

KOHTAAMINEN JA VUOROVAIKUTUS SOSIAALITYÖSSÄ
Asiakkaan oikeus hyvään kohteluun

Virtanen Liisa
Kandidaatin tutkielma
Sosiaalityö
Avoin yliopisto
Jyväskylän yliopisto
Helmikuu 2021

TIIVISTELMÄ

KOHTAAMINEN JA VUOROVAIKUTUS SOSIAALITYÖSSÄ - Asiakkaan oikeus hyvään kohteluun

Virtanen Liisa
Sosiaalityö
Kandidaatin tutkielma
Avoin yliopisto
Jyväskylän yliopisto
Ohjaaja: Tammelin Mia
Helmikuu 2021
Sivumäärä: 22 sivua + 2 sivua liitteitä

Tässä kandidaatintutkielmassani tarkastelen kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkitystä sosiaalityössä. Tarkoituksena on tuoda esille asiakkaan näkökulmaa siitä, millaisia merkityksiä kohtaamis- ja vuorovaikutustilanteilla on asiakas-työntekijäsuhteen muodostumiseen ja asiakkaan tilanteen edistymiseen. Lisäksi on keskeistä tarkastella piirteitä, mitä kunnioittavaan kohtaamiseen voidaan liittää kuuluvaksi.

Tutkielma on integroiva kirjallisuuskatsaus, jonka aineisto on analysoitu sisällönanalyysiä käyttäen. Aineisto koostuu kolmesta (3) suomalaisesta väitöskirjasta. Tutkielmaan valikoidut väitöskirjat tarkastelevat asiakassuhdetta, kohtaamista ja vuorovaikutuksen merkitystä sosiaalityön marginaaliasiakasryhmien parissa tehtävässä sosiaalityössä. Näitä asiakasryhmiä tässä tutkielmassa ovat rikostaustaiset, huumeriippuvaiset ja asunnottomat. Tutkielman aihetta lähestyn kahden tutkimuskysymyksen kautta, jotka ovat: millainen on kunnioittavan kohtaamisen ja vuorovaikutustaitojen merkitys erilaisissa sosiaalialalla muodostuvissa asiakas-työntekijäsuhteissa ja miten asiakkaan kunnioittava kohtaaminen ja vuorovaikutustilanteet voivat vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen ja hänen asioidensa edistämiseen.

Tutkimustulokset jakautuvat kolmeen osa-alueeseen, jotka ovat kunnioittavaan kohtaamiseen liittyvät piirteet, työntekijä-asiakassuhteen muodostuminen ja asiakkaan tilanteen edistymiseen vaikuttavat tekijät. Asiakasta kunnioittavaan kohtaamiseen liittyviin piirteisiin lukeutuu ajatus tasavertaisuudesta, inhimillisyydestä ja luottamuksellisuudesta. Lisäksi asiakas kokee kunnioittavana hänen itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen, läheisyyden ja etäisyyden sääntelyn sekä työntekijän aidon halun ylläpitää toivoa asiakkaan tilanteessa. Asiakas-työntekijäsuhteen muodostumiseen vaikuttavat olennaisesti kunnioittavaan kohtaamiseen liittyvät piirteet. Suhteen muodostumiselle on merkitystä sillä, millaisina kohtaamistilanteet asiakkaan näkökulmasta näyttäytyvät. Toimivan asiakas-työntekijäsuhteen muodostumista edesauttavia tekijöitä ovat muun muassa ensikohtaamisen merkitys, luottamuksellisuuden muodostuminen ja yhteiset keskustelut. Lisäksi on keskeistä kohdata asiakas tasavertaisena ihmisenä ja pyrkiä yhteisen todellisuuden jakamiseen, jotta työntekijän on mahdollista ymmärtää asiakasta ja hänen tilannettaan. Tutkielman aineiston perusteella kunnioittava kohtaaminen ja toimivan asiakas-työntekijäsuhteen muodostuminen edistää osaltaan asiakkaan tilannetta ja tukee asiakasta elämänmuutoksessa.

Asiasanat: sosiaalityö, asiakas-työntekijäsuhde, kohtaaminen, vuorovaikutus,

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	3
2	VUOROVAIKUTUSSUHDE SOSIAALITYÖSSÄ	4
	2.1 LAINSÄÄDÄNTÖ JA EETTISET PERIAATTEET	4
	2.2 ASIAKASSUHDE SOSIAALITYÖSSÄ	6
	2.3 TOIMIVAN VUOROVAIKUTUSSUHTEEN ELEMENTIT	8
	2.4 KUNNIOITTAVA KOHTAAMINEN	10
3	TUTKIELMAN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	11
4	TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIELMAN AINEISTO	12
5	TULOKSET	15
	5.1 KUNNIOITTAVAAN KOHTAAMISEEN LIITTYVÄT PIIRTEET	16
	5.2 ASIAKAS-TYÖNTEKIJÄSUHTEEN MUODOSTUMINEN	17
	5.3 ASIAKKAAN TILANTEEN EDISTYMISEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT	19
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	21
	LÄHTEET	25
	LIITTEET	28

1 JOHDANTO

Sosiaalihuoltolaki määrittelee raamit sosiaalityön tekemiselle, jotta sosiaalihuollon palveluita tarvitsevat asiakkaat saisivat yhdenvertaisin perustein heidän tilanteisiinsa nähden tarpeellista apua ja tukea. Sosiaalihuoltolaissa määritellään myös, että asiakkaan tulee saada hyvää palvelua ja kohtelua kaikissa sosiaalihuollon palveluissa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Eettisestä näkökulmasta katsottuna sosiaaalialalla korostetaan asiakkaan inhimillisen kohtaamisen merkitystä. Lisäksi ihmisarvon kunnioittaminen ja perusoikeuksien toteuttaminen tulee olla kaiken työskentelyn perustana. (Mönkkönen 2018, 37.)

Aikuissosiaalityö nimensä mukaisesti kattaa sosiaalityön palvelut aikuisväestölle ja siten on käsitteenä varsin laaja ja moninainen. Aikuissosiaalityön rinnalle on muodostettu myös eriytettyjä sosiaalityön osa-alueita esimerkiksi mielenterveys- ja päihdetyö. (Kankainen 2012, 17.) Tämä kandidaatintutkielma painottuu tarkastelemaan erityisesti aikuissosiaalityön marginaalissa olevia asiakasryhmiä, joiden elämäntilanteet ovat joko yksittäisen tai monen asian vuoksi vaikeutuneet ja heillä on monesti moninaista avuntarvetta. Näitä ovat esimerkiksi päihderiippuvaiset, rikostaustaiset ja asunnottomat ihmiset. Tutkielman keskeisenä tarkoituksena on tarkastella kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkitystä työntekijä - asiakassuhteessa ja erityisesti nostaa esille asiakasnäkökulmaa siitä, millaisia merkityksiä työntekijän kohtaamistaidoilla on asiakkaalle ja miten toimiva vuorovaikutussuhde voi osaltaan olla edistämässä asiakkaan tilannetta. Asiakas-työntekijäsuhteet ovat sosiaaalialalla ajoittain haastavia ja lähtökohdat suhteen muodostumiselle ovat moninaisia, joten on mielenkiintoista tarkastella kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkitystä erilaisissa asiakassuhteissa.

Sosiaalityöntekijän ammatti mahdollistaa erilaisuuden ja erilaisissa elämäntilanteissa olevien ihmisten kohtaamisen. Jokainen kohtaaminen on näin ollen ainutlaatuinen. Ihmiset kaipaavat ihmissuhteissa vastavuoroisuutta; kun itsestä antaa jotain niin toivoo saavansa toiselta puolestaan jotain vastineeksi. Jokainen ihminen kaipaa hyväksytyksi tulemisen tunnetta ja sen mahdollistuminen vaatii vastavuoroista vuorovaikutusta ja toinen toistaan arvostavaa kohtaamista (Törrönen 2016, 12). Vaikka vuorovaikutustaidot voidaan mieltää perustaidoiksi, jotka jokaisella ihmissuhdetyötä tekevällä tulisi olla, ei silti niiden toteutuminen käytännössä ole välttämättä niin yksiselitteistä. Tämän kandidaatintutkielman kautta haluan nostaa esille asiakkaan kunnioittavan kohtaamisen

tärkeyden ja perustella sitä aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen ja tutkimuksiin vedoten. Lisäksi haluan rohkaista sosiaalipalveluita tarvitsevia asiakkaita vaatimaan hyvää kohtelua ja puolestaan sosiaalialan ammattilaisia pitämään huolta siitä, että epäkohtien ilmentyessä niihin puututtaisiin ja näin pidettäisiin kiinni asiakkaan oikeuksista saada hyvää kohtelua sosiaalipalveluissa.

2 VUOROVAIKUTUSSUHDE SOSIAALITYÖSSÄ

Kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkitystä tutkittaessa asiakas-työntekijäsuhteessa sosiaalityössä nousee keskeisiksi käsitteiksi asiakassuhde, vuorovaikutus ja kunnioittava kohtaaminen. Tutkielman taustateoria -osuudessa aluksi käsitellen lainsäädäntöä ja eettisiä periaatteita. Sen jälkeen avaan miten asiakassuhde voi rakentua ja millaisia haasteita asiakassuhteisiin saattaa liittyä. Tämän jälkeen käsitellen vuorovaikutuksen ja vastavuoroisuuden merkitystä toimivalle asiakassuhteelle ja nostan esille toimivan vuorovaikutussuhteen osaamisen elementtejä. Lopuksi käsitellen vielä kunnioittavan kohtaamisen merkitystä ja sen vaikuttavuutta sosiaalityöhön.

2.1 LAINSÄÄDÄNTÖ JA EETTISET PERIAATTEET

Tässä kandidaatintutkielmassa painottuu kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkitys sosiaalityön arjessa. On tärkeää nostaa esille lainsäädännöstä ja sosiaalityön eettisistä periaatteista keskeisimmät kohdat, joissa käsitellään asiakkaan kohtelua. Kuitenkin lainsäädäntö ja sosiaalihuoltoon liittyvät keskeiset periaatteet muodostavat lähtökohdan koko toiminnalle ja sille, millä tavoin laadukasta ja asiakkaiden näkökulmasta inhimillistä sosiaalityötä tulisi toteuttaa. Kaikkia ihmisiä kunnioittavan kohtaamisen perustana voidaan pitää YK:n ihmisoikeuksien julistusta, jonka viidennessä artiklassa todetaan, että *”Ketään ei saa kiduttaa eikä kohdella tai rangaista julmasti, epäinhimillisesti tai alentavasti”* (Suomen YK-liitto). Ihmisoikeuksiin vedoten siis jokaisella ihmisellä on oikeus saada osakseen asiallista kohtelua, on kyse sitten kenestä tahansa tai mistä tahansa tilanteesta. Keskeisimmät lait sosiaalityön taustalla ovat perustuslaki, sosiaalihuoltolaki sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, joita avaan tässä tutkielmassa niiltä osin, miten niissä on tuotu esille asiakkaan kohteluun liittyviä asioita.

Suomen perustuslaissa (731/1999, 1: 1§) todetaan, että valtiosäännön perustana on turvata ihmisarvon loukkaamattomuus, yksilön vapaus ja oikeudet ja myöskin edistää oikeudenmukaisuuden

toteutumista yhteiskunnassa. Lisäksi Suomen perustuslaissa (731/1999, 2: 19§) käsitellään oikeutta sosiaaliturvaan, jolla turvataan oikeus jokaiselle ihmiselle saada välttämätön toimeentulo ja huolenpito tilanteessa, jossa hän ei itse sitä kykene saavuttamaan. Näitä edellä mainittuja Suomen perustuslain pykälää tarkasteltaessa voidaan todeta, että oikeudenmukaisuuden ja ihmisarvon kunnioittamisen periaatteet ovat keskeisiä ja siten niiden tulisi näkyä niin yhteiskunnallisesti kuin myös käytännön tasolla sosiaalityön arjessa.

Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on muun muassa edistää hyvinvointia, vähentää eriarvoisuutta, turvata yhdenvertaisesti laadukkaat sosiaalipalvelut sekä edistää asiakaskeskeisyyttä ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun (1301/2014, 1: 1§). Lisäksi sosiaalihuoltolaissa kuvataan keskeisiä periaatteita, joiden perusteella asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja kohtelua ilman minkäänlaista syrjintää. Kohtelun tulee olla sellaista, ettei se millään tavoin loukkaa asiakkaan ihmisarvoa. (1301/2014, 4: 30§.) Myös laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista painotetaan asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun (812/2000, 2: 4§).

Asiakkaan oikeusturvan toteutumisen kannalta keskeisiä sosiaalihuoltolaissa käsiteltäviä asioita ovat omavalvonta sekä henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus epäkohtien ilmetessä. Omavalvontasuunnitelmalla pyritään ylläpitämään sosiaalihuollon laatua, turvallisuutta ja asianmukaisuutta. Omavalvontasuunnitelman tulee olla julkisesti nähtävillä ja siten asiakkaalla on oikeus tietää, millä tavoin esimerkiksi tietty sosiaalihuollon palveluita tuottava yksikkö pitää huolta toiminnan laadusta, jotta asiakkaat saavat osakseen asiallista palvelua ja kohtelua. Lisäksi sosiaalihuollon henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus, jos on tullut tietoon epäkohta tai uhka asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. (1301/2014, 5: 47§ & 48§.)

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia on koonnut yhteen keskeisiä sosiaalialan ammattihenkilöstön eettisiä periaatteita ja arvoja. Yksi eettisistä sosiaalialan periaatteista liittyen asiakasta kunnioittavaan kohtaamiseen on periaate arvostavasta vuorovaikutuksesta ja luottamuksesta. Luottamuksen kehittyminen asiakkaan ja työntekijän välille vaatii asiakasta kunnioittavaa ja arvostavaa kohtaamista. (Talentia 2017, 31.) Myöskin Ruotsissa toimiva akateeminen yhdistys SSR lukuisineen työryhmään kuuluvien ammattilaisten innoittamana on määritellyt sosiaalityön etiikkaan liittyviä keskeisiä asioita teoksessa ”*Etik i socialt arbete – Etisk kod för socialarbetare*” (2010). Näitä eettisiä arvoja ja normeja ovat muun muassa inhimillisyys,

ihmisoikeudet, solidaarisuus, ihmisarvo, itsemääräämisoikeus, demokraattisuus, sosiaalinen oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo (Akademikerförbundet SSR 2010, 9-10).

Eettisten periaatteiden mukaan toimiminen on erittäin keskeistä sosiaalityöntekijän työssä. Eettisesti ja moraalisesti arvokkaita luonteenpiirteitä sosiaalityöntekijällä ovat halu auttaa muita ja aito välittäminen. Kukaan ihmisistä ei ole täydellinen ja kaikista ihmisistä sosiaalityöntekijänkään ei tarvitse pitää, mutta silti kaikkia tulee kohdella asiallisesti ja ymmärtäväisesti. Jokaisella asiakkaalla on taustasta ja tilanteesta riippuen oikeus saada apua ja tukea siinä laajuudessa mikä yhteistyössä asiakkaan ja ammattilaisten kesken arvioidaan tarpeelliseksi. Eettisten periaatteiden mukaan toimiessa sosiaalityöntekijä toteuttaa oikeudenmukaista ja ihmisarvoja kunnioittavaa sosiaalityötä. (Niemelä 2011, 42.)

2.2 ASIAKASSUHDE SOSIAALITYÖSSÄ

Jokainen vuorovaikutustilanne asiakkaan ja työntekijän välillä on erilainen ja ainutlaatuinen. Hyvään asiakaskohtaamiseen sisällytetään monesti aitous ja inhimillisyys, se että kohdataan ensisijaisesti ihminen eikä ongelma. Kohtaamistilanteet sosiaali-alalla ovat varsin herkkiä sille, että asiakas kokee tullessaan jollain tavoin huonosti kohdelluksi. Asiakkaan kokemukseen kohdatuksi tulemisesta vaikuttaa lähes aina hänen aiemmat kokemukset ja sen hetkinen elämäntilanne, joka saattaa olla hyvin hauras ja siten haavoittuvainen. Työntekijän asenteella ja tavalla kohdata asiakas on suuri merkitys sille, millaisen kokemuksen asiakas saa tilanteesta ja miten hän on valmis tulemaan autetuksi. (Mönkkönen 2018, 16, 17 & 20.) Asiakassuhde lähtee muodostumaan ensimmäisestä kohtaamisesta alkaen, joten ensivaikutelmalla on monesti iso merkitys suhteen kehittymiselle.

Sosiaali-alalla rakentuvat asiakassuhteet voivat olla moninaisia ja rakentua erilaisista lähtökohdista käsin. Kirsi Juhila (2014) tuo esille neljä erilaista tapaa jäsentää asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta sosiaali-alalla. Niitä ovat liittämisen- ja kontrollisuhde, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde sekä vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Näissä neljässä erilaisesta lähtökohdasta käsin muodostuvassa asiakas-työntekijäsuhteessa on jokaisessa omat vahvuutensa ja heikkoutensa. Kun niitä tarkemmin tarkastelee voi todeta sen, että useimmiten toimiva vuorovaikutussuhde muodostuu siitä, että siinä on sopivasti kontrollia, kumppanuutta, huolenpitoa ja vuorovaikutusta. Erilaisten asiakas-työntekijäsuhteiden tarkastelu on keskeistä myös tämän kandidaatintutkielman aiheen kannalta, sillä vuorovaikutus- ja kohtaamistilanteet liittyvät vahvasti siihen, millaisia suhteita asiakkaan ja työntekijän välille muodostuu tai on muodostumatta.

Liittämis- ja kontrollisuhde on kahtia jakautuva asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Sosiaalityöntekijä kontrolloi ja asiakas on kontrolloitavan roolissa. Liittämis- ja kontrollisuhteessa sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta korostetaan siinä määrin, että hän määrittää mitä asiakas tarvitsee ja miten asiakasta pitää auttaa. Tällöin asiakas jää helposti taka-alalle sosiaalityöntekijän toimiessa kaikessa päätöksenteossa ilman, että asiakas saa riittävästi tilaa. (Juhila 2014, 99.) Liittämis- ja kontrollisuhde ei asiakkaan näkökulmasta ole ideaali, sillä hänen oma roolinsa jää sosiaalityöntekijän varjoon. Kuitenkin joissain asiakassuhteissa saattaa kontrollin käyttö olla tarpeen, mutta silloin sosiaalityöntekijän tulee jatkuvasti punnita minkä verran kontrollia on tarpeen käyttää, jotta se ei käänny asiakkaan itsemääräämisoikeutta vastaan.

Kumppanuussuhteessa puolestaan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde on tasavertainen. Kummallakin osapuolella on tällöin oikeus saada äänensä kuuluviin, ja tämä lisää asiakkaan osallisuutta omien asioidensa parissa työskentelyyn. Kumppanuussuhde ei korosta työntekijä- eikä asiakaslähtöisyyttä, mutta toki asiakkaan tilanne ja rooli määrittää sen mistä lähdetään etenemään ja miten työntekijä siihen vastaa. Kumppanuussuhteen voisikin sanoa olevan aika lailla ihanteellinen tilanne, jossa sekä asiakas että työntekijä ovat ikään kuin samalla viivalla ja ovat toisiinsa nähden joustavia. (Juhila 2014, 147.)

Huolenpitosuhteessa asiakkaan ja työntekijän roolit jakautuvat siten, että sosiaalityöntekijä huolehtii ja asiakas on apua tarvitseva. Huolenpitosuhteessa asiakas nähdään työntekijästä riippuvaisena, jolloin asiakkaan rooli omista asioista päättäessä saattaa horjua. Sosiaalityöntekijöillä on velvollisuus huolehtia asiakkaista, mutta kuitenkin heidän tulee kunnioittaa jokaisen itsemääräämisoikeutta. Huolenpito on tärkeä osa-alue asiakas-työntekijäsuhteessa, mutta liian voimakkaana huolenpito voi kääntyä asiakkaan näkökulmasta holhoamiseksi, eikä se ole huolenpidon tarkoitus. (Juhila 2014, 199.) Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde puolestaan nimensä mukaisesti perustuu ajatukseen siitä, että asiakkaan ja sosiaalityöntekijän roolit muokkautuvat vähitellen heidän ollessa tekemisissä toistensa kanssa. Kohtaamiset ja vuorovaikutustilanteet siis muokkaavat vähitellen vuorovaikutuksessa rakentuvaa suhdetta. Näin ollen vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa niin työntekijällä kuin asiakkaalla on oma merkityksensä siihen, millaiseksi yhteistyösuhde lähtee muokkautumaan ja millaiseksi vuorovaikutus kehittyy. (Juhila 2014, 254.)

Asiakassuhteen muodostumista sosiaalialalla tarkasteltaessa koen tärkeäksi nostaa esille myös sen, että vuorovaikutustilanteet saattavat johtaa siihen, että joko työntekijä tai asiakas käyttää suhteessa

valtaa toiseen. Vallankäytön havaitseminen ja siihen puuttuminen ei välttämättä ole helppoa. Jos miettii tilannetta, jossa työntekijä käyttää valtaa asiakkaaseen, niin ymmärtääkö asiakas välttämättä tullessa väärin kohdelluksi. Jos puolestaan asiakas käyttää valtaa työntekijään, niin tunnistaako ja uskaltaako työntekijä tähän välttämättä puuttua ja jos puuttuu, niin mitä siitä sitten seuraa. Vallankäyttö vuorovaikutussuhteessa monesti kertoo jotain vuorovaikutussuhteen ongelmista, jotka saattavat liittyä kumpaan tahansa osapuoleen. Vuorovaikutustilanteet ovatkin siten äärimmäisen herkkiä sille, että ne kääntyvät työskentelyssä itseään vastaan. Keskeisintä vuorovaikutussuhteissa on kuitenkin aito läsnäolo, aito kohtaaminen ja tilan antaminen kummallekin osapuolelle, jotka osaltaan tukevat terveen vuorovaikutussuhteen muodostumista ja siten ehkäisevät esimerkiksi vallan väärinkäyttöä. (Mönkkönen 2018, 19.)

2.3 TOIMIVAN VUOROVAIKUTUSSUHTEEN ELEMENTIT

Vuorovaikutuksen voidaan ajatella olevan kaiken inhimillisen elämän perustana. Ihmisen elämänkaareen mahtuu lukuisia vuorovaikutussuhteita, joilla jokaisella on oma merkityksensä ihmiselle. Vuorovaikutus vaikuttaa joko myönteisesti tai kielteisesti, mutta joka tapauksessa sillä on aina jonkinlainen vaikutus ihmiseen. Martti Lindqvistin (2016, 15–16) sanoin ”*Minussa on jälkiä kaikista niistä ihmisistä, joita olen elämäni aikana kohdannut. He ovat vahingoittaneet minua ja auttaneet minua. He ovat joskus asettaneet esteitä tielleni ja toisinaan taas nostaneet pystyyn, kun olen kompastunut eivätkä omat voimani ole riittäneet nousemiseen. He ovat olleet peilejä, joista olen nähnyt oman kuvani välillä siihen rakastuen ja välillä sitä säikähtäen.*” Ihmisten parissa tehtävässä työssä vuorovaikutustilanteet ovat arkipäivää ja näin ollen vuorovaikutuskäsitteen ja toimivan vuorovaikutussuhteen luomisen tarkastelu on olennaista.

Vuorovaikutukseen vaikuttaa aina kaikki osapuolet, tällöin jokaisella osapuolella esimerkiksi asiakkaalla ja työntekijällä on oma merkityksensä vuorovaikutustilanteeseen. Toimivaan vuorovaikutussuhteeseen voidaan liittää keskeisenä asiana dialogisuuden merkitys. Dialogisuuteen liitetään monesti vuorovaikutuksen vastavuoroisuus sekä molemminpuolinen ymmärrys. (Mönkkönen 2007, 15–16.) Asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen lähtökohtana on ajatus siitä, että toiminta, merkitykset ja tunteet rakentuvat toistensa kanssa. Jotta sosiaalityöntekijänä kykenee tukemaan asiakasta hänen lähtökohdistaan käsin, tulee sosiaalityöntekijällä olla käsitys vuorovaikutuksen merkityksellisyydestä kokonaisvaltaisesti asiakas-työntekijäsuhteeseen. (Hänninen & Poikela 2016, 150–151.) Vastavuoroisuuden toteutuessa asiakkaan ja työntekijän välillä, voi sen ajatella tuottavan myönteistä vaikutusta kyseiseen suhteeseen. Puolestaan, jos

vastavuoroisuutta ei ole havaittavissa esimerkiksi työntekijän taholta, niin tällöin asiakas ei välttämättä koe tulleen kohdatuksi ja ymmärretyksi.

Vuorovaikutuksen lähtökohtana on se, että kohtaamme toiset tasavertaisesti ja kunnioittavasti yksilöinä. Hyvä kohtaamis- ja vuorovaikutustilanne muodostuu ihmisten taidoista kohdata toinen, mutta huomioitavaa on myös, että muun muassa tilalla on merkityksensä sille, miten avoimeen ja luottamukselliseen vuorovaikutukseen on mahdollista päästä. On erilaista kohdata asiakas esimerkiksi hänen omassa kodissaan, joka on henkilökohtainen paikka kuin taas kohdata hänet sosiaalitoimistossa. Myöskin kokemus vuorovaikutustilanteen vaikuttavuudesta on keskeinen, sillä se lisää yhteistä ymmärrystä, molemminpuolista osallisuuden kokemusta ja siten sillä on asioita edistävä vaikutus. (Mönkkönen, K., Leinonen, L., Arajärvi, M., Hovatta, A-E., Tusa, N. & Salokangas, K. 2019, 51–52.)

Vuorovaikutussuhteita voidaan tarkastella osaamisen eri ulottuvuuksien kautta, jotka Mönkkönen (2018, 23–36) jakaa kolmeen osa-alueeseen, jotka ovat substanssiosaaminen, prosessiosaaminen ja vuorovaikutusosaaminen. Toimivan vuorovaikutussuhteen muodostuminen ei välttämättä tapahdu yhtäkkiä vaan se vaatii kehittyäkseen monenlaista osaamista ja ymmärrystä työntekijältä. Substanssiosaamisella tarkoitetaan omaan alaan ja työhön liittyvää osaamista. Sosiaalityöntekijän on esimerkiksi tärkeää olla tietoinen keskeisistä lainsäädännöistä, jotka koskevat hänen työtään ja asiakasryhmää, jonka parissa työskentelee. Tämän lisäksi palvelujärjestelmän tunteminen on oleellista, jotta kykenee löytämään asiakkaille heidän tarpeitaan vastaavia palveluita. Tiedollinen osaaminen lisää asiakassuhteissa luottamuksen tunnetta, mutta pelkästään tiedollisella osaamisella ei pitkälle päästä, vaan tarvitaan aitoa kohtaamista ja hyviä vuorovaikutustaitoja. Prosessiosaamisessa korostuu asiakkaiden tarpeiden tunteminen, jotta työntekijä kykenee toimimaan sopivassa tahdissa asiakkaaseen nähden. Lisäksi työntekijällä tulee olla käsitys prosessien etenemisestä, jotta asiakasta ei turhaan pompotella eri toimijoiden välillä. Monesti sosiaalialalla asiakkaat tarvitsevat aikaa, eikä siten prosessien nopea eteneminen ole välttämättä hyvästä asiakkaan näkökulmasta. Tärkeää kuitenkin on, että työntekijä on prosessissa jatkuvasti läsnä, jotta saavutetaan asiakkaalle luottamuksen kokemus ja tunne siitä, ettei tule hylätyksi. Vuorovaikutusosaamisessa eräänä keskeisenä asiana pidetään dialogisuutta, jossa kaikilla tilanteessa olevilla osapuolilla on tilaa yhteiseen keskusteluun ja siten on mahdollista syventää yhteistä ymmärrystä asiakkaan tilanteesta. Vuorovaikutusosaamista on jatkuvasti korostettu yhä enemmän sosiaalialalla työskentelyssä, sillä ihmisarvoinen kohtaaminen lähtee siitä, että on taitoja kohdata erilaisuutta ja osaamista toimia

vaativissakin tilanteissa eettisesti oikein. Vuorovaikutusosaaminen ei kuitenkaan ikinä ole täydellistä, vaan tarvitaan kykyä osata toimia muuttuvissa tilanteissa.

2.4 KUNNIOITTAVA KOHTAAMINEN

Merja Laitinen ja Tarja Kemppainen (2010, 138) tuovat esille, että jokainen kohtaamistilanne voi joko mahdollistaa tai olla mahdollistamatta asiakasta arvostavan ja kunnioittavan kohtaamisen. Sarah Banks (2008, 26–33) kiteyttää hyvin artikkelissaan ”*The social work value base: human rights and social justice in talk and action*”, asiakkaan kunnioittavaan kohtaamiseen liittyvät keskeiset piirteet. Näitä piirteitä Banksin mukaan ovat asiakkaan hyväksyminen juuri sellaisena kuin hän on, asiakkaan ainutlaatuisuuden kunnioittaminen, tuomitsemattomuus, luottamuksellisuuden rakentaminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Banks sisällyttää asiakasta kunnioittavaan kohtaamiseen myös ajatuksen siitä, että hyvässä ja asiakasta kunnioittavassa kohtaamisessa tunteita voi ja pitää pystyä ilmaisemaan määrätietoisesti.

Sosiaalityötä tekevät kohtaavat työssään vaikeissa elämäntilanteissa olevia, jotka ovat saattaneet kohdata vastoin käymisiä niin henkilökohtaisessa elämässään kuin palvelujärjestelmässään. Vastoin käymisten myötä ihmisten luottamus toisiin ihmisiin sekä järjestelmään saattaa horjua. Näin ollen sosiaalihuollon palveluita tarvitsevan asiakkaan kohtaamisella on merkityksensä, jotta hän kokee tulleen kohdatuksi ja kuulluksi juuri sellaisena kuin hän on. Sosiaalipalveluissa tapahtuvat asiakkaiden kohtaamiset saattavat toimia korjaavina kokemuksina verrattuna aiempiin kohtaamis- ja vuorovaikutustilanteisiin. Onnistuneen kohtaamisen eräs keskeinen edellytys on läsnäolo. (Hänninen & Poikela 2016, 149.) Tony Dunderfelt (2016, 127–128) käyttää termiä läsnäoleva kuunteleminen. Läsnäolevassa kuuntelemisessa kertoja saa tunteen siitä, että kuulija on aidosti tilanteessa läsnä ja arvostaa häntä sellaisena kuin hän on. Ihmisen syvälinen tunteminen ja häneen tutustuminen tapahtuu läsnäolevan kuuntelemisen kautta. Voi siis todeta, että sosiaalityöntekijällä tärkeä ominaisuus on läsnäolevan kuuntelemisen taito, jotta asiakas kokee tulleen kohdatuksi kaikkine puolineen.

Eeva Rantala (2019) on tutkinut pro gradu – tutkielmassaan hyväksyvää kohtaamista. Rantalan tutkielmassa nousee esille, että hyväksyvään kohtaamiseen liitetään monesti avoimuus, tasavertaisuus ja tunteiden hyväksyminen. Rantalan tutkielman keskeisenä sanomana on se, että jokainen ihminen haluaa tulla nähdyksi ja kuulluksi juuri sellaisena kuin on ja siten onnistuneissa kohtaamistilanteissa on läsnä inhimillisyys. Juha Tuominen (2019) pohtii kolumnissaan hyvän kohtaamisen tärkeyttä. Tuominen nostaa esille, että kohtaaminen ja kohdatuksi tuleminen ovat jokaiselle ihmiselle tärkeitä

asioita. Tuomisen mukaan hyvään kohtaamiseen kuuluu toisen kunnioittamisen arvostaminen sekä ihmisen yksilöllisyyden huomioiminen. Sekä Rantalan pro gradu – tutkielmassa että Tuomisen kolumnissa yhdistyy kummassakin keskeiset asiat, jotka mielletään kuuluvaksi kunnioittavaan kohtaamiseen.

Kunnioittavan kohtaamisen merkityksestä ollaan harvemmin kiinnostuneita sosiaalialan työn vaikuttavuutta tutkittaessa, vaikka sillä on oletettavasti vaikutusta hyviin tuloksiin. Lisäksi yksilön näkökulmasta ei voi ikinä liikaa korostaa kunnioittavan ja inhimillisen kohtaamisen merkitystä ja vaikutusta. Sosiaalityön vaikuttavuutta tutkittaessa siitä näkökulmasta, millainen merkitys sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidoilla on asiakkaaseen, tulee huomioida asiakkaiden osallisuuden toteutuminen arviointien suunnittelussa ja toteuttamisessa. Tärkein seikka liittyen vuorovaikutuksen vaikuttavuuden tutkimiseen liittyy siihen, että tietoa vaikuttavuudesta tuottavat ihmiset, joita arvioitava toiminta koskee, eli sosiaalipalveluita tarvitsevat asiakkaat. Tällöin asiakkaiden huomioita ja kokemuksia tulisi ottaa aihetta tutkittaessa monipuolisesti tarkasteluun. (Kivipelto 2016, 298–299.) Sosiaalialalla työskentelyn hyödyn arvioinnissa on otettava huomioon monia seikkoja, sillä toimivan vuorovaikutussuhteen ja asiakasta kunnioittavan kohtelun vaikutukset eivät ole selkeästi tunnistettavissa. Vuorovaikutus- ja kohtaamistilanteet koostuvat monista tekijöistä ja siinä on sekä ammattilaisella että asiakkaalla oma osuutensa, jotta työskentelysuhte lähtee muodostumaan. Sosiaalialan ammattilaisella on velvollisuus tarjota hyvää kohtelua tasapuolisesti kaikille asiakkaille, vaikka saattaa tulla eteen tilanteita, joissa esimerkiksi asiakkaan käytös on haastavaa. Kuten muissa palvelualan tehtävissä voidaan kysynnän lisääntymisen arvioida olevan merkki hyvästä palvelusta, niin sosiaalialalla oikeastaan palveluiden vähentynyt tarve puolestaan kertoo siitä, että palvelu on ollut onnistunutta. Lisäksi sosiaalialan palveluiden toimivuus pitkällä tähtäimellä näkyy ihmisten hyvinvoinnin lisääntymisenä. (Mönkkönen 2018, 18 & 20.)

3 TUTKIELMAN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkielman tarkoituksena on kuvailevan kirjallisuuskatsauksen muodossa koota yhteen tutkimuksia liittyen kohtaamisen merkitykseen sosiaalialalla työntekijän ja asiakkaan välillä. Tavoite on tuottaa laadullista tietoa siitä, millaisia merkityksiä erityisesti asiakkaalle on työntekijän kohtaamistaidoilla sosiaalialan palveluissa. Tutkielmassa painopisteenä on aikuissosiaalityön marginaalissa olevat asiakasryhmät, joiden elämäntilanteet ovat monin tavoin haastavia ja siten osaltaan voivat myös tuoda

vuorovaikutustilanteisiin omat haasteensa. Tähän tutkielmaan valikoituneet kolme väitöskirjaa käsittelevät rikostaustaisten, päihteidenkäyttäjien ja asunnottomien parissa tehtävää työtä. Tutkielman aineiston valinnassa pohdin sitä, että monesti rikokset, päihteet ja asunnottomuus liittyvät toinen toisiinsa, mutta myös ovat osaltaan toisistaan irrallisia sosiaalisia ongelmia. Kuitenkin jokainen asiakasryhmä, niin rikostaustaiset, asunnottomat kuin päihdeongelmaiset ovat asiakasryhminä sellaisia joille on kasautunut pitkällä aikavälillä lukuisia haasteita ja ne saattavat näkyä heidän tavassaan toimia muiden ihmisten kanssa. Tutkielman laajempaan tarkoituksena on tuoda aihetta näkyväksi ja haastaa sosiaalialan ammattilaisia pohtimaan omaa tapaansa kohdata asiakas ja puolestaan haastaa asiakkaita pohtimaan millaista heidän saama kohtelu sosiaalihuollossa on ollut ja kaipaavatko he siihen asiaan muutosta.

Tutkielmassani pyrin vastaamaan kahteen tutkimuskysymykseen, jotka ovat:

1. Millainen on kunnioittavan kohtaamisen ja vuorovaikutustaitojen merkitys erilaisissa sosiaalialalla muodostuvissa asiakas-työntekijäsuhteissa?
2. Miten asiakkaan kunnioittava kohtaaminen ja vuorovaikutustilanteet voivat vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen ja hänen asioidensa edistämiseen?

4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIELMAN AINEISTO

Tämä kandidaatintutkielma on kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Kirjallisuuskatsaus tutkimusmenetelmänä tarjoaa mahdollisuuden paneutua jo olemassa olevaan tutkimustietoon valitsemasta aiheesta ja arvioida sitä. Kirjallisuuskatsaus ei ole tiivistelmä olemassa olevista tutkimuksista vaan keskeistä on kuten jokaista tutkimusmenetelmää käytettäessä saada vastauksia kehitettyihin tutkimuskysymyksiin ja analysoida saatuja tuloksia. (Salminen 2011, 3 & 5.)

Kirjallisuuskatsaus menetelmänä sisältää erilaisia tyyppejä, kuten kuvaileva- ja systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja meta-analyysi. Tämä kandidaatintutkielma on kuvaileva kirjallisuuskatsaus, joten sen vuoksi kyseiseen katsaustyyppiin tässä tutkielmassa paneudutaan. Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen nähdään olevan melko vapaamuotoinen katsaustyyppi ilman erityisen tarkkoja rajoja. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus voidaan jakaa vielä narratiiviseen ja integroivaan -katsaukseen. Narratiivisen kirjallisuuskatsauksen tavoitteena on tuottaa tietoa käsiteltävästä aiheesta laajasti ja kuvailevasti. Narratiivista katsausta tarkkarajaisempi menetelmä on integroiva kirjallisuuskatsaus,

jota tämäkin kandidaatintutkielma edustaa. Integroivassa kirjallisuuskatsauksessa kriittisesti ja monipuolisesti tarkastellaan käsiteltävänä olevaa materiaalia. (Salminen 2011, 6–8.)

Tutkielman aineisto koostuu kolmesta väitöskirjasta. Aineiston hakua olen suorittanut suomalaisten yliopistojen verkkosivuilta, joista olen etsinyt aiheeseen sopivia väitöskirjoja, sillä väitöskirjat ovat tarpeeksi laajoja toimimaan kandidaatintutkielmassa kirjallisuuskatsauksen aineistona. Väitöskirjojen laajuuden vuoksi olen rajannut määrän vain kolmeen, sillä kyseiset väitöskirjat sopivat parhaiten tämän tutkielman aineistoksi. Lisäksi koen, että tähän tutkielmaan valikoidut kolme väitöskirjaa eivät ole tutkielman aiheen kannalta täysin itsestään selviä valintoja, vaan aineiston työstäminen on vaatinut syvällistä paneutumista, jotta on pysynyt aiheessa ja saanut vastauksia asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Hakusanoina tiedonhaussa on käytetty seuraavia asiasanoja kuten kohtaaminen, vuorovaikutus, sosiaalityö, asiakas-työntekijäsuhde. Aineiston tiedonhaussa haasteena on ollut tehdä valintoja siitä, mitkä ovat sopivia juuri tähän tutkielmaan ja koenkin valinneeni kyseiset väitöskirjat osittain riskillä, jotta tutkielmasta saisi mielenkiintoisen ja monipuolisen kokonaisuuden. Kuitenkin keskeisenä kriteerinä on ollut se, että aineistoksi valikoidusta materiaalista saan riittävästi laadukasta tietoa tätä tutkielmaa varten. Lisäksi aineiston valintaa tehdessäni olen pitänyt mielessä sen, että valitsemani aineisto olisi riittävän ajankohtaista ja tieteellisesti luotettavaa. Taulukossa 1 tuon esille keskeisimmät aineiston valintaan liittyneet sisäänotto- ja poissulkukriteerit, joka havainnollistaa aineiston valintaprosessiani.

Tutkielmaan valikoidut väitöskirjat:

- Hahtela, Riikka. 2015. Asiakkuuksien rakentuminen asunnottomille suunnatussa naistyössä. Tampereen yliopisto.
- Järvinen, Minna-Kaisa. 2015. Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusalalla sekä dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana. Tampereen yliopisto.
- Ranta, Johanna. 2020. Suhteellinen toimijuus huumeita käyttävien matalan kynnyksen palveluissa. Tutkimus institutionaalisesta vuorovaikutuksesta. Tampereen yliopisto.

Sisäänottokriteerit	Poissulkukriteerit
Julkaistu vuonna 2010 tai sen jälkeen	Julkaistu ennen vuotta 2010
Väitöskirja	Joku muu kuin väitöskirja
Vertaisarvioitu	Ei vertaisarvioitu
Laadullinen tutkimus	Määrällinen tutkimus
Yhteiskuntatieteellinen	Joku muu tieteenala kuin yhteiskuntatieteellinen
Suomenkielinen	Joku muu kieli kuin suomenkieli
Vastaa tutkimuskysymyksiin	Ei vastaa tutkimuskysymyksiin
Käsittelee marginaaliasiakasryhmää	Käsittelee jotain muuta aihetta tai asiakasryhmää kuin marginaaliasiakasryhmää

Taulukko 1: Sisäänotto- ja poissulkukriteerit aineiston valinnassa

Laadullisen aineiston analyysillä pyritään luomaan aineistoon selkeyttä ja siten mahdollisesti luodaan uutta tietoa aiheesta tai ainakin saavutetaan uusia näkökulmia tutkittavasta aiheesta. Analyysin avulla pyritään tiivistämään aineistoa, siten että säilytetään kuitenkin olennainen tieto asiasta. (Eskola & Suoranta 2014, 138.) Tutkielman aineistoa analysoidaan sisällönanalyysiä käyttäen. Se miksi valinta kohdistui sisällönanalyysiin perustuu siihen, että kyseisen analyysimenetelmän avulla saan kattavasti analysoitua valikoitua aineistoa ja siten saan vastaukset asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Tässä kandidaatintutkielmassani aineistoa analysoidaan aineistolähtöistä sisällönanalyysiä käyttäen, joka on perusmenetelmä laadullisten tutkielmien analysoinnissa. Sisällönanalyysille on ominaista, että sitä käytettäessä keskitytään valittuun tutkielman aiheeseen, jota tarkastellaan monipuolisesti. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 91–92.) Aineiston luokittelun voidaan nähdä olevan keskeinen osa analyysiä, jotta tutkielmaan valikoitunut materiaali saadaan selkeämmäksi kokonaisuudeksi ja tällöin sen käsitteleminen ja tulkitseminen mahdollistuu. Jotta tutkimuskysymyksiin saadaan vastaukset, tulee aineistolähtöistä sisällönanalyysiä käyttää vaihe vaiheelta. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi muodostuu kolmesta vaiheesta, jotka ovat: aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja aineiston abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 108.)

Aineistoon valikoituja väitöskirjoja lähdin työstämään siten, että yksitellen paneuduin jokaiseen väitöskirjaan mahdollisimman syvällisesti. Tein taulukot kustakin väitöskirjan analysointiprosessista ja taulukkoihin keräsin alkuun alkuperäisilmauksia eli suoria lainauksia väitöskirjoista, jonka jälkeen pelkistin alkuperäisilmaukset ja muodostin niistä alaluokkia ja lopulta yläluokkia. Yhteensä

taulukoita muodostui 76 sivua sisältäen kolmen väitöskirjan analysointiprosessin. Olen lisännyt tutkielman loppuun liitteeksi esimerkkitaulukot sisällönanalyysiprosessista, joissa havainnollistuu muutaman esimerkin kautta, miten alkuperäisilmauksista on muodostettu lopulta yläluokkia eli tutkielman tuloksia. En näe järkevänä laittaa kokonaisuudessaan kaikkia taulukoita lopulliseen työhöni, sillä niitä on sivumäärällisesti sen verran paljon.

5 TULOKSET

Aineiston kolmessa väitöskirjassa, jotka valikoituivat tähän kandidaatintutkielmaan käsittelevät kukin hieman eri tavoin kohtaamisten ja vuorovaikutustilanteiden merkitystä asiakas-työntekijäsuhteissa sosiaalialalla. Lisäksi jokaisessa väitöskirjassa on käsittelyssä eri asiakasryhmät, mutta kuitenkin rikostaustaisia, huumeidenkäyttäjiä ja asunnottomia yhdistää ajatus siitä, että he ovat yhteiskunnan marginaalissa eläviä ihmisryhmiä ja usein heikompiosaisia suhteessa muuhun väestöön. Tutkielman aineistoa tutkiessa nousee vahvasti esille se, että sosiaalialalla tapahtuvat kohtaamistilanteet asiakkaiden ja työntekijöiden välillä ovat merkityksellisiä niin siinä hetkessä kuin pidemmällä aikavälillä asiakkaan elämänmuutosten mahdollistajina. Kohtaamis- ja vuorovaikutustilanteiden merkityksellisyys tarkoittaa sitä, että asiakas-työntekijäsuhteet voivat mahdollistaa asiakkaalle tunteen tulleen arvostetusti kohdatuksi, mutta myös mahdollista on, etteivät kaikki kohtaamistilanteet ole onnistuneita, jolloin asiakkaan tunne kohdatuksi tulemisesta jää vajaaksi ja vaikuttaa negatiivisesti asiakas-työntekijäsuhteen muodostumiseen ja asioiden edistymiseen.

Tutkielman tulokset – osiossa tarkastelen ensimmäiseksi kunnioittavaan kohtamiseen liittyviä keskeisiä piirteitä ja asiakas-työntekijäsuhteen muodostumiseen liittyviä tekijöitä. Näin ollen vastaan ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni, eli millainen on kunnioittavan kohtamisen ja vuorovaikutustaitojen merkitys erilaisissa sosiaalialalla muodostuvissa asiakas-työntekijäsuhteissa. Toiseksi tarkastelen asioita, jotka vaikuttavat asiakkaan tilanteen edistymiseen eli vastaan toiseen tutkimuskysymykseeni siitä, miten asiakkaan kunnioittava kohtaminen ja vuorovaikutustilanteet voivat osaltaan olla edistämässä asiakkaan tilannetta.

5.1 KUNNIOITTAVAAN KOHTAAMISEEN LIITTYVÄT PIIRTEET

Tutkielmaan valikoiduissa väitöskirjoissa tulee esille, kuinka sosiaalialla asiakkaat arvostavat työntekijän taitoa kohdata heidät tasavertaisina ihmisinä. Kunnioittava kohtaaminen mahdollistuu silloin, kun työntekijä on aidosti kohtaamisessa läsnä ilman ennakko-oletuksia esimerkiksi asiakkaan taustoihin liittyen. Minna-Kaisa Järvisen väitöskirjassa (2015) rikostaustaiset asiakkaat tuovat esille arvostavansa työntekijän inhimillisyyttä ja tapaa suhtautua ja kohdata asiakas. Erityisesti rikostaustaisten asiakkaiden kohdalla monesti häpeän tunne on valtava liittyen rikolliseen tekoon, jolloin ihmisen kohtaaminen ilman rikollisen leimaa on keskeistä. Rikollisen teko saattaa olla paha, mutta ihminen itsessään on monesti paljon muutakin kuin pelkkä rikollinen teko.

Työntekijän on tärkeää kyetä tasapainottelemaan ammatillisuuden ja oman itsensä kanssa, sillä liiallinen virkamiesmäisyys vähentää asiakkaan näkökulmasta kohtaamisen inhimillisyyttä. Myös Johanna Ranta (2020) väitöskirjassaan tuo esille inhimillisen kohtaamisen merkitystä palveluissa, joissa kohdataan haavoittuvassa tilanteessa olevia ihmisiä, kuten huumeriippuvaisia. Lisäksi historian saatossa sosiaalityö on vähitellen muokkautunut ollen alun alkujaan asiakasta leimaavaa ja kontrolloivaa, mutta nykyisin pyrkimyksenä on taata asiakkaalle asiakaslähtöiset palvelut, joissa korostuu asiakkaan oikeuksien ja luottamuksellisen työskentelysuhteen merkitys (Juhila 2014, 43). Voidaan siis todeta, että asiakasta kunnioittavaan kohtaamiseen pyrkiminen sosiaalityössä on sekä yksilön että yhteiskunnan tavoite olla mahdollistamassa laadukkaat asiakkaan oikeuksia puolustavat sosiaalipalvelut.

Sosiaalipalveluiden tarpeessa olevat asiakkaat ovat monesti kohdanneet elämässään monia vastoinkäymisiä niin omissa läheissuhteissaan kuin myös palvelujärjestelmässäänkin, jolloin luottamus moniin tahoihin on saattanut horjua. Tällöin asiakkaan ja työntekijän väliseen kunnioittavaan kohtaamiseen sisällytetään keskeisesti ajatus luottamuksellisuuden merkityksellisyydestä. Johanna Ranta (2020) tuo väitöskirjassaan esille, kuinka esimerkiksi sosiaalipalveluissa asiakkaalle mahdollistuva luottamuksellinen suhde työntekijään voi olla merkityksellinen aiempien vahingollisten suhteiden paikkaajana. Luottamussuhteen muodostuminen asiakkaan ja työntekijän välille on monesti vahvistamassa asiakkaan toimijuutta ja tuo kokemuksen siitä, kuinka jokaisella on oikeus saada apua ja tulla inhimillisesti kohdatuksi. Myös Minna-Kaisa Järvisen (2015) väitöskirjassa havainnollistuu erilaisten asiakas-työntekijäsuhteiden kautta luottamuksen rakentamisen merkitys suhteen toimivuudelle ja luottamuksen kautta asiakkaan on mahdollista lähteä aidosti käsittelemään asioitaan ja tehdä tarvittavaa muutostyöskentelyä. Luottamuksellisen asiakas-työntekijäsuhteen

rakentaminen voi lähteä liikkeelle esimerkiksi kuulumisia kyseltäessä, kuten Riikka Haahtela (2015) väitöskirjassaan tuo esille. Riikka Haahtela (2015) kuvaa kuinka asunnottomien naisten parissa tehtävässä työssä läheisyys näkyi konkreettisena lähellä olemisena ja sillä, että kohtaamisissa työntekijät antoivat naisille mahdollisuuden avoimesti kertoa tämän hetken kuulumisistaan, mutta myös hyväksyä sen, etteivät naiset välttämättä halunneet juuri sillä hetkellä avautua ajatuksistaan. Asiakasta kunnioittava kohtaaminen vaatii työntekijältä taitoa olla tarpeeksi lähellä, mutta sopivan kaukana asiakkaaseen nähden.

Kuten aiemmin todettiin, niin kunnioittavan kohtaamisen edellytyksenä on asiakkaan kohtaaminen tasavertaisena ihmisenä. Tasavertaisena kohtaaminen tarkoittaa näin ollen myös sitä, että jokaisella ihmisellä on valinnanvapaus ja itsemääräämisoikeus omaa elämäänsä ja valintoja kohtaan. Riikka Haahtela (2015) väitöskirjassaan kuvaa, kuinka naisten parissa tehtävässä asunnottomuustyössä mahdollistettiin naisille erilaisia toimintamuotoja, jotka mahdollistivat muutoksen naisten elämäntilanteissa, mutta toisaalta annettiin naisille mahdollisuus valita toisin ja olla tekemättä elämäntilanteissaan minkäänlaista muutosta. Myös Johanna Ranta (2020) väitöskirjassaan huumeriippuvaisten parissa tehtävästä työstä nostaa esille neuvonannon ja palveluohjauksen merkityksen asiakkaiden tukemisessa muutokseen, mutta kuitenkin työntekijän tulee kunnioittaa asiakkaan päätöstä olla ottamatta vastaan tarjottuja vaihtoehtoja esimerkiksi huumehoidon suhteen.

Kunnioittavaan kohtamiseen keskeisesti sisältyvä ominaispiirre on toivon luominen ja ylläpitäminen. Minna-Kaisa Järvinen (2015) tuo väitöskirjassaan esille, kuinka rikostaustaisten parissa työskennellessä toivon luominen ja ylläpitäminen näyttäytyy muun muassa kannustamisena, positiivisten asioiden kuten asiakkaan vahvuuksien korostamisena ja tukemisena vaikeiden tilanteiden yli. Työntekijän rooli asiakkaan rinnalla kulkijana ja toivon ylläpitäjänä korostuu kaikissa aineistoon valikoiduissa väitöskirjoissa. Työntekijän tulee kunnioittaa asiakkaan haurautta ja sitä, että asiakkaalla ei välttämättä ole hankalasta elämäntilanteesta johtuen voimavaroja yksin kannatella itseään vaikeiden asioiden yli vaan hän tarvitsee siihen rinnalle työntekijän, joka inhimillisesti hänet kohtaa ja tuo esille toivoa siitä, että vaikeistakin asioista on mahdollista selviytyä. (Järvinen 2015, Haahtela 2015 & Ranta 2020.)

5.2 ASIAKAS-TYÖNTEKIJÄSUHTEEN MUODOSTUMINEN

Kaikissa kolmessa väitöskirjassa, joita tarkastelen tässä tutkielmassa, käsitellään asiakas-työntekijäsuhteen muodostumista. Suhteen muodostumisessa keskeisessä roolissa ovat

kunnioittavaan kohtaamiseen liittyvät piirteet; asiakkaan kohtaamisella ja vuorovaikutustilanteilla on merkityksensä asiakas-työntekijäsuhteen kehittymisessä. Arja Jokinen (2016, 138) kuvaa kohdatuksi tulemisen tunnetta asiakkaalle erittäin tärkeäksi, jotta asiakkaan ja työntekijän suhteen on mahdollista lähteä kehittymään sosiaalityön auttamistyössä. Kohdatuksi tulemisen tunteen tärkeys asiakkaalle tulee esille vahvasti myös tutkielman aineiston valossa, kuin myös lähdekirjallisuuden kautta.

Minna-Kaisa Järvinen (2015) korostaa väitöskirjassaan ensimmäisen tapaamisen ratkaisevaa merkitystä työskentelysuhteen kehittymiselle. Asiakkaalla saattaa olla ennakkoluuloja liittyen aiempiin kokemuksiin työntekijöiden kanssa toimimisesta tai ylipäänsä muissa läheissuhteissa toimimisesta. Näin ollen ensimmäisellä kohtaamisella työntekijän kanssa on iso merkitys sille mihin suuntaan suhde lähtee kehittymään. Minna-Kaisa Järvinen (2015) tuo esille, että asiakkaalle on tärkeää kokea luottamuksen tunne, sillä epäluottamuksen vallassa eläminen on monelle asiakkaalle arkipäivää. Lisäksi osalla sosiaalipalveluita tarvitsevista asiakkaista on taustallaan ihmissuhteita, joissa heidän luottamuksensa on rikottu ja näin ollen heidän kiinnittyminen kehenkään työntekijään tai palveluun saattaa olla haastavaa. Eräs työskentelyn tavoite saattaakin olla esimerkiksi päihteidenkäyttäjän parissa työskennellessä, että asiakas kiinnittyy työntekijään ja siten palvelujärjestelmään ja tämä saattaa puolestaan mahdollistaa asiakkaalle uskalluksen ottaa apua ja hoitoa vastaan (Ranta 2020).

Luottamuksen syntyyn asiakkaan ja työntekijän välille ja siten heidän väliseen työskentelysuhteen kehittymiseen vaikuttaa olennaisesti vuorovaikutus- ja kohtaamistilanteet heidän välillä. Jokainen ihminen haluaa tulla kohdatuksi ensisijaisesti ihmisenä eikä ongelmana. (Järvinen 2015.) Asiakkaan ja työntekijän välillä käydyt keskustelut lähtökohtaisesti vahvistavat suhdetta. Tärkeää kuitenkin keskusteluissa on vastavuoroisuuden toteutuminen. Sekä asiakkaalla että työntekijällä tulee olla tilaa ja mahdollisuuksia olla osana keskustelua ja yhteistä työskentelyä. (Järvinen 2015.) Toisaalta myös asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ottaa etäisyyttä työskentelyyn ja työntekijän tulee antaa tähän sopivissa määrin tilaa. Puolestaan, jos asiakas etäännyy liian kauas yhteisestä vuorovaikutussuhteesta, niin tällöin koko työskentelysuhde saattaa menettää merkitystään. (Ranta 2020.)

Riikka Haahtela (2015) kuvaa väitöskirjassaan asunnottomien naisten parissa tehtävässä työssä asiakassuhteen muodostumisessa olevan keskeistä yhteisen todellisuuden rakentaminen. Tämä tarkoittaa, että sekä asiakkaan ja työntekijän on ensisijassa jaettava yhteinen todellisuus tilanteesta ja keskeisistä asioista, jotta työskentelysuhde voi edes lähteä muodostumaan. Lisäksi erilaisten asiakkuusidentiteettien nähdään olevan keskeisessä roolissa, kun työskentelysuhde työntekijän

kanssa lähtee muodostumaan. Jos ajattelee esimerkiksi rikostaustaista, huumeidenkäyttäjää tai asunnotonta, heitä jokaista leimaa muiden yhteiskunnan ihmisten silmissä jokin ongelma. Kun leiman tilalle tai siihen rinnalle alkaa muodostumaan toisenlaisia identiteettejä, helpottaa se työskentelysuhteen syventymistä, mutta ensisijassa se edistää asiakkaan muutosprosessia. (Haahtela 2015.)

Arja Jokinen tuo teoksessa ”*Vastavuoroinen sosiaalityö*” (2016, 138–145) esille asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen suhteen muotoutumista ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen vaikuttaa paitsi heidän välinen vuorovaikutus niin myös laajemmin katsottuna yhteiskunnallinen ja institutionaalinen ulottuvuus. Tulee huomioida, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde on aina lähtökohdaltaan institutionaalinen, eli sekä asiakas että työntekijä ovat suhteessa omissa rooleissaan. Sekä asiakkaalla että työntekijällä on suhteessa omia oikeuksia ja velvollisuuksia, jotka määrittävät heidän toimintaansa ja suhdetta toisiinsa nähden. Kun tarkastelee institutionaalisuutta tutkielman väitöskirjojen kautta, niin niissä hyvin vähän korostetaan asiakkaan ja työntekijän roolien esilläoloa. Pikemminkin väitöskirjojen kautta tulee esille ajatus siitä, että roolien mahdollisimman vähäinen näkyminen asiakas-työntekijäsuhteessa on vahvuus erityisesti asiakkaan näkökulmasta, jotta tasavertaisuus suhteessa toteutuisi. Puolestaan yhteiskunnallisesti tarkasteltuna sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteen muodostumiseen vaikuttaa laajasti ajateltuna keskeinen lainsäädäntö, jossa määritellään asiakkaan oikeudet hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun. Lainsäädännön ja eettisten periaatteiden korostaminen sosiaalityössä tulee vahvasti esille tutkielman aineistossa.

5.3 ASIAKKAAN TILANTEEN EDISTYMISEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

Tässä kandidaatintutkielmassa yhtenä tavoitteena on tarkastella asiakkaan ja työntekijän välisten kohtaamisten ja vuorovaikutustilanteiden merkitystä asiakkaan tilanteen edistymisen kannalta. Huomioitavaa on se, että asiakkaan tilanteen edistymiseen vaikuttaa monia osatekijöitä, eikä tällöin voida yksiselitteisesti todeta kuinka suuri merkitys kullakin asialla on tilanteen edistymiseen. Voidaan kuitenkin nostaa esille aineistoon valikoitujen väitöskirjojen kautta esille nousseita tekijöitä, joita asiakkaat ovat mieltäneet tärkeiksi omalla muutoksen polullaan. Katja Hänninen ja Ritva Poikela (2016, 154) teoksessa ”*Vastavuoroinen sosiaalityö*” nostavat esille, että onnistuneen asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutussuhteen seurauksena asiakkaan on mahdollista voimaantua ja kehittyä, ja siten saavuttaa uusia identiteettejä, jotka tukevat muutoksessa. Näin ollen asiakkaan ja

työntekijän välisessä suhteessa olevat kunnioittavan kohtaamisen elementit mahdollistavat toimivan suhteen muodostumisen ja edistävät osaltaan asiakasta hänen tavoitteidensa saavuttamisessa.

Tähän tutkielmaan valikoiduissa väitöskirjoissa (Järvinen 2015, Haahtela 2015 ja Ranta 2020) jokaisessa nousee esille asiakkaan muutosprosessiin liittyen se, että tavalla suhtautua asiakkaaseen on merkitystä asiakas-työntekijäsuhteeseen, joka puolestaan edistää asiakkaan muutosprosessia. Keskeisiä teemoja asiakkaan muutosprosessin tukemisessa ovat vastavuoroisuuden kokemus, salliva ja turvallinen ilmapiiri asioiden käsittelylle sekä usko asiakkaaseen ja mahdolliseen muutokseen. Välttämättä asiakkaalla ei ole itsellään voimavaroja uskoa siihen, että elämäntilanne voi muuttua, mutta työntekijän kannustuksen myötä asiakkaan voimavarat voivat vahvistua.

Minna-Kaisa Järvisen (2015) väitöskirjassa todetaan, että asiakas-työntekijäsuhteella on monesti vaikutusta asiakkaan elämänmuutoksen toteuttamisessa. Kuitenkaan ei kyse ole suoraviivaisesta vaikutuksesta, vaan pikemminkin toimiva asiakas-työntekijäsuhde tukee asiakasta elämänmuutoksessa. Minna-Kaisa Järvisen (2015) väitöskirjassa kuvataan asiakas-työntekijäsuhteelle liittyviä ominaispiirteitä, jotka osaltaan mahdollistavat asiakkaan elämäntilanteessa muutoksen ja näitä ovat: 1) *Tila, aika ja vapaus keskustella* 2) *Syällisyyden ja häpeän käsittely* 3) *Ajankohtaisiin asioihin tarttuminen ja yhdessä suunnittelu* 4) *Toivon luominen ja ylläpitäminen* 5) *Läheissuhteiden tukeminen* 6) *Rangaistusulottuvuuden hienovarainen säätely*. Kun näitä asiakas-työntekijäsuhteelle ominaisia piirteitä tarkastelee, niin niillä on yhtymäkohtia kunnioittavaan kohtaamiseen liittyviin ominaispiirteisiin.

Minna-Kaisa Järvisen (2015) väitöskirjassa tulee esille sekä asiakkaiden että työntekijöiden kautta se, että keskustelumahdollisuuksien nähdään kytkeytyvän osaksi asiakkaan elämänmuutosta. Avoimeen keskusteluilmapiiriin monesti päästään ajan kanssa, joka tarkoittaa pitkäjänteistä työskentelyä sekä riittävän pitkää asiakas-työntekijäsuhdetta. Jotta avoin keskusteluilmapiiri syntyy, niin vaatii se luottamuksellisen ja turvallisen ilmapiirin, jota edesauttaa asiakkaan inhimillinen ja kunnioittava kohtaaminen. Minna-Kaisa Järvinen (2015) tuo myös esille huomionarvoisen seikan siitä, että keskusteluiden asiakkaan ja työntekijän välillä ei aina tarvitse kytkeytyä esimerkiksi rikollisuudesta tai päihteistä keskusteluun, vaan myös arkiselle keskustelulle ja asiakkaalle tärkeistä asioista puhumiselle tulee antaa tilaa, sillä sekin saattaa auttaa asiakasta muutosprosessissa. Myöskin kahtiajako asiakkaan ja työntekijän välillä saattaa hälventyä, kun keskusteluita käydään aivan arkipäiväisistä asioista. Avoimen keskusteluilmapiirin lisäksi Minna-Kaisa Järvinen (2015) nostaa esille vaikeiden asioiden käsittelyn osana asiakkaan muutosprosessia. Jotta vaikeiden asioiden kuten

syyllisyyden ja häpeän käsittely olisi mahdollista, vaatii se asiakkaalle tunteen siitä, että asioista on turvallista keskustella ja luottamuksen siitä, että työntekijä ei moralisoi. Vaikeiden asioiden käsittelyn mahdollistumiseen voi liittää keskeiseksi seikaksi asiakkaan kohdatuksi tuleminen. Keskusteluiden rinnalla asiakkaan tilannetta edistää käytännön asioiden hoitaminen yhdessä. Minna-Kaisa Järvinen (2015) puhuu vastavuoroisuuden kokemuksesta, joka saattaa tulla konkreettisesti esille yhdessä tekemisen kautta. Käytännön asioiden hoitaminen on monelle yhteiskunnan marginaalissa olevalle asiakasryhmälle vaikeaa ja siten työntekijän tuki asioiden hoidossa on erittäin arvokasta. Yhdessä tekeminen saattaa syventää asiakas-työntekijäsuhdetta ja tämä puolestaan voi asiakkaan näkökulmasta katsottuna lisätä suhteen luotettavuutta ja siten edistää asiakkaan mahdollisuuksia elämänmuutokseen. Minna-Kaisa Järvisen (2015) mukaan eräs keskeinen asiakas-työntekijäsuhteen läpi kulkeutuva asia on toivon luominen ja ylläpitäminen, joka lähtee siitä, että työntekijä uskoo asiakkaan muutoksen olevan mahdollista. Jotta toivon ilmapiiri saavutetaan, tulee työntekijän kyetä näkemään asiakkaassa mahdollisuus muutokseen ja kohdata asiakas ensisijassa ihmisenä eikä ongelmaisena. Edellä kuvattujen ominaispiirteiden lisäksi, jotka tukevat asiakas-työntekijäsuhteessa asiakkaan muutosprosessia ovat sosiaalisten suhteiden tukeminen sekä pysähdyttävien tilanteiden läpikäyminen kuten vankilaan joutuminen, jotka voivat osaltaan olla edistämässä asiakasta muutoksen tiellä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Sosiaalityön keskeisenä tehtävänä on heikommissa asemassa olevien ihmisten auttaminen siten, että siinä korostuu ihmisarvon ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen, sosiaalinen oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo (Pohjola 2019, 329–220). Sosiaalityö painottuu asiakastyön osaamiseen, johon liittyvät keskeisesti asiakkaan osallisuuden huomioiminen ja suunnitelmallinen työskentely asiakkaan tavoitteita kohti (Pohjola, Kempainen, Niskala & Peronius 2019, 32). Yhteiskunnallisessa keskustelussa melko vähän paneudutaan tarkastelemaan sosiaalityössä tapahtuvaa asiakkaan kohtaamista ja vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä, vaikka sosiaalityön arki keskittyy paljolti vuorovaikutuksessa tapahtuvaan työskentelyyn ja lukuisiin kohtaamisiin erilaisissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden kanssa. Lainsäädännössä esimerkiksi sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 1: 1§) painotetaan asiakaskeskeisyyden merkitystä ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. Jotta asiakkaan oikeudet sosiaalihuollossa tulisivat entistä enemmän näkyväksi ja myöskin toteutuisivat lainsäädännön ja eettisten periaatteiden mukaisella tavalla, niin

on aihetta syytä nostaa tarkasteluun ja perustella kohtaamis- ja vuorovaikutustaitojen merkitystä sosiaalityössä.

Tämän tutkielman tavoitteena oli tutkia kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkitystä sosiaalityössä työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Lisäksi tärkeää on ollut tutkielman kautta tuoda esille asiakkaan oikeuksia hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun. Tarkoituksena oli luoda laadullista tietoa käsiteltävästä aiheesta ja siten tutkielma onkin toteutettu integroivan kirjallisuuskatsauksen muodossa, johon on valikoitu tutkielman aiheeseen liittyviä väitöskirjoja, joiden kautta aihetta tarkastellaan. Tutkielman luotettavuuden kannalta keskeistä oli valita aineistoksi vertaisarvioituja tutkimuksia ja muutenkin pyrkiä lähdeaineiston hankinnassa käyttämään harkintaa ja pohtimaan lähteiden luotettavuutta. Tavoitteena oli nostaa esille millaisia asioita sosiaalialan asiakastyössä kunnioittavaan kohtamiseen sisältyy, miten asiakas-työntekijäsuhteet muodostuvat ja miten kohtaamis- ja vuorovaikutustilanteet osaltaan voivat vaikuttaa asiakkaan tilanteen edistymiseen ja hänen mahdolliseen elämänmuutokseen. Tarkoituksena ei ollut varsinaisesti luoda uutta tietoa aiheesta, mutta halusin nostaa tarkasteluun aihetta hieman erilaisesta lähtökohdasta mistä aiemmin on aiheeseen liittyvää tutkimusta tehty. Tämän vuoksi valitsin tutkielman aineistoksi sellaisia väitöskirjoja, joissa tarkastellaan sosiaalialan marginaalissa olevia asiakasryhmiä, joiden parissa tehtävä vuorovaikutustyö saattaa olla haastavampaa siinä mielessä, että kyseisille asiakasryhmille haasteet ja ongelmat ovat monin tavoin kasautuneet ja siten heidän parissa työskentelevät joutuvat kiinnittämään erityistä huomiota vuorovaikutustaitojen merkitykseen asiakassuhteen muodostamisessa. Arja Jokinen (2017, 191) on tuonut vertaisarvioidussa artikkelissaan *”Tavoiteltavat sosiaalityöntekijän ominaisuudet ja vuorovaikutusasetelmat asiakkaan kohtamisessa opiskelijoiden tulkitsemina”* esille, että lukuisat tutkimukset ovat osoittaneet työntekijän ja asiakkaan näkökulmasta käsin katsottuna toimivan luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen olevan yksi keskeisimmistä onnistuneen työskentelyn edellytyksistä sosiaalityössä. Myöskin tähän kandidaatintutkielmaan valikoituneet väitöskirjat puoltavat sitä, että onnistunut työskentely lähtee luottamuksellisesta vuorovaikutussuhteesta.

Tutkielmaan valikoidut kolme väitöskirjaa ovat toisiinsa nähden varsin yhteneviä siinä suhteessa, mitä asioita liitetään kuuluvaksi asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen ja kohtamiseen sosiaalialalla. Tutkielman aineisto osoittaa, että asiakasta kunnioittavalla kohtamisella on erityinen merkitys niin asiakas-työntekijäsuhteen muodostumisen kannalta kuin myös asiakkaan asioiden edistymisen suhteen. Aineistosta nousi esille kunnioittavaan kohtamiseen liittyviä keskeisiä piirteitä, joista ensisijaisin on asiakkaan kohtaaminen tasavertaisena ihmisenä ilman ennako-oletuksia. Aito,

inhimillinen ja luottamuksellinen asiakas-työntekijäsuhde on mahdollista muodostaa asiakasta kunnioittavalla ja arvostavalla kohtaamisella sekä vuorovaikutuksella. Ensikohtaamisen merkitys ja luottamuksellisen työskentelysuhteen rakentaminen edesauttavat toimivan asiakas-työntekijäsuhteen muodostumista. Luottamuksellisuuden rakentuminen lähtee työntekijän tavasta kohdata asiakas kunnioittavasti. Kädyt keskustelut työskentelysuhteen aikana lisäävät molemminpuolista ymmärrystä ja syventävät vuorovaikutussuhdetta. Keskusteluyhteyteen pääsy vaatii sitä, että luottamus asiakkaan ja työntekijän välille syntyy ja luottamuksellisuuden myötä asiakkaan on mahdollista työskennellä turvallisessa ilmapiirissä ottaen apua vastaan tai olla ottamatta. Hyvä työskentelysuhte mahdollistaa sen, ettei apua asiakkaalle tarjota pakolla vaan annetaan asioiden tarvittaessa edetä omalla painollaan ja hyväksytään se pyyteettömästi. Tutkielman tuloksissa korostuu monin tavoin se, kuinka paljon asiakkaat arvostavat saamaansa hyvää ja kunnioittavaa kohtelua ja tämä on tärkeää pitää mielessä kaikessa työskentelyssä sosiaalialalla, sillä kaikista tärkeintä asiakkaalle saattaa olla se, että hän tulee hyvin kohdatuksi. Myöskin Katja Kuusiston ja Eeva Ekqvistin tieteellisessä artikkelissa ”*Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen*” (2016, 664) nostetaan esille positiivisen vuorovaikutustilanteen asiakkaan ja työntekijän välillä olevan yhteydessä asiakkaan elämäntilanteen kohentumiseen. Positiiviseen vuorovaikutuskokemukseen ja tavoitteiden mukaan toimimiseen asiakkaan kanssa, tulee työntekijän haluta aidosti perehtyä asiakkaan tilanteeseen ja kuulla asiakasta.

Aikuissosiaalityö määritellään suunnitelmalliseksi työskentelyksi, jossa arvioidaan asiakkaan tuen tarve ja sen mukaan asiakkaalle mahdollistetaan tarpeellinen apu ja tuki. Sosiaalityöllä tähdätään muutokseen asiakkaan elämäntilanteessa, jolloin on erittäin tärkeää, että asiakas kokee olevansa osallisena työskentelyssä. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen vaatii sen, että asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä, jossa asiakas ja työntekijä käyvät keskinäistä vuoropuhelua yhteisen ymmärryksen rakentamiseksi. Keskeistä sosiaalityössä niin asiakkaan kuin yleisen sosiaalityön vaikuttavuudenkin kannalta on se, että asiakkaalle tulee tarjota hyvää kohtelua ja palvelua. (Paavola, Rautajoki & Pohjola 2019, 87–91.) Aikuissosiaalityön tavoitteen toteutumisen kannalta on keskeistä nostaa esille tämän kandidaatintutkielman kautta esiin nousseet asiakkaan kunnioittavaan kohtaamiseen liittyvät piirteet, asiakkaan ja työntekijän välisen yhteistyösuhteen kehittyminen ja siten myös asiakkaan tilanteen edistymiseen vaikuttavat asiat. Kaiken muutostyöskentelyn lähtökohdana on se, miten sosiaalityöntekijä kohtaa asiakkaan ja millainen yhteistyösuhte työntekijän ja asiakkaan välille lähtee kehittymään. Tutkielman aineistossakin (Järvinen 2015, Haahtela 2015 ja Ranta 2020) nousee esille asiakkaan muutosprosessiin liittyen se, että tavalla suhtautua asiakkaaseen on merkitystä asiakas-työntekijäsuhdeessa, joka puolestaan edistää asiakkaan muutosprosessia.

Keskeisiä teemoja asiakkaan muutosprosessin tukemisessa ovat vastavuoroisuuden kokemus, salliva ja turvallinen ilmapiiri asioiden käsittelylle sekä usko asiakkaaseen ja mahdolliseen muutokseen.

Kun kohtaamis- ja vuorovaikutustaitojen merkitystä tarkastelee tämän tutkielman aineiston ja lähdekirjallisuuden pohjalta, niin voi todeta sosiaalityön olevan varsin haastava ala. Sosiaalityöntekijänä tarvitaan ensisijassa erinomaisia vuorovaikutus- ja kohtaamistaitoja, sillä asiakastyö on keskeisessä roolissa. Asiakastyön ollessa keskeisessä roolissa, tarvitaan työn tekemiselle aikaa, joka välttämättä tämän hetken sosiaalityössä ei kaikilta osin toteudu asiakasmäärien ollessa kohtuuttomia. Myöskin luottamuksellisen asiakas-työntekijäsuhteen saavuttamiseksi tarvitaan riittävästi aikaa ja kohtaamisia asiakkaan ja työntekijän välillä. Lainopillinen osaaminen puolestaan korostuu sosiaalityöntekijän työssä, sillä laissa määritellään pitkälti se millaista palvelua ja kohtelua asiakkaan tulee saada sosiaalihuollon palveluissa. Asiakkaan oikeuksia hyvään kohteluun ja palveluun sosiaalihuollossa tulee entistä vahvemmin tuoda esille ja myöskin tarvitaan rohkeutta sekä asiakkailta, että ammattilaisilta puuttua mahdollisiin havaittuihin epäkohtiin liittyen asiakkaan kohteluun.

Sosiaalityön vaikuttavuuteen vaikuttaa toki monia asioita, mutta toivottavasti tulevaisuudessa vaikuttavuuden tutkimusta voitaisiin tehdä myös asiakas-työntekijäsuhteissa tapahtuvan vuorovaikutuksen osalta. Myöskin asiakasta epäkunnioittavan kohtelun seurauksia olisi tärkeä tutkia ja tarkastella. Tähän voisi sopia hyvin laadullinen haastattelututkimus, jossa haastateltaisiin asiakkaita ja saataisiin hyvin konkreettista tietoa siitä, miltä tuntuu tulla epäkunnioittavasti kohdelluksi ja millaisia vaikutuksia sillä on ollut asiakkaalle. Laajemmalti aihetta tarkasteltuna koen tärkeäksi, että sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksia pidettäisiin esillä, sillä heikossa asemassa olevat ihmiset eivät välttämättä elämäntilanteensa vuoksi kykene itsenäisesti oikeuksiaan puolustamaan.

Tämän kandidaatintutkielman keskeinen sanoma sosiaalihuollon asiakkaan tarpeesta kunnioittavaan ja inhimilliseen kohteluun tiivistyy hyvin Maaret Kallion teoksessa *”Inhimillisiä kohtaamisia”* (2017, 20) *”Inhimillisiä kohtaamisia tapahtuu siellä, missä ihminen tulee hädässään nähdyksi ja onnessaan tunnistetuksi. Siellä, missä keskeneräisyys saa luvan olla osa ihmisyyttä. Siellä, missä on tilaa olla inhimillinen ihminen, päästä lähelle ja säilyä omanaan. Siellä, missä erilaisuuden sijaan tunnistamme samanlaisuutta ja kilpailemisen sijaan pyrimme samalle puolelle...ihmisenä itselle ja ihmisenä ihmiselle.”*

LÄHTEET

Akademikerförbundet SSR. 2010. Etiska värden och normer. Teoksessa *Etik i socialt arbete – Etisk kod för socialarbetare*. Viitattu 21.2.2021. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:328829/FULLTEXT01.pdf>

Banks, S. 2008. The social work value base: Human rights and social justice in talk and action. Teoksessa A.Barnard., N.Horner. & J.Wild (toim.) *The value base of social work and social care*. Maidenhead, England: McGraw-Hill Education. (E-kirja) (Viitattu 21.2.2021.) Saatavilla: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/jyvaskyla-ebooks/reader.action?docID=409753>

Dunderfelt, T. 2016. *Läsnaoleva kohtaaminen*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Haahtela, R. 2015. *Asiakkuuksien rakentuminen asunnottomille suunnatussa naistyössä. Akateeminen väitöskirja*. Tampereen yliopisto.

Hänninen, K. & Poikela, R. 2016. Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa M. Törrönen., K. Hänninen., P. Jouttimäki., T. Lehto-Lundén., P. Salovaara & M. Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Tallinna: Gaudeamus.

Jokinen, A. 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa M. Törrönen., K. Hänninen., P. Jouttimäki., T. Lehto-Lundén., P. Salovaara & M. Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Tallinna: Gaudeamus.

Jokinen, A. 2017. Tavoiteltavat sosiaalityöntekijän ominaisuudet ja vuorovaikutusasetelmat asiakkaan kohtaamisessa opiskelijoiden tulkitsemina. Viitattu 21.2.2021. <https://journal.fi/janus/article/view/59417/26594>

Juhila, K. 2014. *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.

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

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

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

Kivipelto, M. 2016. Sosiaalityön arviointi ja vaikuttavuus. Teoksessa M. Törrönen., K. Hänninen., P. Jouttimäki., T. Lehto-Lundén., P. Salovaara & M. Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Tallinna: Gaudeamus.

Kuusisto, K. & Ekqvist, E. 2016. *Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen*. Viitattu 21.2.2021. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131584/YP1606_Kuusisto%26Ekqvist.pdf

Laitinen, M. & Kemppainen, T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Tallinna: Gaudeamus.

Lindqvist, M. 2016. Auttajän varjo. Keuruu: Otava.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Viitattu 2.2.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L2P4>

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

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus.

Mönkkönen, K., Leinonen, L., Arajärvi, M., Hovatta, A-E., Tusa, N. & Salokangas, K. 2019. Moniammatillisen vuorovaikutuksen tarkastelua. Teoksessa Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. (toim.) Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus.

Niemelä, P. 2011. Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus.

Paavola, J., Rautajoki, A. & Pohjola, A. 2019. Palvelurakenteiden muutoksessa määrittävä aikuissosiaalityö. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T., Niskala, A., Peronius. (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

Pohjola, A. 2019. Sosiaalityö yhteiskunnassa ja yhteiskunta sosiaalityössä. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T., Niskala, A., Peronius. (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

Pohjola, A., Kemppainen, T., Niskala, A. & Peronius, N. 2019. Sosiaalityö osana yhteiskunnallista kehityskulkua. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T., Niskala, A., Peronius. (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

Ranta, J. 2020. Suhteellinen toimijuus huumeita käyttävien matalan kynnyksen palveluissa. Tutkimus institutionaalisesta vuorovaikutuksesta. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto.

Rantala, E. 2019. ”Semmoinen lämmön ja surun tunne kulki välillämme” Kokemuksia hyväksyvistä kohtaamisesta. Pro gradu – tutkielma. Jyväskylän yliopisto.

Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisu: Vaasa.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 2.2.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L5>

Suomen perustuslaki 731/1999. Viitattu 2.2.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P19>

Suomen YK-liitto. Ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus. Viitattu 2.2.2021.
https://www.ykliitto.fi/sites/www.ykliitto.fi/files/ihmisoikeuksien_yleismaailmallinen_julistus_1.pdf

Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilöstön eettiset ohjeet. Viitattu 2.2.2021. <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

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

Tuominen, J. 2019. Hyvä kohtaaminen on arvoista tärkeimpiä. Viitattu 2.2.2021.
<https://www.medi uutiset.fi/debatti/juha-tuominen-hyva-kohtaaminen-on-arvoista-tarkeimpia/8e555c0b-c003-45ea-81b4-e844114e7485>

Törrönen, M. 2016. Johdatus vastavuoroiseen sosiaalityöhön. Teoksessa Törrönen, M, Hänninen, K, Jouttimäki, P, Lehto-Lundén, T, Salovaara, P & Veistilä, M. (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus.

LIITTEET

Liite 1: Esimerkkitaulukot sisällönanalyysiprosessista

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus
<i>”Asiakastyöntekijäsuhteen vahvistumiselle on ominaista luottamuksen syntyminen vähittäisen tutustumisen kautta. Tasaisesti vahvistuvissa suhteissa on lopputulokseltaan erilaisia suhteita.”(Järvinen 2015, 144)</i>	Luottamuksen merkitys asiakas-työntekijäsuhteessa
<i>”Toivon luominen näyttäytyy muun muassa toivon pilkahduksien etsimisenä ja huomaamisena; toivon ylläpitäminen näyttäytyy kannustuksena, positiivisten asioiden vahvistamisena, asiakkaiden vahvuuksien korostamisena ja kannatteluna vaikeiden vaiheiden yli.”(Järvinen 2015, 219.)</i>	Toivon luominen ja ylläpitäminen asiakas-työntekijäsuhteessa
<i>”Työntekijät eivät kohtele asiakkaita yhtenäisenä ryhmänä, vaan huomioivat asiakkaat ja heidän tilanteensa ainutkertaisina.”(Järvinen 2015, 228.)</i>	Asiakkaiden yksilöllinen huomioiminen
<i>”Naistyön toimintamuotoihin osallistuminen ei edellyttänyt naisilta elämäntavan muutosta vaan ajatuksena oli, että naiset voivat valita sopivan toimintamuodon elämäntilanteensa mukaisesti ja heillä oli mahdollisuus edetä toimintamuodosta toiseen tai palata takaisin edelliseen toimintamuotoon.” (Haahtela 2015, 83.)</i>	Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
<i>”Naistyössä ajatuksena oli, että marginaalissa eläneet asunnottomat naiset rakentaisivat kumppanuuden avulla uudenlaisia asiakkuusidentiteettejä.” (Haahtela 2015, 89.)</i>	Kumppanuuden kautta uusia asiakkuusidentiteettejä
<i>”Kumppanuus näkyi muun muassa työntekijän ja naisen välisessä vuorovaikutuksessa siten, että naisen elettyä elämää ja tulevaisuuden tavoitteita jäsennettiin yhdessä.” (Haahtela 2015, 89.)</i>	Kumppanuuden näkyminen vuorovaikutuksessa
<i>”Tästä huolimatta he pyrkivät kunnioittamaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta suhteiden mahdollistamissa puitteissa. He myös kunnioittavat asiakkaan valintaa olla valitsematta tarjottua palvelua, vaikka</i>	Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

<i>työntekijä olisi arvioinut sen olevan asiakkaalle sopiva.” (Ranta 2020, 77–78.)</i>	
<i>”Tämä tarkoittaa esimerkiksi asiakkaiden tukemista ilman edellytystä päihitteettömyyteen sitoutumisesta. Toisin sanoen asiakkaiden toimijuutta vahvistetaan palvelujärjestelmälähtöisten ehtojen sijaan yksilöllisten elämäntilanteiden mukaan.” (Ranta 2020, 83.)</i>	Yksilöllisyyden ja asiakkaan valintojen kunnioittaminen
<i>”Asiakkaiden luottamus työntekijöitä kohtaan puolestaan todentuu oma-aloitteisuutena puhua arjestaan kokonaisvaltaisesti. Vuorovaikutuksellinen vapaus antaa mahdollisuuden tehdä aloitteita asiakkaalle itselleen tärkeisiin aiheisiin, toisin sanoen tuoda henkilökohtaiset suhteet osaksi palvelujärjestelmäsuhteita.” (Ranta 2020, 86.)</i>	Luottamuksellisuus mahdollistamassa kokonaisvaltaista työskentelyä

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Luottamuksen merkitys asiakas-työntekijäsuhteessa Luottamuksellisuus mahdollistamassa kokonaisvaltaista työskentelyä	Luottamus
Toivon luominen ja ylläpitäminen asiakas-työntekijäsuhteessa	Toivo
Asiakkaiden yksilöllinen huomioiminen Yksilöllisyyden ja asiakkaan valintojen kunnioittaminen	Asiakkaiden yksilöllisyys
Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen	Asiakkaan itsemääräämisoikeus
Kumppanuuden kautta uusia asiakkuusidentiteettejä Kumppanuuden näkyminen vuorovaikutuksessa	Kumppanuuden merkitys vuorovaikutussuhteessa

Alaluokka	Yläluokka
Luottamus Toivo Asiakkaan itsemääräämisoikeus Asiakkaiden yksilöllisyys	Kunnioittavan kohtaamisen piirteet Asiakkaan tilanteen edistymiseen vaikuttavat tekijät
Kumppanuuden merkitys vuorovaikutussuhteessa	Työntekijä-asiakassuhteen muodostuminen