan kohtaamisessa. Tutkimus kuitenkin osoitti, että valtaosa asiakkaista (noin 92%) koki tulleen kuulluksi, vaikka kasvokkain kohtaamisia oli vähän. Työn kuormittavuus ei tutkimuksen mukaan synny asiakkaiden tapaamisista, vaan vaatimuksesta vastata mahdollisimman monen asiakkaan tarpeisiin. Ihmisiä yhteistoimintaan kytkevästä sosiaalisista ilmiöistä tulisi löytyä sosiaalialan kaikkein keskeisin osaaminen. Jotta sosiaalityö olisi tavoitteellista ja suunnitelmallista, se edellyttää vuorovaikutuksellista työskentelyotetta. Tutkimuksen perusteella voi sanoa, että vain pakottavan ja kontrolloivan lainsäädännön niin vaatiessa, suunnitelmallinen työote toteutuu. Tutkimuksessa havaittiin, että sosiaalityö on yhä liian kaukana kokonaisvaltaisen työorientaation tavoitteesta. (Kemppainen ym. 2010, 81, 120-124, 133-136, 144.) Edellä esiteltyjen tutkimusten perusteella voi päätellä, että vaikka lainsäädäntö ja arvoperusta heijastelevat kohtaamista tukevaa sosiaalityötä niin käytännössä on kuitenkin tekijöitä, jotka vaikeuttavat arvokkaan kohtaamisen rakentumista.

5 POHDINTA

Kandidaatintutkielman tavoitteena oli etsiä näkökulmia kohtaamiseen vaikuttavista tekijöistä sosiaalityössä asiakkaan ja työntekijän välillä sekä selvittää miten arvostavan kohtaamisen edellytyksiä voi luoda sosiaalityöhön. Tavoitteenani oli herättää keskustelua kohtaamiseen vaikuttavista tekijöistä ja näkökulmista, ymmärtäen paremmin kohtaamattomuuden ja kohtaamisen vaikutusta. Työni tarkoituksena oli laajentaa ymmärrystä kohtaamisesta sosiaalityön keskeisenä lähtökohtana.

Löysin sekundaarisesta aineistosta vastauksia tutkimustavoitteisiin ja -kysymyksiin. Tutkielman aineistoista tehdyt johtopäätökset antavat tietoa, vahvistusta ja perusteluita arvokkaan ja läsnäolevan kohtaamisen tärkeydestä ja merkityksestä. Löysin kohtaamisen ilmiöstä työntekijän persoonaan ja asiakassuhteeseen liittyviä tekijöitä sekä myös erilaisia menetelmällisiä tapoja asiakkaan kohtaamiseen. Aineistosta nousi näkökulmia, miten luoda hyvälle kohtaamiselle mahdollisuuksia sosiaalityössä ja mitkä tekijät olivat vaikeuttamassa kohtaamisen rakentumista.

Aineistosta korostui tärkeänä kohtamista edistävinä tekijöinä asiakkaan ainutlaatuisuuden kunnioittaminen, tunteiden käsittelyn taito asiakassuhteessa sekä luottamuksellisuuden syntyminen, jotka heijastelevat vuorovaikutteisesti taitavan työntekijän ominaisuuksia ja taitoja. Työntekijältä vaaditaan kykyä muovautua asiakkaiden erilaisten vuorovaikutustyylien mukaisesti. Läsnäoleva ja yksilöllisyyttä kunnioittava työote, kuuntelemisen ja olennaisten kysymysten asettelun taito, työntekijän rauhallisuus ja empaattisuus, tilan ja ajan antaminen asiakkaalle sekä rohkeus heittäytyä vuorovaikutukseen omana itsenään edesauttavat luottamukseen pohjautuvaa kohtamista. Dialogi asiakkaan kanssa sekä erilaisuuden ymmärtäminen rikkautena ovat avainasemassa onnistuneessa, tasavertaisessa ja kunnioittavassa kohtamisessa. Sosiaalityön asiakastilanteet ovat usein ainutlaatuisia, joten haasteitakin tulee ratkaista tilanteisesti. Tämän vuoksi myös empatian merkitystä on hyvä painottaa sosiaalityön opinnoissa ja sosiaalityön tehtäväkentillä. Empatialla on havaittu olevan kohtaamisen edistämisen lisäksi myös työntekijän hyvinvointia lisäävä vaikutus.

Kokoavasti voi todeta, että kohtaamista vaikeuttavat työntekijän negatiivinen asenne työtä ja asiakasta kohtaan sekä työhön liittyvät heikot resurssit. Erilaisuutta ongelmakeskeisesti korostava puhetapa, asiakkaiden arviointi työntekijälähtöisesti kategorisoinnin ja ennakkoluuloista käsin estävät yksilöllistä ja onnistunutta kohtaamista. Työntekijän omien ajattelutapojen joustamattomuus, empatiakyvyn puute ja reflektointikyvyn heikkous sekä työn erilaiset haasteet, kiire, työntekijäpula ja koulutuksen puute estävät kohtaamista ja luottamuksen syntyä. Näyttää siltä, että velvollisuuksien ja vastuiden täyttäminen ei yksinään riitä, toiminnan tulee olla myös inhimillistä, jos tavoitellaan arvostavaa kohtaamista. Tutkimustulokset osoittavat, että mukaan ottava puhe purkaa toiseuttavia kategorioita, jolloin yksilön kohtaaminen hänen lähtökohdistaan käsin on tärkeä arvo ja lähtökohtana vuorovaikutuksessa.

Sosiaalityössä tavoitellaan asiakkaan elämäntilanteesta olevan tiedon kautta muutoksia asiakkaan elämässä. Sosiaalityö voi edesauttaa hyvää kohtaamista muun muassa mahdollistamalla tarpeeksi aikaa asiakkaille. Tätä tukevat muun muassa seuraavat tekijät: asiakasmäärien kohtuullisuus, dokumentoinnin järjestyttäminen ja huomion kiinnittäminen kokouksiin menevään aikaan, työtaitojen kehittämisen tukeminen sekä sellaisten johtajien valinta, jotka ymmärtävät kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin, toimivan ja eettisiä keskusteluja käyvän työyhteisön merkityksen. Yksittäisten työntekijöiden, työyhteisöjen ja päättävien toimielinten tietoisuus hyvän kohtaamisen merkityksestä antaa näkökulmia sosiaalityön ja työikäntöiden kehittämisen tarpeeseen.

Eräs näkökulma nousee merkittävänä oivalluksena tutkimustuloksia analysoidessa. On kiintoisaa huomata, että usein korostetaan non-verbaalisen viestinnän merkitystä kohtaamisessa, eikä sitä voi tässäkin tilanteessa vähätellä. Ammatillisessa kohtaamisessa tavoitellaan vaikuttavuutta ja tuloksia, joten sanaton viestintä ei pelkästään riitä – tarvitaan sanoja. Aineistosta nostan kohtaamiseen vaikuttavana tekijänä herkkyyden olla tilanteessa läsnä niin non-verbaalisesti kuin verbaalisesti, jotta mahdollistetaan tilaa ja aikaa luottamuksen syntymiselle sekä kuullaan asiakkaan antamat vihjeet ja sen myötä osataan tehdä relevantteja kysymyksiä. Edellä esitetty havainnollistuu kohtaamisen tunteena. Asiakas huomaa työntekijän olevan läsnä ja kuunteleva, pysyy asiassa ja kysyy olennaisia kysymyksiä.

Onnistuneessa kohtaamisessa tarvitaan myönteistä uteliaisuutta, herkällä korvalla kuuntelua sekä kunnioitusta asiakasta ja hänen toiveita kohtaan.

Kirjallisuuteen ja tutkimuksiin perehtyessäni mieleen piirtyy kuva sosiaalityön asiakaskohtaamisista tunnetyönä, joka vaatii oman itsensä kohtaamista sekä toisen tilaan asettumista rohkeasti ja ennakkoluulottomasti. Jotta kykenee kohtaamaan asiakkaan tämän ainutlaatuisessa elämäntilanteessa, on oltava tasapainossa itsensä ja omien elämän kipujensa kanssa. Tärkeää on työskennellä aitona, omana itsenään, mutta ammatillisesti vastuullisena. Taitava kohtaja on inhimillinen, ymmärtäväinen ja kuunteleva sekä samalla asioita eteenpäin kuljettava. On myös arvioitava, ettei yliymmärtäisi ja auttaisi asiakasta liian innokkaasti, vaan osaisi edetä asiakkaan ehdoilla ja hänen lähtökohdistaan käsin. Työntekijän on luotettava toimijuuteen asiakkaan kanssa ja ratkaisujen löytämiseen yhdessä. Sosiaalityö vaatii myös paineensietokykyä ja rohkeutta kohdata vaikeita tilanteita päivittäin, yhtä oikeaa vastausta ei eri tilanteisiin ole. Siksi työntekijän omasta hyvinvoinnista huolehtiminen on oleellista. Työn asettamien vaatimusten ja organisaation reunaehtojen sisällä työntekijän on osattava löytää tila onnistuneen kohtaamisen mahdollistamiselle.

Pohtiessani tässä työssä kategorisoinnin haasteita ja eroja kunnioittavaa sensitiivistä etiikkaa löysin ehkä työni tärkeimmän ytimen. Eettisyys näyttäytyy siinä, miten asiakkaan kunnioittaminen ja erilaisuuden hyväksyminen ilmenee työntekijän ajatuksissa, kuuluu hänen puheessaan vaikkapa siirtäessään asiakkaasta kertovaa tietoa kollegoille tai asiakkaita yksilöllisesti kohdatessa. Vaikka inhimillisinä ihmisinä teemme kategorisointia, niin on hyvä olla tietoinen sen vaaroista ja haitoista. Usein toiseutta, kategorisointia kokeva - olkoon hän sitten ulkonäöltään tai arvoiltaan kantaväestöstä poikkeava - voi olla varuillaan ja epäluottavainen ammattilaisia kohtaan. Siksi työssäni korostui vahvana se ajatus, että sosiaalityöntekijän on oltava tietoinen ja refleктоiva omia ajattelumalleja kohtaan: olenko vahvistamassa toiseutta vai olenko mahdollistamassa yhteiskuntaan kuulumisen tunnetta. Palatakseni alkuun: jotta kykenee kohtaamaan toisen, on kohdattava ensin itsensä, arvoineen ja ennakkoluuloineen.

Kirjallisuuskatsaus tuo esille tietynlaisia tutkimustuloksia ja näkökulmia, joten on mahdollista, että löytämällä lisää erilaisia tutkimuksia, olisin voinut saada erilaisia näkökulmia johtopäätöksissä. Käyttämäni tutkimukset ovat pääosin laadullista aineistoa, joten niiden tulokset eivät ole tarkoitettu yleistettäväksi, mutta ne auttavat ymmärtämään kohtaamiseen ja onnistuneen vuorovaikutukseen liittyviä tekijöitä. Näkökulmat ovat ehdollisia ja myöhemmin mahdollisesti kumottavissa olevia.

Kirjallisuuskatsauksessa olen tarkastellut kohtaamisen ilmiötä monipuolisesti tieteellisen tutkimusaineiston kautta. Olen käsitellyt käyttämiäni lähteitä vertaisarvioinnin läpi Julkaisufoorumin kautta, jotta varmistuin niiden tieteellisyydestä. Osassa teoksissa ja artikkeleissa oli vertaisarvioitu-merkintä. Tavoittelin tekstin kielellä objektiivisuutta, asioiden esittämistä selkeästi ja mahdollisimman yksinkertaisin sanoin, jotta lukijan olisi helppo ymmärtää niiden merkitys. Johtopäätöksiä tarkastelen suhteessa aiempaan tieteelliseen tietoon tavoitellen perusteltuja väittämiä. (Hirsjärvi 2010, 21-27.)

Kohtaamisen ilmiö on laaja ja mielenkiintoinen, helposti mukaansa tempaava. Tutkielman suositeltu sivumäärä asetti selkeät rajat, joten jouduin tekemään paljon rajaamista. Alkuperäisen tutkimusaineiston löytäminen oli haasteellista. Jouduin tyytymään siihen aineistoon, mitä löytyi ja mitkä vastasivat tutkimuskysymyksiin. Muista yliopistoista, Jyväskylää lukuun ottamatta, en juuri saanut materiaalia. Kirjallisuuden lainaamista tutkielmaa varten vaikeutti lyhyet lainausajat pitkistä varausjonoista johtuen. Olisi ollut mielenkiintoista käsitellä myös toiseuden ymmärtämistä kohtaamisissa syvemmin. Toiseuteen sisältyy kuitenkin laaja filosofinen näkökulma, joten käsitelin sitä vain vähän.

Lähteisiin syventyessä mieleen nousi erilaisia jatkotutkimusaiheita. Olisi kiintoisaa tutkia lisää sitä, millä tavoin mahdollistetaan arvokkaan kohtaamisen toteutumista paremmin ja vaikuttaako onnistunut kohtaaminen pidemmällä aikavälillä asiakkaiden elämänkulussa hyvinvointiin ja tavoiteltaviin elämän muutoksiin. Koska tehokkuudesta puhutaan paljon, olisi oleellista selvittää, kuinka byrokratian kustannustehokkuusvaatimukset ovat yhteydessä kohtaamisen vaikuttavuuteen ja onnistumiseen.

Nyky-yhteiskuntamme tilanteesta nousee esiin lisää aiheita jatkotutkimuksille. Elämme korona-epidemian, epätietoisuuden ja pelonkin aikaa, jonka vuoksi tavoitteellinen fyysisen etäisyyden pitäminen saattaa korostaa entisestään kohtaamisen tarvetta. Olisi mielenkiintoista tutkia, miten ja millaiset etäyhteydet ovat mahdollistaneet hyvän kohtaamisen. Mitä hyvää niissä on ollut, mikä voisi jäädä käytäntöön koronatilanteen rauhoituttuakin? Mitä on mahdollisesti jäänyt puuttumaan? Missä tilanteissa olisi voinut olla jouston varaa, jotta inhimillisyys ja kohtaaminen saisi toteutua, esimerkiksi kriisissä tai muuten heikossa asemassa elävän ihmisen tilanteessa?

On helppo yhtyä Riitta Haverisen (2012, 80) toiveeseen siitä, että sosiaalityön tutkimusryhmät voisivat kohdentaa tutkimuksiaan sosiaalityön vaikutuksiin, inhimillisiin ja yhteiskunnallisiin hyötyihin ja vaikutuksiin. Mönkkönen (2018, 18) väittää, että asiakastyön vaikuttavuudesta puhuttaessa harvemmin ollaan kiinnostuneita vaikuttavasta kohtaamisesta, jolla oletettavasti on vaikutusta tuloksiin. Tämän vuoksi olisi tärkeää tutkia lisää vaikuttavaa kohtaamista eli millainen työskentely tuottaa kohtaamisen kokemuksia sekä yksilöllisesti että yhteiskunnallisesti ajatellen myös muutoksina kansalaisten hyvinvointiin.

Mönkkönen (2018, 57) esittää asiakastyön kehittämisen lähtökohtia, joita olisi nähdäkseni tärkeä tutkia: oman osaamisen tunnistaminen, toimintaa ohjaavien eettisten periaatteiden sisäistäminen sekä vuorovaikutuksen arvioimisen tavat. Ymmärtäisin, että työntekijän oman vuorovaikutusosaamisen arvioiminen ja sen kehittäminen ovat erityisen tärkeitä ja jatkuvia prosesseja. Vuorovaikutustaidoissa ei koskaan tulla valmiiksi, täydelliseksi, vaan aina on opittavaa, minkä Mönkkönen (2018, 55) muotoilee: jos vuorovaikutus on keskeistä sosiaalityössä, sitä on arvioitava ja kehitettävä jatkuvasti.

LÄHTEET

- Banks, Sarah. 2008. "The social work value base: Human rights and social justice in talk and action." Teoksessa *The value base of social work and social care*, toimittajat Adam Barnard & Nigel Horner & Jim Wild, 25-39. Maidenhead, England : McGraw-Hill Education.
<https://www.amazon.in/Value-Base-Social-Work-Care/dp/0335222145>
- Dunderfelt, Tony. 2016. *Läsnäoleva kohtaaminen*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Gerdes, Karen ja Elizabeth Segal. 2011. "Importance of Empathy for Social Work Practice: Integrating New Science." *Social Work* 56 (2): 141-48. doi.org/10.1093/sw/56.2.141.
- Goffman, Erving. 2012. *Vuorovaikutuksen sosiologia*. Suomentanut K. Koskinen. Tampere: Vastapaino.
- Gothoni, Rene. 2005. Arvio teoksesta *Hermeneutiikka. Ymmärtäminen tieteissä ja filosofiassa*, tekijä Hans-Georg Gadamer. *Tieteessä tapahtuu* 1(21): 66-70. <https://journal.fi/tt/article/view/56404/18641>
- Gävert, Titi ja Päivi Thitz. 2018. "Nähdyksi ja kuulluksi tulemisen mahdollistaminen diakoniatyön kohtaamisissa." Teoksessa *Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia*, toimittajat Harri Kostilainen ja Ari Nieminen. Juvenes Print Oy, 215-30.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyoelama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Haarakangas, Kauko. 2008. *Parantava puhe. Dialogisuus ihmissuhteissa, mielenterveystyössä ja psykiatrisessa hoidossa*. Helsinki: Hakapaino, Magentum.
- Haarakangas, Kauko. 2011. *Voimistava läsnäolo. Mielen tiet lapsuudesta vanhuuteen*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Hallamaa, Jaana. 2017. *Yhdessä toimimisen etiikka*. Gaudeamus.
- Haverinen, Riitta. 2012. "Vaikuttavuus ja näyttö tavoitteena sekä sosiaalityön asiakastyön tutkimuksen kohteena." Teoksessa *Sosiaalityön vaikuttavuus*, toimittajat Anneli Pohjola, Tarja Kempainen ja Sanna Väyrynen, 65-85. Juvenes Print.
- Heikkilä, Jorma ja Kristiina Heikkilä. 2001. *Dialogi - avain innovatiivisuuteen*. Helsinki: WSOY.
- Hiitola, Johanna, Merja Anis ja Kati Turtiainen. 2018. "Epilogi: Työkaluja kohtaamisiin." Teoksessa *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi - Kohtaamisissa kehittyviä käytänteitä*, toimittajat Johanna Hiitola, Merja Anis ja Kati Turtiainen, 235-41. Vastapaino.

Hiitola, Johanna ja Marja Peltola. 2018. "Tuotettu ja koettu toiseus viranomaisten ja maahanmuuttotaustaisten vanhempien kohtaamisissa." Teoksessa *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi - Kohtaamisissa kehittyviä käytänteitä*, toimittajat Johanna Hiitola, Merja Anis ja Kati Turtiainen, 124-45. Vastapaino.

Hirsjärvi, Sirkka, Pirkko Remes ja Paula Sajavaara. 2010. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.

Hänninen, Kaija ja Ritva Poikela. 2016. "Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus." Teoksessa *Vastavuoroinen sosiaalityö*, toimittajat Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara ja Minna Veistilä, 148-64. Gaudeamus.

Jokinen, Arja. 2016. "Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde." Teoksessa *Vastavuoroinen sosiaalityö*, toimittajat Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara ja Minna Veistilä, 138-47. Gaudeamus.

Jokinen, Arja. 2017. "Tavoiteltavat sosiaalityöntekijän ominaisuudet ja vuorovaikutusasetelmat asiakkaan kohtaamisessa opiskelijoiden tulkitsemina." *Janus* 25(3): 191-207.
<https://journal.fi/janus/article/view/59417/26594>

Juhila, Kirsi. 2009. "Sosiaalityön selontekovelvollisuus." *Janus* 17(4): 296-312.
<https://journal.fi/janus/article/view/50532/15297>

Juhila, Kirsi. 2011. *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.

Kallio, Maaret. 2017. *Inhimillisiä kohtaamisia*. Helsinki: WSOY.

Kemppainen, Tarja, Kaisa Kostamo-Pääkkö, Asta Niskala, Pekka Ojaniemi ja Kerttu Vesterinen. 2010. "Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapissa. Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta." *Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja* 32. Lapin sosiaalityön kehittämisyksikkö. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.
http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu32_kansineen_nettiin.pdf

Kettunen, Paavo. 2013. *Auttava kohtaaminen 1. Sielunhoidon perusteet ja teologia*. Helsinki: Kirjapaja.
<https://www.ellibslibrary.com/reader/9789522884084/preview>

Kiuru, Hanna. 2018. "Traumaattisen menetyksen kokeneen ihmisen kohtaaminen tutkijana ja sosiaalityöntekijänä." *Janus* 26 (3): 247-55. <https://journal.fi/janus/article/view/69720/36572>

Koskiluoma, Kristiina. 2020. "Ihminen on nähtävä elämäntilanteessa." *Talentia*, 13.3.2020, 6-9.

Laine, Helinä. 2014. "Sosiaalityö terveydenhuollossa on positiiviseen häiriköintiin perustuvaa taiteilua." Teoksessa *Terveys ja sosiaalityö*, toimittajat Anna Metteri, Heli Valokivi ja Satu Ylinen, 26-31. PS-kustannus.

Laitinen, Merja ja Tarja Kemppainen. 2010. "Asiakkaan arvokas kohtaaminen." Teoksessa *Asiakkuus sosiaalityössä*, toimittajat Merja Laitinen ja Anneli Pohjola, 138-77. Gaudeamus.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 2000. Finlex, 812/2000.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Lehto-Lundén, Tiina ja Petra Salovaara. 2016. "Hyvinvoiva sosiaalityöntekijä". Teoksessa *Vastavuoroinen sosiaalityö*, toimittajat Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara ja Minna Veistilä, 165-77. Gaudeamus.

Mattila, Kati-Pupita. 2007. *Arvostava kohtaaminen*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Meretoja, Hanna. 2012. "Ymmärryskäsitteet ja toisen kohtaamisen ongelma." Teoksessa *Ymmärrys*, toimittajat Viljami Viljanen, Helena Siipi ja Matti Sintonen, 307-18. Uniprint Oy.
<https://www.utupub.fi/handle/10024/84074>

Mustajoki, Arto. 2020. *Väärinymmärryksiä. Miten voisimme puhua ja kuunnella paremmin?* Gaudeamus

Mänttari-van der Kuip, Maija. 2015. "Work-related Well-being among Finnish Frontline Social Workers in an Age of Austerity." Väitöskirja, Jyväskylän yliopisto.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-6191-6>

Mönkkönen, Kaarina. 2001. "Kun kumpikaan ei tiedä." Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttamistarinoiden retoriikassa." *Yhteiskuntapolitiikka* 66 (5): 432-47.
<https://journal.fi/janus/article/view/69720/36572>

Mönkkönen, Kaarina. 2007. *Vuorovaikutus - Dialoginen asiakastyö*. Helsinki: Edita Oy.

Mönkkönen, Kaarina. 2018. *Vuorovaikutus asiakastyössä - asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Gaudeamus.

Niemelä, Pauli. 2011. "Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana." Teoksessa *Sosiaalityön arvot ja etiikka*, toimittajat Aini Pehkonen ja Marja Väänänen-Fomin, 13-43. PS-kustannus.

Peräkylä, Anssi. 2001. Erving Goffman. "Sosiaalisen vuorovaikutuksen rakenteet". Teoksessa *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjää*, toimittajat Vilma Hänninen, Jukka Partanen ja Oili-Helena Ylijoki, 347-64. Vastapaino.

Pohjola, Anneli. 2010. "Asiakas sosiaalityön subjektina." Teoksessa *Asiakkuus sosiaalityössä*, toimittajat Merja Laitinen ja Anneli Pohjola, 19-74. Gaudeamus.

Puronen, Liisa ja Pertti Puronen. 2013. *Myötäelämällä rakentavaan vuorovaikutukseen*. Tampere: Hermeneutica Oy.

Raatikainen, Eija, Leigh Anne Rauhala ja Seija Mäenpää. 2017. "Qualified Empathy: a key element for an empowerment professional." *Sosiaalipedagoginen Aikakauskirja*, 18: 113-21. <https://journal.fi/sosiaalipedagogiikka/article/view/65404>

Raivio, Kari. 2002. "Voiko tehokkuus nakertaa ammatti- ja sosiaalietiikkaa?" *Yhteiskuntapolitiikka*, 67 (2): 172-75. <https://www.julkari.fi/handle/10024/100229>

Rautio, Susanna. 2014. "Kumppanuus ja moniammatillinen yhteistyö neuvolan perhetyössä." *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti* 51 (3): 191-202. <https://journal.fi/sla/article/view/48321>

Seikkula, Jaakko ja Tom Erik Arnkil. 2007. *Dialoginen verkostotyö*. Helsinki: Tammi.

Sosiaalihuoltolaki. 2014. Finlex, 1301/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Suomen perustuslaki. 1999. Finlex, 731/1999. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Särkelä, Antti. 2015. *Välittäminen ammattina*. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

Talentia. 2018. Arki, arvot ja etiikka. *Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet*. Talentia. Punamusta.

Tiuraniemi, Juhani. 2002. "Reflektiivisyys asiantuntijan työssä". Teoksessa *Taitavan toiminnan psykologia*, toimittajat Pekka Niemi ja Esko Keskinen, 165-95. Hakapaino.

Sekundaarisen tutkimusaineiston etsimisen hakulausekkeita ja tuloksia:

JYKDOK → ARTO – KOTIMAINEN ARTIKKELITIETOKANTA (verkossa saatavilla): hakusanat: sosiaalityö, kohtaaminen → 43 hakutulosta

Aineistoon valittu:

1) Jokinen, Arja. 2017. “Tavoiteltavat sosiaalityöntekijän ominaisuudet ja vuorovaikutusasetelmat asiakkaan kohtaamisessa opiskelijoiden tulkitsemina.” *Janus* 25 (3): 191-207.

Edellä olevan tutkimusartikkelin löytyi hyvin monilla hakutermeillä. Edellisten lisäksi myös kumppanuus, vaikuttavuus, vuorovaikutus.

2) Kiuru, Hanna. 2018. “Traumaattisen menetyksen kokeneen ihmisen kohtaaminen tutkijana ja sosiaalityöntekijänä.” *Janus* 26 (3): 247-55.

3) Rautio, Susanna. 2014. “Kumppanuus ja moniammatillinen yhteistyö neuvolan perhetyössä.” *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti* 51 (3): 191-202.

MUUALTA LÖYDETTY AINEISTO:

Seuraava aineisto löytyi toisen kirjallisuuskatsaukseen valitun tutkimusartikkelin (Jokinen 2017) lähdeluetteloita tutkiessa.

4) Laitinen, Merja ja Tarja Kemppainen. 2010. “Asiakkaan arvokas kohtaaminen.” Teoksessa *Asiakkuus sosiaalityössä*, toimittajat Merja Laitinen ja Anneli Pohjola, 138-77.

GOOGLE SCHOLAR → Hakusanat: vaikuttavuus kohtaaminen sosiaalityö. Löytyi noin 9900 hakutulosta. Ensimmäisenä listalta löytyi ja aineistoon valittiin

5) Kemppainen, Tarja, Kaisa Kostamo-Pääkkö, Asta Niskala, Pekka Ojaniemi ja Kerttu Vesterinen. 2010. “Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapissa. Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta.”

LUKKI-kirjastot → Hakusanat: sosiaalityö, kohtaaminen. Löytyi 25 hakutulosta. Sekundaariseen tutkimusaineistoon valikoitui

6) Hiitola, Johanna ja Marja Peltola. 2018. “Tuotettu ja koettu toiseus viranomaisten ja maahanmuuttotasaisten vanhempien kohtaamisissa.” Teoksessa *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi - Kohtaamisissa kehittyviä käytänteitä*, toimittajat Johanna Hiitola, Merja Anis ja Kati Turtiainen, 124-45.

SEKUNDAARISEN TUTKIMUSAINEISTON ESITTELY

Tekijä	vuosi	julkaisu	aineisto	menetelmä	keskeiset tulokset
Hiitola, Johanna Peltola, Marja	2018	Tuotettu ja koettu toiseus viranomaisten ja maahanmuutto-taustaisten vanhempien kohtaamisissa	neuvololoissa päiväkodeissa koulussa toimivat ammattilaiset (n=53) ja maahanmuutto-taustaiset vanhemmat (n=50)	ryhmähaastattelu: ammattilaiset (n= 15) ja vanhemmat (n=6), vanhempien yksilöhaastattelut (n=27)	Yksilöllinen kohtaaminen ilman ennakko-oletuksia: kysyminen, kuuntelu dialogi vs. toiseuttavat puhettavat, kategorisoinnit → ulossulkee ja loukkaa → sitoutuminen rasismin ja syrjinnän vastaisiin työmenetelmiin
Kiuru, Hanna	2018/ 2015	Traumaattisen menetyksen kokeneen ihmisen kohtaaminen tutkijana ja sosiaalityöntekijänä	itsemurhan tehneiden nuorten vanhempia (n=14)	narratiivinen haastattelu	kohdatuksi tulemiseen rakentumisesta: -toisen kokemuksta voi pyrkiä ymmärtämään empaattisesti (ei voi koskaan täysin ymmärtää) -läsnäolo aitona omana itsenään -kuhunkin tilanteeseen asetetaan yksilöllisesti -kuuntelemisen taito -tilan luominen
Jokinen, Arja	2017	Tavoiteltavat sosiaalityöntekijän ominaisuudet ja vuorovaikutusasetelmat asiakkaan kohtaamisessa opiskelijoiden tulkitsemana	sosiaalityön opiskelijat (n=9)	videoidut vuorovaikutus-harjoitusten palautteet keskustelut + litteroinnit ja itsereflektiot	haastatteluformaatti: sosiaalityöntekijä kysyjänä ja asiakas vastaajana, kerrontaformaatti: asiakas kertojana ja sosiaalityöntekijä kuuntelijana, → tasapainoilu formaattien välillä
tekijä	vuosi	julkaisu	aineisto	menetelmä	keskeiset tulokset

SEKUNDAARISEN TUTKIMUSAINIESTON ESITTELY

tekijä	vuosi	julkaisu	aineisto	menetelmä	keskeiset tulokset
Rautio, Susanna	2014	Kumppanuus ja moniammatillinen yhteistyö neuvolan perhetyössä	neuvolan terveydenhoitajat (n=6) ja perhetyöntekijät (n=2), perheammattilaiset (n=8)	teemahaastattelut ammattilliset päiväkirjat	kohtaaminen vaatii ammattilaiselta aikaa ja tasavertaista, aitoa läsnäoloa, kotiin tehtävä työ eduksi. haasteena: resurssipula, kouluttautumista vaativa työkuulttuuri → kiire → asiakkaan tuen tarpeen huomiointi ajoissa ja työssä kehittyminen vaarantuu, työntekijöiden uupumus
Kemppainen, Tarja Kostamo-Pääkkö, Kaisa Niskala, Asta Ojaniemi, Pekka Vesterinen, Kerttu	2010	Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapissa. Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta	asiakas-palautteita (n=3036) seitsemästä lapin sosiaalityötoimistosta	asiakas-tyytyväisyyskysely/palautelomake, työntekijöille seuranta/tiedonkeruulomake (n=93)	-sosiaalitoimistoissa tehtävä työ ei tue ja huomioi työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta -läsnäolon kontaktit jäävät vähälle asiakkaan kohtaamisessa
Laitinen, Merja Kemppainen, Tarja Sarah Banskin mukaan (toisen käden viittaus)	2010 (1995)	Asiakkaan arvokas kohtaaminen, kohtaamisen perustan jaottelu	–	–	-asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistaminen -määrätietoinen tunteiden ilmaisu -hallittu emotionaalinen osallistuminen -asiakkaan hyväksyminen omana itsenään -tuomitse mattomuus -itsemääräämis-oikeuden tunnistaminen -luottamuksellisuus
Tekijä	vuosi	julkaisu	aineisto	menetelmä	keskeiset tulokset