

**ASIAKASTA TUKEVA TYÖSKENTELY  
SOSIAALITYÖN KONTEKSTISSA**

Maarit Partanen  
Kandidaatintutkielma  
Sosiaalityö  
Avoin yliopisto  
Jyväskylän yliopisto  
Kevät 2021

## TIIVISTELMÄ

### ASIAKASTA TUKEVA TYÖSKENTELY SOSIAALITYÖN KONTEKSTISSA

Maarit Partanen  
Sosiaalityö  
Kandidaatintutkielma  
Avoin yliopisto  
Jyväskylän yliopisto  
Ohjaaja: Teija Karttunen  
Toukokuu 2021  
Sivumäärä: 26

Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen keinoin tutkielmani tarkastelee, millainen asiakassuhde tukee asiakasta aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä. Tässä tutkielmassa olen käsitellyt sosiaalityön uusimpia tutkimuksia, jotta voin saada uusimpaan tutkimukseen pohjautuvaa näkökulmaa aikuisten parissa tehtävästä sosiaalityöstä työskentelyn tueksi.

Tutkielmani aineisto koostuu länsimaisista vuosina 2015 - 2020:tä julkaistuista suomen ja englanninkielisistä tutkimuksista ja artikkeleista. Aineistoa oli yhteensä 12:sta kappaletta, aineisto käsitteli aikuisten parissa tehtävää sosiaalityötä ja siihen liittyviä sosiaalityön tuen muotoja. Tutkimustulokseni esitän jäsenellen ja teemoitin tutkimustuloksia aineistosta nousseiden aiheiden mukaisesti vuorovaikutuksen merkitykseen sosiaalityössä, sosiaalisiin ongelmiin, päihdeongelmiin, taloudellisiin haasteisiin ja asiakkuuden keston vaikutuksiin. Tutkimustulokset osoittivat ja keskeiseksi tuen muodoksi tutkimustuloksissa nousi eri tilanteissa olevien sosiaalityön asiakkaiden kanssa työskennellessä asiakassuhteen merkitys. Tutkielman tutkimustuloksista voidaan odotetustikin päätellä, että asiakasta parhaiten aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä tukee ammatillinen, asiakkaan tilanteen mukainen, vuorovaikutteinen asiakkaan aidosti huomioiva asiakassuhde.

Sosiaalityö aikuisten parissa on jatkuvasti kehittyvää monipuolista sosiaalityötä. Sosiaalityössä asiakkaiden tilanteisiin heijastuu myös jatkuvat yhteiskunnalliset ja globaalitkin muutokset. On perusteltua tutkia sosiaalityössä asiakasta tukevaa asiakassuhdetta uusimman tutkimuksen näkökulmasta, jotta asiakas voi saada tuekseen monipuolista, laaja-alaista sosiaalityötä.

Asiasanat: sosiaalityö, asiakassuhde, tuki, aikuiset, social work, relationship, support, adults

# Sisällys

1. JOHDANTO	1
2. SOSIAALITYÖN JA ASIAKASSUHTEEN MÄÄRITTELYÄ	2
2.1 Sosiaalityö	2
2.2 Asiakassuhde sosiaalityön kontekstissa	5
2.3 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymys	7
3. TUTKIELMAN TUTKIMUSASETELMA	8
3.1 Tutkimusmenetelmänä kuvaileva kirjallisuuskatsaus	8
3.2 Kirjallisuuskatsauksen aineisto	8
4. ASIAKASTA TUKEVA SOSIAALITYÖ ASIAKASSUHTEESSA	10
4.1 Vuorovaikutuksen merkitys sosiaalityössä	11
4.2 Sosiaaliset ongelmat, päihdeongelmat, taloudelliset haasteet	15
4.3 Asiakkuuden kesto	19
5. TUTKIELMAN POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	20
LÄHTEET	27

# 1. JOHDANTO

Sosiaalityössä kohdataan asiakkaita, joiden elämäntilanteessa voi olla hyvinkin erilaisia, vaikeita ja kipeitä haasteita sekä ongelmia elämän eri osa-alueilla. Kananojan (2017) mukaan sosiaalityön tehtävänä on tukea asiakkaita, vähentää niin yksilön kuin perheiden vaikeiden olosuhteiden takia syntyneitä taloudellisia vaikeuksia, tukea ihmisten yksilöllisiä mahdollisuuksia pyrkiä parempaan otteeseen elämässään ja siihen liittyvissä ratkaisuisissa sekä vahvistaa jokaisen omia yksilöllisiä toimintaedellytyksiä (Kananoja2017, 28). Tuen avulla asiakkaat tulevat autetuksi, kuulluksi ja heillä on mahdollisuus voimaantua kokonaisvaltaisesti. Sosiaalialan osaaminen perustuu käytännön asiantuntijuuteen, teoreettiseen osaamiseen, sosiaalityön jaettuihin arvoihin ja eettisiin perusteisiin. (Järvinen-Tassopoulos & Kesänen 2020, 165.)

Sosiaalityö perustuu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen asiakasta tukevaan asiakassuhteeseen (Kananoja2017, 28). Hyvä ja turvallinen asiakassuhde on keskeisessä osassa auttamassa asiakasta hänen vaikeassa elämäntilanteessaan (Järvinen-Tassopoulos & Kesänen 2020,165). Kuvailevana kirjallisuuskatsauksena tehdyssä tutkielmassani tarkastelen, millainen asiakassuhde tukee asiakasta sosiaalityössä aikuisten parissa työskenneltäessä. Asiakasta tukeva asiakassuhde kiinnostaa minua tutkimusaiheena, koska hyvä asiakassuhde on mielestäni yksi tärkeimmistä lähtökohdista turvalliselle, asiakasta tukevalle sosiaalityölle. Tutkielmassani pyrin tarkastelemaan asiakassuhdetta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Sosiaalityössä onkin sosiaalityön kirjallisuuden kuvaamana sanonta, sosiaalityön ”sydämen” muodostaa asiakassuhde (Hietämäki 2015,126).

Seuraavaksi luvussa alalukuineen selvitän työni kannalta keskeiset käsitteet sosiaalityö ja asiakassuhde sosiaalityön kontekstissa teoreettiseksi perustaksi tutkielmalleni. Esittelen myös tämän tutkielman tutkimustehtäväni ja tutkimuskysymyksen. Luvussa kolme selvitän kuvailevaa kirjallisuuskatsausta tutkimusmenetelmänäni, tutkielmani tiedonhakuja ja siihen liittyviä haun rajauksia sekä tiedonhaun tuloksia aineiston esittelynä ja analyysin perustana. Luvussa neljä esittelen tutkielmani aineiston tuloksia ja erittelen artikkeleista nousseet aihepiirit teemoittain eri alaluvuissa, kuten asiakasta tukeva vuorovaikutukseen liittyvään työskentely, päihdeongelmaisten ja taloudellisten vaikeuksien kanssa työskentely sekä sosiaaliin ongelmiin ja asiakkuuden kestoon liittyvään työskentely. Luvussa viisi pyrin analysoimaan ja pohtimaan tutkielmani tuloksia ja niiden merkitystä asiakkaan tukeen liittyen aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä.

## 2. SOSIAALITYÖN JA ASIAKASSUHTEEN MÄÄRITTELYÄ

Sosiaalityö perustuu teoreettiselle tutkitulle tiedolle. Tässä luvussa jäsennän, mitä yleisesti sosiaalityöllä ymmärretään ja mitä sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalityön määritelmien ja käsitteiden pohjalta. Sosiaalityön teoreettinen pohja antaa perustan ymmärtää mitä sosiaalityö on. Sosiaalityöhön kuuluu oleellisesti ammatillinen asiakassuhde. Tässä luvussa lisäksi tarkastelen asiakassuhdetta ja sitä, mitä teoreettisten käsitteiden ja määritelmien valossa tarkoitetaan ammatillisella asiakassuhteella. Sosiaalityön ja siihen liittyvän asiakassuhteen ymmärtäminen aikaisemman tutkimuksen valossa antaa taustoituksen sekä teoreettista perustaa tutkielmalleni. Eri teoreettiset käsitteet ja määritelmät olen tekstissä tehostanut, jotta ne ovat helpompi tekstiä silmäiltäessä huomioida.

### 2.1 Sosiaalityö

Sosiaalityössä toimitaan monella tasolla asiakkaiden tuen tarpeiden osalta heidän elämäntilanteissa aina yksittäisen ihmisen ja perheen asioista globaaleihin ihmisoikeuskysymyksiin. Sosiaalityön toimintakenttään kuuluu lähes kaikki ihmisen elämään liittyvä elämänkirjo, mikä on voinut myös vaikeuttaa sosiaalityön määrittelyä. (Juhila 2018, 4.)

Yleensä sosiaalityön asiakkuutta edeltää jokin asiakkaan hoidettava tilanne tai asia, jonka vuoksi asiakasprosessi käynnistetään. Sosiaalityön asiakkaaksi aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä voi ohjautua joko asiakkaan omasta aloitteesta ja tarpeesta tai yksityishenkilön sekä muun viranomaisen tekemällä ilmoituksella, missä nousee huoli henkilön tilanteesta ja sosiaalihuollon palveluntarpeesta. (Nummela 2011, 60.) Sosiaalityössä autetaan, palvelaan ja tuetaan asiakkaita sekä huomioidaan tapauskohtaisesti ihmisten ainutkertainen persoonallisuus ja yksilöllisyys. Sosiaalityössä pyrkimyksenä on kohdella kaikkia samanarvoisesti, tasapuolisesti. *Tapauskohtaisessa työssä* ammatillinen työ tulee olla yksilöllistä kunkin asiakkaan tilanteen, elämän historian, jokaisen erilaisen elämän olosuhteet huomioiva. (Kotiranta 2008, 168–169.)

Asiakkuuden alkaessa asiakkaan täytyy yrittää omaa vaikeaa elämäntilannettaan sosiaalityössä jäsentää niin itselleen, sosiaalityöntekijälle kuin suhteessa palvelujärjestelmään. Tulevaisuutta kohti on vaikea mennä vaikean akuutin tilanteen vuoksi. Sosiaalityössä asiakkaan näkemyksen mukaan työskentelyssä on kyse toivosta, mahdollisuudesta ja siitä, että joku on kiinnostunut ja välittää hänen asioistaan. Onnistuneen yhteistyösuhteen aloitus vaikuttaa asiakkaan subjektiiviseen kokemukseen myönteisesti sekä vaikuttaa myönteisesti sosiaalityönprosessissa jatkotyöskentelyn toteutumiseen. (Niskala 2008, 83.)

Sosiaalityössä kohdataan eri riippuvuuksista kärsiviä ihmisiä, kuten muun muassa eri päihdeongelmia, sekä ihmisiä, joilla on erilaisia mielenterveysongelmia. Sosiaalityössä tarvitaan osaamista tunnistaa asiakkaan erilaisia ongelmia, jotta asiakasta voidaan auttaa, tukea ja ohjata oikeisiin palveluihin. (Järvinen-Tassopoulos & Kesänen 2020, 150.) Sosiaalityössä jäsenetään asiakkaan nykyhetkeä, elämäntilanteen vaikeuksia, huolia, ongelmia ja vahvuuksia, joten sosiaalityössä tarvitaan asiakkaiden elämäntarinan ymmärtämistä, kuuntelua ja tilanteen koostamisen taitoja (Juhila 2018, 10). Sosiaalityössä päämääränä on auttaa asiakasta selviytymään elämässään. Sosiaalityön päämääränä eli asiakkaan auttamiseen voidaan pyrkiä poistamalla jokin häiriö asiakkaan ongelmatilanteesta. Tällöin sosiaalityöntekijä väliintulollaan puuttuu asiaan. Asiakasta voidaan myös auttaa turvaamalla sosiaalipoliittisten standardien mukaiset elämisen mahdollisuudet yhteiskunnan resurssien mukaisesti tai tuetaan asiakasta aktivoitumaan ja ratkaisemaan omat ongelmansa, niin että asiakas löytää toimintakykynsä selviytyäkseen elämässään. (Kotiranta 2008, 59.)

Sosiaalityössä on kyse vuorovaikutuksen ristiriidoista, jotka ilmenevät yksilön toimintakyvyn tai suoriutumiskyvyn vaikeuksina suhteessa yhteiskuntaan. Kun sosiaalityö nähdään aktivoitumisen ymmärtämisen ja aktivoitumisen edistämisen näkökulmasta, sosiaalityö voidaan nähdä ja ymmärtää luovana työnä. Tällöin sosiaalityön tarkoituksena on tukea asiakkaan omia luovia voimia. (Kotiranta 2008, 56.)

Juhila (2018) käsittelee aikakäsityksen merkitystä sosiaalityössä. Kun sosiaalityössä kohdataan asiakkaita, asiakkaat tuovat mukanaan tapaamiseen oman elämänkulkunsa menneisyyden. Tapaamisessa ollaan kuitenkin jotenkin läsnä nykyhetkessä - tässä ja nyt – elämäntilanteessa. Kohtaamisessa voi kuitenkin olla samaan aikaan mukana asiakkaan elämään vaikuttavia eri aikatasoja, ehkä lähimenneisyyden haasteita ja vaikeuksia. Kohtaamisessa voi mukana olla koko ihmisen elämän historia tai elementtiä hänen varhaislapsuudesta saakka, mahdollisesti myös jotain

osasia suvun vanhempien ja isovanhempien lapsuudesta. Jokaisen yksilölliseen elämäntarinaaan kytkeytyy samalla myös yleinen yhteiskunnallinen tilanne ja tapahtumat eri aikoina. Ajan moninaisuus, sen läsnäolo ja kerrostuneisuus menneisyydessä, nykyisyydessä ja tulevassa määrittää sosiaalityötä, mistä siinä on kysymys. Asiakkaat saattavat tuoda menneisyydestään esiin asioita, joilla on merkitystä tähän hetkeen ja ehkä tulevaisuuteen. Sosiaalityöntekijän on tärkeä ymmärtää menneisyyden arvo ja sen mahdollisuuksia jäsentää asiakkaan nykyhetken huolia, ongelmia ja vahvuuksia. Asiakkaan muistoja tulee kuulla, ja houkutella tarvittaessa pienistäkin vihjeistä asioita esille keskusteluun. Menneeseen on mahdollista keskustelujen turvin saada uusia sävyjä, ehkä muotoutua, rakentua uudelleen ainakin joiltakin osin. Sosiaalityössä menneisyyden läsnäolo nähdään tulevaisuuteen kurkottavana, orientoivana muutos- ja ongelmaratkaisutyönä. Sosiaalityö on *prosessuaalista tavoitteellista muutostyötä* tarvittavin interventioin. (Juhila 2018, 5–6.)

Kotirannan väitöskirjan tutkimus käsittelee aihetta asiakkaan aktivoitumisesta ja aktivoinnista, mutta sopii myös muuhun sosiaalityöhön, koska ihmisen toimintakyky määrittää ihmisen mahdollisuuksia toimia omassa elämässään. Sosiaalityön (Kotiranta 2008) eettisiin ohjeisiin kuuluu ihmisen itsemääräämisoikeus, ihmisen näkeminen itsearvona ja ihmisen mahdollisuuden kasvaa ihmisenä. Sosiaalityön keskeisimpiä lähtökohtia on yrittää ymmärtää asiakkaan, autettavansa käyttäytymisen mieltä myös silloin kun ihmisen toimintakyky on vinoutunut, lamaantunut tai estynyt. On tärkeää myös pyrkiä ymmärtämään käyttäytymistä silloinkin, kun ihmisen käyttäytymistä on vaikea hyväksyä tai käsittää, käyttäytymisellään ihminen yrittää jotenkin pyrkiä johonkin. Ehkä yhteiskunnan sosiaalityön kontrolli ja pakosta autetuksi joutuminen saattaa johtua tiedostamisen ongelmasta. Sosiaalityö pyrkii lisäämään asiakkaan tietoisuutta. (Kotiranta 2008, 59-60.)

Sosiaalityöhön liittyy myös *ennaltaehkäisevä työote*, missä pyritään varhain puuttumaan asiakkaiden eri riskitilanteisiin ennen varsinaisia vaikeampia ongelmia. Sosiaalityössä pyritään asiakkaan parempaa nykyhetkeen kuin tulevaisuuteen. Tätä muutosta kuvataan sosiaalityössä eri käsittein kuten toipumisena, valtautumisenä, osallisuuden ja selviytymisen lisääntymisenä, voimaantumisenä, kuntoutumisena. (Juhila 2018, 5.) Ennaltaehkäisevä työote on keskeistä asiakasta tukevassa sosiaalityössä.

Olen edellä käsitellyt sosiaalityötä ja pyrkinyt sitä määrittelemään aikaisemman tiedon pohjalta. Sosiaalityö käsitteenä on laaja ja sosiaalityötä tehdään laaja-alaisesti eri palvelujen muodossa eri ikäisten ihmisten kanssa, mikä vaikeuttaa sosiaalityön määrittelyä. Tässä tutkielmassani käytän

sosiaalityön käsitettä yleisenä käsitteenä ja teoreettisena perustana pyrkiessäni selvittämään tutkielmani aihetta asiakasta tukevasta sosiaalityöstä aikuisten parissa. Sosiaalityötä tehdään ihmisten parissa, jolloin hyvä asiakassuhde on tärkeä ja luja perusta tehdä asiakkaan kanssa yhdessä mahdollisimman hyvää sosiaalityötä hänen tueksi.

## 2.2 Asiakassuhde sosiaalityön kontekstissa

Asiakassuhdetta voidaan kuvata *yhteistyösuhteeksi* työntekijän ja asiakkaan välillä. Yhteistyösuhde on molemmille osapuolille sosiaalinen kokemus, missä välittyy aito välittäminen, halu rakentaa ja luoda asiakkaalle myönteisiä muutoksen mahdollisuuksia. *Voimaannuttava yhteistyösuhde* antaa sosiaalisen kokemuksen yksilöllisestä kunnioituksesta, ihmisarvosta, toivosta ja uskosta omiin yksilöllisyyden mahdollisuuksiin. (Kananoja 2017, 180.) Hietämäki (2015) kuvaa omassa tutkimuksessaan sosiaalityön lastensuojelun arviointiin liittyen hyvään asiakassuhteeseen kuuluvaksi työntekijän sensitiivisyyden eli aidon kiinnostuksen asiakkaan kokemuksille, tilanteelle ja toiveille. Sosiaalityöntekijä on hyvässä asiakassuhteessa empaattinen ja hyväksyvä asiakkaan näkökulmille. (Hietämäki 2015, 126.)

Niskala (2008, 75) määrittää sosiaalityön asiakassuhdetta *asiakas-sosiaalityöntekijä-suhteeksi*. Toimivan asiakas- sosiaalityöntekijä suhteen luominen on keskeistä sosiaalityöntekijän työprosessissa. Se on peruselementti kaikissa sosiaalityön asiakastyön eri prosessimalleissa. Asiakas- sosiaalityöntekijä-suhde kehittyy aluksi neuvotellen, määrittäen yhteistyösuhteen tasot, se on riippuvainen myös paikallisesta yhteisyydestä. Asiakas-sosiaalityöntekijä suhteeseen kuuluu tavoitteellista keskustelua, minkä avulla pyritään pääsemään työskentelyn jatkosuunnitelmista yhteiseen sopimukseen. Kun asiakas kokee vuorovaikutteisen asiakassuhteen tuovan perheenjäsenelleen tai itselleen apua, niin asiakkuuteen ryhdytään ja sitoudutaan paremmin. (Niskala 2008, 91.)

Asiakastyössä on ensisijaisesti kysymys asiakkaan kohtaamisesta, missä hoidetaan kerta kerran jälkeen asiakkaan pienempiä asioita rakentaen samalla tarpeiden mukaista kokonaistukea. Työskentelyssä on tärkeää vuorovaikutus, konkreettisten asioiden selvittäminen ja hoito. Parhaimmillaan asiakas kokee tulleen kuulluksi ja saaneensa asiansa hoidettua. (Nummela 2011, 85–86, 112.) Sosiaalityössä keskeistä on asiakkaan ja työntekijän hyvä kohtaaminen sekä luottamuksellinen asiakassuhteen muodostuminen asiakkaan oikeuksien toteutumiseksi. Hyvään



kohtaamiseen kuuluu myös asiakkaan mahdollisuus ottaa yhteyttä, saada tarvittaessa tapaamisaika joustavasti sekä luottaa siihen, että hänen kokonaistilanteensa ymmärretään. (Mt, 137.) Hyvässä, tukevassa vuorovaikutuksessa on tärkeää vahvistaa asiakkaan ääntä. Hyvä palvelukulttuuri ja ihmissuhdeulottuvuus asiakastyössä on keskeistä. Asiakkaan kuulluksi tuleminen ja kokemusten todeksi ottaminen ovat asiakkaalle arvokasta. (Mt, 151.)

Asiakassuhde perustuu sosiaalityössä luottamukseen. *Luottamuksellisuus* on olennainen osa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä suhteessa ja siihen liittyvissä sosiaalityön eettisissä periaatteissa. Asiakkaan täytyy voida luottaa sosiaalityöntekijään ja siksi sosiaalityöntekijän eettisiin periaatteisiin kuuluukin olla tietoinen asiakassuhteessa vastuullisuudesta ja sosiaalityön ominaislaadusta. Sosiaalityöntekijän tulee olla selvillä ja huolehtia siitä, missä ammatillisessa ominaisuudessa hän toimii asiakkaan kanssa, miten lähelle hän voi asiakasta mennä asiakassuhteessa ja asiakkaan tulee tiedostaa ja olla tietoinen tästä sosiaalityöntekijän ammatillisesta positiosta. Luottamuksellisuus asiakkaan saaman avun ja palvelun osalta voi joutua ristiriitaiseen tilanteeseen. Sosiaalityöntekijä tarvitsee asiakkaan suostumuksen, mikäli asiakkaan asioita selvitetään kolmansille osapuolille esim. moniammatilliselle työryhmälle. (Rostila 2001, 33–34.) Luottamuksellinen ammatillisuuteen pohjautuva mahdollisimman keskusteleva lähestymistapa turvaa luottamuksellista asiakassuhdetta.

Sosiaalityössä asiakas- sosiaalityöntekijä- suhde kuuluu sosiaalityöntekijän ammatilliseen työskentelyyn, se perustuu asiakkaan tarpeisiin ja työskentelyssä pyritään rakentamaan kohtaavaa kontaktia asiakkaan kanssa (Niskala 2008, 98). Sosiaalityössä sosiaalityöntekijä pyrkii eri keinoin rakentamaan asiakkaaseen yhteyttä työskentelyn tueksi. Asiakkaan ja ammattilaisen välinen asiakassuhde voidaan nähdä *sosiaalisesti rakennetuksi asiakassuhteeksi*, missä asiakastapaamisilla sosiaalityöntekijällä voi ”työminän” mukana olla jonkin verran henkilökohtaista ”kotiminää”. Asiakassuhteessa asiakas kuitenkin paljastaa omasta ”kotiminästään” enemmän. Ensimmäisellä asiakastapaamisella muodostuu molemmille, niin asiakkaalle kuin sosiaalityöntekijälle erilaisia käsityksiä toisen ominaisuuksista, odotuksista ja toiminnasta, ne muodostavatkin tärkeitä perustuksia jatkotyöskentelyn pohjaksi. (Rostila 2001, 46.) Asiakas-sosiaalityöntekijä-suhteessa tärkeää on, että sosiaalityöntekijä saa asiakkaalta valtuutuksen, yhteisen sopimuksen toimia hänen asiassaan kolmella eri asiakkaan elämään liittyvällä saralla: *sosiaalisen oikeudenmukaisuuden turvaajana, sosiaalisen käyttäytymisen ohjaajana ja sosiaaliturvaetuuksien myöntäjänä* (Niskala 2008, 99–100).

Hietamäen (2015) lastensuojelun arviointiin liittyvässä tutkimuksessa vanhempien kokemuksen mukaan heidän voimavarat lisääntyivät, kun heidän tukenaan oli hyvä asiakassuhde yhteenvedon saamisen lisäksi. Tutkimuksen tulosten perusteella asiakastyössä on tärkeää muodostaa asiakkaaseen hyvä asiakassuhde, tarkastella heidän voimavaroja ja paneutua yhteenvedon antamiseen työskentelystä. Tämä kaltainen työskentely tuki vanhempien muutostarpeiden tietoisuuden lisäämistä. Ongelmiin tarkasteluun keskittyminen heikensi puolestaan vanhempia vanhempien kokemuksen mukaan. (Hietamäen 2015, 146.)

Sosiaalityössä pyritään muodostamaan *tiedonmuodostusprosessi* asiakkaan tilanteesta kokemusten, havaintojen, vuorovaikutuksen sekä tiedon yhtäaikaisen huomioimisen avulla. Määriteltäessä asiakkaan elämäntilannetta asiakassuhteen alkuvaiheessa tiedonmuodostusprosessi on keskeistä. Asiakkuuden jatkuessa tiedonmuodostus jatkuu jäsentämällä asiakkaan elämäntilannetta asiakkaan oman tilanteen kerronnan ja palvelutarpeen pohjalta. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on myös muodostaa tilanteeseen luonnollinen kerrontatilanne. Asiakas- sosiaalityöntekijä- suhteen tuella on mahdollista liittää asiakkaan omaan kertomaan tilanteestaan muut asiaa koskevat järjestelmät ja henkilöt. Asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen määrittely ja sen ymmärtäminen antavat sosiaalityölle sen paikallisen kontekstin *suunnitelmalliselle sosiaalityön prosessille* ja tuen mahdollisuuksille. Niin asiakkaat kuin sosiaalityöntekijätkin ajattelivat asiakkuuden alussa tehtävän laajan asiakkaan tilanteen kartoituksen nopeuttavan ja syventävän sosiaalityön prosessia (Niskala 2008, 102-104.) Myönteiseen asiakassuhteeseen ja asiakkaan tukeen tarvitaan monen asian samanaikaista toteutumista (Hietamäki 2015, 152). Hyvä, luottamuksellinen asiakassuhde tukee suunnitelmallista sosiaalityön prosessin muodostumista mahdollisimman laajaksi pohjaksi ja tueksi asiakastyöhön selvitetäessä monipuolisesti asiakkaan tuen mahdollisuuksia.

Olen edellä aikaisemman tutkimuksen valossa määritellyt käsitteet sosiaalityö ja asiakassuhde tutkielmani teoreettiseksi perustaksi sekä aineiston analyysin ja vertailun pohjaksi. Sosiaalityössä myös aikuisten parissa työskenneltäessä asiakassuhde asiakkaan tueksi on keskeistä. Asiakassuhdetta tukevan sosiaalityön tutkiminen on perusteltua esitetyn aikaisemman tutkimuksen valossa sen vaikuttavuuden ja mahdollisuuksien perusteella. Seuraavaksi kerron tutkielmani tutkimuskysymyksen ja tutkimus tutkimustehtävän.

## **2.3 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymys**

Millainen sosiaalityön asiakassuhde tukee asiakasta aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä? Aiheen tutkiminen asiakkaan tuen näkökulmasta antaa monipuolisempaa ymmärrystä sosiaalityöhön yksilön hyvinvoinnin, avun ja tuen turvaamiseksi. Asiakasta tukeva sosiaalityö antaa myös mahdollisimman oikeanlaista tietoa yksilön ainutkertaisesta tilanteesta, yhteiskunnallisten muutosten seurauksista, tuen mahdollisuuksista sosiaalityön eri muotoihin mm. rakenteelliseen sosiaalityöhön ja palvelujen kehittämiseen. Sosiaalityöhön heijastuu suoraan tai välillisesti yhteiskunnassa tapahtuvat eri muutokset. Juhilan (2018) mukaan sosiaalityössä ruohonjuuritason asiakastyön lisäksi sosiaalityössä on aina läsnä yhteiskunnan rakenteelliset kysymykset. Sosiaalityöntekijän tulee myös nähdä, tunnistaa ja ymmärtää rakenteellisia kysymyksiä kuten esim. globaalin pakkomuuton prosesseja tai yhteiskunnallista eriarvoistumista, voidakseen auttaa ja tukea asiakasta. (Juhila 2018, 161.)

Tutkimustehtäväni liittyy asiakassuhteeseen aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä. Pyrin tutkielmassani selvittämään aikaisemman tutkimuksen pohjalta, millainen asiakassuhde tukee ja auttaa asiakasta sosiaalityössä aikuisten parissa. Tämän kandidaattitutkielmani tutkimuskysymys on, millainen asiakassuhde tukee asiakasta aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä?

Seuraavassa luvussa esittelen tutkimusmetodina käyttämäni kuvailevaa kirjallisuuskatsausta sekä selvitän tarkemmin aineiston keräämiseen liittyvää tiedonhankintaani sekä perustelen tekemiäni rajoituksia aineiston haussa. Tämän jälkeen paneudun tutkielmani analysoitavaan aineiston esittelyyn.

### **3. TUTKIELMAN TUTKIMUSASETELMA**

Tutkielmani toteutan kuvailevana kirjallisuuskatsauksena, missä jo tutkielman tutkimuskysymyksen rajaa aineiston hakua aikuisten parissa tehtävään sosiaalityöhön. Tutkielmani aineisto koostuu länsimaisista tutkimuksista, sosiaalityön väitöskirjoista ja sosiaalityöhön liittyvistä suomen ja englanninkielisistä tieteellisistä artikkeleista.

#### **3.1 Tutkimusmenetelmänä kuvaileva kirjallisuuskatsaus**

Kuvaileva kirjallisuuskatsaus on tutkittavasta aiheesta tehty yleiskatsaus ilman tarkkoja ja tiukkoja sääntöjä. Kirjallisuuskatsauksessa käytetään aikaisempia tutkimuksia ja koostetaan niistä uusia tutkimuksia tuloksineen. Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen tutkielman aineistojen valintaa ei vaikuta metodiset säännöt ja kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa voidaan aineistoja käyttää laajasti. Tutkittavaa ilmiötä on kuitenkin mahdollista luokitella tutkittavan ilmiön ominaisuuksien mukaan, tutkimuskysymykset eivät ole liian kapeita ja tutkittavaa ilmiötä voidaan kuvata melko laaja-alaisesti. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus on ja voi toimia itsenäisenä tutkimusmetodina. (Salminen 2011, 4- 6.)

### 3.2 Kirjallisuuskatsauksen aineisto

Kirjallisuuskatsaukseen hain ja aineisto valikoitui seuraavien hakujen mukaan. Tutkielmani sosiaalityön teoreettiseksi pohjaksi ja asiakassuhdemääritelmän perustaksi aloitin haun kandidaattikurssin ohjaavalta opettajaltani saamastani, aiheeseeni liittyvästä Asta Niskalan vuonna 2008:n julkaistusta käytännöntutkimusta koskevasta väitöskirjasta sekä Johanna Hietamäen vuonna 2015:sta julkaistusta lastensuojelun arviointiin liittyvästä laadullisesta tutkimuksesta. Seuraavaksi hain googlen manuaalisella haulla hakusanoina asiakassuhde sosiaalityössä sekä sosiaalityö käsitteiden asiakassuhteen ja sosiaalityön määrittelemiseksi. Jyväskylän yliopiston JyKdok hakukoneen avulla hain sosiaalityötä käsitteleviä, verkossa saatavia sosiaalityön kirjoja. Kirjoja oli hakuni tuloksena 763 kirjaa, rajasin hakua uudestaan e- kirjoihin, haun tuloksia oli tuolloin 109:n kirjaa, rajasin hakua vielä uusimpaan tietoon. Hain kirjoja 1.1.2015: sta eteenpäin aina uusimpaan aineistoon, haun tuloksena oli tuolloin 56 kirjaa. Kirjoista valitsen ne kirjat, jotka sopivat mielestäni aiheeseeni parhaiten. Sosiaalityön käsikirjan kirjan artikkelista sain lumipalloefektinä Tuija Kotirannan (2008) väitöskirjan ”Aktivoinnin paradoksit”, missä käsiteltiin sosiaalityön asiakassuhdetta.

Tutkielmani varsinaiseen analysoitavaan aiheeseen ja aineistoon, asiakasta tukevaan sosiaalityöhön asiakassuhteessa, päädyin hakemaan ja rajaamaan aineistoa uusimpaan sosiaalityön tutkimukseen. Uusimpaan aineistoon keskittymällä voin paremmin yrittää hallita aineiston määrää ja uusin tutkittu tieto antaa tutkielmalleni haluamaani näkökulmaa. Uusimpaan tutkimukseen keskittyminen antoi tutkielmalleni pohjan selvittää, mitä uusin tutkimus tuo aiheesta esille. Saanko aineiston analyysissä kenties aiheesta jotain uutta aiheesta esille aiemman tutkitun tiedon pohjalta? Nykytieto voi mahdollisesti tuoda uutta näkökulmaa tässä hetkessä tehtävän sosiaalityön tueksi. Hain aineistoa

tutkimukseeni vuoden 2015:sta alusta aina uusimpiin tutkimuksiin. Janus ja Yhteiskuntapolitiikka lehtien- vuosikerrat ja niiden artikkelit kävin Jyväskylän avoimen yliopiston kirjaston e- palveluista manuaalisesti läpi vuoden 2015:sta alusta uusimpiin käytössä oleviin lehtien artikkeleihin. Ohjaavalta opettajaltani sain tiedon David Murphy, Maria Duggan ja Stephen Josephin artikkelista.

Jyväskylän yliopiston kirjaston kirjastoaineistojen JYKDOK-tietokannan hakutoiminnoista hain selaa tietokantoja kansainvälisten tietokantojen hakua varten. Tietokannoista valitsin sosiaalityön tietokannan, niitä oli kaikkiaan 33 kappaletta. Sosiaalityön tietokannoista valitsin tutkimukseeni kannalta ehkä tutkimustani parhaiten tukevaa kaksi eri tietokantaa. Toinen käyttämäni tietokanta oli Applied Social Sciences Index & Abstracts (ASSIA). Tietokannassa hakusanoina käytin tarkennetussa haussa Boolean menetelmällä *social work AND relationship AND support AND adults*. Hakusanat varsinkin social work tuli aina esiintyä artikkelin abstrack osiossa. Hakurajauksena lisäksi oli vertaisarvioidut, 1.1.2015: sta alkaen uusimmat englanninkieliset artikkelit Sholary Journals:sta. Haun tulokseksi sain 57:n artikkelia. Näitä artikkeleita kävin vielä systemaattisesti läpi poimien ne artikkelit, missä oli abstrack osiossa social work mainittu.

Toinen käyttämäni tietokanta oli Social Services Abstracts (ProQuest) mistä tarkennetulla haulla, Boolean menetelmällä tein haun samoja hakusanoja käyttäen kuten edellä. Hakusanoina olivat *social work AND relationship AND support AND adults*. Hakusanat varsinkin social work tuli esiintyä aina abstrack osiossa. Hain aineistoa rajaten artikkelit vertaisarvioituihin, sekundääri lähteisiin (source type), englannin ja suomen kielisiin artikkeleihin aikajänteellä 1.1.2015: sta uusimpaan aineistoon. Haun tulokseksi sain 32:ksi artikkelia. Tästä hausta nousi esiin muutamia jo edellisestä tietokannasta käyttämiäni samoja artikkeleita, näitä artikkeleita oli 3 kappaletta. Tästä tietokannasta sain vain yhden Covid- 19 maailmaanlaajuista pandemiaan käsittelevää aineiston. Tämän artikkelin pohdinnan jälkeen päädyin ottamaan aineistoon mukaan, vaikka aineisto käsittelee lapsia ja nuoria. Perustelen myöhemmin tätä aineistovalintaani.

Hakuni tavoitteena oli löytää aineistoa aikuisten parissa tehtävästä asiakasta asiakassuhteessa tukevasta sosiaalityöstä. Joten hausta saamistani artikkeleista jätin tässä tutkimuksissa pois nuoriin tai vanhuuteen liittyvät artikkelit, ikäsyryntään liittyvän artikkelin, samaa sukupuolta olevien avioliittoon liittyvän artikkelin, autismiin liittyvän artikkelin, sosiaalityön johtamiseen tai fyysiseen työpaikkaan liittyvät artikkelit, lapsiin liittyvät artikkelit kuten esim. adoptio, sijaisperheet sekä sosiaaliseen mediaan liittyvän artikkelit.

Tutkielman analysoitavan aineiston, tutkimusten kokonaismäärä oli 12:sta tutkimusta. Aineistosta seitsemän oli suomenkielistä ja viisi englanninkielistä tutkimusta. Aineistosta erottui selvästi eri aiheita ja teemoja, joten jaottelin aineiston seuraaviin teemoihin: vuorovaikutuksen merkitys, sosiaaliset ongelmat, päihdeongelmat, taloudelliset haasteet, asiakkuuden keston vaikutukset asiakasta tukevassa sosiaalityössä. Seuraavassa luvussa, luvussa neljä, esittelen tutkielmani haun mukaiset tulokset teemoittain eri alaluvuissa.

## **4. ASIAKASTA TUKEVA SOSIAALITYÖ ASIAKASSUHTEESSA**

Tässä luvussa käsittelen ja esittelen tutkielmani aineiston tuloksia, aineistosta nousseita asiakasta tukevia sosiaalityön menetelmiä ja ammatillisia sosiaalityön työkäytänteitä aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä. Esittelen tulokset aineistosta esiin tulevien teemojen mukaisesti kolmessa eri alaluvuissa. Käsitteitä ja asiakkaan tukeen liittyviä eri keskeisiä ominaisuuksia olen tekstissä kursivoinut, jotta ne olisivat helpompi hahmottaa tuloksia silmämielessä.

### **4.1 Vuorovaikutuksen merkitys sosiaalityössä**

Aineiston artikkeleissa oli ehkä odotetustikin eniten käsitelty vuorovaikutukseen liittyvä mahdollisuuksia ja vuorovaikutuksen vaikutuksia asiakkaan tukemiseksi. Vuorovaikutuksen merkitys asiakassuhteessa on keskeistä.

Toimiva vuorovaikutus asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä edellyttää vuorovaikutteista asiantuntijuutta, missä yhdistyy työntekijän ammatillinen osaaminen ja asiakkaan kokemus. Voidaan puhua *vuorovaikutteisesta ja jaetusta asiantuntijuuteen pohjautuvasta sosiaalityöstä*, mikä ei enää perustu kapeasti omaksuttuun tietoon, työntekijän statukseen, asemaan tai taitoon. (Koivisto, Pitkänen & Koivisto 2015, 177.) Oletuksena on, että sosiaalityön palvelunkäyttäjän ja sosiaalityöntekijän välinen suhde on jotenkin oleellista käytännön onnistumiselle. Usein kuitenkin tarkoitetaan erilaisia työskentelytapoja puhuttaessa vuorovaikutussuhteeseen perustuvasta käytännöstä. Näin olleen tärkeää onkin selventää, millainen on pätevä ja aito sosiaalityön asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen suhteeseen perustuva lähestymistapa. (Murphy, Duggan, Joseph 2013, 704.)

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille muodostuva suhde voi olla pohjimmiltaan erityyppistä, se voi olla joko *dynaamista* tai *henkilöön keskittyvä suhde*. Henkilöön keskittyvä suhde on terapeuttipotilassuhteen tyyppinen, missä ammatillinen suhde on väline. Suhteessa keskitytään enemmän asiakkaan tiedostamattomiin prosesseihin ja pyritään ottaa huomioon tietyt tilanteeseen, terapiaan kuuluvat näkökohdat. Implisiittisesti suhteessa asiantuntijalla on kohtauksissa määräysvalta ja valta. Dynaamista suhdetta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä pidetään taas muutosprosessina, missä on mukana asiakas, ei potilas ja sosiaalityöntekijä. Tämä suhde perustuu arvioihin ja periaatteisiin kuten vuoropuheluun, myönteisen suhtautumisen tärkeyteen sekä vastavuoroisuuteen. Dynaamisessa suhteessa molemmilla niin asiakkaalla kuin sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus kokea toisensa täysipainoisia ihmisinä, mikäli asiakas saa olla omassa tilanteessaan asiantuntijana ja määrittää vapaasti asiakassuhteen suunnan. (Murphy 2013, 705.)

Hietamäen (2015, 129) tutkimuksessa lastensuojelun asiakkaana olevien vanhempien näkemyksen mukaan heitä auttoi heidän tilanteessa eniten keskustelut yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa ja, että heitä kuunneltiin asiakkaana. Vanhemmat nostivat myös esiin muita heitä tukevia tekijöitä kuten puolueettomuus, avoimuus, ymmärretyksi tuleminen tunne, työntekijät uskoivat heidän kertomaa, tarjosivat apua, työntekijöiden luottamuksellinen toiminta, empaattisuus, vakavasti ottaminen ja yksilöllisyyden huomioiminen. Vanhemmat antoivat tutkimuksessa myös kritiikkiä sosiaalityöntekijöiden työtapoihin liittyen. Vanhemmillä saattoi olla tunne kohtaamattomuudesta, suoraan ei puhuttu asioista, vain kuunneltiin, kokemus, ettei heitä uskottu tai otettu vakavasti, pidettiin vanhempia yksinkertaisina, toivottiin enemmän keskustelua, työntekijä pyrki puhumalla saamaan ongelman katoamaan, myös esille tuli toive *paneutuvammasta* ja *kyselevämmästä työotteesta* asiakkaan näkemystä kohtaan. Koettiin myös, että aina oli kohdattava samat kysymykset tapaamisilla. Vanhemmat halusivat jatkuvuutta ja keskusteluun huomion kiinnittämistä. Myös asiakkaan kannustaminen työskentelyyn osallistumisesta tuki asiakasta hyvin hyvässä asiakassuhteessa. *Aito kiinnostus* asiakkaasta ja hänen näkemyksistään sekä *kannustaminen työskentelyyn osallistumisesta* auttoivat hyvän asiakassuhteen muodostumisessa. (Hietamäki 2015, 151.)

Vuorovaikutuksen ymmärtämiseen ja havaitsemiseen tarvitaan kokemusta. Vuorovaikutustaitojen oppiminen kuin opettaminen tulisi nähdä prosessina, missä reflektio- ja vuorovaikutustaidot ovat erottamattomasti toisiinsa kietoutuneita. (Jokinen 2017, 205.) Vuorovaikutustaidot ovat myös yksilökohtaisia ja niitä on mahdollista kehittää.

Jokisen tutkimuksessa sosiaalityöntekijä opiskelijoilta selvitettiin kategoria-analyysin keinoin asiakassuhteen vuorovaikutusta heidän jäsenystensä kautta. Jokisen (2017, 191) mukaan sosiaalityön opiskelijat pitivät tavoiteltavana ja professionaalisen sosiaalityöntekijän ominaisuuksina sosiaalityöntekijän levollisuuden, rauhallisuuden, vahvan läsnäolon, katsekontaktin ottamisen ja sen suuntaamisen kohti asiakasta tai asiakkaisiin. Myös toivoa luova ja asiakasta kannustava ote, positiivinen, hymyilevä olemus, myötätunnon ja empatian osoittaminen asiakasta kohtaan on asiakasta tukevaa. Toivon luominen asiakastyössä tulee pohjautua rehellisyyteen ja tilanteen vaatimiin realiteetteihin. Vaikeissakin tilanteissa sosiaalityöntekijän jämäkästi toimiessa myötätunnon osoittaminen ei saa olla este toimimiselle. (Jokinen 2017, 196.) Tutkimuksessa nousi esille erittäin tärkeäksi vuorovaikutuksen tärkeys, jotta ihminen tulee aidosti kohdatuksi.

Sosiaalityössä asiakkaan tilannetta voidaan selvittää *haastattelu- tai kerrontaformaattilla*. Haastatteluformaattissa pyritään saamaan asiakkaan tilanteesta mahdollisimman kattavaa ja oikeaa tietoa, missä tiedon kokoaminen on sosiaalityöntekijän velvollisuus ja tehtävä. Haastatteluformaattissa keskustelun ohjaaminen sekä oikeus ja velvollisuus pitää keskustelu oikeanlaisena suoritettaessa institutionaalista tehtävää kuuluu sosiaalityöntekijälle. Keskustelussa valta-asema ja työntekijän hallitseva rooli tulee esille hänen viedessä keskustelua valitsemiinsa keskustelunaiheisiin. Sosiaalityöntekijän yhdeksi keskeiseksi kompetenssiksi voidaankin nähdä taidon muotoilla ja esittää asiakastapaamisessa vuorovaikutusta eteenpäin vieviä hyviä kysymyksiä. Asiakkaalta saatujen vastausten pohjalta on tärkeää osata tehdä myös jatkoon vieviä kysymyksiä. Tällä työskentelytavalla on mahdollista päästä syvemmillä asiakkaan asioissa. Keskittynyt läsnäoloa sekä tarkkaavainen, hyvä kuunteleminen on olennaista, jotta asiakkaan selvittämällä tiedolla ja ehkä mahdollisilla vihjailulla voidaan päästä olennaisiin asioihin. Kerrontaformaattilla vuorovaikutuksessa on taas oma tehtävänsä ja paikkansa. Kerrontaformaattilla tarkoitetaan pyrkimystä luoda asiakkaalle tila, jossa hän itse määritteli oman näkökulmansa pohjalta, mistä hänen avuntarvetta ja tilannetta lähestytään. Vuorovaikutuksessa olennaiseksi sosiaalityön kompetenssiksi muotoutuu myös *läsnä oleva sosiaalityöntekijä*, joka välittää eleillään, ilmeillään, minimipalautteellaan, katsellaan oikeasti kuuntelevansa asiakasta, hänen tarinaansa. Sosiaalityön professionaalisisista arvolähtökohdista ja eettisistä periaatteista saa kerrontaformaatti valtuutuksen, missä asiakas on asetettu keskeiseen asemaan tunteineen ja kokemuksineen. Vuorovaikutus kunnioittaa asiakkaan toiveita, palvellen asiakasta ja hänen tarpeita. Sosiaalityöntekijän ammatillisena tehtävänä on olla asiakasta varten, osoittaa myötätuntoa, tukea, ilmaista asiakkaalle, ettei hän vaikeassa tilanteessaan ole yksin ja tarjota hänelle mahdollisuutta kertoa omaa tilannettaan. (Jokinen 2017, 204–205.)



Sosiaalityötä uudistaessa ja edistäessä parempaa asiakaslähtöisyyttä tulee kehittää uusia *tietokäytäntöjä* ja *tietokäytäntöjä määrittäviä vaihtoalueita* (Koivisto, Pitkänen & Koivisto 2015, 175). Tietokäytännöllä tässä ei tarkoiteta rutiininomaista tiedon keräämistä asiakkaiden tilanteista tietojärjestelmän avulla tai eri lomakkeilla vaan puhutaan toiminnan muutoksesta ja dynaamisuudesta. Tietokäytännöt ovat jaettuja ja pysyviä muotoja toiminnassa, jotka avoimien kohteiden mukaan tulevat muovautumaan, jalostumaan ja kehittymään. Tietokäytäntöjen muokkautumisen keskiössä on kohteista rakentuva ja muodostuvat tieto. On oleellista tarkastella miten, millä tavoin tieto käytännössä rakentuu ymmärtääkseen tietokäytäntöjen dynaamisuuden, missä tietokäytäntöjen oleelliseksi osaksi määritty vaihtoalue. Vaihtoalue määrittää tietokäytännön ja miten käytännössä vuorovaikutuksessa tietoa tuotetaan. Vaihtoalue muodostuu ja koostuu vuorovaikutuksen paikaksi käytetyistä käsitteistä, toimintavoista ja välineistä. (Koivisto, Pitkänen & Koivisto 2015, 176.)

Vuorovaikutteinen vaihtoalue voidaan nähdä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisenä dialogisena tai vuorovaikutteisena kohtaamispaikkana, mikä mahdollistaa yhteistoiminnallisuuden asiakkaan ehkä hänen läheisten tai muiden henkilöiden kanssa ja sosiaalityöntekijän välillä jaetussa kulttuurin, kielen kuin toiminnan osalta. Yhteisesti jotain jaettua mahdollistaa paremman ymmärtämisen toisen kokemuksille ja tiedoille. Vuorovaikutus mahdollistuu kokoelmasta erilaisia välineitä kuten artefaktit ja käsitteet. Yhteistoiminnallisen ja vuorovaikutuksen vaihtoalue voi olla monenlainen. Vuorovaikutteisessa vaihtoalueessa jaetaan yhteisesti ymmärrys siitä, miksi jotain tehdään, miksi esim. jokin lomake täytetään ja miten yhdessä esimerkiksi käsitellään saatuja tuloksia. Keskeinen ajatus tietokäytännöissä onkin muuttuvat ja avoimet toiminnan kohteet, mitkä määrittävät ja muokkaavat vaihtoalueen tietokäytäntöjä. Kohteiden muuttuessa soveltuvat välineet ja toiminnat ovat toiminnan kohteesta riippuvaisia, samalla muuttuu jaettu ja soveltuva käsitteistö. (Koivisto, Pitkänen & Koivisto 2015, 177–178.)

Keskeistä vuorovaikutteiselle vaihtoalueelle on se, että keskustelu osallistujien välillä syntyy vapaassa vuorovaikutuksessa eikä määräydy vain yhden tahon toimesta. Tasavertainen vuorovaikutustilanne rakentuu aidosta jokaisen osapuolen kuuntelemisesta, kunnioittamisesta toisten erilaisia näkökulmia kohtaan, jokainen pyrkii tuomaan ryhmään parhaan osaamisensa ja siinä on hyvä olla omana itsenä. Tarkoituksena on pyrkiä luomaan edellytykset ja keinot yhteiselle kommunikaatiolle ja osallistumiselle itselle luonteisella tavalla. Vuorovaikutus syntyy siinä hetkessä sen tilanteen vaatimalla tavalla, ei ennalta määrättyinä. Vuorovaikutteiset vaihtoalueet

asiakkaat ovat kokeneet voimaannuttavana, antaneet mahdollisuuden kokea uudenlaista merkityksellisyttä ja oivaltamista. (Koivisto, Pitkänen & Koivisto 2015, 183.)

Vuorovaikutteisessa vaihtoalueessa verrattuna yhdensuuntaisen vaihtoalueeseen, missä asiakas on melko pitkälle asettunut sosiaalitoimen käytänteistä rakentuvaan rooliin, mahdollistaa paremmin asiakkaan osallistumisen ja osallisuuden. Vuorovaikutteinen vaihtoalue tulisi ottaa ja rakentaa osaksi sosiaalityötä sosiaalityöntekijöiden toimintakäytäntöihin turvaamaan paremmat mahdollisuudet asiakkaan erilaiselle osallistumiselle. (Koivisto, Pitkänen & Koivisto 2015, 184.)

Vuorovaikutteisessa asiantuntijuudessa vuorovaikutuksen vaikutukset heijastuvat myös omiin ajatuksiin ja kokemukseen itsestä sosiaalityöntekijänä. Se avaa myös uusia näkökulmia sosiaalityöhön ja mahdollistaa uuden oppimista eri asioista. Sosiaalityön asiakkaan ehkä vaikea, negatiivinen tausta voidaankin nähdä merkittäväksi kokemustiedoksi. Ammattikeskeisestä roolista luopuminen siirryttäessä vuorovaikutteiseen asiantuntijuuteen asiakkaan rooli ja kokemus asiakkuudesta muuttuu, se mahdollistaa uuden oppimisen ja asiakas muuttuu vuorovaikutustilanteessa täysvaltaiseksi osallistujaksi. Rooleista luopuminen tukee merkityksellisyyden tunnetta, se on myönteistä omalle identiteetille ja vapauttaa tilaa *vuorovaikutteiselle asiantuntijuudelle*. (Koivisto, Pitkänen & Koivisto 2015, 185.) Vaihtoalue määrittää asiakaskohtaamisissa tiedon tuottamisen laatua kenen lähtökohdista ja miten sitä tuotetaan. Se mahdollistaa tilan aidolle osallistumiselle ja asiakkaan kokemuksille. Tilanteeseen vaikuttaa millainen vaihtoalue asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille muodostuu, vuorovaikutteisessa vaihtoalueessa turvataan tasavertaista yhteistoimintaa.

## **4.2 Sosiaaliset ongelmat, päihdeongelmat, taloudelliset haasteet**

Sosiaalityössä kohdataan asiakkaita, joilla on erilaisia sosiaalisia ongelmia, päihdeongelmia, taloudellisia vaikeuksia ja haasteita. Yleensä monet eri elämän vaikeudet ovat sosiaalityön keskiössä ja niihin pyritään löytämään asiakasta tukevia ratkaisuja.

Sosiaalityön asiakuudessa on paljon myös erilaisista päihdeongelmista kärsiviä asiakkaita ja myös päihdeistä kuntoutuvia asiakkaita. Ekqvistin (2019, 265–267) suuntaa antavassa päihdekuntoutujien tutkimuksessa kartoitettiin laituskuntoutuksen päättäviä päihdekuntoutujien omia näkemyksiä ja tulevaisuuden toiveita keinoista, miten he pyrkivät tavoitella päihdeetöntä tulevaisuutta. Yleensä

sosiaalityön toimintakulttuuria on pyritty jo pidempään suuntaamaan ongelmakeskeisestä toimintakulttuurista *toivokeskeiseen työskentelyyn*. Vaikeassa, toivottomassa tilanteessa olevan tarkastellessa toivotun laista tulevaisuutta, se voi tuoda ihmiselle myönteistä näkökulmaa tulevaisuuteen. Tulevaisuuden toiveet antaa pohjaa näkemykselle mikä koetaan tavoittelun arvoiseksi ja tärkeäksi. Kuntoutujan toiveiden selvittäminen auttaa kohdentamaan tuen muotoa ja palveluja. Tutkimuksen mukaan päihdekuntoutujien omat toiveet tulevaisuuteen kohdentuivat elämään tyytyväisyyteen, tavoittelu päihteettömyyteen, arkeen, sosiaalisiin verkostoihin ja työelämään. Toivotut asiat ovat laajoja, kaikkia ihmisiä yleensä koskettavia elämän eri asioita ja osa-alueita. Päihteettömyys kuitenkin nousi kontekstiin liittyen yleisemmäksi toiveeksi. Toive tulevaisuuteen suuntautuvasta päihteettömyydestä, hyvästä arjesta, työelämästä, sosiaalisista suhteista haastaa myös sosiaalityötä muiden jatkohoitoa tarjoavien palvelujen kanssa. Miten voidaan toiveiden saavuttamista tukea? Tarve on laaja-alaiselle eri elämän osa-alueille liittyville palveluille, elämänhallinnan ja arjen tukitoimille, harrastus- ja ystävätoiminnalle, terveydenhuollon palveluille, tiiviille yhteistyölle työelämän ja päihdetyön palveluille, tarvittaville perhe- ja parisuhdepalveluille tukemaan mahdollisuudelle saavuttaa päihteen tulevaisuus. (Ekqvistin 2019, 265–267.) Toivo elämän hallinnan mahdollisuudesta on asiakkaalle tärkeää, asiakasta tukevaa.

Huumeita käyttävien naisten omien eriarvoisuuden kokemuksiin liittyvässä tutkimuksessa heidän kokemuksen mukaan palvelujärjestelmässä heidät kategorisoidaan narkomaaneiksi. Heidän oikeus palveluihin ja narkomaanin ihmisarvoon on matalampi kuin muilla. Useat toistuneet eriarvoisuuden kokemukset muokkaavat naisten käsityksiä syistä sosiaalisessa jakamisessa ja naisten myös omassa negatiivisessa tulkinnassa. Itseään toteuttava ennusteen mukaisesti asioiminen vaikeutuu niin naisten kuin palvelujärjestelmän osalta. Stereotyyppisen näkemyksen, kehän muuttamisen vastuu ei voi olla naisilla, joihin kohdennetaan säätelykäytäntöjä vaan ammattilaisella. Tässä tutkimuksessa naisten ryhmäkeskusteluissa tuli esille, että naiset tunnistivat palvelujärjestelmän toimintalogiikoita ja valtasuhteita. Naiset hoisivat ja edistivät omia asioitaan rajallisesti, myös välineet kontrolloida tilannetta, koska heidän tiedot olivat rajalliset. Naiset saattoivat jättäytyä palvelujen ulkopuolelle tai heidän yritykset toimia palvelujen mukaisesti, yritykset pyristellä hallitsevia suhteita vastaan jäivät pinnalliseksi sinnittelyksi. Asiakkaita ei voida tukea, jos hyvinvointipalvelujärjestelmän neuvonta puuttuu, on epämääräistä päätöksentekoa ja palveluissa torjutaan asiakkaita. Palvelujärjestelmän systeemiä tulee muokata ja muuttaa niin paljon, että *avun ja tuen tarvijsija sopii palvelujärjestelmän systeemiin*, missä toiminta perustuu *mukaan ottamiseen ja ratkaisujen etsimisen logiikkaan kokonaisvaltaisesti*. (Virokannas 2017, 281.)

Hamstraavien asiakkaisiin liittyvässä tutkimuksessa tutkimukseen osallistuneista asiakkaista useimmat kokivat hyvinvointinsa ja terveytensä erittäin huonoksi ennen sosiaalityön väliintuloa ja pyrkimystä edistää hyvinvointia. Suurimmalle osalle tutkimuksen osallistuneista tapahtui edistystä. Syy yhteys tutkimuksessa oli nähtävissä, hyvinvoinnin parantuessa asumiseen liittyvät haasteet paranivat ja hädän uhka helpottui. Asiakkaita tavattiin paikoissa, missä he tunsivat olonsa hyväksi eniten kuitenkin asiakkaiden kodeissa. Hamstraavien asiakkaiden tukemiseksi työntekijät käyttivät *erilaisia lähestymistapoja* kuten ratkaisukeskeistä lähestymistapaa, motivoivaa haastattelua, järjestelmäteoriaa, käytännön tiedottamisessa tehtäväkeskeistä lähestymistapaa, hyvinvointisuunnitelmaa. Asiakassuhteen tukena käytettiin myös asiakkaan omaa sietokykyä ja hänen vahvuuksia. (Anka, Sorensen, Brandon & Bailey 2017, 67–77.)

Sosiaalityöntekijät keskittyivät hamstraavien asiakkaiden kanssa *saavutettuihin tuloksiin, ennaltaehkäisevään työhön, ihmissuhdeperusteiseen työskentelyyn ja asiakkaan vahvuuksiin*. Näin asiakkaisiin saatiin rakennettua ajan kanssa *luottamuksellisuutta* ja erilaisia suhteita tarvittavaan työskentelyyn eri virastojen kanssa. Työntekijät myös *pitävät yhteyttä asiakkaisiin ja sitoutuivat työskentelyyn* tietyn ajanjakson ajan. Tutkimus on suuntaan antava, tutkimuksessa kehitettiin asiantuntijaryhmää, mikä tuki sosiaalityöntekijöiden toimintaa ja mahdollisuuksia rakentaa luottamusta ja kehittää suhteita. Tutkimuksessa todettiin hamstraavien, itseään laiminlyövien asiakkaiden olevan sosiaalityölle haasteellinen asiakasryhmä. Sosiaalityön periaatteisiin kuuluu, että ihminen on *itse paras arvioija* mikä antaa heille työskentelyssä hyvät tulokset, mikä on heille tärkeää. Asiakkaat arvostivat työskentelyssä, kun sosiaalityöntekijöiden kohtelivat heitä *kunnioittavasti, herkästi* ja käyttivät *aikaansa* heidän kanssa. Sosiaalityön tavoitteena oli eri teknikoiden avulla saada hamstraaville asiakkaille keinoja *hankkia* ja *saada takasin heidän oma elintilansa*. (Anka, Sorensen, Brandon & Bailey 2017, 67–77.)

Talouden hallintaan liittyvässä mielenterveyspalvelujen asiakkaiden henkilökohtaisen budjettiin koskevassa tutkimuksessa sosiaalityöntekijälle tärkein huomio oli palvelujen vaikutukset asiakkaaseen. Sosiaalityössä on tarkoitus tukea asiakkaan todellista *valinnanvapautta* kehittämien asiakkaiden tukea ja luottamusta. Realistinen tavoite monen asiakkaan kohdalla voi olla *elämän hallinnan* lisääminen, mutta se voi olla aikaa vievää. Mikäli asiakkaan tilanteeseen ei investoida tarpeeksi ammattitaitoa, ei käytetä tarpeeksi aikaa arviointiin ja henkilökohtaiseen talousarvioon tekemiseen, se voi johtaa asiakkaiden pitkäkestoisiin riippuvuussuhteisiin niin päätöksen teoissa kuin palvelujen osalta. Tämä voi asiakkaissa lisätä toivottomuuden tunnetta ja vahvistaa heidän avuttomuuden kokemuksen tunteita. Yleensä asiakkaan tilannetta voi huonontaa

ammattiharjoittajien puutteelliset ihmissuhdetaitot, asenteet, organisaation prosessit ja kulttuuri, käytetyt kriteerit tukikelpoisuudessa, hyväksymisprosessissa ja arviointiaikojen saamisessa. Hyvällä, jatkuvalla *mielenterveyssoiaalityössä henkilökohtaisen budjetin* avulla voidaan auttaa ja tukea asiakkaan elpymistä ja voimaannuttamista. Tutkimuksen tulosten mukaan henkilökohtaiset budjetit voivat antaa asiakkaille enemmän mahdollisuuksia joskus myös yhteistyössä soiaalityön kanssa oman taloudellisen tilanteen valvontaan ja valtaan. (Hamilton, Tew, Szymczynska, Clewett, Manthorpe, Larsen & Pinfold 2016, 719–736.)

Sosiaalityössä asiakkailla saattaa olla elämässään, elämänsähistoriassaan usein menetyksiä ja vieraantumista läheisistä ihmistään. Agliaksen (2018) tutkimuksessa tutkittiin aikuisen lapsen vieraantumista ylläpitäviä kokemuksia molemmista tai toisesta vanhemmasta. Tutkimukseen osallistujista osa pyrkiä korjaamaan tai helpottamaan vaikeaa suhdetta läheisiin ihmisiin pitämällä yllä tai aloittamalla vieraantumisen. Vieraantuminen koettiin myös vahvasti suurena menetyksenä ja se vaikutti ihmisen koko elämän kulkuun. Elämästä puuttui perheen emotionaalinen, fyysinen, taloudellinen tuki ja yleensä perhesuhteeseen kuuluvat edut. *Vieraantuminen, estrangement* näytti vaikuttavan myös tutkimuksen mukaan muihinkin ihmissuhteisiin kuten työkavereihin ehkä ystäviin ja kumppaneihin. Sosiaalityön käytäntöön kuuluu asiakkaan vieraantumiskokemukseen liittyvä käsittely ja ymmärrys vieraantumiseen liittyvästä surureaktiosta. Tarvitaan myös tukea asiakkaan stressin vähentämiseen, vieraantumiseen liittyvään kriittiseen tarkasteluun suhteessa perheeseen sekä luottamuksellisiin ja turvallisiin ihmissuhteisiin uudelleen liittymiseen, kytkeytymiseen. (Aglias 2018, 59.) Vieraantuneet asiakkaat alistuvat ja kantavat kumulatiivisia tappikokemuksen taakkoja sisimmässään, mitä sosiaalityön käytännössä keskitytään käsittelemään ja ymmärtämään. Vieraantumisen tarkastelua ja sen tutkimista kriittisesti voi auttaa ihmistä ymmärtämään sukupolvien välistä dynamiikkaa. Se voi helpottaa päästämään irti omasta sisäisestä ja toisen syyllisyydestä. Luottamus on murentunut vieraantumisen liittyvissä kokemuksissa. Tukevan terapeutin asiakassuhteen avulla voidaan asiakkaan kanssa pyrkiä rakentamaan hänen omaa tietoisuutta hänestä itsestä ja luottamuksellista uudelleen yhdistymistä toisiin ihmisiin. Yhteyden saavuttaminen toisiin ihmisiin voi vähentää asiakkaan eristäytymistä ja leimaantumista. Vieraantunut asiakas on tilanteessaan haavoittuvainen, jolloin tarvitaan asiakkaan tueksi kohdennettua työskentelyn fokuksia vieraantumiseen liittyvään todennäköisen ahdistuksen ja stressin vähentämiseksi. (Mt, 69–70.)

Lasten ja nuorten kasvu ja kehitys ovat Covid-19 pandemian vuoksi merkittävästi häiriintynyt niin emotionaalisesti, sosiaalisesti ja kasvatuksellisesti. Monelle lapselle koulun merkitys on tärkeä ja

monipuolinen, jolloin etäkoulutus netin kautta voi olla riittämätöntä. Monet lapset saavat oppimisen lisäksi koulusta erilaista tukea mm. puheterapiaa, käyttäytymiseen ja oppimiseen tukea. Lasta tukevien palveluiden puuttuessa voi lapsi joutua haavoittuvassa asemassa olleessaan kiusaamisen ja syrjinnän kohteiksi. Koulussa lapsilla on mahdollisuus myös oppia tulevaa elämäänsä aikuisuutta varten tarvittavia vuorovaikutustaitoja, ihmissuhteiden ylläpitämistä ja niiden muodostamista. Nyt sosiaalisten suhteiden puuttuessa, erityksessä ollessa lapsilla riski ja todennäköisyys kasvavat tulevaisuudessa jäädä sosiaalisesti eristyneeksi. Sosiaalinen eristyneisyys saattaa tulevaisuudessa näkyä psyykkisinä vaikeuksina, psyykkisinä sairauksina ja pitkittyneenä stressinä. (Ji & Grant 2020, 283.) Aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä on myös perheitä lapsineen ja nuorineen. Lasten ja nuorten eri sosiaaliset vaikeudet voivat heijastua myös perheen tilanteeseen. Aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä saattaa esille nousta vanhempien huoli lastensa tilanteista, jolloin lasten tilanteista ja vaikeuksista keskustellaan vanhempien kanssa ja tarvittaessa ohjataan eri palveluihin. Myös sosiaalityöllä aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityöllä on vastuu ottaa puheeksi lasten tilanne ja kartoittaa mahdollinen perheiden ja lasten tuen tarve, joskus myös lastensuojelun tuen tarve.

Myös nuorten työllistyminen ja koulutus vaarantuvat maailmanlaajuisen pandemian vuoksi. Covid-19 pandemian kokemus on ainutlaatuinen maailmassa. Tilanne on pitkittynyt ja perheissä saatetaan kokea stressiä esimerkiksi perheen vaikea taloudellinen tilanteen vuoksi. Myös sairauden arvaamattomuus, jatkuva käsien pesu, hyvä hygienia ja tautiin liittyvien vihjeiden vääränlainen tulkinta voi tuoda jatkuvaa, pidemmän aikavälin ahdistusta, mikä heijastuu lapsiin, nuoriin ja perheisiin. Näissä eri vaikeissa, mutta yhteisessä tilanteessa nyt olisi hyvä mahdollisuus pohtia, korjata, oppia puutteista, epäonnistumisista ja sitoutua luomaan yhdessä parempaa yhteiskuntaa perheille, yhteisöille, lapsille ja teini-ikäisille. (Ji & Grant 2020, 284–285.) Pandemian vaikutukset näkyvät meissä jokaisessa jotenkin, joten tietoisuus tilanteesta myös aikuisten parissa tehtävästä sosiaalityössä on tärkeää.

### **4.3 Asiakkuuden kesto**

Asiakkuuden kestolla voi olla asiakkaan tilanteen kannalta merkitystä. Millainen asiakkuuden kesto sosiaalityössä mahdollisesti tukee asiakasta parhaiten?

Sosiaalityössä työskentelyn alussa on erittäin tärkeää asiakkaan saada riittävästi tukea. Asiakkuuden pitkittymisellä on laaja-alaisia, kielteisiä vaikutuksia asiakkaan elämäntilanteeseen. Sosiaalityön arviointia ja suunnitelmaa tehtäessä on tärkeää erityisesti *pyrkä huomioimaan asiakkuuden kesto* sosiaalityön vaikuttavuutta mietittäessä asiakkaan saamaa tukea. Lyhyemmissä 1–2 vuoden pituisissa sosiaalityön asiakkuuksissa asiakkaat kokivat muutokset paremmaksi elämäntilanteissaan. Lyhyemmän sosiaalityön asiakassuhteen voidaan katsoa tukevan myönteistä muutosta ja vakiinnuttaa elämäntilannetta paremmin. Pitkittyneissä asiakkuuksissa elämäntilanteet saattavat pysyä samana, jopa huonontua, monimutkaistua ja ratkaisujen löytäminen saattaa vaikeutua. Asiakkaan elämäntilanteen kohentumisen kokemuksiin vaikutti *työskentelyn tavoitteellisuus*, asiakkaan *odotuksiin vastaaminen* palveluissa sekä hyvä vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä. *Tavoitteellinen työote* vaikutti myönteisesti palvelukokemukseen, loi paremmin uskoa tulevaisuuteen ja odotuksiin tukien asiakkaan hyvää muutosta elämässä. Tavoitteellinen työote koostuu eri osatekijöistä kuten hyvästä *palveluohjauksesta*, asiakkaan tarvitsemista avuntarpeista on muodostunut yhteinen samansuuntainen näkemys niin sosiaalityöntekijälle kuin asiakkaalle. Myönteinen hyvä vuorovaikutus, *yhteisen tavoitteen* löytäminen, asiakkaan hyvä *tiedon saaminen häntä tukevista palveluista*, asiakkaan saama hyvä selvitys hänen tilanteen edistymisestä ja asioiden tiedottamisesta. (Ekqvist & Kuusisto 2016, 664–665.)

Sosiaalityön asiakkuuden ei yleensä ajatella kuuluvan ihmisen elämän yleisiin odotuksiin, tapahtumiin ja normatiiviseen elämänkaareen. Näin ollen myös sosiaalityöstä avun hakeminen ja sosiaalityön asiakkuus voivat tuottaa epäonnistumisen tunteita ja kokemuksia, jotka voivat vaikuttaa siihen, miten henkilö suhtautuu omaan tulevaisuuteensa ja toiveisiinsa. Yleisesti ottaen sosiaalityön asiakkuuden ei toivota olevan pitkäkestoista. (Eqvist & Kuusisto 2020, 51–53.)

Olen edellä esitellyt tutkielmani aineiston eli tulokset. Seuraavassa kappaleessa analysoin tarkemmin aineistoa ja pyrin löytämään saatujen tulosten pohjalta vastausta tutkimustehtävääni ja tutkimuskysymykseni.

## 5. TUTKIELMAN POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä tutkielmassani pyrin selvittämään, millainen asiakassuhde tukee ja auttaa asiakasta aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä. Aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityön asiakassuhteeseen vaikuttaa paljon eri työmenetelmät, käytänteet, ammatilliset ja sosiaaliset taidot. Asta Niskala (2008) kuvaa väitöskirjassaan sosiaalityötä kehittyväksi sosiaalityön prosessiksi. Kehittyvä sosiaalityön prosessi Niskalan mukaan on tietoista, syklistä tilannelähtöistä toimintaa. Toimintaan kuuluu neuvottelu, missä muutoksen pyrkivät elementit valta ja vuorovaikutus vaihtelevat. Sosiaalityön ydinprosessi koostuu jäsennyksestä, mahdollistamisesta ja kohtaamisesta, se on etenevää neuvottelua paikallisissa suhteissa. Sosiaalityöhön kuuluu arvot, taidot ja tiedot. Sosiaalityön ammatillisuuden erityispiirteisiin kuuluu refleksiivisyys ja kriittisyys liittyen sosiaalityön työprosesseihin. Refleksiivisyys antaa sosiaalityölle joustavan metodisuuden mahdollistaen osaamisen eri alueiden liittymisen toisiinsa muodostaen toimintaympäristöön ja toimintaympäristön kanssa yhdessä innovatiivisen tilan. Sosiaalityössä myös kyseenalaistetaan kriittisesti sosiaalityötä ohjaavia eri hallintomenettelyjä, lakeja ja paradigmoja. (Niskala 2008, 3.)

Niskala kuvaa hyvin sosiaalityötä, miten laajasta ammatillisesta työkentästä on kysymys. Myös aiheena asiakasta tukeva sosiaalityön asiakassuhde aikuisten parissa osoittautui kandidaatti tutkielman kirjallisuuskatsauksen tutkimuskohteena erittäin laajaksi sosiaalityön alueeksi. Juhila (2018, 4) on tuonut asiaa esille todeten, että sosiaalityön määrittely on osoittautunut useasti vaikeaksikin tehtäväksi. Sosiaalityössä kohdataan asiakkaita, joilla on paljon elämän erialueiden vaikeuksia, on erilaisia päihdeongelmia, riippuvuuksia, peliongelmiä, ihmisillä on erilaisia eri tasoisia sosiaalisia ongelmia, taloudellista niukkuutta, köyhyyttä, asunnottomuutta, osallistumattomuutta, osattomuutta, yksinäisyyttä, on maahanmuuttoon liittyviä, kotoutumiseen liittyviä erityiskysymyksiä, on perheiden haasteita, lasten kasvamiseen ja vanhemmuuteen liittyviä kysymyksiä, on psyykkisiä, fyysisiä vakaviakin sairauksia ilman mahdollisia hoitotahoja. Osalla asiakkaista saattaa olla sairauden tunnottomuutta, osalla ei ole työkykyä, osalla ei ehkä ole asioimiseen liittyviä taitoja tai toimintakykyä myös sosiaaliset taidot ja vuorovaikutukseen liittyvät taidot voivat olla hyvinkin puutteellisia. Myös tutkielmani tuloksissa tuli esille asiakkaiden eri vaikeuksia, mikä tukee käsitystä, että sosiaalityössä tarvitaan laaja-alaista ammatillista työtettä asiakkaiden tueksi.



Sosiaalityö, mikä tukee asiakasta aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä, tiedon haun vaikeutena oli tutkielmani kannalta itse tiedon, aineiston haku. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tiedonhaku voidaan joutua hakemaan monen eri ihmisen elämän vaikeuksien, sosiaalisen ongelmien kautta esim. asunnottomien, päihteidenkäyttäjien tai lastensuojelun kautta. Aineistoissa kuitenkin käsitellään sosiaalityötä aikuisten parissa, tulokulma on vain tilanteen mukaisesti kontekstiin sidonnainen käsiteltävän aiheen mukainen.

Tutkielmassani käyttämäni aineistot ajoittuivat uusimpiin artikkeleihin ja tutkimuksiin vuodesta 2015:sta alkaen. Aineiston jaoin teemoittain aineistosta nousseiden aiheiden mukaisesti vuorovaikutuksen merkitykseen sosiaalityössä, sosiaalisiin ongelmiin, päihdeongelmiin, taloudellisiin haasteisiin ja asiakkuuden keston. Järvinen-Tassopoulos & Kesänen (2020) tuo esille sen, että yhteiskunnassa on paljon eri ilmiöitä, joiden myös ongelmallisia vaikutuksia ja ongelmallisuutta voi asiakkaalla olla ehkä vaikea ymmärtää omaakin elämää koskettaviksi. Ilmiöiden taustalla voi olla kauaskantoisiakin vaikutuksia yksilön elämään, mistä ammattilaisella ei ole omaan elämään yhtymäpintaa tai asiasta ei ole vielä yleistä tietoa käytettävissä. Yleensä yhteiskunnassa sosiaalisten ongelmien, ilmiöiden tunnistamiseksi tulisi sosiaalityöntekijän olla kiinnostunut, oma-aloitteinen, perehtynyt asioihin ja ilmiöihin, jotta asiakas voisi saada mahdollisimman hyvän avun ja tuen. (Järvinen-Tassopoulos & Kesänen 2020, 154.) Sosiaalityöhön Niskalan (2008, 3) mukaan kuuluu kriittisyys liittyen sosiaalityön työprosesseihin. Joten halun tarkastella aihetta myös kriittisestä näkökulmasta, jotta sosiaalityössä tultaisiin vielä enemmän tietoisemmiksi oman työskentelyn vaikutuksista ja tarvittaessa kyettäisiin työskentelyä ja työprosesseja kriittisesti tarkastelemaan ja kyseenalaistaminen. Myös asioiden pohtivaa, kyseenalaistavaa ja kehittävää työtettä on koulutuksessamme korostettu.

Aiheen laajuuden huomioiden hakuni tuotti yllättävän vähän aineistoa, aineistoa oli 12:sta tutkimusta ja tieteellistä artikkelia. Olisiko tuloksia saanut määrällisesti suuremmaksi muokkaamalla aineistohakua tai ehkä pidentämällä aikajännettä esimerkiksi uusimpaan tutkimukseen 10 vuoden ajalta. Aineiston melko pieni määrä heikentää tutkimustani ja sen perustaa, mutta mielestäni kuitenkin se on suuntaa antavaa aiheesta, millainen asiakassuhde tukee asiakasta aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä. Suurimmassa osassa aineiston tutkimuksista tutkimuksiin osallistujia oli melko pieni joukko, mikä ehkä heikentää jonkin verran aikaisempien tutkimuksien tuloksia. Mielestäni kuitenkin tutkimusten tulokset ovat uskottavia, suuntaa antavia ja monessa tutkimuksessa yhdeksi tärkeämmistä asiakkaan tuen muodosta nousi ensisijaisesti hyvään vuorovaikutukseen perustuva asiakassuhde.

Aineistossa oli eniten artikkeleja, jotka koskivat asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä asiakassuhdetta ja siihen liittyvää vuorovaikutuksen merkityksen tärkeyttä. Jokinen (2017) toi artikkelissaan esille sen, että eri tutkimuksissa on todettu asiakkaiden kuin työntekijöiden näkemyksen mukaisesti onnistuneen sosiaalityön merkittävimpiin edellytyksiin kuuluvan toimiva vuorovaikutussuhde. Toimivan vuorovaikutus auttaa muodostamaan luottamuksellisen työntekijä-asiakassuhteen. (Jokinen 2017, 191.) Vuorovaikutuksen merkitys on edelleen sosiaalityön keskiössä. Sosiaalityössä, sosiaalityötä kehitettäessä ja sosiaalityön koulutuksessa aina tulee huomioida vuorovaikutuksen merkitys ja sen ammatillinen, ajanmukainen tieto asiakastyössä. Oikeanlaisella tukevalla vuorovaikutuksella asiakas voi saada parhaimman tuen tilanteessaan.

Asiakassuhdetta ja sen muodostumista voi vaikeuttaa ja horjuttaa eri asiakkaasta ja sosiaalityöntekijästä riippumattomat tekijät, mutta myös asiakastyön sisällölliset tekijät. Asiakassuhdetta voi vaikeuttaa ulkopuoliset eri tekijät kuten esimerkiksi sosiaalitoimen järjestelmästä tulevat sovitut eri käytännöt. (Niskala 2006, 60). Sosiaalityön haasteena on myös kysymys, voidaanko sosiaalityössä aidosti työskennellä asiakkaan kanssa yksilökeskeisesti kunnioittaen täysin hänen itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeutta, sen periaatetta yksilökeskeisessä työskentelyssä ei sosiaalityössä voida ehdoitta oikeastaan koskaan kunnioittaa ja täysin omaksua sosiaalityöhön, koska alan ammattilaisten taustalla toimintaan vaikuttaa valtion ja poliittiset näkemykset heikommassa asemassa olevista. (Murphy 2013, 716.) Hiekommassa asemassa olevien asiakkaiden tilanteissa tarvitaan sosiaalityössä avoimuutta selvittää asiakkaalle yhteiskunnan tarjoamat ns. toiminnan raamit, mutta kriittistäkin näkökulmaa tarvitaan. Huumeita käyttävien naisten kokemukset aikaisemman tutkimuksen pohjalta tuovat näkyväksi palvelujärjestelmän puutteet ja vielä kapeat näkemykset huumeiden käyttäjistä toimijoina omassa asiassaan. Hamstraavien tai taloudellisissa vaikeuksissa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeus omassa tilanteessa sosiaalityön näkökulmasta on vaikea. Asuntoihinsa tavaraa hamstraavat asiakkaat saattava vaarantaa talon paloturvallisuuden tai ehkä vanhentuneiden ruokatarvikkeiden hamstraaminen voi tuoda asuntoon pieneliöitä.

Aikaisemmasta tutkimuksesta nousi esille joitakin yksittäisiä aiheita sosiaalisista ongelmista, taloudellisista haasteista, vieraantumisesta ja päihdeongelmista. Artikkeleja aiheista oli yksittäisiä kappaleita, joten aineistoa aihe alueittain en oikein päässyt vertailemaan ja analysoimaan. Aineistojen vuoropuhelua eri tutkimusten ja artikkelien kesken ei voinut toteuttaa. Tämän perusteella voidaan aiheellisesti kysyä tutkielman tuloksien tulkintaa ja sen laatua kriittisen

analysoinnin puuttumisen perusteella. Tällä perusteella voidaan aiheellisesti kuitenkin todeta tutkimuksen olevan monelta osin suuntaa antava selvitetessä asiakkaan tukea sosiaalityössä. Muun muassa sosiaalisiin ongelmiin, päihdeongelmiin ja taloudellisten vaikeuksia kanssa kampailevien asiakkaiden tuen pohja on aikaisemman esitetyn tutkimuksen valossa ensisijaisesti hyvään vuorovaikutukseen pohjautuva, asiakasta tukeva asiakassuhde. Hyvää kannattelevaa vuorovaikutteisen suhteen muodostumista asiakkaan tueksi voi vaarantaa eri tekijät, asenteet, kohtaamattomuus ja vääränlaiset tulkinnat asiakkaan tilanteesta.

Asiakkaan elämäntilannetta saatetaan tarkastella liian yksipuolisen, kapean tulkinnan, ongelmalähtöisen erillistarkastelun kautta. Jäsennettäessä asiakkaan kokonaisvaltaista tilannetta liian kapea ongelmalähtöinen erillistarkastelu saattaa muuttaa tai vaikuttaa tulkintaan asiakkaan tilanteesta. Asiakas saatetaan nähdä yleisempien ongelmailmaisujen kautta kuten pitkäaikaistyötön, asunnoton tai narkomaani. Asiakkaan tilanne voidaan tarkastella yksipuolisesti jonkin ongelman kautta, kuten esim. päihteidenkäyttäjänä, puutteellisten elämänhallinnan taitojen kautta tai diagnoosiin kaltaisen oireajattelun kautta. Liian yksipuolisessa tulkinnassa asiakkaan muu persoonallisuus tai eri elämänalueita ei ehkä nähdä. Liian kapeassa kategorisoinnissa asiakkaan selviytymisen kannalta olennaiset, tärkeät elämän eri osa-alueet saattavat jäädä havaitsematta tai hänen tilannettaan tarkastellaan liian yksipuolisesti oireiden kautta. Asiakkaan tilannetta voidaan myös liikaa tarkastella hänen elämänsä historiansa, taustansa perusteella. Asiakas on saattanut olla aikaisemmin esim. vankilassa tai olla entinen päihteiden käyttäjä. Asiakasta voidaan myös pyrkiä auttamaan ja tarjoamaan apua oletusten, väärin etukäteen tehtyjen tulkintojen ja väärin arvioidun ennusteen perusteella. Asiakkaan palveluntarvetta tulee tutkia ja selvittää monelta kannalta asiakkaan edun mukaisesti. Myös puutteellisten tietojen pohjalta työskentely saattaa vaikuttaa asiakkaan tulevaisuuteen, saatetaan kiinnittää huomio epäolennaiseen tekijään. Puutteelliset tiedot voivat myös vaikuttaa asiakkaan kuntoutumisen eri vaihtoehtojen suunnitteluun ja asiakkaan odotettuun ennusteeseen. (Pohjola 2010. 34–35.)

Asiakkaiden epävarmuuden tunteen lisääntymiseen vaikuttaa mm. huonontunut tavoitteellinen työskentely, asiakkaiden kokemukset huonosti täyttyneistä palveluodotuksista, tällöin etenkin miehet suhtautuvat epävarmemmin tulevaisuuteen kuin naiset (Eqvist & Kuusisto. 2020. 51). Sosiaalityöntekijöillä voi olla asiakastilanteissa tietoa, mitä ei ole kirjattu, selvitetty tai kuvattu sanoin. Asiakkaalla itsellään voi myös olla hiljaista tietoa, jota asiakas ei ole ehkä onnistunut tunnistamaan itselleen ongelmalliseksi tai hän jostain syystä ei ehkä uskalla kertoa ääneen asiaansa. (Järvinen-Tassopoulos & Kesänen 2020, 153.) Sosiaalityöntekijällä on suuri vastuu pitää yllä omaa

ammattillista osaamistaan, jotta asiakas ei jää vaille ammatillista laaja-alaisesti hänen yksilöllistä tilannetta tarkastelevaa tukea. Sosiaalityöntekijän oman analyttisen työskentelyn lisäksi, on hyvä käydä kollegionaalisesti keskustelua tarvittavasta aiheesta turvaamaan asiakkaalle tarvittava tuki.

Aikaisemman tutkimuksen perusteella myös asiakkuuden kestolla asiakkaan tuen arvioinnissa on merkitystä. Suunnitelmallista sosiaalityötä tehtäessä tulee asiakkaan tilanne arvioida monipuolisesti, jotta tuki mahdollisuuksien mukaan ajallisesti pysyy kohtuullisena ja toivoa antavana. Egqvist & Kuusiston (2016) mukaan asiakkuuden pitkittyessä ja asiakkuuden jatkuessa yli vuoden, monet asiakkaan asiat saattavat vaikeutua, mutkistua ja pahentua. Sosiaalityön alkuvaiheessa onkin tärkeä keskittyä ja panostaa asiakkaan tilanteeseen mahdollisimman hyvin, sillä hyvällä, perusteellisella alkuvaiheen työskentelyllä ennaltaehkäistään käytettävissä olevien mahdollisuuksien mukaan asiakkaan pitkittynyttä tuen tarvetta. (Egqvist & Kuusisto. 2020, 54.)

Aineiston yksi artikkeli käsitteli Covid-19:sta, maailmanlaajuisista pandemiaa lasten ja nuorten näkökulmasta. Covid-19 pandemian liittyvät erilaiset eristys- ja rajoittamistoimet vaikuttavat niin suomalaiseseen yhteiskuntaan kuin maailmanlaajuisesti. Tämän artikkelin mukaan ottaminen tutkielmaan on mielestäni perusteltua, koska myös sosiaalityössä aikuisten parissa tulee olla tietoinen yleisestä yhteiskunnallisesta tilanteesta ja sen mahdollisista vaikutuksista ihmisten elämään. Eristämisen, sairauden pelon ja ihmisten erilaisten menetysten vuoksi pandemia seuraukset näkyvät ja tulevat näkymään myös sosiaalityössä aikuisten parissa perheiden taloudellisina haasteina, mahdollisina lasten ja nuorten vaikeuksina ehkä myös vanhempien vaikeuksina. Meillä ei ole vielä näkemystä siitä, millaisia todellisia seurauksia pandemia on aiheuttanut tilanteen tasaantuessa. Aihetta tulee tarkastella myös ennaltaehkäisevän työtteen näkökulmasta perheiden, lasten, nuorten ja aikuisten tueksi. Unohdetaanko yleensä puhuttaessa sosiaalityöstä aikuisten parissa, että aikuiset ovat usein myös vanhempia vanhemmuuteen liittyvine kysymyksineen ja haasteineen. Ihmiset tulee sosiaalityössä nähdä kokonaisvaltaisena ihmisenä.

Sosiaalityössä on tärkeä tiedostaa ja ymmärtää taustalla olevat yhteiskunnalliset rakenteelliset ongelmat, kysymykset ja niiden vaikutukset ihmisten, asiakkaiden ainutkertaiseen elämään. Myös organisaatiosta tulevat mahdollisuudet rajaavat, ohjaavat, vaikuttavat tuen mahdollisuuksiin. Vaikka tutkielmassani pyrin selvittämään asiakassuhteessa tapahtuvaa tukea asiakkaan tueksi, niin rakenteellisia, organisaatiosta, yhteiskunnan jatkuvaa muuttumista ja yhteiskunnasta tulevia eri vaikutteita asiakassuhteeseen ei voida sosiaalityössä sivuttaa. Järvinen-Tassopoulos & Kesäsen (2020) mukaan sosiaalityön ei enää nykypäivänä nähdä kytkeytyvän moderneihin

yhteiskuntapilareihin kaikkietävänä alana vaan sosiaalityön asiantuntijuus voi perustua suuriin ja pieniin yhteisöllisiin muotoihin, muuttoliikkeeseen, paikallisuuteen, sukupolvisuuteen ja kokemuksellisuuteen. Sosiaalityössä asiantuntijan ammatillisessa roolissa tulee huomioida työssä niin yksilön elämässä kuin yhteisöjen olemassaolossa ja niiden muodostumisessa sopeutumisen, sitoutumisen, liikkuvuuden sekä paikallisuuden vaikutukset. (Järvinen-Tassopoulos & Kesänen 2020, 151–152.) Sosiaalityön tulisi elää arjessa paikallisesti ihmisen mukana käyden samalla vuoropuhelua yhteiskunnan ja globaalin maailman tilanteesta ja sen mahdollisista vaikutuksista paikallisesti ihmisten elämässä ja arjessa.

Sosiaalityöllä on selontekovelvollisuus heikommassa asemassa olevien ihmisten asemasta. Joskus taustaorganisaatioiden ja yhteiskunnan intressit saattavat vaikuttaa selontekovelvollisuuteen kääntyen asiakasta vastaan. Tarvitaan todellista asiakkaan asemaan asettumista, kriittistä selontekoa, missä sosiaalityö vastaa sille kuuluvasta paikastaan sosiaalityön eettisten periaatteiden mukaan pyrkien muuttamaan ja vaikuttamaan rakenteisiin asiakkaan edunmukaisesti kehittämällä työkäytänteitä. (Eqvist & Kuusisto 2016, 655.) Sosiaalityössä selontekovelvollisuus tukee asiakkaita laajemmassa sosiaalityön kentässä. Kun asiakkaan kanssa työskentely perustuu oikeaan tietoon, ammatilliseen asiakasta tukevaan asiakassuhde perustaiseen sosiaalityöhön asiakkaan tueksi, niin sosiaalityössä on hyvät, laaja-alaiset mahdollisuudet tuoda kriittisesti esille heikommassa asemassa olevien asiakkaiden tilanteita. Tilanteiden syvällinen ymmärtäminen antaa vankemman pohjan ja mahdollisuuden kehittää asiakkaiden palveluja, tuen eri muotoja ja asiakassuhdetta asiakkaan tueksi.

Sosiaalityön sanonnan mukaisesti sosiaalityön ”sydämen” muodostaa asiakassuhde (Hietämäki 2015,126). Sanonta aikaisemman tutkimuksen pohjalta sosiaalityössä on edelleen vallitseva ja ajankohtainen. Asiakasta tukeva sosiaalityö aikuisten parissa, sen laaja-alainen muutokseenkin tähtäävä pohja rakennetaan asiakasta tukevan asiakassuhteen kautta.

## LÄHTEET

- Agllias, K. 2018. Missing family: the adult child's experience of parental estrangement. *Journal of Social Work Practice* 32 (1), 59, 69-70.
- Anka, A. Sorensen, P., Brandon, M. Bailey, S. 2017. Social work intervention with adults who self-neglect in England: responding to the Care Act 2014. *The Journal of Adult Protection* 19 (2), 67-77.
- Ekqvist, E. 2019. Päihderiippuvuudesta kuntoutuvien tulevaisuuden toiveet. *Yhteiskuntapolitiikka* 84 (3), 265-267.
- Ekqvist, E & Kuusisto, K. 2020. Aikuissosiaalityön asiakkaiden tulevaisuuteen suhtautuminen ja toiveet. *Janus* 28 (1), 42-59.
- Ekqvist, E & Kuusisto, K. 2016. Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilan muutokseen. *Yhteiskuntapolitiikka* 81 (6), 664-665.
- Hamilton, S. Tew, J. Szymczynska, P. Clewett, N. Manthorpe, J. Larsen, J. Pinfold, V. 2016. Power, Choice and Control: How Do Personal Budgets Affect the Experiences of People with Mental Health Problems and They Relationships with Social Workers and Other Practioners? *The British Journal Social Work* 46, (3), 719-736.
- Hietämäki, J. 2015. Lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 126-152.
- Ji, D & Grant, C. 2020. The Longer-Term Ramifications of the Covid-19 Pandemic for Children, Families, and Their Communities. Routledge, Taylor & Francis Group. *Child&Youth Services* 42 (3), 283-285.

- Jokinen, A. 2017. Tavoiteltavat sosiaalityöntekijän ominaisuudet ja vuorovaikutusasetelmat asiakkaan kohtaamisessa opiskelijoiden tulkitsemana. *Janus* 25 (3), 191-205.
- Juhila, K. 2018. Aika, paikka ja sosiaalityö. E-kirja. Vastapaino, 4-161.
- Järvinen-Tassopoulos, J & Kesänen, M. 2020. Mistä asiantuntijuus muodostuu? Ongelmapelaajien kohtaaminen sosiaalialalla. *Janus* 28 (2), 150-165.
- Kananoja, A. 2017. Sosiaalityön ja sosiaalipolitiikan perusteet. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteenmäki & P. Marjamäki (toim.). *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma Oy, 28.
- Kananoja, A. 2017. Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteenmäki & P. Marjamäki (toim.) *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma Oy, 180.
- Koivisto, J., Pitkänen, N & Pohjola, P. 2015. Sosiaalityön tietokäytännöt vuorovaikutteisina vaihtoalueina. *Janus* 23 (2), 175-189.
- Kotiranta, T. 2008. Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 56-169.
- Murphy, D. Duggan, M. Stephen, J. 2013. Relationship-Based Social Work and Its Compatibility with the Person-Centred Approach: Principled versus Instrumental Perspectives. *British Journal of Social Work*, 43-705.
- Niskala, A. 2008. Salatusta suhteesta kahden kimppaan. – Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 3-104.
- Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto, tiivistelmä, 60-151.
- Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 33-34.
- Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmaratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto SoPhi, 33-34.
- Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsaustyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasa: Vaasan yliopiston julkaisuja, 4-6.
- Virokannas, E. 2017. Eriarvoisuuden kokemuksia ja hallinnan suhteita hyvinvointipalvelujärjestelmässä. Huumeita käyttävien naisten ”standpoint”. *Yhteiskuntapolitiikka* 82 (3), 281.