

Allianssin rakentaminen päihdesosiaalityön kohtaamisissa

Helena Vesterinen

Sosiaalityön pro gradu -tutkielma

Syyslukukausi 2021

Yhteiskuntatieteiden laitos

Jyväskylän yliopisto

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Humanistis-yhteiskuntatieteellinen Tiedekunta	Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Helena Vesterinen	
Työn nimi: Allianssin rakentaminen päihdesosiaalityön kohtaamisissa	
Sosiaalityö	Pro Gradu Tutkielma
Lokakuu 2021	Sivumäärä 63 + liitteet 1-3
Ohjaaja Marjo Kuronen	
<p>Tutkimus käsittelee allianssin syntymistä aikuissosiaalityön kontekstissa päihdeongelmaisten asiakkaiden ja sosiaalityöntekijän välillä. Tässä tutkimuksessa määrittelen allianssin yhteistoimintasuhteena, joka rakentuu vastavuoroisessa vuorovaikutussuhteessa. Tutkimuksen pyrin selittämään millaisia allianssin syntymistä tukevia mekanismeja sosiaalityöntekijän, ja päihteitä käyttävän asiakkaan välisessä työskentelyssä syntyy. Tutkimusta ohjaa KAIMEr-teorian sosiaalisten mekanismien jäsenyys, joiden avulla pyrin selittämään sosiaalityöntekijän allianssin syntymistä tukevia käytänteitä ja vuorovaikutukseen vaikuttavia tekijöitä. Sosiaaliset mekanismit jakautuvat haastamis-, riskinottamis-, vastakaiku- ja roolinylittämismekanismeihin. Tarkastelun kohteena on sosiaalityöntekijän toimintaa työskentelysuhteessa. Päihdesosiaalityö määrittyy tässä tutkimuksessa työskentelyorientaationa, jota toteutetaan aikuissosiaalityön palveluissa.</p> <p>Tutkimuksen aineisto kerättiin temahaastatteluiden avulla ja tutkimusta varten haastateltiin yhdeksän aikuissosiaalityössä päihteitä käyttävien asiakkaiden kanssa työskentelevää sosiaalityöntekijää. Tutkimuksen tulokset analysoitiin teorialähtöisen sisällönanalyysin avulla. Tutkimustulosten mukaan sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutus toimii interventiona, jolla he pyrkivät edistämään ja vahvistamaan allianssia sosiaalisten mekanismien avulla. Mekanismeja aktivoivat voimat ovat yhteydessä toisiinsa muodostaen jännitekentän, jossa työntekijöiden arviointiin, havainnointiin ja reflektioon perustuvat vuorovaikutusvalinnat määrittävät vuorovaikutusinterventioiden luonnetta.</p> <p>Tutkimuksen tulosten mukaisena johtopäätöksenä voidaan todeta, että sosiaalityöntekijöiden toimintaa ohjaavat valinnat ovat osin tietoisia ja osin tiedostamattomia ammatti-identiteettiin rakentuneita. Tietoisia professionaalisuuteen perustuvia valintoja täydentävät tiedostamattomat ammattieettiseen ja työkokemuksessa rakentuvaan toimijuuteen perustuvat toimintatavat.</p>	
Asiasanat: Aikuissosiaalityö, päihdesosiaalityö, allianssi, KAIMEr-teoria, mekanismit	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja	

Sisällys

1. JOHDANTO	4
2. PÄIHDESOSIAALITYÖ AIKUISSOSIAALITYÖN KONTEKSTISSA	6
2.1 Päihdeongelmat ja -palvelut Suomessa	6
2.2 Aikuissoosiaalityö päihdesosiaalityön kontekstina	9
3. SOSIAALITYÖN ALLIANSSI	13
4. KAIMEr-TEORIA TUTKIMUKSEN VIITEKEHYKSENÄ	17
4.1 KAIMEr-teoria sosiaalityön jäsentäjänä	17
4.2 Teorien keskeiset käsitteet	18
4.3 Sosiaalityössä syntyvät mekanismit	19
5. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	22
5.1 Tutkimustehtävä	22
5.2 Teemahaastattelu.....	23
5.3 Aineiston analyysi.....	25
5.4 Tutkimuksen eettisyys	29
6. ALLIANSSIN SYNTYMISEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT	30
6.1 Allianssin rakentuminen KAIMEr-teorian avulla tulkiten.....	30
6.2 Vuorovaikutuksessa syntyvät mekanismit	31
6.2.1 Haastamismekanismit	31
6.2.2 Riskinottamismekanismit	37
6.2.3 Vastakaikumekanismit.....	41
6.2.4 Roolinylittämismekanismit	46
6.3 Tiedostetut ja tiedostamattomat interventiot.....	52
7. JOHTOPÄÄTÖKSET	54
7.1 Allianssia tukevat mekanismit	54
7.2 Pohdinta.....	58
Lähteet	60

Liite 1 Haastatteluilmoitus

Liite 2 Haastattelutiedote

Liite 3 Teemahaastattelun runko

1. JOHDANTO

Sosiaalityön kandidaattitutkielmassa (Vesterinen 2020.) tutkin kirjallisuuskatsauksessa suomalaisista vertaisarvioituista tieteellisistä artikkeleista KAIMeR-teorian avulla aikuissosiaalityön interventioita suomalaisessa sosiaalipalvelujärjestelmässä. Tutkimuksen tuloksissa interventiot jakautuivat välineellisiin ns. tuotteellistettuihin palveluihin ja välineettämiin vuorovaikutuksessa syntyviin interventioihin. Pro Gradu -tutkielmassani haluan syventyä vuorovaikutuksen merkitykseen asiakassuhteessa syntyvän allianssin näkökulmasta. Halusin rajata aikuissosiaalityön asiakasryhmän päihdeasiakkaisiin, koska ajattelen allianssin syntymisen merkityksen ja toisaalta allianssin saavuttamisen korostuvan tämän asiakasryhmän kohdalla.

Svenlinin, Matthiesin ja Turtiaisen (2021, 7–8) mukaan aikuissosiaalityö on jäänyt kehityksessään jälkeen ajankohtaisista haasteista ja toiminta kuvautuu sattumanvaraisena viimesijaisena keinona korjata huono-osaisuuden luomia haasteita. Kokkonen (2021) puolestaan kuvaa aikuissosiaalityön hyvinvointivaltion perälautana, joka turvaa kaikkein heikoimmassa asemassa olevien ihmisten sosiaalipalveluita ja ihmisoikeuksien toteutumisen. Sosiaalipoliittisesti aikuissosiaalityötä leimaa työhön aktivoimistyö, joka ohjaa aikuissosiaalityön asiakasvalintaa ”yhteiskuntakelpoisiin” tai ”työllistämiskelpoisiin” asiakkaisiin panostamiseen. (Kokkonen 2021,42, 44.) Palveluiden integroituminen loisi mahdollisuudet sosiaalisten ongelmien ratkaisemiseksi samanaikaisesti asiakkaan hoidon kanssa, mutta edellyttäisi tahoja, joka koordinoi tätä asiakkaan palveluiden kokonaisuutta (Partanen & Kuussaari 2019, 336). Väitän, että yhteiskunnallisella tasolla tarkasteltuna aikuissosiaalityön rooli päihdeasiakkaiden hoitopolussa jää usein tunnistamatta. Tämän vuoksi koin tärkeäksi tämän tutkimuksen avulla nostaa esille aikuissosiaalityön roolia päihdeasiakkaiden muutokseen sitouttamisessa, eli hoitoon ohjautumista edeltävässä vaiheessa prosessia.

Sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuus ja asiakaskohtaamisissa syntyvä vuorovaikutus on itsessään interventio, jolla on suuri merkitys asiakkaalle. Sosiaalityöntekijöillä on myös ymmärrys siitä, että asiakkaiden ongelmiin liittyvät yhteiskunnalliset ongelmat, kuten pitkäaikaistyöttömyys, asunnottomuus ja syrjäytyminen ovat vahvasti kytköksissä päihteiden ongelmakäyttöön. Jäsennän tässä tutkimuksessa päihdesosiaalityön osaksi työikäisten kanssa tehtävää peruspalveluiden sosiaalityötä.

Tässä tutkimuksessa perehdyn aikuissosiaalityössä päihdeongelmaisten asiakkaiden kanssa syntyvään allianssiin, sekä siihen liittyviin mekanismeihin KAIMeR-teorian avulla. Tutkimuksessani perehdyn sosiaalityöntekijöille suunnattujen teemahaastatteluiden avulla siihen, miten allianssi sosiaalityöntekijän ja päihdeasiakkaan välillä syntyy, sekä miten se vaikuttaa työskentelyssä syntyviin mekanismeihin. Työskentelyssä syntyvä allianssi ei ole päihdeasiakkaiden työskentelyprosessin päätavoite,

mutta vaadittava osatavoite asiakkaan todellisten ongelmien kartoittamiseksi, asiakkaan sitouttamiseksi palveluihin ja motivoimiseksi muutokseen. Sosiaalityöntekijän toimintaa allianssin luomiseksi ohjaa työntekijän professionaalisuus ja vuorovaikutustaidot. Koska kriittistä tutkimusta sosiaalityön asiakaskokemuksista on jo saatavilla, haluan tutkia sosiaalityöntekijöiden toimintaa onnistuneen vuorovaikutustoiminnan luomiseksi. Sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaidot ja tahtotila huomioida vuorovaikutustilanteiden ja yhteistoimintasuhteen merkitys työskentelyn tavoitteiden kannalta on mielestäni tärkeää.

Valitsin tutkimukseni teoreettiseksi viitekehikseksi KAIMEr-teorian, koska se mahdollistaa usein näkymättömäksi jäävien sosiaalityön interventioiden vaikuttavuuden näkyväksi tekemisen. Teoria on kehitetty selittämään asiakastyön vaikuttavuutta siten, että se huomioi toiminnan todellisen kontekstin ja toimijoiden yksilöllisyyden (Svenlin, Matthies & Turtiainen 2021, 8-9).

Esittelen tutkimusraportin alussa tutkimuksen keskeisiä käsitteitä ja niiden määritelmiä tässä tutkimuksessa. Lisäksi esittelen päihdesosiaalityön sijoittumista ja merkitystä Suomalaisessa palvelujärjestelmässä. Luvussa 5 esittelen tutkimusprosessin ja metodiset valinnat. Luvussa 6 kuvaan aineistoanalyysin tuloksena syntyneet tutkimustulokset. Lopussa johtopäätösten yhteydessä kuvaan tutkimuksen tuloksista nousevien johtopäätösten lisäksi myös tutkimuksessa ilmeneviä rajoitteita ja jatkotutkimustarpeita.

2. PÄIHDESOSIAALITYÖ AIKUISSOSIAALITYÖN KONTEKSTISSA

2.1 Päihdeongelmat ja -palvelut Suomessa

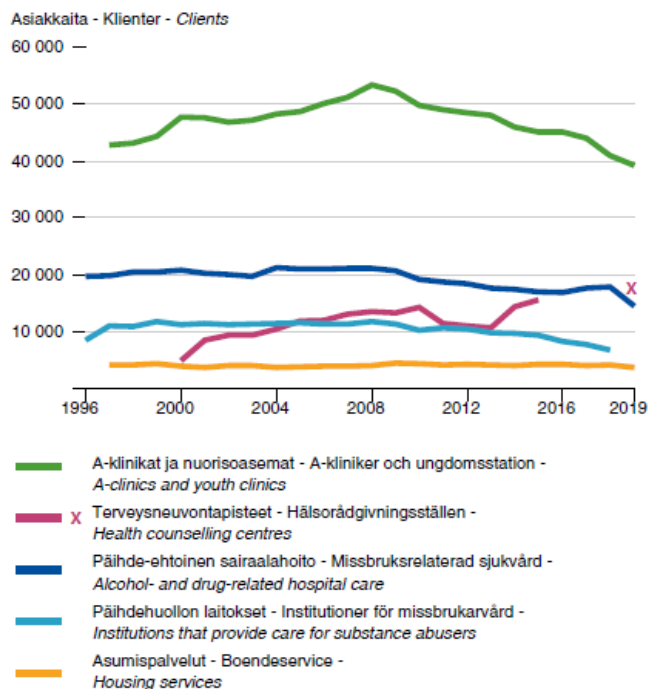
Päihdeongelma on ollut keskeinen vitsaus suomalaisessa yhteiskunnassa jo viimeisen vuosisadan ajan. Suomalaiseen päihteidenkäyttöön liittyy kansallisia piirteitä, kuten humalahakuisuus, päihteidenkäytön jakautuminen epätasaisesti ja käytön ajoittuminen viikonloppuihin. Päihdeongelmaisten asiakkaiden palvelutarpeisiin vastaaminen on viime vuosina hankaloitunut resurssipulan, sekä palvelujärjestelmän pirstaleisuuden vuoksi. Asiakkaiden moninaiset ongelmat, asiakkaan itsemääräämisoikeus ja palveluiden järjestämisen rakenteelliset haasteet vaikeuttavat päihdeasiakkaiden kanssa työskentelevien ammattilaisten toimintaa. Ulkoa päin työskentelyyn vaikuttaa myös yhteiskunnan palvelulle ja asiakkaaseen kohdistamat odotukset. (Pehkonen, Kekoni & Kuusisto 2019, 7, 9–11, 13.)

Päihdepalveluiden järjestäminen pohjaa lainsäädäntöön, jossa tämän tutkimuksen kannalta merkittäväksi nousee päihdehuoltolaki. Lakiuudistus muutti päihdepalvelujärjestelmän käsitteen ja siirsi palveluiden järjestämisvastuun sosiaalipalveluista terveydenhuoltoon. Päihdeongelmat ovat kuitenkin sosiaalisesti valikoivia, keskittyen vahvasti ekonomisesti huono-osaisten keskuuteen. Tämä luo ristiriidan, joka vaarantaa selvästi asiakkaiden palveluiden saannin: lainsäädäntö määrittää päihdeongelmien aiheuttamat palvelutarpeet, jotka ohjaavat sosiaalipoliittista päätöksentekoa ja edelleen palvelujärjestelmän rakennetta. Asiakkaiden erityiset monisyiset tarpeet luovat tilauksen erityispalvelujärjestelmälle, mutta palveluiden vahva eriytyminen johtaa järjestelmän heikkoon kykyyn vastata asiakkaiden monimutkaisiin tarpeisiin. (Kaukonen 2019, 36, 40–41, 43–44.) Sosiaalihuoltolaki velvoittaa sosiaalityöntekijän palveluita koordinoivaan rooliin, jolla pyritään varmistamaan asiakkaan tarvitsemien palveluiden saanti. Tämä rooli jää usein moniammatillisissa verkostoissa tunnistamatta, joka vaikeuttaa palveluiden monialaista järjestämistä. (Kuusisto & Kalliomaa-Puha 2019, 97.)

Esimerkkinä sosiaalityön ja etenkin aikuissosiaalityön rooliin päihdeongelmaisten asiakkaiden prosesseissa on päihdeongelmiin liittyvä tilastointi Suomessa. THL:n julkaiseman päihdetilastollisen vuosikirjan mukaan alkoholi- ja huumausaineperäiset kuolemat, sekä näiden vaikutuksen alaisena olleet kuolleet ovat lisääntyneet koko 2000-luvun ajan. THL on kerännyt suomalaisten päihteidenkäytöstä ja päihdepalveluiden tilanteesta tietoa jo vuosia, mutta tilastoissa ei ilmene päihdeasiakkaiden määrä sosiaalipalveluissa. (THL 2020, 72–75.) Alla esitetyssä kuviossa ilmenee eri päihdepalveluihin ohjautuneiden asiakkaiden määrät vuodesta 1996 alkaen. Sosiaalihuoltolain piiriin kuuluviin asumispalveluihin ohjautuneiden asiakkaiden määrä

on pysynyt hyvin stabiilina. Sen sijaan A-klinikoiden ja terveydenhuollon palveluiden piiriin ohjautuvien asiakkaiden määrissä on tapahtunut selkeää laskua etenkin viimeisien vuosien aikana. Päihde-ehtoiseen hoitoon ohjautuvien asiakkaiden määrän romahdusmainen lasku ajoittuu samanaikaiseksi perustoimeentulotuen siirtymiseen kelalle vuonna 2018. Päihdeasiakkaiden palveluohjaukseen ja sosiaalityöhön kohdennetut palvelut jäävät tilaston ulkopuolelle. Myöskään Sotkanet ei tarjoa tietoa päihdehaitoista johtuvien sosiaalisten ongelmien tai sosiaalipalveluiden tarpeen osalta.

Kuvio 10. • Figur 10. • Figure 10.
Päihdehuollon palvelut 1996–2019
Missbrukarvårdens tjänster 1996–2019
Treatment services for substance abusers 1996–2019



Lähteet: Vuoteen 2014 asti Kuntien ja kuntayhtymien talous ja toiminta. SVI. Tilastokeskus ja vuodesta 2015 alkaen Sosiaalipalvelujen toimintatilasto. THL; Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut. SVI. THL; Erikoissairaanhoito. THL; Perusterveydenhuolto. THL; Infektiotautien torjunta ja rokotukset -yksikkö. THL. • Källor: Fram till år 2014 Kommunernas och samkommunernas ekonomi och verksamhet. FOS. Statistiska centralen och från år 2015 Statistik över verksamhetsuppgifter om sociala tjänster. THL; Institutionsvård och boendeservice inom socialvården. FOS. THL; Specialiserad sjukvård. THL; Primärvård THL; Enheten för smittskydd och vaccinationer. THL. • Sources: Up to 2014 Finances and activities of municipalities and joint municipal boards. OSF. Statistics Finland and from 2015 onwards Statistics on the activities of social services. THL; Institutional care, and housing services in social care. OSF. THL; Specialised health care. THL; Primary health care. THL; Infectious Disease Control and Vaccinations Unit. THL.

THL Päihdetilastollinen vuosikirja 2020

Tämä tilastollinen havainto on suorassa ristiriidassa mielenterveys- ja päihdestrategian palveluohjauksellisen painotuksen kanssa. THL:n 2021 julkaisemassa raportissa Päihdepalveluiden yhteiskunnalliset haasteet sosiaalipalvelut on kuvattu lähinnä päihdehuollollisten palveluiden järjestäjänä, kun taas terveydenhuoltopalvelut organisoivat kuntouttavat ja parantavat palvelut. Tilastoissa asumispalvelut kuvautuvat

siis päihdehuollollisina palveluina, eli asumispalveluissa huolehditaan niiden päihdeasiakkaiden perustarpeista, jotka eivät itse siihen enää kykene. Päihdehuoltovastuun siirtyminen 2010-luvulla erityispalveluista terveydenhuollon avohoitoon ei siis tunnista sosiaalipalveluiden roolia päihdeasiakkaiden prosesseissa. Palveluiden järjestämistä vastuun siirtyminen terveydenhuoltoon on tehnyt päihdeongelmasta hoidettavissa olevan sairauden, joka ei edellytä sosiaalisen taustan tai -ongelmien selvittämistä. Päihdeongelman hoito järjestyy Käypä Hoito -suositusten mukaisesti oikealla toimenpiteellä, eikä suunnitelmallista pitkällistä työskentelyä nähdä tarpeelliseksi. (THL 2021a, 43, 51.) Raportista ei ilmene miten tai kenen ohjaamana asiakkaan saapuvat päihdepalveluiden piiriin.

Poikonen ja Kekoni (2019, 49) kirjoittavat, että ”Arvioiden mukaan vain noin kolmasosa päihdepalveluja tarvitsevista todella saa niitä.” Lainsäädännön tulkinnallisuus ja siinä esiintyvät ristiriidat luovat omat haasteensa, mutta todelliset haasteet ilmenevät palvelujärjestelmissä. Päihdepalvelut sijoittuvat sosiaali- ja terveystalouden rajapinnalle, siten että päihdeongelma mielletään sosiaalihuollon osaksi, jonka lainsäädäntö määrittelee terveystalouden vastattavaksi. Sosiaalityöntekijöillä on merkittävä rooli lainsäädännön tulkitsijoina ja siten asiakkaiden oikeuden palveluiden saamiseen turvaajina. Palveluiden järjestäminen on päihdehuoltolain 7 § nojalla kunnalla, joten eroja palveluiden järjestämisessä käytännön tasolla on paljon. Lain velvoittaman tarvelähtöisen palveluiden järjestämisen tulisi perustua sekä alueellisen tarpeen, että asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioimiseen. (Poikonen & Kekoni 2019, 50, 54–55, 78.)

Päihdehuoltolain uudistus 2015 toi uusia välineitä vastata päihdeongelmaisten asiakkaiden palvelutarpeisiin. Ongelmaksi on ilmennyt sosiaalityöntekijöiden vaillinainen osaaminen uudistuneesta lainsäädännöstä. Valtaosa sosiaalityöntekijöistä tunnistaa päihdeasiakkaat erityistä tukea tarvitseviksi, mutta eivät osaa käyttää tätä asiakkaan hyödyksi palveluiden järjestämisessä. Asiakkaan palveluita ei päihdeongelman osalta kirjata asiakassuunnitelmaan, eivätkä asiakkaan saa välttämättä heidän tarvitsemiaan palveluita. Tämä siitäkin huolimatta, että lainsäädäntö velvoittaa nimeämään erityisen tärkeät palvelut ja kirjaamaan ne asiakassuunnitelmaan. (Kuusisto & Kalliomaa-Puha 2019, 90, 93–94, 100.)

Yksilötasolla tarvearvio voidaan tehdä sekä terveydenhuollon, että sosiaalihuollon näkökulmista, eivätkä ne sulje toisiaan pois. Oleellista on arvioida kumman lainsäädännön ja toimialan tarjoama palvelu vastaa paremmin asiakkaan palvelutarpeeseen. Toisin sanoen sosiaalityöntekijän ja lääkärin arvioitavaksi jää, onko asiakkaan kohdalla kyse sosiaalisen vai terveydellisen kuntouttamisen tarpeesta. Päihteidenkäyttö johtaa useimmiten asiakkaan toimintakyvyn heikkenemiseen, joka luo tarpeen huolehtia asiakkaan perustarpeista sosiaalihuollon keinoin ja asettaa asiakkaan erityisen tuen tarpeeseen. Sosiaalihuoltolain 3 § mukaisesti erityisen tuen asiakkaiden päätöksenteosta vastaa aina sosiaalityöntekijä, joka tekee tarvittaessa yhteistyötä muiden toimijoiden, kuten terveydenhuollon kanssa. (Poikonen & Kekoni 2019, 58–61.) Tutkimuksen mukaan erityisen tuen tunnistaminen ei

kuitenkaan ole johtanut asiakkaiden palveluiden saamiseen (Kuusisto & Kalliomaa-Puha 2019, 201).

Kuusisto ja Ekqvist (2016) ovat tutkineet 2014 toteutetussa kyselytutkimuksessa asiakaskokemuksia aikuissosiaalityössä. Tutkimustuloksissa viidennes vastaajista koki vuorovaikutuksen työskentelyssä negatiivisena ja tämä heijastui suoraan negatiivisena vaikutuksena heidän tulevaisuuskuvaansa. Vuorovaikutuksen positiivisena kokeneista asiakkaista 70 % koki elämäntilanteensa kohentuneen. Yllättävää tutkimustuloksissa oli se, että asiakkuuden pitkittyessä vuorovaikutus koettiin huonommaksi. (Kuusisto & Ekqvist 2016, 656, 661–662, 664.) Vuorovaikutuksen laadulla on siis selvä vaikutus sosiaalityön asiakkaiden palveluodotusten täyttymiseen ja kokemukseen elämäntilanteen muutoksesta.

Määrittelen tässä tutkimuksessa päihdesosiaalityön osaksi kunnallisia peruspalveluina tarjottavia aikuissosiaalityön palveluita. Päihdesosiaalityö on siis enemmän työskentelyorientaatio, kuin rajaus tiettyihin palveluihin tai organisaation toimialueeseen. En erittele päihdetyöstä erikseen ennaltaehkäisevää tai huollollista päihdetyötä, vaan määrittely kattaa kaiken aikuissosiaalityössä asiakkaiden kanssa tehtävän päihdetyön.

2.2 Aikuissosiaalityö päihdesosiaalityön kontekstina

Aikuissosiaalityössä työskentely muodostuu asiakkaan tukemisesta, neuvonnasta ja ohjauksesta elämän eri haasteissa ja vaikeuksissa. Työskentely on tavoitteellista muutostyötä, jolla pyritään vaikuttamaan asiakkaan elämönhallintaan, sosiaaliseen hyvinvointiin ja elämäntilanteen paranemiseen. (Juhila 2008, 16–17.) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tehtävä on toteuttaa sosiaalihuoltolain määrittämiä yhteiskunnallisia tavoitteita huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet (Matthies, Svenlin, Rantamäki & Viitasalo 2021, 189). Sosiaalityön tehtävä on muutostyön avulla auttaa asiakkaita heidän omissa elämismaailmansa määrittämissä sosiaalisissa ja fyysisissä ympäristöissä (Välimaa 2021, 64). Aikuissosiaalityö, joissakin asiayhteyksissä puhuttuna työikäisten sosiaalipalvelut, on hyvin profiloitunut yleisessä keskustelussa työllistämispalveluiden ja toimeentulotuen perusteella (Juhila 2008, 16).

Sosiaalihuoltolain 15 § mukaan ”Sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä.”

Sosiaalityöllä pyritään siis lisäämään asiakkaiden hyvinvointia ja vähentämään eriarvoisuutta asiakkaan oman tavoitteenasettelun avulla (Matthies, ym. 2021, 189). Koska päihdeongelmaiset ovat sosiaalityössä paljon palveluita tarvitseva asiakasryhmä korostuu palveluohjauksen, sekä palveluiden yhteensovittamisen merkitys ja palveluiden todellinen integroituminen horisontaalisella ja vertikaalisella tasoilla (Partanen & Kuussaari 2019, 334). Juhilan (2006, 141) mukaan vaikeasti päihdeongelmaisilla on riski tippua palveluverkoston ulkopuolelle. Hän kutsuu näitä kaikkein huono-osaisimpia asiakkaita hyvinvointivaltion uudeksi asiakasryhmäksi: vaikeasti autettaviksi.

Sosiaalityön todetaan useissa yhteyksissä olevan vuorovaikutuksellista muutostyötä. Aikuissosiaalityön interventioina korostuvat usein välineelliset palvelut, joiden piiriin asiakasta sosiaalityöntekijän toimesta ohjataan, kuten esimerkiksi kuntouttava työtoiminta, päihdekuntoutus tai välitystiliasiakkuus. Välineettömät palvelut, kuten asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen vuorovaikutuksessa syntyvä yhteys jää usein näkymättömäksi, vaikka sen merkitys asiakkaan muutosmotivaatiolle voi olla jopa suurempi, kuin edellä mainitut välineelliset palvelut. Vaikka työskentelyssä vastuu ja valta työskentelystä on sosiaalityöntekijällä, syntyy vuorovaikutuksen tunneilmasto ja kohtaamisen inhimillinen kokemus asiakkaan ja työntekijän jaetussa kohtaamisessa (Hänninen & Poikela 2016, 152). Sosiaalityön asiakkaiden stigmatisoituminen voi toimia suurena esteenä palveluiden piiriin hakeutumiselle. Avun ulkopuolelle jääminen puolestaan heikentää jo ennestään heikossa asemassa olevien huono-osaisten hyvinvointia ja ruokkii mm. päihdeongelman syntymistä. (Välilä 2021, 61.)

Asiakkaiden, joilla on päihdeongelma, kohdalla palveluiden jatkuvuus tulisi pystyä takaamaan myös tilanteissa, joissa asiakkaan kuntoutuminen ja hoito eivät etene lineaarisesti. Päihdeongelman luonteen ymmärtäminen on välttämätöntä, koska toipumisprosessiin kuuluu tyypillisesti myös retkahtamisia ja asiakas ei saisi tippua palveluiden ulkopuolelle päihteitä käyttäessäänkään. Kuntoutuminen koskettaa asiakkaan elämää hyvin kokonaisvaltaisesti, jonka vuoksi se edellyttää myös tukea arjen tasolla. (Partanen & Kuussaari 2019, 338–339.)

Vaikka päihdepalvelut sijoittuvat suomalaisessa sosiaali- ja terveystaloudessa terveydenhuoltoon, on sosiaalipalveluilla suuri rooli päihdeongelmaisten kohtaajana ja muutokseen motivoijana. Päihdetyö ja päihdeasiakkaat ovat usein väliinputoajia palvelujärjestelmässä. Päihderiippuvuuden fyysisen ja psyykkisen riippuvuuslottomuuksien hoito on terveydenhuollossa, mutta päihteidenkäytöstä aiheutuvat sosiaaliset haitat kuuluvat aikuissosiaalityön tehtäväkentälle. (THL 2018.) Päihdesosiaalityö voidaan kuvata myös sosiaalityön ilmiöpohjaisesti organisoituna sosiaalityön orientaationa. Toisaalta päihdesosiaalityön voidaan ajatella kuuluvan kuntouttavan tai huollollisen sosiaalityön orientaatioiden osaksi, jolloin asiakkaan päihdeongelma ei ole orientaatiota määrittävä vaan asiakkaan ongelmia luokitteleva tekijä. Tämän orientaation mukaan oleellista ei ole asiakkaan ongelmien juurisyyt, vaan asiakkaan ajankohtainen palvelutarve. (THL 2021b, 12–13, 17.)

Sosiaalityön työskentely perustuu asiakkaan elämän ongelmakohtiin, joista puhuminen voi olla asiakkaalle haastavaa. Kokonaisvaltainen tilanteen arvioiminen ja ongelmien kartoittaminen ovat kuitenkin edellytys olennaisten tavoitteiden ja keinojen määrittämiseksi. Päihdetyö on aiemmin mielletty vakiintuneeksi sosiaalipalveluksi, jota tuotetaan yhdessä terveydenhuollon kanssa. Sosiaalityön rooli painottuu ennaltaehkäiseviin ja korjaaviin palveluihin, sekä psykososiaaliseen tukeen. (Juhila 2008, 17, 28.) Lainsäädännön päivittäminen ja organisaatiomuutokset ovatkin ajaneet asiakkaat tilanteeseen, jossa päihdepalveluiden järjestämisen vastuu on häilyvä ja palveluiden saaminen vaikeutunut. Sosiaalityön ja etenkin aikuissosiaalityön roolia päihdeasiakkaiden prosessissa ei usein tunnisteta ja tunnusteta.

Sosiaalihuoltolain 24 § mukaan ”Päihdetyöllä vähennetään ja poistetaan päihteisiin liittyviä hyvinvointia ja turvallisuutta vaarantavia tekijöitä sekä tuetaan päihteettömyyttä.” Asiakkaan päihdeongelma on luettavissa alun perin Horst W Rittelin luomaan käsitteeseen pirullinen ongelma, jossa ongelman alkuperää ja syitä on vaikea tunnistaa ja siten ratkaisun löytäminen haastavaa. Kokonaisvaltaisen ymmärryksen saavuttaminen asiakkaan elämäntilanteesta ja ongelmista edellyttää kollektiivista tiedonrakentamista yhdessä asiakkaan verkoston ja etenkin asiakkaan kanssa. Ongelmien moninaisuus ja luonne edellyttävät sosiaalityöntekijältä pitkäjänteisyyttä ja priorisointitaitoja, koska ongelmien ratkaiseminen on pitkä prosessi, eikä kaikkia ongelmia voi ratkaista. (Alho 2021, 78, 82.) Jos luottamuksellista yhteistoimintasuhdetta ei synny, asiakas ei tuota työskentelyssä tietoa tämän todellisista ongelmista ja työskentelyn tavoitteet eivät vastaa palvelutarvetta. Tällöin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan odotukset työskentelyn tuloksille eivät kohtaa ja palvelun vaikuttavuus jää pieneksi. Aikuissosiaalityössä päihdeongelman tunnistaminen asiakkaan perimmäisenä muutostarpeena edellyttää vuorovaikutuksellista ja laaja-alaista palvelutarpeen arviointia. Asiakkaiden varautunut suhtautuminen sosiaalityöhön voi perustua heidän kokemuksiinsa epäoikeudenmukaisuudesta, menetyksistä ja alistamisesta. (Matthies, ym. 2021, 191.)

Päihdeongelmaiselle on tarjolla erilaisia sosiaali- ja terveydenhuollon organisoimia palveluita, mutta asiakkaan hakeutuminen ja sitoutuminen palveluiden piiriin edellyttää motivaatiota ja halukkuutta muutokseen. Työskentelyn vuorovaikutuksessa korostuu asiakkaan elämäntilanteeseen sijoittuva ongelma ja muutos ongelman korjaamiseksi. Ammatillisen auttamistyön perusta on asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen toimiva suhde, luottamus, kunnioitus ja aito läsnäolo. (Hänninen & Poikela 2016, 152, 155–156.) Näiden edellytys on riittävä sosiaalityön resurssointi, mutta myös sosiaalityöntekijän taito rakentaa auttamistyön edellytykset vuorovaikutuksen avulla.

Päihdeongelmaisen asiakkaan kuntoutumisessa toimintakyvyn lisääntyminen liittyy vahvasti turvallisuutta ja vakautta ylläpitäviin sidoksiin, jotka rakentuvat sosiaalisissa suhteissa. Kuntoutumisen käynnistyminen edellyttää oman toimintakyvyn palautumisen arvottamista riittävän korkealle. Lisäksi kuntoutujalla tulee olla omasta näkökulmastaan riittävät perusteet ongelman myöntämiselle ja sitä kautta sen

ratkaisuvaihtoehtojen harkitsemiselle. Päihdeongelma on tärkeää mieltää moninaisena elämään liittyvänä ongelmien summana, joka laajentaa kuntoutumisen tavoitteet päihteidenkäytön lopettamisesta elämänhallinnan lisäämiseen ja tietynlaisen ”normaalin” elämän tavoittelemiseen. (Mattila-Aalto 2013, 378, 398, 400–401,403.) Elämänhallintaa tukevilla stabiileilla ihmissuhteilla on siis suuri merkitys päihhteettömyyden rakentamiselle niin ongelman esipohdintavaiheessa, kuin raittiuden ylläpitämisessä. Pohtiessaan elämänmuutoksen perusteita asiakas tarvitsee tukea ja näkökulmia ratkaisun tekemiseksi.

Aikuissosiaalityössä työskentelevillä viranhaltijoilla on puutteita uudistetussa Sosiaalihuoltolaissa päihdeasiakkaiden palvelutarpeisiin kohdennettujen välineiden hallinnassa. Sosiaalityöllä nähdään olevan merkittävä rooli asiakkaan palveluiden suunnittelussa ja yhteensovittamisessa, mutta sosiaalityön resursseja on osoitettu terveydenhuoltoon sidottuihin päihdepalveluihin hyvin niukasti. Päihdesosiaalityö sidotaan perusterveydenhuollon sosiaalityön lisäksi asumissosiaalityöhön, koska päihdeongelmien tunnistetaan aiheuttavan asumisen ongelmia. STM:n 2019 tekemässä Tiekartta 2030 julkaisussa sosiaalipalveluiden ja mielenterveys- ja päihdepalveluiden rajapinnan kehittämispisteet painottuvat mielenterveysongelmaisten palveluiden saamisen ja hoitoon ohjautumisen kehittämiseen. (STM 2019, 44, 60.)

Teija Karttunen (2021) on kirjoittanut hoitoon kiinnittymisestä hoidossa pysymisestä päihdehoidon toimivuuden kriittisinä tekijöinä. Tutkimus perustuu aiempiin päihdehoitotutkimuksiin ja pyrkii selittämään päihdehoidon interventiona tuottamia tuloksia asiakkaan hoitoon kiinnittymisen ja hoidossa pysymisen näkökulmista. Hoitoon kiinnittyminen nähdään merkittävänä tekijänä koko hoitoprosessissa ja sen linkittyy vahvasti asiakkaan hoitoon hakeutumisen motiivien kartoittamiseen ja vahvistamiseen. (Karttunen 2021, 204, 210, 216.) Tässä yhteydessä aikuissosiaalityön peruspalveluissa tapahtuva hoitoon ohjaaminen ja asiakkaan esipohdintavaiheen tukeminen jäävät tarkastelun ulkopuolelle. Laaja-alainen palvelutarpeen arvioiminen voi tarkoittaa muutamaa tapaamista sosiaalityöntekijän kanssa. Tämä vaatii sosiaalityöntekijältä erinomaisia vuorovaikutustaitoja, koska yhteistoimintasuhde on pyrittävä rakentamaan asiakkaan kanssa hyvin nopeasti ja samanaikaisesti palvelutarpeen arvioimisen kanssa. Työskentelyllä voidaan parhaimmillaan myös korjata asiakkaan negatiivisia oletuksia sosiaalityöstä.

3. SOSIAALITYÖN ALLIANSSI

Tarkastelen allianssin käsitettä nimenomaan sosiaalityön kontekstissa. Poissuljen siis määritelmästä tietoisesti pois allianssin määritelmän sen terapeutisessa ja psykologisessa kontekstissa. Sosiaalityöntekijöillä ei ole koulutuksensa puolesta sellaisia terapeutisia valmiuksia, että allianssi voitaisiin määritellä terapeutisena työskentelysuhteena. Allianssi on tässä tutkimuksessa työskentelyn kumppanuutta kuvaava termi, jossa tiivistyy työskentelyn tasavertaisuus, luottamuksellisuus ja dialogisuus.

Asiakastyössä syntyvillä tunteilla on suuri merkitys sekä asiakkaan että työntekijän toiminnalle. Tunteet syntyvät kokemuksista, joihin vaikuttaa olosuhteiden lisäksi kokemukset vuorovaikutuksesta ja suhtautuminen työskentelyyn. Vuorovaikutus on kokonaisvaltainen prosessi, jossa työntekijä pyrkii välittämään asiakkaalle empatiaa, aitoa kohtaamista ja arvostusta. Kokemus syntyy kuitenkin aina subjektiivisena. (Hänninen & Poikela 2016, 158, 160.) Juhilan (2006, 129) mukaan asiakas ei pysty heittäytymään toisen ihmisen avun ja tuen varaan ilman luottamuksellisuutta asiakassuhteessa. Sosiaalipalveluiden ja työskentelyn vaikuttavuus rakentuvat työskentelyssä muodostuvalle vuorovaikutussuhteelle. Jos vuorovaikutussuhde ei rakennu työskentelyn edellyttämälle tasolle, voidaan myös työskentelyn vaikuttavuuden olettaa jäävän alle toivotun. Aikuis-sosiaalityössä sosiaalityöntekijä jää usein kaukaiseksi asiakkaan luontaisesta kontekstista, koska yhteistyösuhteita asiakkaan asiointiverkostoon on vähän. Asiakkaan ongelmien monisyisyys johtaa moniasiakkuuteen ja asiakkaan palvelutarpeeseen vastaaminen pirstaloituu monien eri tahojen välille. Pahimmillaan tämä johtaa asiakkaan väliinpuotoamiseen, kun vastuu asiakkaan kokonaistilanteesta ei määrity selkeästi kenellekään. (Alho 2021, 69–71, 73.)

Kaarina Mönkkönen (2002) on tehnyt väitöskirjan erilaisista vuorovaikutusmalleista sosiaalityössä, sekä niiden suhteesta vallankäyttöön. Tutkimus koostuu pääartikkelista ja neljästä eri osa-artikkelista, joiden metodina on muun muassa etnografinen tutkimus, joka perustuu useiden eri lähteiden käyttöön tutkimusmateriaalien osalta. Erityisesti Mönkkönen kiinnittää huomiota dialogisuuden ja vastavuoroisuuden merkitykseen sosiaalityön asiakastyössä. Mönkkösen mukaan yleiset vuorovaikutuksen ongelmat heijastuvat myös asiakastyössä tapahtuvaan dialogiin: vuorovaikutuksessa korostuvat valta ja vastuu, mutta myös tietyt ammatilliset vuorovaikutusideologiat. Väitöskirja rakentuu neljän eri osa-artikkelin kautta, joista etenkin dialogisuutta ja yhteistoiminnallisuutta koskeva artikkeli *Kumpikaan ei tiedä – yhteistoiminnallisuus ja dialogisuusasiakastyön retoriikassa* (2001) liittyy asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteisen ymmärryksen syntymiseen sosiaalityöntekijän valtapositiio huomioiden. Mönkkönen määrittää dialogin yhteistyösuhteena, eli erottaa toisistaan dialogissa syntyvän suhteen ja kommunikaation erillisiksi dialogin tasoiksi. Hän toteaa, että ihmissuhdetyön käsitteet eivät realisoitu toiminnassa ilman että niille syntyy todellinen merkitys. (Mönkkönen 2002, 12,

16, 82, 85.) Sosiaalityöntekijän rooli vallan käyttäjänä haastaa aidon yhteistoimijuuden syntymistä, varsinkin kun työn resurssointi määrittää asiakastyön tapaamisten määrää ja laatua. Työskentelyn tapaamisiin liittyy paljon byrokratiaa ja hoidettavia asioita, eikä puhtaasti yhteistoimintasuhteen luomiseen ja syventämiseen nimettyjä tapaamisia ole mahdollista usein järjestää.

Asiakkaan kanssa syntyvä ammatillinen auttamissuhde on pohja, jolle tavoitteellinen muutostyö rakentuu. Työskentelyä ohjaava tieto syntyy asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä luottamukseen, kunnioitukseen, itsemääräämisoikeuteen ja asiakkaan voimaannuttamiseen perustuvassa suhteessa. Suhteen edellytys on, että sosiaalityöntekijä ymmärtää asiakkaan tilanteen ja aiemmat kokemukset työskentelyyn vaikuttavina tekijöinä. Suhteen laadulla on olennainen merkitys työskentelyn tuloksien saavuttamiselle. (Jokinen 2016, 139–141, 143.) Sosiaalityön vuorovaikutussuhteen muuttuminen ja keskustelun syntyminen asiakkaan todellisista ongelmista edellyttää sosiaalityöntekijältä viranomaisroolista professionaalisen auttajan rooliin siirtymistä. Sosiaalityöntekijän käyttämä kieli, olemus ja tapa kohdata asiakasta vaikuttavat asiakkaan kokemukseen siitä, miten helppoa sosiaalityöntekijälle on vaikeista asioista puhua. Viranomaisroolista luopuminen mahdollistaa keskustelun ihmisinä ja siten luottamuksen syntymisen ja syvenemisen työskentelyssä. (Matthies, ym. 2021, 194.) Asiakkaan tilanteen asiantuntijuus rakentuu sosiaalityöntekijän tarjoaman profession ja asiakkaan tarjoaman oman tiedon yhteistuloksena (Juhila 2008, 18). Oleellista on tunnistaa työskentelyn kohteena oleva ongelma ja saattaa sekä asiakas, että sosiaalityöntekijä orientoitumaan sen äärelle. Ongelmapuhe, joka raamittaa työskentelyn tavoitteita, tarvitsee käsitteet, joihin ongelma vuorovaikutuksessa muotoillaan. (Juhola 2006, 155.) Palvelujärjestelmän tarjoama strukturoitu työskentely ei välttämättä tarjoa mahdollisuutta tai aikaa aidon yhteistyösuhteen rakentumiselle ja vahvistaa asiakkaan negatiivisia kokemuksia ja toimintamalleja suhteessa sosiaalityöhön (Matthies, ym. 2021, 192).

Sosiaalityön allianssia eli yhteistyösuhdetta pidetään erittäin merkittävänä työskentelyyn kytkeytymiseen ja sitoutumiseen, sekä tuloksiin vaikuttavana tekijänä. Allianssin syntyminen edellyttää yhteisiä tavoitteita ja yhteistyösuhteessa syntyvää emotionaalista suhdetta. Tämä edellyttää työntekijältä hyviä vuorovaikutustaitoja, joustavuutta ja motivoivaa orientaatiota, joiden avulla asiakkaan motivaatio viriää ja vahvistuu. Muutokseen pyrkivä ja ohjaava vuorovaikutus perustuu työntekijän taitoon mahdollistaen motivaatiossa tapahtuvan muutoksen ja asiakkaan uskon tavoitteiden toteutumisen mahdollisuuksista. (Karttunen 2021, 210, 212.) Asiakkaiden voimavarojen tunnistaminen ja luovat ratkaisuvaihtoehdot mahdollistavat suhdeperustaisen työskentelysuhteen, jossa ratkaisuja rakennetaan pitkäjänteisesti yhdessä asiakkaan kanssa (Matthies, ym. 2021, 191). Suhdeperustainen työskentelysuhde ei ole itsestäänselvyys, vaan vaatii sosiaalityöntekijältä oikeita metodisia- ja työskentelyn orientaatioon kohdistuvia valintoja. Wolfie, Kay-Lambkin, Bowman ja Childs (2013, 2189) esittävätkin tutkimuksessaan, että etenkin päihdeongelmaisten asiakkaiden kanssa allianssin

saavuttaminen on erittäin haastavaa. Toisaalta juuri allianssin saavuttaminen nousee merkitykselliseksi tekijäksi hoitoon sitoutumisen ja hoidon vaikuttavuuden näkökulmista.

Steens, Hermans ja Van Regenmortel (2018, 235–236) ovat tutkineet allianssin syntymiseen vaikuttavia mekanismeja lapsiperheiden kanssa työskennellessä. Oleelliseksi allianssin syntymisen kannalta nousi käytetty kieli ja elekieli, käytännön avun tarjoaminen ja jokapäiväisistä asioista keskusteleminen. Sosiaalityöntekijän käyttäessä enemmän aikaa suhteen luomiseen vakiintuneiden ”pakollisten” organisaatiosta lähtöisin olevien interventiodien lisäksi mahdollisti erityisen suhteen, ”klikin” syntymisen. Steens, Hermans, ja Van Regenmortel esittävät, että sosiaalityöntekijällä joko on tai ei ole luontaista kykyä luoda allianssi asiakkaan kanssa, mutta toisaalta työntekijä voi harjaantua suhteen luomisen taidoissa. Tämä edellyttää tietoisuutta allianssin olemassaolosta ja mahdollisuudesta, sekä tietoista pyrkimystä sen saavuttamiseen.

Heli Kammonen (2010) on kuntouttavan sosiaalityön lisenssiaattityössään tutkinut naissosiaalityöntekijän ja miespäihdekuntoutujan välistä työskentelysuhdetta tekemässään tapaustutkimuksessa. Tutkimuksessa sosiaalityön allianssi kuvataan terapeuttisessa viitekehyksessä ja selittää allianssin terapeuttisessa suhteessa syntyvänä kumppanuutena. Kammonen rinnastaa allianssin dialogisuuteen, jonka hän esittää jäävän sosiaalityöntekijältä usein huomioimatta sen luontaisen olemuksen vuoksi. Lisäksi aito dialogisuus uhkaa jäädä päihdetyössä strukturoitujen työmenetelmien jalkoihin. (Kammonen 2010, 26, 69, 88.) Allianssi edellyttää sosiaalityöntekijältä tietoista orientoitumista ja toimintatapojen omaksumista, jonka lisäksi allianssin merkitystä työskentelyn vaikuttavuudelle tulisi mielestäni vahvistaa.

Wolfen, ym. (2013, 2194) mukaan allianssin syntymiseen vaikuttaa myös asiakkaan motivaation lähtötaso, eli miten sitoutuneita asiakkaan ovat muutoksen saavuttamiseen elämässään työskentelyn alkaessa. Sirpa-Maarit Tapola-Tuohikumpu (2014) on kuntouttavan sosiaalityön lisenssiaattityössään tutkinut käytäntötutkimuksena asiakkaan ja työntekijän ensitapaamisessa syntyneen vuorovaikutuksen merkitystä hoitoon sitoutumisessa. Tutkimuksessa analysoidaan ensitapaamisessa syntyneitä dialogia asiakkaan ja työntekijän välillä, eli konkreettisia käytänteitä asiakastyön vuorovaikutuksessa. (Tapola-Tuohikumpu 2014, 7, 16, 127, 129.) Vuorovaikutuksen käytänteet rakentuvat aina yksilöllisesti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä, jonka vuoksi yleistettäviä ”hyviä käytänteitä” on vaikeaa määrittää.

Roos Julie Steens, Koen Hermans ja Tine Van Regenmortel (2018) ovat tutkineet allianssin syntymistä kriittisen realismin näkökulmasta sosiaalityöntekijöiden ja lapsiperhepalveluiden asiakkaiden välillä kahdeksan eri tapaustutkimuksen avulla. Tuloksissa korostuu kontekstin ja siinä syntyvän vuorovaikutuksen merkitys interventiodien vaikuttavuudelle ja työskentelysuhteen muodostumiselle. Tutkijat nostavat esille allianssi- ja kontekstitietoisuuden tärkeyden työskentelyssä, jotta sosiaalityöntekijä nostaisi työskentelyssä enemmän keskusteluun asiakkaan kokemusmaailmaa ja toimintaa tämän omassa elämissaailmassaan. Allianssin syntymiseen vaikutti tutkimuksen mukaan

suora ja epäsuora vuorovaikutus, ns. "small talk" ja käytännön apu, jota asiakkaille tarjottiin työskentelyn aikana, mutta itse prosessi, joka mahdollistaa allianssin syntymisen kuvautui hyvin passiivisena. (Steens, ym. 2018, 6-7.)

Sosiaalityön vuorovaikutustilanteissa on läsnä myös sosiaalityöntekijän viranomaisrooli. Juhila (2006,175) käyttää termiä suostutteleva valta tilanteista, joissa sosiaalityöntekijä pyrkii välittämään asiakkaalle välittävän identiteetin avulla tunnetta asiakkaan toivottua muutoksesta ja sen ylläpitämisestä. Valta-asetelma voi tuottaa vastarintaa, jos vuorovaikutukseen liittyy ongelmatulkintoja tai kyseenalaistamista. Viranomaisrooli tuottaa tietynlaisen alaisroolin asiakkaalle, joka sosiaalityöntekijän on tärkeää tiedostaa. Viranomaisrooli tuo mukanaan myös vastuun asiantuntijuudesta, jota asiakas sosiaalityöntekijältä odottaa. Vuorovaikutuksen merkitys on suuri, koska se rakentaa vuorovaikutuksessa olevien identiteetit, mutta tuottaa lisäksi tietoa myös asiakkaasta ja hänen tilanteestaan. Vuorovaikutuksessa syntyy myös sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen kunnioitus, jonka puute voi johtaa asiakkaan omanarvontunnon heikentymiseen. (Juhila 2006, 72, 110, 175, 178.)

Tässä tutkimuksessa määrittelen allianssin yhteistoimintasuhteena, joka rakentuu vastavuoroisessa vuorovaikutussuhteessa. Allianssissa sosiaalityöntekijä ja asiakas jakavat luottamuksen, kunnioituksen ja itsemääräämisoikeuden kokemuksen, jonka myötä työskentelyn tavoitteet rakentuvat yhteisymmärryksessä asiakkaan palvelutarpeen, elämäntilanteen ja toiveiden, sekä sosiaalityöntekijän professionaalisuuden ja ammatillisen näkemyksen yhteistuloksena. Allianssi on subjektiivinen kokemus yksilöllisestä yhteistyösuhteesta ja rakentuu eri toimijoiden välillä eri tavoin.

4. KAIMEr-TEORIA TUTKIMUKSEN VIITEKEHYKSENÄ

4.1 KAIMEr-teoria sosiaalityön jäsentäjänä

Ruotsalaistutkijan Stefan Morén ja Björn Blom ovat kehittäneet KAIMEr-teorian sosiaalityön teoriaksi. Teorian tarkoitus on auttaa selittämään sosiaalityön tulokset sosiaalityöntekijän tuottamien interventioiden ja asiakkaan henkilökohtaisen työskentelyn tuloksena, jotka syntyvät tietyissä olosuhteissa. Teoria pyrkii selittämään paitsi interventioiden sisältöä ja toimintaa, myös niiden seurauksena syntyviä mekanismeja, jotka johtavan sosiaalityön tuloksiin. (Blom & Morén 2015, 12.) Pro Sos -osahankkeessa on pyritty tuottamaan aikuissosiaalityölle omaa käytäntötutkimukseen perustuvaa tulkintamallia, joka vastaisi terveydenhuollon käypä hoito -ajattelua. KAIMEr-teoria on valikoitunut selittämään ja ymmärtämään sosiaalityön tuloksia. (ProSos 2017.)

KAIMEr-teoriaa on hyödynnetty suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa vielä suhteellisen vähän, mutta hankkeen tiimoilta siitä on pyritty löytämään väline sosiaalityön prosessin kuvaamiseksi ja interventioiden avulla syntyvien tulosten selittämiseksi. KAIMEr-teoria on sosiaalityöntekijöiden ja tutkijoiden yhdessä kehittämä sosiaalityön käytäntöjä jäsentävä teoria, jonka avulla voidaan määritellä mm. sosiaalihuoltolain mukaista erityisen tuen tarvetta (Kuorelahti & Volanto 2019, 93). KAIMEr-teorian pohjalta on julkaistu 2021 *Aikuissosiaalityö* -teos, jossa teoria esitetään keinona jäsentää aikuissosiaalityön vaikuttavuutta tuen sisällön ja kontekstuaalisuuden yhteistuloksena. Teoria tuottaa näyttöön perustuvaa tietoa sosiaalityön käytänteiden vaikuttavuudesta toiminnan tapahtumaympäristössä. (Svenlin, Matthies & Turtiainen 2021, 8–9.) Sosiaalityön vaikuttavuustutkimus ja näyttöön perustuva arviointi ovat nouseva trendi sosiaalityön merkityksen perustelemiseksi rapistuvassa hyvinvointivaltiossa. KAIMEr-teoria ja realistinen lähestymistapa antavat uusia välineitä sosiaalityön vaikuttavuuden ja näytön näkyväksi tekemiselle. KAIMEr mahdollistaa toiminnan kontekstisidonnaisuuden näkyväksi tekemisen: tietyt interventiot tarvitsevat tietynlaiset olosuhteet ja ympäristön tuottaakseen toivottuja tuloksia. Työskentelyn aikaansaamat mekanismit syntyvät vuorovaikutuksessa ja ovat usein vaikeasti kuvattavia. (THL 2021b, 29, 31.) Blom ja Morén (2015, 104) nostavat KAIMEr-teoriaa esittelevässä teoksessaan sosiaalityön vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden tutkimuksen haasteeksi sen, minkä laatuista tuloksia mielletään merkityksellisiksi asiakkaan näkökulmasta. Yhteiskunnan ja organisaation näkökulmista merkitykselliset tulokset eivät välttämättä johda asiakkaan elämäntilanteen kohenemiseen ja hyödytä asiakasta tämän omassa elämissaailmassaan.

KAIMEr-teoria pohjautuu kriittiseen realismiin, jonka mukaan sosiaalinen todellisuus on rakentunut monista eri todellisuuden tasoista. Todellisuus on empiirisesti havaittavissa olevaa, todellista ja oikeaa. Empiirisesti havaittavissa oleva todellisuus muodostuu siitä mitä me koemme, mutta asioita tapahtuu, vaikka emme olisi niitä

empiirisesti havaitsemassa. Juuri tämä mahdollistaa ilmiön tutkimisen toiminnan aikaansaamien ja synnyttämien mekanismien tasolla. (Blom & Morén 2011, 62.) KAIMEr-teorian avulla pyritään siis selittämään mekanismeja, joiden kautta sosiaalityön interventiot kontekstissaan synnyttävät sosiaalityön tuloksia. KAIMEr-teoriassa sosiaalityön sisältöä, toimintaa ja sen synnyttämiä tuloksia tarkastellaan kriittisen realismin näkemyksen avulla siten, että todellisuus rakentuu useille eri tasoille, joita tarkastelemassa voimme selittää interventioiden aikaansaamia tuloksia. Mekanismit ovat olemassa, vaikka niitä ei voida empiirisesti havaita, mutta jotka ovat tunnistettavissa ja analyttisesti testattavissa teorian avulla. (Blom & Morén 2015, 27, 29–31.) KAIMEr-teorian avulla tutkitaan sosiaalityön vaikuttavuutta. Teoria tekee näkyväksi sosiaalityön interventioiden vaikutuksia todellisuuden eri tasoilla huomioiden sosiaalityön konteksti ja toimijat.

KAIMEr-teoria pohjautuu kriittisen realismiin, joka pyrkii selittämään kausaalisten syy-seuraussuhteiden avulla miksi asiat tapahtuvat. Kriittisen realismin mukaan empiirisesti havaittavissa olevan todellisuuden lisäksi on olemassa syvempi todellisuuden taso, jolla tapahtuvat mekanismit aikaansaavat empiirisesti havaittavissa olevat tapahtumat. Mekanismit ovat aina sidottuja tiettyyn kontekstiin, eli tarvitsevat tietyt olosuhteet aktivoituaakseen. Mekanismit rakentuu tässä kontekstissa mikrososiaalisen tason vuorovaikutuksen ja aikaansaavan voiman tuloksena, joka voi olla toiminnan motiivi, valinta tai aiemman toiminnan seuraus. Vaikka mekanismit eivät ole nähtävissä empiirisesti havaittavissa olevalla todellisuuden tasolla, niitä voidaan tunnistaa empiirisesti tehtyjen havaintojen pohjalta. (Blom & Morén 2010, 100–102.) Käytännössä tämä tarkoittaa selityksen saamista sille, miksi jokin tietty interventio tietyissä olosuhteissa toimii ja miksi intervention ei voida olettaa toimivan toisessa samankaltaisessa, mutta hieman erilaisessa tilanteessa. Mekanismien aikaansaavina voimina toimivat sekä työntekijän, että asiakkaan voimat, kuten motiivit, tunteet ja valinnat. (Blom & Morén 2003, 53.)

4.2 Teorien keskeiset käsitteet

KAIMEr-teoriassa tarkastellaan sosiaalityötä viiden eri tekijän summana. *Konteksti* (K) on jaettavissa kolmeen eri tasoon. Intervention konteksti tarkoittaa asiakkaan elämänmaailman ja työskentelyn tapahtumien luomaa kontekstia. Sosiaalinen konteksti tarkoittaa olemassa olevaa sosiaalisten suhteiden luomaa kontekstia. Kulttuurinen konteksti tarkoittaa työskentelyn kulttuurista ympäristöä ja sen vaikutuksia työskentelyyn. (Blom & Morén 2015, 44–45.) Asiakkaan henkilökohtainen elämysmaailma ja tarkastelussa olevan toiminnan tapahtumapaikka ovat lähempänä toimijoita ja vaikuttavat toimijoihin suuremmin mikro- ja mesotasolla. Yhteiskunnallinen ja kulttuurinen konteksti ohjaavat toimintaa useimmiten organisaatiotasolla, eli vaikuttavat toimintaan makrotasolla. (Blom & Morén 2010, 107–108.) Tutkimuksessani työskentelyn kontekstina on aikuissosiaalityön palvelut ja asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä tapahtuvat kohtaamiset, sekä niissä syntyvät

vuorovaikutustilanteet. Kulttuurisesta näkökulmasta työskentely sijoittuu suomalaisen yhteiskunnan peruspalveluihin ja niissä tapahtuvaan viranomaistyöhön.

Toimijat (A) ovat interventioon osallistuvat ensisijaiset ja toissijaiset toimijat. (Blom & Morén 2015, 45.) Tutkimuksessani rajaan tarkastelun ainoastaan asiakassuhteessa välittömästi toimiviin toimijoihin, eli sosiaalityöntekijään ja asiakkaaseen. Jätän siis tietoisesti huomioimatta asiakkaan elämismaailmassa taustalla vaikuttavat toimijat, kuten perheen ja ystävät, sekä sosiaalityöntekijän toimintaa ohjaavat toimijat organisaatiossa ja työyhteisössä. Vaikka tutkimus ei tuota tietoa asiakkaan kokemusmaailmasta tai toiminnasta, ei sosiaalityöntekijän toimintaa voi tarkastella tunnustamatta asiakkaan toimijuuden olemassaoloa tutkimuksen kohteena olevassa ilmiössä.

Interventiot (I) ovat sosiaalityön toiminnan välineitä, joilla asiakkaan tilanteeseen pyritään aikaansaamaan muutosta. (Blom & Morén 2015, 45–47.) Tutkimuksessani en määrittele etukäteen sosiaalityöntekijöiden käyttämiä interventioita tarkasti. Huomioin interventioina välineettömät interventiot, joista erittelen vuorovaikutuksen, työskentelyssä syntyvän ilmapiirin ja tavoitteenasettelun prosessin. Nämä kolme osatekijää kiinnittyvät vahvasti toisiinsa ja vaikuttavat toisiinsa. Työskentelyn ilmapiiri voidaan jäsentää myös kontekstuaalisena tekijänä, mutta tutkimuksessani näen sen syntyvän tietoisien professionaalisen työskentelyn muodostamana vaikuttamisen välineenä.

Mekanismit (M) ovat interventioiden aikaansaamia muutosvoimia. Tulokset (R) syntyvät edellä mainittujen neljän tekijän tuloksena. (Blom & Morén 2015, 47–49.) Tutkimuksessani olen kiinnostunut edellä kuvaamieni interventioiden synnyttämistä mekanismeista, jotka mahdollistavan tuloksena syntyvän allianssin. Sosiaalityössä syntyvät mekanismit voidaan KAIMEr-teorian mukaan jakaa mikro-, meso- ja makrotason mekanismeihin. Mekanismit rakentuvat kohtaamisesta, vaikutusmahdollisuuksista, oikean avun ja tahon löytymisestä, molemmin puolisesta sitoutumisesta ja tulevaisuusnäkymistä. (Matthies, ym. 2021, 194.)

Tuloksien (*Results*) tarkastelemisessa korostuu teorian moniulotteinen näkökulma. Tulokset voivat olla empiirisesti havaittavia asiakkaan elämässä tapahtuvia muutoksia tai muutoksia asiakkaan ajatusmaailmassa ja tavassa jäsentää omaa tilannettaan. Muutosten määrittämistä haastaa niiden mitattavuus: muutoksien vaikutuksia on vaikeaa määrittää, koska muutos itsessään saa aikaan muutoksia ja tulkintaa ohjaa tarkasteltavan aikajänteen lisäksi todellisuuden taso, johon tarkastelu rajautuu. (Blom & Morén 2015, 49–50.)

4.3 Sosiaalityössä syntyvät mekanismit

Koska teoria perustuu kriittiseen realismiin on tärkeää todeta ensimmäisenä, että empiirisesti havaittavissa olevien mekanismien lisäksi todellisuudessa tapahtuu paljon generatiivisia mekanismeja, joita emme voi empiirisesti tutkia. Generatiivisten mekanismien tunnistaminen tapahtuu empiirisen aineiston analyysin ja siitä tehtävien

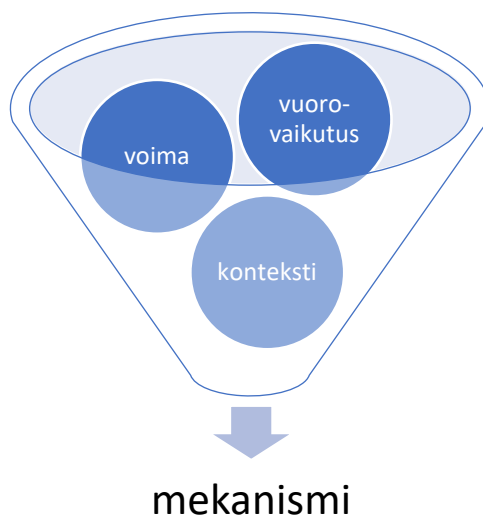
johtopäätösten avulla. Generatiiviset mekanismit syntyvät sosiaalisessa todellisuudessa ja ovat sidottuja tiettyyn kontekstiin. Toisin sanoen tietyt olosuhteet mahdollistavat mekanismien aktivoitumisen ja tietyn asian tapahtumisen. Sosiaalityössä mekanismit rakentuvat sosiaalisessa vuorovaikutuksessa erilaisten aikaansaavien voimien (mm. motiivit, valinnat, pohdinta) tuloksena. (Blom & Morén 2011, 63, 65.)

Tarkastellaan ensin mekanismeja todellisuuden eri tasoilla. Mikrotason mekanismit selittävät toimintaa yksilöllisellä tasolla: yksilön valinnat, motiivit ja sosiaalinen toiminta. Mekanismien aikaansaava voima on yksilöllinen ja yksilöön sidottu. (Blom & Morén 2015, 36.) Mikrotasolla tarkasteltuna mekanismit syntyvät inhimillisen toiminnan aikaansaavien voimien, eli tietoisien toiminnan motiivien tuloksena. Toimintaa ohjaavat motiivit syntyvät mikrotason vuorovaikutuksessa, eli niihin vaikuttavat toimijan kontekstissa tapahtuvat yksilölliset sosiaaliset suhteet ja niissä tapahtuva vuorovaikutus. Näiden tietoisien vuorovaikutuksessa syntyvien voimien lisäksi toimintaa ohjaavat myös kontekstissa syntyvät rakenteelliset tekijät, kuten sosiaaliset, kulttuuriset ja materiaaliset rakenteet. (Blom & Morén 2010, 102.)

Mesotason mekanismit toimivat vastaavasti yhteisö- tai organisaatiotasolla ja erilaisissa luontaisissa tai mekaanisissa ryhmissä. Makrotason mekanismit rakentuvat laajemmissa systeemeissä, kuten politiikan, koulutuksen tai uskonnon kautta. (Blom & Morén 2015, 36–37.) Mesotason mekanismeja tarkastellessa toimintaa ohjaava vuorovaikutus tapahtuu ryhmätasolla ja toimintaa ohjaava konteksti nähdään laajempina organisaatiotasoisena toiminnan ympäristönä. Makrotasolla puolestaan tarkastelun kohteena on toimijan vuorovaikutus ja sijoittuminen yhteiskunnallisella tasolla. (Blom & Morén 2010, 102–103.)

Mekanismin käsitteeseen liittyy keskeisesti toimijan tietoisien sosiaalisen toiminnan käsite. Tietoinen toiminta voi olla empiirisesti havaittavissa ja arvioitavissa olevaa, mutta myös sosiaalisella tasolla tarkastellessa näkymätöntä ja vaikeasti määriteltävissä olevaa. Tietoisien toiminnan ohjaavat tapahtumat ovat havaittavissa, mutta niitä ohjaava ajattelu, motiivit ja aikaansaavat voimat eivät. Tämä selittää miksi tietyt interventiot asiakkaan tai sosiaalityöntekijän tuottamina eivät johda systemaattisesti samoihin tuloksiin. Sosiaaliset mekanismit voivat syntyä interventioiden tuloksena tai aikaansaada intervention syntymisen. (Blom & Morén 2010, 103–104.)

Mekanismi aktivoituu siis todellisuuden eri tasoilla kontekstin, vuorovaikutuksen ja voiman yhteistuloksena. Toisin sanoen jokaisen elementin ominaisuudet vaikuttavat mekanismin aktivoitumiseen: mekanismin aktivoituminen edellyttää juuri oikeita olosuhteita, näiden elementtien ominaisuuksia ja nämä olosuhteet ja ominaisuudet määrittävät mekanismin luonnetta ja dynamiikkaa. Kuvio 1 havainnollistaa mekanismin syntymistä visuaalisesti.



Kuvio 1 Mekanismin rakenne

Mekanismien analysoiminen edellyttää mekanismin rakenteen analysoimista. Lisäksi mekanismit voidaan määrittellä tarkemmin ja tässä tutkimuksessa mekanismeja tarkastellaan Blomin ja Morénin määrittelemien sosiaalisten mekanismien avulla.

Sosiaaliset mekanismit voidaan jaotella vastakaiku-, haastamis-, roolinyllättämis- ja riskinottamismekanismeiksi. Sosiaalityössä syntyvät mekanismit tapahtuvat usein psykologisella tasolla, joten niitä voidaan kuvata toimijan psykososiaaliseksi toiminnaksi. Sosiaalinen toiminta on ulospäin näkyvää vuorovaikutuksessa syntyvää toimintaa, kun psykologinen toiminta tapahtuu asiakkaan sisällä syvemmällä tasolla. Sosiaalityöntekijän kanssa syntyvät keskustelut voivat johtaa asiakkaan itsensä kanssa käymiksi dialogeiksi, jota Blom ja Morén kuvaavat ”ulkoisen sisäistämiseksi”. Ulkoisesti sosiaalityöntekijän kanssa vuorovaikutuksessa työstetyt asiat siirtyvät asiakkaat ajatusmaailmaan ja heijastuvat ulospäin muuttuvina käyttäytymismalleina. Työskentelyn tuloksena asiakkaan sisäinen vuoropuhelu on mahdollistaa nostaa keskusteluihin sosiaalityöntekijän kanssa, jolloin edellä kuvattu prosessi tapahtuu toiseen suuntaan, ”sisäisen ulkoistamisena”. Tämä mahdollistaa asiakkaalle sanoittaa toimintaansa ohjaavia syitä. (Blom & Morén 2010, 110: Blom & Morén 2003.)

Tutkimuksessani olen kiinnostunut etenkin mikrotason mekanismeista, joita syntyy yksilöllisissä vuorovaikutustilanteissa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Analyysia varten tarvitsen havaintoihin ja empiiriseen kuvaukseen perustuvan aineiston tutkittavasta aiheesta (Blom & Morén 2015, 151). Tutkimuksen näkökulma rajautuu sosiaalityöntekijöiden näkemykseen ja kokemukseen allianssin syntymisestä, sekä heidän tulkintaansa asiakkaan kokemuksista. Kuvaan teemahaastattelun ja aineiston keruun prosessin tarkemmin luvussa 5. Teorian mukaisena tuloksena tarkastelen työskentelyssä syntyvää allianssia, eli tarkastelun kohteena on työskentelyn osatavoitteen mahdollistavat mekanismit.

5. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimustehtävä

Olen työskennellyt yli kymmenen vuotta päihdeasiakkaiden parissa. Asiakkaiden tarinoissa on toistuneet merkittävät kokemuksen sosiaalityöntekijän kanssa kohtaamisissa. Nämä kohtaamiset ovat määrittäneet asiakkaat ajatusmaailmaa, mutta myös vaikuttaneet merkittävästi heidän motivaatioonsa päihdeettömyyden tavoittelemisessa. Karttunen (2021) esittää, että päihdetyön tutkimus keskittyy vahvasti asiakkaiden taustatekijöihin, vaikka käytännön työskentelyssä on ilmeistä, että asiakkaan ongelmien monisyisyys ei ole selitettävissä taustatekijöillä. Tarkastelua tulisi kohdistaa enemmän hoidon sisältöihin ja palveluiden kehittämiseen. Palveluita tulisi kehittää vastaamaan enemmän asiakkaiden tarpeita ja onnistumisen edellytyksiä tukeviksi, sekä muutostyötä vahvistaviksi. Sosiaalityön muutostyö on kokonaisvaltaista elämäntapojen ja käyttäytymisen muutokseen tähtäävää vuorovaikutustyötä, jossa korostuu työntekijän toiminta ja vuorovaikutustilanteiden tapahtumat ja niissä syntyvät mekanismit. (Karttunen 2021, 216–217.) Lähestyn vuorovaikutussuhdetta tässä tutkimuksessa allianssi-käsitteen avulla, jonka esittelin luvussa 3.

Tutkimuskysymykseni on: Miten sosiaalityöntekijä tukee allianssin syntymistä päihdeasiakkaiden kanssa aikuissosiaalityössä?

Tutkimuksessani lähestyn aihetta KAIMEr-teorian kautta, jossa vuorovaikutus, ilmapiiri ja työskentelyn tavoitteet kuvautuvat interventioina, joilla tavoitellaan allianssin syntymistä tukevia mekanismeja. Työskentelyssä syntyvät mekanismit jakautuvat mikro-, meso- ja makrotason mekanismeihin. Tarkastelu kohdistuu tutkimusaineistosta löydettäviin kausaalisiin mekanismeihin, eli tietyissä olosuhteissa yleistettävissä oleviin syy-seuraussuhteisiin. Jäsenän tutkimuksessani allianssin KAIMEr teorian tulos - osatekijänä eli muutokseen tähtäävänä toiminnan osatavoitteena. Tutkimuksen kysymyksenasettelu ohjaa KAIMEr-teorian käyttöä tässä tutkimuksessa siten, että allianssi määrittyy juuri sosiaalityön tulokseksi. Toisenlaisessa tutkimuksenasettelussa allianssin voisi jäsentää myös teorian interventiona, jolloin tutkimuksen avulla voisi selvittää allianssin tuottamia tuloksia sosiaalityössä.

5.2 Teemahaastattelu

Toteutin tutkimuksen teemahaastatteluna aikuissosiaalityössä päihdeasiakkaiden kanssa työskenteleville sosiaalityöntekijöille. Julkaisin tutkimustiedotteen Facebookin sosiaalityön uraverkosto- ja päihdetyöntekijät -ryhmissä ja haastateltavat ottivat minuun yhteyttä viestitse. Päädyin hankkimaan tutkimusaineiston sosiaalityöntekijöille osoitetun teemahaastatteluiden avulla. Laadin teemahaastattelurungon ja laitoin tutkimustiedotteen sosiaalityön uraverkosto-, sekä päihdetyöntekijät -ryhmiin (Liite 1). Pohdin ennen haastatteluita, tarvitseeko haastatteluun osallistuva tutkimuslupaa työnantajaorganisaatiolta, mutta päädyin pohdinnassani siihen, että koska sosiaalityöntekijät saavat tiedon tutkimuksesta henkilökohtaisen sosiaalisen median tilinsä välityksellä ja eivätkä edusta vastauksillaan organisaatiotaan tai organisaation toimintaa on haastateltavien itsensä antama suostumus riittävä.

Pohdin erilaisia aineistonkeruun menetelmiä, mutta päädyin epidemiatilanteen, tutkimuksen aikataulun ja aineiston laatuvaatimusten vuoksi teemahaastatteluun. Pohdin vaihtoehtoisena aineistonkeruumenetelmänä ryhmähaastatteluita, koska keskusteluiden ja yhdessä reflektoinnin tuloksena syntyvä aineisto olisi voinut luoda kattavamman kuvauksen tutkittavasta aiheesta. Teemahaastattelu menetelmänä tarjoaa mahdollisuuden haastattelijalle täsmentää kysymyksenasettelua ja tukea vastaajan reflektiota, mutta edellyttää erityistä tarkkuutta tutkimustulosten validiuden näkökulmasta. Haastatteluja ei saa kysymyksiä täsmentämällä johdatella vastaajaa tai muutoin vääristää tutkimustuloksia.

Sosiaalityöntekijöille suunnatun teemahaastatteluiden avulla pystyn tutkimaan ainoastaan sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia allianssin syntymistä tukevasta toiminnasta. Allianssin syntymisen tutkiminen ilmiönä edellyttäisi sekä asiakkaiden, että sosiaalityöntekijöiden näkemyksen tutkimista. Tässä tutkimuksessa olen kiinnostunut juuri sosiaalityöntekijöiden kuvaamasta toiminnasta, jolla he pyrkivät tuottamaan allianssia asiakastyön kohtaamisissa. Tämän vuoksi koen, että sosiaalityöntekijöiden haastatteleminen on riittävä näkökulma tutkimuskysymyksen kannalta.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, jossa haastattelun teema on ennalta määritelty, mutta kysymykset eivät ole täysin strukturoituja, eikä niitä välttämättä esitetä täsmällisesti samassa järjestyksessä kaikille haastateltaville. Haastatteluissa käydään läpi määritellyt teemat, mutta kysymysten muotoilu ja määrä voivat vaihdella eri haastatteluissa. Haastattelun kohdistuessa haastateltavalle arkaan aiheeseen on haastattelutilanne hyvä aloittaa esipuheella, joka johdattaa ja alustaa tilannetta haastattelulle. (Eskola, Lähti, & Vastamäki 2018, 25, 33; Eskola & Suoranta 1998, 63.) Toimitin haastatteluun osallistuville tutkimustiedotteen (Liite 2), jossa kerron haastattelun käytänteistä, aineiston käyttämisestä ja haastattelun kulusta.

Haastattelun teemat rakentuvat tutkimuksen teorian ja tutkimuskysymyksen ympärille, eli niiden avulla pyrin selvittämään haastateltavan kokemuksia allianssin

syntymistä edistävästä osatekijöistä. Teemahaastatteluiden avulla pyrin saamaan mahdollisimman kattavan kuvauksen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä syntyvästä vuorovaikutuksesta voidakseni analysoida vuorovaikutuksessa syntyviä mekanismeja (Blom & Morén 2015, 151). Teemahaastattelun runko on esitetty liitteessä 3. Jäsennän teemat kolmitasoisien teemarungon avulla. Haastattelun kysymyksissä on kiinnitettävä huomiota kysymysten muotoiluun. Teemahaastatteluun sopii keskustelunomainen puhetyyli, jossa käytetään kansankielisiä ilmaisuja. Haastattelijan on hyvä havainnoida ja haastateltavan puhetyyliä ja muokata omia ilmaisumuotoja luontevan tilanteen luomiseksi. Haastateltavien välillä voi olla eroja siinä, toivovatko he käytettävän haastateltavalle itselleen tyypillistä puhetyyliä vai asiantuntijaroolin ilmaisuja ja terminologiaa. (Eskola, ym. 2018, 34–35, 37–38.)

Teemahaastattelu mahdollistaa kysymysten muotoilun ja tarkentavien kysymysten esittämisen haastateltavalle. Teemahaastattelussa yhdenvertaisuuden vaade vaihtelee eri tutkimuksissa, mutta pyrin esittämään haastattelussa kysymyksen yhdenvertaisessa laajuudessa ja sisällöllä kaikille haastateltaville. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 64–65.) Halusin pohjustaa haastattelua allianssin määritelmällä tässä kyseisessä tutkimuksessa, koska allianssi terminä on sidonnainen kontekstiin, jossa sitä käytetään. Pohdin kysymyksenasettelua siten, etteivät kysymykset itsessään ohjaa haastateltavien vastauksia ja että kysymyksenasettelu tuottaisi laadullisesti kuvailevaa ja monipuolista aineistoa. Testasin haastattelurunkoa perheenjäsenieni, sekä aiempien kollegoideni avustuksella ennen varsinaisia haastatteluita.

Haastattelun konteksti on merkityksellinen haastattelun onnistumisen kannalta, koska se vaikuttaa haastateltavan kokemukseen ja sitä kautta haastattelulla saatavan aineiston laatuun (Eskola, ym. 2018, 28–29). Suoritin haastattelut Teamsin välityksellä tai puhelimitse korona-ajan rajoitteiden vuoksi. Videohaastattelu poikkeaa kasvojen tehtävästä haastattelusta, koska haastattelijan on vaikeampi havainnoida haastateltavaa ja kerätä sitä kautta tietoa (Eskola, ym. 2018, 31). Videovälitteinen haastattelu voi olla myös haastateltavalle helpompi haastattelutilanteena, joka mahdollistaa asiakkaan rentoutumisen ja syvällisemmän keskustelun syntymisen. Etähaastattelut mahdollistivat haastateltavien valikoitumisen laajemmalla maantieteelliseltä alueelta, joka monipuolistutti haastateltavien taustoja. Koen, että haastatteluiden toteuttaminen videovälitteisesti ja puhelimitse oli hyvä valinta. Haastatteluihin osallistuminen ja niiden tekeminen oli helpompaa aikataulullisesti, sekä haastattelun tilan järjestämisen kannalta. Tämä menetelmä mahdollisti tutkimukseen osallistuvien maantieteellisen sijoittumisen ympäri Suomea, jonka avulla sain vastaajia erilaisista organisaatioista.

Toteutin haastattelut heinä-elokuussa 2021. Tein kaikkineen yhdeksän haastattelua, joista puhelimitse neljä haastattelua ja Teamsin välityksellä viisi haastattelua haastateltavien toiveiden mukaisesti. Haastattelun toteutuksen joustavuudella halusin saavuttaa mahdollisimman rennon ja refleктоivan ilmapiirin, eli tukea vastaajan toiveiden kautta rentoa ilmapiiriä. Toteutin haastatteluita arki-iltaisain ja viikonloppuisin

haastateltavien toiveiden mukaisesti. Haastattelut olivat kestoiltaan 50 minuutista tuntiin ja 45 minuuttiin. Haastattelun toteuttamistavalla ei ollut yhteyttä haastattelun keston.

Haastateltavat ottivat itse yhteyttä tutkimuksesta esitetyn lyhyen tiedotteen pohjalta. Suhtautuminen tutkimuksen aiheeseen oli positiivista: haastateltavat toivat esille tutkimusaiheen olevan päihdeasiakkaiden kanssa toimimisessa keskeinen, mutta hyvin näkymättömäksi jäävä. Osa haastateltavista toi esille haastattelun aikana vaikeutta vastata kysymyksiin niiden liittyessä vahvasti toisiinsa. Toisin sanoen uusien näkökulmien nostaminen vastauksiin oli vastaajien mielestä osin vaikeaa, ja he kokivat jo vastanneensa esitettyyn kysymykseen aiemmassa vastauksessaan. Jokainen kysymys tuotti kuitenkin lisää tietoa aiheesta, eli kysymysten avulla sain syvennettyä tietoa tutkittavasta aiheesta.

Haastattelut nauhoitettiin ja litteroin nauhoitteet kirjalliseen muotoon aineiston käsittelemiseksi. Litterointi on myös osa aineiston analysointia, koska sen aikana käydään aineisto läpi kokonaisuudessaan ensimmäistä kertaa. Litteroitua aineistoa tuli kokonaisuudessaan 98 sivua (fontti Arial, koko 12, riviväli 1,15). Yksittäiset haastattelut olivat litteroituna 8–14 sivua. vastaajien vastausten laajuudessa oli siis selvää hajontaa. Vastaukset vaihtelivat yleistettävistä kuvauksista yksittäisten asiakastapausten tarkempaan kuvaamiseen.

Vastaajat työskentelivät kuudessa eri organisaatiossa, joissa palveluiden järjestämisen rakenne organisaation sisällä oli hyvin erilainen. Myös haastateltavien työtehtävät olivat hyvin erilaisia, mutta sijoittuivat kunnalliseen sosiaalityöhön (tämä oli kriteerinä haastatteluun osallistumiselle). Kaikki haastateltavat työskentelivät kunnallisessa sosiaalityössä virkasuhteessa, eli he tekevät asiakkaiden palveluihin liittyviä viranhaltijapäätöksiä. Vastaajien ikähajonta oli arvioiden laaja, joten vastaajissa oli sekä pidempään sosiaalityötä tehneitä että viime vuosina valmistuneita sosiaalityöntekijöitä. Tämän vuoksi pystyin hankkimani aineiston pohjalta tekemään tiettyjä yleistyksiä, jotka eivät ole riippuvaisia organisaation käytänteistä, työhistorian pituudesta tai työtehtävistä. Vastaajien määrä rajoittaa kuitenkin merkittävästi laajalti yleistettävien tulkintojen tekemistä.

5.3 Aineiston analyysi

Analysoin aineistoa laadullisen teorialähtöisen sisällönanalyysin avulla. Aineiston teorialähtöinen sisällönanalyysi rakentui yhteneväksi prosessiksi KAIMEr-teorian viisivaiheisen mekanismien tunnistamisen prosessin kanssa. Blom ja Morén (2015, 180) kuvaavat KAIMEr-teorian empiirisen aineiston analyysin vastaavan pitkälti teorialähtöisen sisällönanalyysin menetelmää. Aineiston käsittely alkoi redusoinnilla, eli aineistosta karsittiin pois kaikki tutkimuksen kannalta epärelevantti data ja olennainen aineistosta tiivistettiin pelkistetyiksi ilmaisuiksi aineiston käsittelemisen helpottamiseksi. Samanaikaisesti merkitsin aineistosta tutkimustehtävää koskevia ilmaisuja (esivaihe

koodaamiselle). (Sarajärvi & Tuomi 2018, 92.) Aineiston osiin pilkkomista, eli redusoimista ohjasi tutkimustehtävä ja tein sen merkitsemällä tutkimusaineistosta tutkimuskysymystä vastaavia tai siihen viittaavia ilmaisuja (Tuomi & Sarajärvi 2002, 111).

Koodaamisessa hyödynnän tutkimuksen teoreettista viitekehystä ja määriteltyjä keskeisiä käsitteitä. KAIMEr-teorian peruskäsitteet määrittävät osin analyysin pääluokkien syntymistä, koska ne tarjoavat tutkimukselle näkökulman tarkastella tutkimusongelmaa. KAIMEr:in osatekijöitä ovat konteksti, toimijat, interventiot, mekanismit ja tulokset., joista tutkimuskysymyksen asettelun kannalta keskiössä ovat interventiot ja niistä syntyvät mekanismit, koska konteksti ja toimijat on tutkimusasetelmassa sidottuja. Aineistoa analysoidessa on pohdin yhtenevätkö sisällönanalyysin kautta syntyneet pääluokat tutkimuksen teemoja, sekä mitä johtopäätöksiä yhteneväisyyksistä ja eroista on tehtävissä. Koodaamisen avulla vastaajien kokemuksista, havainnoista ja reflektiosta tuotetaan empiirinen aineisto, joka mahdollistaa yleiskuvauksen tutkittavasta aiheesta (Blom & Morén 2015, 152). Koodaamalla jäsensin aineistosta nousevia tulkintoja ja pilkoin aineistoa helpommin käsiteltäviin osiin. Koodausta varten kävin läpi aineiston useamman kerran tutkimusongelman vuoksi oleellisen näkökulman saavuttamiseksi. (Eskola & Suoranta 1998, 109, 112–113.) Aineiston teemottelu ja koodaus edellyttivät keskeisten käsitteiden operationalisoimista. Tämä on tarpeellista, koska asiakkaille toteutetun haastattelututkimuksen kielelliset ilmaisut eivät todennäköisesti vastaa tutkimusongelman ja tutkimuskysymyksen määrittelyssä käytettyä terminologiaa. Operationalisoiminen tarkoittaa teoreettisen käsitteen määrittelemistä operationaaliseen, konkreettiseen havaintomaailmaan sijoittuvaan muotoon (Eskola & Suoranta 1998, 56).

Operationalisoiminen vei aineiston käsittelemisessä paljon aikaa, koska tutkittava ilmiö on kuvaus toimintaa ohjaavista motiiveista, tunnetiloista ja tavoitteenasettelusta todellisuuden eri tasoilla. Operationalisoitavia käsitteitä olivat vuorovaikutus, allianssi, eli erilaiset yhteistoimintasuhdetta kuvaavat ilmaisut, sekä erilaiset mekanismeja kuvaavat ilmaisut. Näistä mekanismeja kuvaavat ilmaisut olivat vaikeimmin operationalisoitavia. Päätin merkata aineistosta erilaisia muutosta kuvaavia ilmaisuja: vuorovaikutuksessa, tunteissa, asiakkaan tilanteessa, päihteidenkäytössä ja tavoitteissa ilmentyviä muutoksia. Nämä ilmaisut olivat ryhmiteltävissä mekanismien luokittelun mukaisesti, joka kuvattavan ilmiön luonteen vuoksi oli osittain päällekkäinen prosessi aineiston ryhmittelyn kanssa.

Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä tutkimuksessa käytettävän teorian käsitteet muodostavat analyysin luokittelussa käytettävän käsitejärjestelmän. Analyysirungossa tarkastelin ilmiöstä sen ulottuvuuksia (määräytyvät KAIMEr-teorian kautta) ja ominaisuuksia (teemahaastattelun ilmiön jaottelu). Ilmiöitä kuvaavien ominaisuuksien on tarkoitus kuvata tutkittavaa ilmiötä mahdollisimman yksilöllisesti ja tutkimusongelman kannalta merkityksellisesti. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 95.) Teemahaastattelun teemat muodostavat siis jo itsessään aineistolle teemoja, jotka tarkentuvat koodaamisen myötä. Tutkimuksen kannalta epäoleellista tietoa syntyi eniten haastattelun alussa esitettyjen haastateltavien taustatekijöitä kartoittavien kysymysten johdosta. Teemahaastattelun

rakenne tuotti tietoa työskentelyn vuorovaikutuksesta monen eri näkökulman ja työskentelyvaiheen kautta.

Seuraava aineiston käsittelemisen vaihe on koodien klusterointi, eli ryhmittely. Klusteroinnin avulla koodeista syntyy ryhmiä, eli alaluokkia. Sisällönanalyysissa olen tutkimusongelman kautta rajannut näkökulman, jonka kautta olen aineistosta kiinnostunut. Tämä näkökulma määrittää ala- ja yläluokat, joihin aineistosta jäsenneetyt koodit sijoitetaan. Alaluokista yläluokkiin siirtäminen tiivistää aineistoa, joka mahdollistaa tulosten tulkinnan. Alaluokkien yhdistämistä yläluokkiin, eli käsitteellistämistä, kutsutaan myös abstrahoinniksi. Tämän vaiheen avulla alaluokat jäsenntyvät yhdistelyn kautta yläluokkiin ja yläluokat edelleen pääluokkiin. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 92–94, 102–103.) Klusterointi tiivistää aineistoa, koska se kokoaa yksittäiset ilmaisut yleisempiin käsitteisiin ja yleensä aineiston abstrahointi alkaa jo samanaikaisesti. Teorialähtöisessä eli deduktiivisessa sisällönanalyysissa empiirinen aineisto liitetään abstrahoinnissa teoreettisiin käsitteisiin, eli luokittelu muodostuu olemassa olevan teoreettisen viitekehysten mukaisesti. Abstrahoinnissa alaluokista yhdistellään pääluokkia ja muodostetaan tutkimuksen päätelmiä. Sisällönanalyysissa päätelmät perustuvat aineistosta tehtäviin tulkintoihin. Tuloksissa kuvataan prosessin myötä muodostuneet käsitteet ja kategoriat peilaten niitä tutkimusta ohjaavaan teoriaan. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 114–116.)

Käytännössä tämän työvaiheen aikana teemoiteltu aineisto alkoi uudelleen ryhmittelyn avulla tuottaa yleistettäviä kuvauksia tutkittavasta aiheesta. Erilaiset mekanismit olivat selkeämmin tunnistettavissa aineistosta. Tässä vaiheessa oli selvää, etten pysty tämän tutkimuksen raameissa kuvaamaan tutkimustuloksia sekä erilaisten vuorovaikutusinterventioiden, että niiden aikaansaamien mekanismien osalta vaan jouduin rajaamaan tutkimusnäkökulmaa edelleen työmäärän kohtuullistamiseksi.

Ensin kuvasin tutkittavan ilmiö havaintojen perusteella teorian viiden eri tekijän (konteksti, toimijat, interventio, mekanismi ja tulokset) mukaisesti. Koska tutkimuksen konteksti ja toimijuus olivat tutkimusasetelmassa rajattuja, keskityin erityisesti interventioiden ja mekanismien kuvaukseen. Seuraavana lajittelin havainnot ja kuvaukset ja kuvasin sitten uudelleen niiden teoretisoimiseksi.

	Haastamis- mekanismi	Riskinottamis- mekanismi	Vastakaiku- mekanismi	Roolinylittämisen- mekanismi
Vuorovaikutus				
Ilmapiiri				
Tavoitteenasettelu				

Kuvio 2 Analyysirunko

Tämän jälkeen toiminnasta tunnistetut kuvaukset jäsennetään yleistettävälle tasolle. Jäsensin kuvauksia oheisen analyysirungon mukaisesti. Kuvaukset jäsensin erillisiin dokumentteihin aineiston käsittelemisen helpottamiseksi. Näin syntyviä yleistyksiä aletaan

tarkastella vaiheessa, jota Blom ja Morén kuvaavat ”jälkiasennuksena” (retroduction). Tässä vaiheessa kriittisen realismin perusajatuksen mukaisesti aletaan tarkastella eri tekijöiden välisiä yhteyksiä todellisuuden eri tasoilla ja pyritään vastaamaan kysymykseen *Miten ilmiö on mahdollinen ja mitä kausaalisia mekanismeja ilmiöön liittyy?* Mitä kausaalisia mekanismeja on tunnistettavissa kontekstin, toimijoiden ja interventioiden summana, jotta tulokset syntyvät. Viimeisessä vaiheessa tunnistetut mekanismit sidotaan tiettyyn kontekstiin, eli perustellaan se, miksi tulokset ovat sidottuja juuri tietynlaisiin tekijöihin. Tavoitteena on siis selittää mitkä mekanismit saavat tapahtumat liikkeelle ja millaisia ominaisuuksia mekanismeilla on tunnistettavissa. Viimeisessä vaiheessa nämä tunnistetut mekanismien toiminta pyritään selittämään niiden kontekstin mahdollistamana tuloksena, eli mekanismit sidotaan konkreettisiin tilanteisiin. (Blom & Morén 2015, 38, 151–157.)

KAIMeR-teorian mekanismien tunnistamisen prosessia voi siis verrata sisällönanalyysin teemotteluun ja luokitteluun. Aineiston analyysia jatketaan kvantifioimalla aineisto, eli laskemalla kuinka monta kertaa jokin ilmaisu tai asia ilmenee aineistossa, jolloin asian yleisyyttä voidaan ilmaista numeraalisesti (Tuomi & Sarajärvi 2002, 117). Esitän tutkimustuloksia numeraalisesti ainoastaan kategorisoitavien vastausten yhteydessä, koska tutkimusaineisto oli suhteellisen suppea. Tällä tarkoitan yksittäisiä massasta eroavia vastauksia tai kuvauksia tutkittavasta aiheesta. Tutkittavan ilmiön laatu määritteli prosessin etenemistä. Koska tutkimus ei kohdistu työskentelyn tulosten arvioimiseen, oli analyysiprosessi hieman erilainen, voisin kuvata käänteinen. Olen valinnut tutkimuksessani tarkastella sosiaalityössä syntyvää allianssia työskentelyn tuloksena vuorovaikutuksen, ilmapiirin ja tavoitteenasettelun näkökulmista. Aineiston analyysissä pyrin tunnistamaan ensisijaisesti sosiaalisia mekanismeja Blomin ja Morénin sosiaalisten mekanismien jaottelun mukaisesti mikro- ja mesotasolla. Lisäksi koen oleelliseksi kuvata vastaajien tuottamaa kuvausta toimijuudesta, eli työskentelyssä syntyvistä rooleista.

5.4 Tutkimuksen eettisyys

Törmäsin tutkimuksen ensimmäiseen tutkimuseettiseen ongelmaan jo alkuperäisen aiheen ja aineiston keruun yhteydessä. Halusin alkuperäisessä tutkimusideassani tutkia päihdeongelmaisten asiakkaiden kokemuksia sosiaalityöntekijän kanssa syntyvästä allianssista. Työskenneltyäni pitkään päihdekuntoutujien parissa tiedän, että haastatteluun osallistuminen ja vieraaseen ihmiseen suoraan kontaktoituminen ovat monille päihdekuntoutujille vaikeita, ellei jopa ylitsepääsemättömiä tekijöitä. Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa keskustelin haastatteluun ilmoittautumisesta ohjaajani kanssa ja tulimme siihen lopputulokseen, etteivät haastateltavat voi ilmoittautua haastatteluun ohjaajienvälityksellä lojaliteettiristiriidan vuoksi: haastatteluun osallistumisen tulee olla tosiasiallisesti vapaaehtoista ja ohjaajien avustama haastattelu voi vääristää haastattelun tuloksia. Toimitettuani yksikköön nähtävälle tutkimustiedotteen, en saanut yli viikkoon yhtään yhteydenottoa. Yritin vielä tavoittaa haastateltavia uudelleen ja päätin osallistua yhteisön aamukokoukseen ja kertoa omin sanoin tutkimuksesta ja siihen osallistumisesta. Tutkimukseen ilmoittautuminen tapahtui edelleen tutkimusta varten ottamaani prepaid-numeroon ja tutkimus päädyttiin toteuttamaan puhelinhaastatteluna. Haastatteluun ilmoittautui 5 haastateltavaa, mutta kukaan heistä ei lopulta ottanut yhteyttä sovittuna tutkimusajankohtana.

Tässä vaiheessa päätin muuttaa tutkimuksen näkökulmaa siten, että tutkin sosiaalityöntekijöiden kokemuksia allianssin syntymisestä päihdeasiakkaiden kanssa. Pohdin, miten tavoitan sosiaalityöntekijöitä haastateltavaksi ilman raskasta tutkimuslupaprosessia, koska aikataulu tutkimuksen tekemiselle alkoi olla heinäkuun 2021 lopulla jo tiukka. Päädyin laittamaan tutkimusilmoituksen Facebookin sosiaalityön uraverkosto -ryhmään. Valitsin tämän väylän siksi, että sosiaalityöntekijät ovat ryhmässä henkilökohtaisilla sosiaalisen median tileillään ja voivat arvioni mukaan osallistua tutkimukseen ilman työnantajaorganisaation lupaa. Kiinnitin temahaastattelurungossa huomiota siihen, ettei työorganisaatio nouse merkittäväksi tekijäksi, vaan tutkimus kohdistuu nimenomaisesti sosiaalityöntekijän omaan ammatilliseen toimintaan yksilönä.

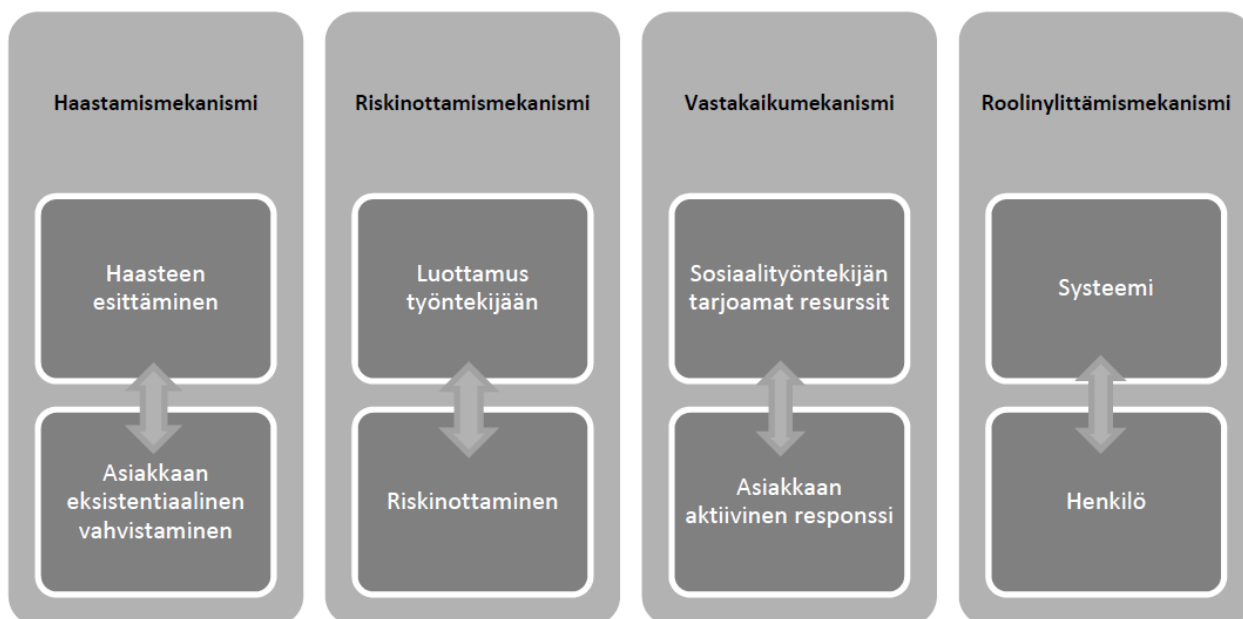
Eettisesti tarkasteltuna on tärkeää tuoda esille tutkimuksen näkökulma ja tutkimustulosten validius arvioida allianssin syntymistä laajempänä ilmiönä. Tämän tutkimuksen tarkoitus on perehtyä ainoastaan sosiaalityöntekijän toimijuuteen, ei tuottaa yleistettävä kuvaus allianssin syntymisestä.

6. ALLIANSSIN SYNTYMISEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

6.1 Allianssin rakentuminen KAIMER-teorian avulla tulkiten

Tässä luvussa esitän tutkimukseni empiiriset tulokset, jotka on jäsennetty , KAIMER-teorian avulla. Siinä sosiaalityön rakenne jäsennetään viiden eri osatekijän mukaan: konteksti, toimijat, interventiot, mekanismit ja tulokset. Tutkimusongelman kannalta keskeisimmät tarkastelussa olevat osatekijät ovat interventiot ja etenkin niiden synnyttämät mekanismit. Tutkimuksen konteksti on sidottu aikuissosiaalityössä tapahtuviin vuorovaikutustilanteisiin ja tarkastelun toimijat välittömässä vuorovaikutuksessa oleviin asiakkaaseen ja sosiaalityöntekijään eli tutkimuskysymyksen asettelussa on poisrajattu muut toimijuuden tasot, niiden vaikutukset ja toiminnan vaikutukset niihin. Olen tehnyt tietoisesti valinnan rajata tarkastelussa olevan kontekstin mikrotasolle, eli tuen tarjoamisen tasolle. Sosiaalityöntekijöille suunnatun haastattelututkimuksen avulla on mahdollista arvioida interventioiden vaikutuksia asiakkaan näkökulmasta tai toisaalta toiminnan yhteiskunnallisella tasolla. Tutkimuskysymys ohjaa tarkastelun sosiaalityöntekijän toimijuuteen, eli vuorovaikutusinterventioiden valintoihin työskentelysuhteen eri vaiheissa.

Valitsin jäsentää tuloksia neljän sosiaalityössä mikrotasolla aktivoituvan mekanismin kautta, koska olen kiinnostunut erityisesti työskentelyssä vuorovaikutuksen keinoin tuotettujen interventioiden vaikutuksista allianssin syntymiseen. Allianssin käsitteen olen määritellyt tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä ja avannut määritelmän myös haastateltaville tutkimushaastattelun alussa. Svenlin kuvaa vuorovaikutuksessa syntyviä mekanismeja väitöskirjassaan toimijoiden erilaisten voimien synnyttämänä jännitekenttänä, jota hän jäsentää alla olevan kuvion (Kuvio 4) avulla. Hän esittää vuorovaikutuksen olevan oleellinen osa mekanismeista, sekä samanaikaisesti mekanismeista ulospäin välittävä olosuhde. (Svenlin 2020, 35–36.) Pehdyttyäni Blomin ja Morénin määritelmään sosiaalisen mekanismien luokituksista päätin hyödyntää Svenlinin laatimaa kuviota havainnollistaakseni eri sosiaalisten mekanismien välille syntyvää jännitekenttää ja niiden keskinäisiä vaikutussuhteita.



Kuvio 2 Asiakastyötä selittävät mekanismit ja niiden jännitekentät (Svenlin 2020, 37).

Yllä oleva kuvio havainnollistaa asiakastyössä syntyvien ja sitä selittävien mekanismien toimintaa asiakastyön vuorovaikutustilanteissa. Jännitekentän aktivoituminen edellyttää asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä vuorovaikutuksessa aktivoituvia voimia, jotka aktivoivat asiakkaan tilannetta toivotusti muuttavan mekanismin.

Blomin ja Morénin (2003, 45) mukaan sosiaalisten muutosten selittämiseksi on ymmärrettävä muutosten dynamiikkaa. Ulkoisten muutosten lisäksi meidän tulee ymmärtää muutosta, joka tapahtuu yksilön sisällä. Koska vuorovaikutus ja sosiaalinen kanssakäyminen tapahtuvat toimijoiden välillä, koen tärkeäksi kuvata ensimmäiseksi aineistossa toimijuutta ja toimijoiden roolien muodostumista.

6.2 Vuorovaikutuksessa syntyvät mekanismit

6.2.1 Haastamismekanismit

Haastamismekanismi käynnistyy, kun työntekijä tekee asiakkaalle aloitteen muutoksen tarpeesta. Tämä ei tapahdu yleensä työskentelysuhteen alussa, vaan edellyttää työntekijän tuttuutta ja tietyn tason luottamusta. (Blom & Morén 2003, 56.) Luottamuksen rakentaminen työskentelyn alussa kuvautuu sekä asiakasta että työntekijää haastavana asiana. Aiemmat kokemukset työskentelystä, mutta myös muista ihmissuhteista heijastuvat yhteistyösuhteen rakentumiseen. Luottamuksen rakentuminen voi tapahtua nopeasti tai voi vaatia pitkäjänteistä ja harvajaksoista työskentelyä. Asiakassuhde voi perustua johonkin

palveluun, kuten työllistämispalveluihin ja luottamus varsinaisen muutostyöskentelyn aloittamiseksi rakentuu jopa vuosien aikana. Toisaalta tällainen johdattelava työskentely toimii myös asiakasta sitouttavana. Luottamus työskentelyssä mahdollistaa myös huumorin käytön vuorovaikutusmetodinä, joka vapauttaa ilmapiiriä ja luo sallivuutta.

”Joittenkin kanssa työskentelysuhde on kestänyt jo useita vuosia, sellanen et se ei oo hirveen tiivis, mutta semmonen että ollaan asiakkaan kanssa keskusteltu hänen päihdeongelmastaan vaikka viisi vuotta ja sitten kun satunnaisesti tapaan vaikka näiden työtehtävien kautta esim kuntouttavassa, niin siitä asiasta puhutaan.”

Avoin keskustelu ongelmasta ilman tavoitteellista lähestymistä voi toimia merkittävänä johdatteluna ja valmistella asiakasta harkitsemaan muutoksen tarvetta tilanteessaan. Kysyttäessä tavoitteenasettelun läpinäkyvyydestä haastateltavat toivatkin systemaattisesti esille tavoitteiden olevan asiakkaalle läpinäkyviä. Vapaaehtoisuuteen perustuvassa työskentelyssä asiakkaita ei saa sitoutumaan ulkoa päin määriteltyihin tavoitteisiin ja työskentelyn tavoitteet esitettiin poikkeuksetta asiakkaasta nouseviksi.

”Joskus voi olla, että tilanteeseen liittyy jotain sellaista, että on niin paljon ja niin suuria vaikeuksia nähdä omaa tilannettaan tai riskiä omassa tilanteessaan, että joskus voi olla pinnallista keskustelua avun saamisesta ja avun tarpeesta, kuin mitä olisi syytä. Olisi syytä käydä tarkemmin, mutta tilanne ei anna myöten. Toinen lipsahtaa käsistä, jos laittaa selkä seinää vasten. Ei ole valmis kaikkia asioita vielä kohtaamaan. Tavoitteena avoimuus ja läpinäkyvyys.”

Asiakkaiden tiedostetaan hakevan apua usein varsinaisen ongelman vierestä ja asiakkaan oma tavoitteenasettelu voi olla jo työskentelyn alussa erittäin vahva. Tämä nähtiin tärkeänä vaiheena muutosprosessissa, koska asiakkaan palveluiden piiriin hakeutuminen on edellytys muutosta mahdollistavan työskentelysuhteen syntymiselle. Ulkoapäin asetettuja tavoitteita voidaan siis kuvata myös haastamismekanismia ohittaviksi tavoitteiksi, jolloin ne voivat myös estää haastamismekanismiin aktivoitumista. Asiakkaalle ulkoapäin asetetut tavoitteet eivät tue asiakkaan toimijuutta tai aktivoi ja osallista asiakasta työskentelyyn.

”no joo, osallahan on se päihdeettömyys tavoitteena, mutta eihän se kaikilla oo. Mullakin asiakkaita, jotka käyttää erilaisia päihteitä ja sanoneet etteivät aio lopettaa. Voi olla joku muu tavoite, vaikka eläkkeelle pääseminen tai joku tavoite, että pääsee vähä ihmisten ilmoille ja olemaan vuorovaikutuksessa, sekin voi olla tavoite.”

Tällaiset asiakkaan omista motiiveista nousevat tavoitteet voivat johdattaa asiakasta kohti laajempaa elämäntapamuutosta ja ovat erittäin merkittävässä roolissa asiakkaan luottamuksen rakentumisessa. Asiakkaalle tulee tulla työskentelyssä tunne palvelun hyödyllisyydestä, ennen kuin tätä voi haastaa poistumaan mukavuusalueeltaan kohti suurempia tavoitteita. Lisäksi asiakkaasta itsestään lähtöisin olevat tavoitteet tukevat vuorovaikutuksen dialogisuutta: asiakkaalle välittyy tunne, että hän tulee kuulluksi.

”Jotenki ajattelen, että jos lähtee vaikka vähän asian vierestäkin oleva yhteinen tavoite edellä liikkeelle, vaikka oma ajatus olisi että se päihteidenkäyttö pitäisi saada loppumaan. Voidaan ottaa asumisen turvaaminen ja päivittäinen syöminen tavoitteeksi, jos se asiakas olisi valmis siihen sitoutumaan.”

Vastaajien mukaan asiakkaan oman tavoitteenasettelun hyväksyminen on tärkeää, vaikka se eroaisikin sosiaalityöntekijän näkemyksestä. Yhteistyösuhde mahdollistaa syventyessään tavoitteenasettelun muutoksen kohti varsinaisia ongelmia tai ainakin niistä avoimesti keskustelemisen. Muutoksen edellytyksenä on asiakkaan taholta ongelman olemassaolon myöntäminen ja siitä avoimesti keskusteleminen. Ongelmasta keskusteleminen ei aina johda muutosmotivaation muodostumiseen, mutta luo sille mahdollisuuden.

Asiakkaiden nopeatempoiset odotukset akuuteille ratkaisuvaihtoehdoille vaativat usein realisoimista. Valikoivuus tukitoimien vastaanottamisessa kertoo asiakkaan muutosvalmiudesta ja vaatii myös sosiaalityöntekijältä malttia. Tavoitteenasettelu kuvautuu asiakkaalle läpinäkyvänä, mutta sosiaalityöntekijä säätelee tavoitteenasettelua vahvasti. Haastamismekanismi voi siis toimia myös käänteisenä: sosiaalityöntekijän tulee haastaa asiakasta pitkäjänteisyyteen ja maltillisuuteen, koska hän asiantuntijaroolistaan tietää, ettei nopeita oikoteitä päihteettömyyteen ole mahdollista rakentaa.

”Muutosmotivaation synnyttäminen, ennen sitä tarvitsee sellaisen luottamuksen. Etten tuomitse tai syyllistä ja että tarkoituksena on kulkea siinä rinnalla. Sitten tulee se työskentelyvaihe, et sitten miten yhteistyössä pitää yllä sitä muutosprosessia ja aattelen, että tärkeää palastella, että se motivaatio häviää aika äkkiä, jos lyö heti tiskiin ne kaikki huolet ja muutostarpeet.”

Luottamuksen rakentaminen ja yhteistoimintasuhteen luominen kuvautuu tuloksissa itsessään työskentelyn tavoitteena, vaikka vastaajat eivät tunnista sitä viralliseksi tavoitteeksi. Vastaajat lisäksi ikään kuin suojelevat asiakasta liian kunnianhimoisilta ja suurilta tavoitteilta, mahdollistaen asiakkaalle osatavoitteiden kautta onnistumisia. Asiakasta haastetaan muutokseen, mutta samanaikaisesti pyritään ylläpitämään

mekanismeja aktivoivia voimia, kuten motivaatiota. Aito kiinnostus asiakkaan elämäntilanteeseen ja ongelmiin korostui kaikissa vastauksissa.

Vastaajat tunnistavat päihdeasiakkaiden kanssa työskentelyn pitkäjänteiseksi muutostyöksi, jonka tulokset eivät synny tietyn kaavan mukaan. Asiakkaiden yksilölliset elämäntarinat ja elämäntilanteet vaikuttavat heidän muutosvalmiuteensa. Työskentely kuvattiin asiakasta muutokseen haastavana ja muutosvalmiuksia tukevana. Asiakkaalle pyrittiin tekemään näkyväksi osatavoitteiden merkitys kokonaisprosessissa, koska tavoitteenasettelun mielekkyys nähdään sitoutumiseen merkittävästi vaikuttavana tekijänä. Asiakkaat kokevat merkityksettöminä hyvin arjen tasolle asetettuja ns. itsestänselvyyksinä pidettyjä tavoitteita, kuten ravitsemus, vuorokausirytmii ja elämän säännöllisyys, vaikka työntekijät näkivät näiden suoran vaikutuksen päihitteettömyyden rakentamiseksi. Vastaajat sanoittivat näitä asiakkaan kokemuksiensa siten, että asiakkaat kokivat, ettei työskentely vastaa heidän tuen tarpeisiinsa. Blomin ja Morénin (2003, 56) mukaan haastamismekanismin yhteydessä asiakas alkaa ymmärtää tarpeen muutokseensa, mutta muutoksen laatu ja ominaisuudet ovat vielä rakentumattomia. Oleellista on työntekijän voimaannuttava ja tukeva lähestymistapa: vahvistaa asiakkaan kykenevyyttä muutokseen ja kannustaa häntä siihen.

”Asiakkailla on välillä ihan kohtuuttomia toiveita. Ne odottaa jotain taikasauvaa, jolla kaikki ongelmat häviää ja elämä muuttuu paremmaksi, liian nopeasti, eivätkä anna aikaa toipumiselle”

Haastatteluissa ilmeni, että asiakkailla on usein epärealistisia tavoitteita suhteessa työskentelyyn. Asiakkailla on toiveita nopeista ratkaisuista ongelmien ratkeamiseksi, sekä liian suuria tavoitteita suhteessa valmiuteen sitoutua työskentelyyn pitkäjänteisesti. Asiakkaat valikoivat tukitoimia, joihin he ovat valmiita sitoutumaan, mutta odottavat saavuttavansa jopa mahtipontisia tavoitteita valikoidun sitoutumisen avulla. Tällainen toiminta kuvautuu hyvin vahvana riskitekijänä asiakkaan epäonnistumiselle ja motivaation heikkenemiselle.

”Sitten kun on hyvä vuorovaikutus ja luottamus niin terve kyseenalaistaminen ja tehdään muutostyötä on hyväksi. Kukaan ei ole sanonut, että olisi kokenut huonona, että tuodaan pientä kyseenalaistamista.”

Asiakkaan motivaation määrä ja laatu määrittelee paljon vastaajien mukaan sitä, millaisia tavoitteita työskentelylle voidaan realistisesti asettaa. Asiakas voi itse kokea valmiutta kuntoutustukitoimiin, mutta ammatillisen arvion mukaan motivaation taso ei ole sellainen, että asiakkaan sitoutuminen on arvioiden pitkäjänteistä. Vastaajat kuvasivat asiakkaiden kanssa käytävän vuoropuhelun ammatillisesti arvioitujen oikea-aikaisten

tukitoimien markkinoimiseksi, eli asiakkaan oman palvelutarpeen tunteen herättelyksi. Edellä kuvattu asiakkaan omien toiveiden kyseenalaistaminen edellyttää jo suhteellisen vakaata ja luottamuksellista työskentelysuhdetta. Yleensä näissä tilanteissa asiakas kokee kevyemmän tukitoimen riittäväksi, kun sosiaalityöntekijän näkemyksestä asiakas olisi esim. laituskuntoutusjakson tarpeessa. Aineistossa toistui termi ”aito motivaatio”. Tämä liitettiin motivaation takana oleviin motiiveihin, eli asiakkaan motivaation tunnistetaan nousevan erilaisista toimintaa ohjaavista motiiveista. Vääriä motiiveja ovat erilaiset työskentelyä paineistavat tai pakottavat syyt, kuten lastensuojelusta heijastuva paine tai päihteettömyyden vaade muiden taholta.

”Oma toive olisi, että asiakas tunnistaisi ne päihdehaitat: sosiaaliset, vaikutukset ympäristöön ja lähipiiriin ja talouteen. Asiakkailla voi olla ongelmia vaikka taloudessa, mutta ne ei tunnista tai myönnä niiden johtuvan päihdeidenkäytöstä. Sit siinä keskustelussa voi löytyä yhteys, että tunnistavat ne vaikutukset ja motivaation myötä asiakkaat haluaakin katkaista sen alkokierteen.”

Tällaisissa tilanteissa sosiaalityöntekijän rooli asiayhteyksien selittäjänä ja toiminnan kausaalisuuden sanoittajana on merkittävä. Asiakkaalle pyritään tietoisuutta päihdeongelman vaikutuksista ja sitä kautta tuetaan motivaation viriämistä kohti päihdeidenkäytön vähentämistä.

Työntekijän ja asiakkaan välille muodostuvat roolit vaikuttavat paljon luottamuksen rakentumiseen ja sitä kautta turvallisen haastamisen sallivan ilmapiirin muodostumiseen. Vastauksissa ilmeni, että työntekijät pyrkivät vaikuttamaan roolien syntymiseen tietoisesti, mutta vaikuttamisen menetelmät vaihtelivat. Tuloksissa vasta vähän aikaa työtä tehneet viranhaltijat kiinnittivät enemmän huomiota omaan ulkoiseen habitukseensa. Pidempään päihdetyötä tehneet työntekijät tunnistivat tehneensä tietoisia valintoja esim. pukeutumisen suhteen uran alkuvaiheilla, mutta kokivat sen vähentyneen kokemuksen lisääntyessä. Tuloksissa löytyy joitakin yhteyksiä ulkoisen habituksen huomioimisen ja ammatillisen kokemuksen, sekä itsetunnon välillä, mutta näiden tekijöiden yhteyttä on mahdotonta arvioida luotettavasti tutkimuksen aineiston perusteella.

”Kun olin nuorempi, mietin paljon pukeutumisvalintoja ja sitä onko mulla virkakortti tai avaimet kaulassa tai sosiaalityöntekijöillä paljon sellaisia stereotypisia juttuja mitä tehdään. Toiminstopäivinä oli villasukat, sienillä asioilla voi tehdä kotoisaa tunnelmaa.”

”Lähtökohtana se, että kumpikin näkee toisistaan sen, että tässä on kaksi ihmistä, jotka voi arvostaa ja kunnioittaa toisiaan. Ollaan samalla viivalla, yritetään molemmat löytää yhteistä ymmärrystä tilanteesta. Ja jos mahdollista niin pyrin

keventämään tunnelmaa, ettei ole niin jäykkä. Saatan höpötellä jotain omiani ja kertoa siitä, että mikä rooli työntekijänä on. Millaisia asioita voi, millaistatukea ja apua minun kautta voi olla saatavilla, pyrin olemaan avoin.”

Haastamismekanismin tarkoituksena on aikaansaada asiakkaan ensimmäinen askel kohti muutosta. Haastaminen ja asiakkaan kannustaminen ovat pitkäjänteinen prosessi, jolla pyritään tukemaan asiakkaan omia valmiuksia ja mekanismin aktivoitumista edellyttäviä voimia (mm. tunteet, motivaatio, valinnat) muutoshalukkuuden heräämiseksi. Yksittäisen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille syntyvä luottamus on edellytys asiakkaan riskinottamismekanismin aktivoitumiselle. (Blom & Morén 2003, 56–57.)

”Resurssit ei riitä niin tiiviiseen työhön, mitä työntekijä näkisi tarpeelliseksi. Asiakkaan avautuminen vaatii aikaa. Ja jos ei ole sisäistänyt itse, voi olla vaikeaa puhua sanoiksi. Tärkeää olisi tavata asiakasta kotona, virastolle tuleminen ei ole asiakkaiden mukavuusalueella. Jäykkä paikka, ainakin ensimmäistä kertaa.”

”Rajallinen on se aika, kun tehdään päihdesuunnitelma ja jos alkaa jaaritella, niin pitää sanoa, että tää aika on varattu ja nyt puhutaan näistä ja ensi kerralla toista. Periaatteessa en sano, että ole hiljaa, mutta tapaamisilla on tarkoitus”

Valitettavasti tuloksista allianssin syntymistä ehkäisevänä tekijänä työskentelyn alkuvaiheessa toistui riittämättömät resurssit. Luottamuksen rakentaminen asiakkaan kanssa on intensiivinen prosessi, joka edellyttää säännöllisiä tapaamisia asiakkaan kanssa. Jos työskentelysuhde jää etäiseksi, voivat sosiaalityöntekijän yritykset haastaa asiakasta muutokseen toimia vasta-aiheisina. Resurssien riittämättömyys ilmeni myös Pehkosen, Kekonin ja Kuusiston (2019, 13) tutkimuksen tuloksissa. Myös Matthies, ym. (2021, 192) tuovat esille palvelujärjestelmän ja aikaresurssin jopa estävän aidon vuorovaikutuksellisen asiakassuhteen muodostumisen.

Sosiaalityön dialogisuutta haastava kahden mandaatin paine ei juuri näyttäytynyt aineistossa sosiaalityöntekijöiden vastauksissa. Vallan läsnäolo viranomaisroolista käsin tehtävässä auttamistyössä on yleisesti koettu haastavana lähtökohtana työskentelylle.

”Sitä oon pohtinut paljon, että jos ajatellaan tosi päihdeongelmaisia että pitäisikö sosiaalityössä olla rohkeutta käyttää tahdosta riippumattomia päätöksiä, vaikka sellaisia pitäisi päihdelaisissa olla. Millon voidaan ajatella, että päihdeongelma on niin vakava, että voidaan ajatella että ihminen on niin vaaraksi itselleen, että ylittää itsetuhoisuuden rajan.”

Sosiaalityöntekijät eivät siis pohtineet omaa asemaansa vallan käyttäjinä, vaan kuvasivat työskentelysuhdetta vuorovaikutuksen ja asiakkaan hyvinvoinnin näkökulmista. Asiakkaan itsemääräämisoikeus päihteidenkäytön osalta kuvautu vahvana. Aineistosta on havaittavissa aito huoli asiakkaan toiminnan seurauksista tämän omalle hyvinvoinnille, eli aito empatia asiakasta kohtaan. Tutkimuksen näkökulmasta vallankäytön esille tulemiseen vaikutti myös teemahaastattelun runko, joten vallankäytön merkitystä laajempänä ilmiönä on mahdotonta arvioida tällä aineistolla.

6.2.2 Riskinottamismekanismit

Asiakkaan muutos elämäntilanteessaan on kokonaisvaltainen ja monivaiheinen prosessi, jossa asiakas joutuu luopumaan tutusta ja turvallisesta toimintamallistaan. Työskentelysuhteessa tuettu muutos edellyttää työntekijän ja asiakkaan välistä luottamusta, jotta asiakkaan on mahdollista luopua tutuista haitallisista tottumuksistaan ja muuttaa niitä tuntemattomiin työntekijän rakentamiin mielikuviin perustuviin toimintatapoihin. Tällä tarkoitetaan sitä, että työntekijä ja tämän tarjoamat vaihtoehdot ovat asiakkaan näkökulmasta riski: asiakkaan tulee luottaa siihen, että työntekijän tarjoama vaihtoehto on parempi ilman omaa kosketuspintaa tai kokemusta muutoksen vaikutuksista. (Blom & Morén 2003, 56.)

”Vuosien varrella on tietysti näitä, joiden kanssa kerta toisensa jälkeen lyödään päätä seinään sen kuntoutumisen osalta. Tulee hetkiä, että haluan ja itsekin lähtee mukaan että nyt on se hetki ja pitää saada eteenpäin, nyt on motivaatiota ja nyt onnistuu ja saadaan se loppumetreille saakka nii sit tulee se pupu pöksyyn, eikä asiakas lähdekään.”

Tämä kuvaa asiakkaan tasapainoilua haastamismekanismin aktivoiman muutoshalukuuden ja riskinottamismekanismin aktivoitumisen välillä: asiakkaan mekanismin aktivoivat voimat eivät ole riittäviä riskinottamismekanismin aktivoitumiseksi. Sosiaalityöntekijän tehtävänä kuvautuu pilkkoa kokonaistavoite osatavoitteisiin, joka mahdollistaa asiakkaan onnistumiset ja edesauttaa sitä kautta asiakkaan sitoutumista työskentelyyn. Sosiaalityössä ei ole sidottuja interventioita tiettyihin spesifeihin ongelmiin, vaan on työntekijän ammattitaitoa arvioida oikeat tukitoimet asiakkaan tilanteen, muutosvalmiuden ja kokonaistavoitteen perusteella (Blom & Morén 2003, 57).

Sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta riskinottomekanismi tulee siis näkyväksi etenkin pitkien asiakkuuksien kohdalla siinä vaiheessa, kun asiakasta on pitkään ja toistuvasti pyritty tukemaan päihteettömyydessä ja tälle on toistuvasti myönnetty

palveluita tämän tukemiseksi. Työntekijän on kerta toisensa jälkeen luotettava asiakkaan motivaatioon ja sitoutumiseen, jota on mahdotonta todentaa luotettavasti.

”Oli se yks kaveri, jolla hirveen rankka tausta, vaarallinen ja rikollinen. Aina kun hän tuli toimistolle, oli sellanen olo et uskaltaako ottaa vastaan. Se oli aina aineissa, mutta jossain vaiheessa alko puhua että haluaisi tehdä elämälleen jotakin, oli lähdössä linnaan. Puhuttiin, että mitä sitten ku vapautuu, pidettiin vankilan kanssa niitä palavereita. Oli sellanen pirun kallis projekti, ku asuinkunnan piti maksaa 3 kuukautta ennen ku pysty siirtämään kirjoja. Tietysti toivoin, että se onistuis ja sain johtajat suostuteltua että annettas se mahdollisuus. Niinhän se annettiin. Meni varmaan kolme vuotta ku se oli muuttanut sinne se laitto sähköpostia. Kiitos siitä, että uskoit häneen silloin. Mut uskoit ja järjestit mahdollisuuden, hän on nyt töissä ja raitis ja hänellä on lapsi.”

Asiakkaan riskinotto- ja työsken- telyyn tavoitteenasettelun näkökulmasta vaikuttaa työsken- telyssä vallitseva luottamus. Jos asiakas luottaa työntekijän näkemykseen ammatillisena asiantuntijana, on tämän helpompaa heittäytyä ja ottaa riskejä matkalla muutoksessaan. Hyväksyvä kohtaaminen, asiakkaan kokema luottamus siihen, että voi yrittää, vaikka voi epäonnistua. Luottamuksellisuus kuvautuu asiakkaalle välittyvänä turvallisuutena. Tähän liittyy myös vahvasti odotus asiakkaan rehellisyydestä tämän omasta elämäntilanteestaan. Asiakkaalta odotetaan rehellisyyttä kertoa omasta tilanteestaan, tavoitteistaan ja toiveistaan, mutta rehellisyys edellyttää luottamuksellisuuden ilmapiiriä, jossa asiakkaan on sallittua olla myös eri mieltä työntekijän kanssa. Epäonnistumiset työsken- telyssä voidaan kääntää oppimisen mahdollisuuksiksi, jotka syventävät työsken- telysuhdetta.

”Monet pystyy alkosta juttelee, mutta jos pitäis puhua huumeista. Monille on vaikea myöntää, et polttaa kannabista. En tiedä liittyykö siihen pelko, että soitan poliisille. Korostan aina, et täällä on luottamuksellista, mut ei aina ole ymmärrystä, että voi puhua vaikka huumeistakin.”

Riskinottamismekanismi aktivoituu siis jo ennen muutostyösken- telyn alkamista asiakkaan ja työntekijän välisen luottamuksen rakentumisen aikana. Päihteidenkäyttöön liittyy usein erilaisia juridisesti harmaalle alueelle sijoittuvia lieveilmiöitä, joista asiakkaiden voi olla vaikea puhua. Etenkin huumeiden käyttö on kokonaisuudessaan rikosoikeudellisesti tuomittavaa, jonka vuoksi siitä puhuminen voi olla asiakkaalle ilman luottamussuhdetta mahdotonta.

Työsken- telyn tavoitteellisuuden yhdessä tunnustaminen on vastaajien mielestä tärkeä työsken- telysuhdetta ammatillisuuden ylläpitämiseksi. Sosiaalityöntekijän tehtävä on

arvioida asiakkaan motivaation määrää suhteessa realistiseen tavoitteenasetteluun: kevyt motivaatio ei mahdollista tukitoimiin sitoutumista ja tuottaa asiakkaalle epäonnistumisia. Asiakkaan tavoitteet määrittyvät siis sosiaalityöntekijän arviosta tämän lähtötilanteesta ja voivat olla hyvin erilaiset riippuen asiakkaan tilanteesta.

”Mieluummin oon vähän tyhmä, kuin kaikkietävä. Eilen oli haastava asiakas, tuli päihdekuntoutussuunnitelman laadintaan. Hän tiesi omasta mielestään kaiken ja alentavasti puhui mulla. Oli hyvä, että puhelimitse, ettei nähnyt ilmeitä, olisi ollut vaikeampaa pitää kurissa. Päätin, etten lähde provosoitumaan tai väittelemään kumpi viisaampi tai tietävämpi, annoin hänen määrittää tavoitteet. Ei suunnitteluvaiheessa ole tehtävä laittaa ketään paikalle, sit työntekijöiden kanssa on pakko olla nöyrempi.”

Riittävä motivaatio ja asiakkaan oma halu muutokseen puolestaan tukevat tavoitteiden toteutumista. Motivaation taso korreloi tukitoimien intensiivisyyttä ja asiakkaan valmiutta sitoutua tukitoimiin. Motivaatio on yksi keskeisimmistä mekanismeista aktivoivista voimista. Tavoitteiden auki puhuminen puolestaan luo työskentelyyn avoimuutta ja edesauttaa asiakkaan riskinottamismekanismien aktivoitumista. Työntekijä asiantuntijana kertoo asiakkaalle muutoksesta, sen edellytyksistä ja tarjoamista mahdollisuuksista. Asiakkaan riskinottamismekanismien aktivoituminen edellyttää myös asiakkaalta itseltään mekanismin aktivoivia voimia, eli motivaatiota, halukkuutta ja luottamusta.

”Sit kun on tavoitteet mietitty ja asetettu niin sanotaan sit ääneen että kaikki on sinusta kiinni. Me tuetaan niin paljon ku pystytään, annetaan yhteystiedot, tuodaan asiakkaalle esille ja osallistetaan. Se oikea-aikaisuus on tärkeää.”

Vastauksissa työntekijän kannalta erääksi keskeiseksi asiakkaan riskinottamisen tukemista haastavaksi tekijäksi nousi eriytetty sosiaalityö. Asiakkaan päihdeongelmaan on haastavaa löytää kokonaisvaltaista ratkaisuvaihtoehtoa, kun työntekijöiden toimivalta on sidottu tiettyyn etuuteen tai toimialaan. Lisäksi haastavana koettiin myös työtehtävien sisällä tapahtuva työntekijöiden vaihtuvuus.

”Jotenkin aattelen, että näinä päivinä kun ollaan eriytetty nää eri alueet, niin se ei välttämättä toimi. Aina mietin sitä entistä hyvää aikaa, kun se yhteistyö sujui ihan eri tavalla. Meiltkin täältä pystyttiin asiakas laittamaan suoraan päihdekuntoutukseen. Sillon oltiin asiakkaan kanssa enemmän tekemisissä. Nyt jos saan asiakkaan puhuttua lähtemään, miten hyödyt, niin sit ohjaan päihdepalveluihin.”

Vaikka täsmennetyin sosiaalityön tuoma asiantuntijuus on syvempää, se aiheuttaa moniasiakkuuksia ja monitoimijuutta asiakkaiden näkökulmasta. Asiakkaan puolestaan voi olla haastavaa eritellä ongelmiansa luonnetta ja asioida monimutkaisessa palvelujärjestelmässä. Tämän nähdään korostuvan etenkin päihteitä käyttävien asiakkaiden kohdalla, eli toisin sanoen heidän nähdään hyötyvän yksilöllisemmästä kokonaisvaltaisemmasta työskentelystä ja luottamuksellisesta asiakassuhteesta yksittäisen työntekijän kanssa.

Asiakkaan kyky nostaa keskusteluun perimmäisiä ongelmakohtia elämästään kertovat tämän valmiudesta ottaa vastaan erilaisia vaihtoehtoja tilanteen korjaamiseksi. Avautuessaan asiakas ikään kuin altistaa oman ongelmansa yhteiselle arvioimiselle ja tarkastelulle. Työskentelyssä rakentuva luottamus pohjautuu asiakkaan kokemuksille oman elämänsä avaamisesta, eli siitä, millaisia reaktioita sosiaalityöntekijä välittää asiakkaalle tämän kertoessaan ongelmistaan. Näissä tilanteissa korostuu työntekijän mahdollistava toimijuus: asiakkaan ongelmiin ei ole yksiselitteisiä ulkoa päin saneltuja ratkaisuita, vaan asiakas on aktiivisena toimijana valitsemassa ne ratkaisuvaihtoehdot, joihin tämä on valmis sitoutumaan.

”Kyllä se päihdeongelman myöntäminen on kova pala, mutta jos niitä vaikeita asioista on päässyt avaamaan ja sit yhdessä pystyy miettimään ratkaisuita tai vaihtoehtoja mitä vois tehdä ja saisi tietoa. Ku monet asiakkaat on aika vähällä tiedolla palveluista tai mahdollisuuksista, pelkästään se tiedon jakaminen voi auttaa asiakasta.”

Haastaminen ei siis kohdistu ainoastaan muutokseen asiakkaan elämäntilanteessa, vaan myös asiakkaan työskentelyyn sitoutumiseen. Asiakas voi olla halukas muutokseen, mutta ottaa riskin osoittaessaan luottamusta työntekijään kohtaan ja kertomalla tälle herkkäluontoisista yksityiskohdista omasta elämästään. Asiakkailta tietämättömyys työskentelyn tarjoamista mahdollisuuksista muuttuu tietoisuuteen vasta työntekijän kanssa tapahtuvassa vuorovaikutuksessa.

”Aikuissosiaalityön suola on mahdollisimman vähän pakkoa, olla vaan varten ja auttamassa. Se varmaan omalta osaltaan, asiakkaalta mä toivon että hän on rehellinen.”

Menetelmät asiakkaan sitouttamiseksi työskentelyyn ja rehellisyyden tukemiseen kuvautuvat työntekijän arvioinnin perusteella tehtyinä tietoisina metodivalintoina. Näihin valintoihin tiedostettiin liittyvän riskejä valittujen interventioiden vasta-aiheisuudesta. Esimerkkinä tällaisesta kuvattiin taloudellisen tuen myöntäminen työskentelyn

alkuvaiheessa. Kun asiakas kertoo rehellisesti ongelmastaan, kuten taloudellisesti tiukasta tilanteestaan, voi työntekijä pyrkiä vastaamaan tähän tarjoamalla tukitoimia. Taloudellinen tuki voi toimia motivaatiota tukevana interventiona, mutta jos asiakkaan motivaatio rakentuu ainoastaan sen varaan, ei odotukset sitoutumiselle ole vahvoja. Sama interventio voi siis toimia riskinottomekanismia aktivoivana tai edellä kuvattuna asiakkaan odottamana nopeana ratkaisuna, joka ei johda toivottuun sitoutumiseen ja asiakkaan muutoksen pitkäjänteiseen sitoutumiseen.

Vastaajien mukaan päihdeongelman sosiaalinen ulottuvuus ja siihen liittyvät sosiaaliset suhteet haastavat asiakasta ongelmasta irrottautumiseen. Pelko yksin jäämisestä, epäonnistumisesta ja pettymyksistä puoltaa tuttuun ja turvalliseen jäämistä. Vastaajien mukaan työntekijän tulee vahvistaa asiakkaan luottamusta tarjoamalla ratkaisuita asiakkaan pelkäämiin ongelmiin ja siten tukemalla asiakkaan muutosta. Sosiaalinen verkosto voi siis toimia riskinottamismekanismien aktivoitumista estävänä tekijänä.

”Pitää oppia nieleskelemään, kuuluu prosessiin. Vanhan koulun sossu sanoi, ei voi koskaan tietää onko eka vai 35. kerta ku lähtee natsaamaan, ei pitäisi koskaan menettää toivoa tai luovuttaa.”

Riskinottamismekanismien aktivoituminen voi vaatia erittäin pitkäkestoista ja -jänteistä työskentelyä, jossa asiakas ”testaa” työskentelysuhteen luottamusta. Asiakkaan kokemukset työntekijän pysyvyydestä siinäkin tapauksessa, että hän epäonnistuu tai kieltäytyy, vahvistaa luottamusta yhteistyösuhteessa.

6.2.3 Vastakaikumekanismit

Blomin ja Morénin (2003, 57) mukaan asiakkaan eivät reagoi interventioihin, vaan vastaavat niiden synnyttämiin muutoksiin omalla toiminnallaan. Interventiot ovat yrityksiä aktivoida asiakkaassa mekanismeja, jotka mahdollistavat asiakkaan tilanteen muuttumisen toivottuun suuntaan. Sosiaalityöntekijä on mahdollistaja ja asiakas toteuttaja: työntekijä arvioi interventioiden synnyttämiä mekanismeja ja vaikuttaa tilanteeseen interventioiden avulla. Oleellista on siis arvioida, miksi tietyt interventiot vaikuttavat asiakkaaseen toivotusti tai miksi ne eivät aikaansaa toivottua tulosta. (Blom & Morén 2003, 57.) Tämä kuvaa myös vastakaikumekanismien dynamiikkaa. Asiakas reagoi työntekijän asiakkaaseen kohdistamiin tai tälle osoittamiin interventioihin.

Yksi ehkä näkyvin tapa arvioida vastakaikumekanismia on tarkastella työskentelyssä välittyviä tunteita ja ilmapiiriä. Kysyttäessä työskentelyn ilmapiiristä ja työskentelyssä syntyvistä tunteista työntekijät tunnistivat paljon sekä omia, että asiakkaan reaktioita työskentelyssä tapahtuviin ja esille nouseviin seikkoihin.

”Siinä tilanteessa pitää olla aikaa, ei kiirettä mihinkään, vain häntä varten. Ihan konkreettisesti pidän katseeni hänessä, keskityn hänen asiaansa, kuulen hänen asiaansa. Myötäelän hänen kanssaan, esitän lisäkysymyksiä, elän mukana luonnostaan ja tunnen empatiaa. Se näkyy ilmeissä, olemuksessa. Haluaa kunnioittaa ja arvostaa ihmistä. Haluaa ymmärtää paremmin.”

Työntekijät pyrkivät vahvistamaan ja tietoisesti korostamaan omassa toiminnassaan aitoa kiinnostusta osoittavia eleitä ja toimintaa. Asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta on tärkeää sosiaalityöntekijöille ja sitä pidetään merkittävänä asiakkaan motivaation tukemisen näkökulmasta.

Asiakkaan reagoiminen kuvautui spontaanimpana ja impulsiivisempänä, kun taas työntekijän itsensä tilanteissa kokemien reaktioiden näkyväksi tekeminen on selvästi harkitumpaa. Työntekijät reflektoivat paljon sitä, millaisia tunteita ja reaktioita on sopivaa välittää asiakkaalle ja miten ne vaikuttavat asiakassuhteeseen. Positiivisia, empaattisia ja asiakkaan prosessia tukevia tunnereaktioita tuodaan asiakkaalle näkyväksi tarkoituksenmukaisesti, koska niiden nähdään syventävän työskentelysuhdetta ja tukevan asiakkaan muutosprosessia.

”Näkemysero tavoitteissa voi aiheuttaa vastustusta ja työntekijässä turhautumista, että vaikka kun haluaisi parasta ja sitä mitä toinen tarvitsee, se ei toimi. Sitä turhautumista on, mutta on myös toivetta ja aitoa halua, että toisella olis asiat paremmin. Vaikka asiakkaalla palaa hermo, että lähtee tilanteesta pois. Toivottavasti voimakkaammin välittyvät tunteet ovat asiakkaan tunteita. Työntekijällä ei ole oikeutta näyttää tunteita siten, että loukkaa asiakasta henkilökohtaisella tasolla.”

Asiakkaan toimintaan kohdistuvia negatiivisia tunteita, kuten pettymystä, turhautumista tai ärsyyntymistä taas pidättäytytään tuomasta asiakkaalle näkyviksi, koska ne koetaan asiakassuhteeseen sopimattomina ja osin epäammattillisina reaktioina. Yksittäiset vastaajat tunnistivat rajaavansa joitakin aiheita työskentelyn ulkopuolelle, koska kokivat niiden käsittelemisen synnyttämät tunnereaktiot joko itsensä tai asiakkaan taholta vaikeiksi kohdata.

”Itkua, surua, pettymystä, itseinhoa, itseään kohtaan pettymystä tai jos on katkokävelyä ja jalat ei toimi. Luovuttanut itsensä suhteen, et erilaisia pettymyksiä jota valtaväestö ei koe. Jos on vahingoittanut itseään pysyvästi. Mut on sit naurua, iloa, huumoria ja onnistumisen kokemuksia, itsetunnon kohoamista ja paljon hyväkin tunteita.”

Työskentelyn ilmapiiriin pyritäänkin vaikuttamaan tietoisesti. Asiakkaiden jännitykseen ja jäykkyyteen viranomaistapaamisissa pyrittiin vastaamaan rennolla läsnäololla ja arkisista asioista juttelemisella. Vastaajat korostivat tunteet sallivan ilmapiirin tärkeyttä. Asiakas hakee reaktiota työntekijältä kertoessaan itselle merkityksellisistä asioista ja aitojen tunteiden välityksellä asiakkaalle välittyy sosiaalityöntekijän aito kiinnostus ja välittäminen asiakkaan tilanteesta. Mielenkiinnon osoittamisella toivotaan saavutettavan avoimuutta ja inhimillistä yksilöllisyyttä asiakastapaamisissa. Aiempien tapaamisten keskustelunaiheiden toistaminen ja asiakkaan sanoman toistaminen toistui aitoa kiinnostusta ilmentävänä menetelmänä useissa haastatteluissa. Avoimuus työskentelyn raameista ja rajoista, sekä tarjolla olevista palveluista on tärkeää. Lupausten pitäminen ja avoimuus lisäävät molemminpuolista luottamusta, eli perusteettomia lupauksia pyritään välttämään sekä asiakkaan, että työntekijän taholta. Tähän liittyy vahvasti realistinen tavoitteenasettelu työskentelylle: on tärkeää, ettei asiakasta tueta tai painostetaan lupaamaan asioita, joita tämän ei ole realistista pitää.

”Jos ei mene niinku pitää, niin sit pitää vaihtaa näkökulmaa tai tavoitteita. Vaikea aikuisasiakasta pakottaa mihinkään. Käydään keskusteluita molempien mielipiteistä ja yritetään päästä kompromissiin.”

Asiakas myöskin määrittää vahvasti työskentelyn yhteydessä ilmi tulevat ja käsiteltävät asiat. Ilmapiirillä on suuri vaikutus siihen, miten turvalliseksi asiakas kokee puhua vaikeammista asioista, joka puolestaan on erittäin merkityksellistä koko työskentelyn kannalta.

”Työntekijä voi kysyä monia asioita ja ottaa puheeksi, mutta lopuksi asiakas päättää mistä asioista hän haluaa keskustella tai mistä on valmis keskustelemaan. Joissakin tilanteissa voi olla niin, että on pakko työntekijänä esittää sellaisia kysymyksiä, joihin asiakas ei haluaisi vastata tai lähteä keskusteluun mukaan.”

Koska työskentelyn tavoitteet rakentuvat vuorovaikutuksessa, ne voivat olla työskentelysuhteen alussa pinnallisia, mutta asiakas alkaa tuottaa tietoa oikeista ongelmista luottamuksen syentyessä. Sosiaalityöntekijä voi siis vaikuttaa ilmapiirin avulla siihen, miten syvälle vuorovaikutuksessa päästään ja tuoko asiakas ongelmien juurisyytä keskusteluun.

Toinen näkökulma asiakkaan vastakaikujen arvioimiseen on tarkastella tavoitteenasettelun roolia työskentelyssä. Vastaajien mukaan sosiaalityöntekijän näkökulmasta asiakkaan kanssa tehtävän tavoitteenasettelun tavoitteeksi korostui asiakkaan sitouttaminen työskentelyyn, sekä yhteistyösuhteen rakentaminen muutostyöskentelyn mahdollistamiseksi.

”On ne rajat ja sellaset suuremmat raamit työskentelylle. Ne on pidettävä mielessä. Rajaaminen, ei synny mahdollistamisen ilmapiiriä tai kulttuuria siihen työskentelyyn, ei niin hyväksyvä ja sallivaa.”

Yhteistoimintasuhteen rakentamiseen liittyy vahvasti työskentelyn raamittaminen, eli ammatillisuuden, tavoitteellisuuden ja työskentelyn luonteen auki puhuminen. Työntekijän toiminnassa korostui asiakasta havainnoiva ja asiakkaan toimintaan reagoiva ote. Vaikka asiakkaan tuottamien tavoitteiden tunnistettiin olevan asian vierestä, niitä tuettiin, koska se nähtiin keinona saada asiakas sitoutumaan työskentelyyn. Työntekijän omaama kokonaistavoite ohjaa selvästi sitä, mitkä asiakkaan tuottamat tavoitteet saavat työskentelyssä vahvistusta. Vaikka päihteidenkäytön hyväksyvä ilmapiiri nousee esiin myös huonona ilmiönä, se toimii toisessa tilanteessa asiakkaasta riippuen myös työskentelyyn sitouttavana.

”Heidän kohdallaan toivoisi olevansa sellainen rinnallakulkija. Ettei se sit vaikka meniski mönkään niin ei työntekijänä luovuttaisi vaan kokeillaan uudelleen ja uudelleen. Eihän näistä meidän pitkän linjan käyttäjistä raivoraittiita välttämättä saa kun uskon tulemalla, mutta jos sattuu niitä retkahtamisia ei aleta syyllistämään ja mollaamaan. Palautetaan oikeaan suuntaan, jos meinaa homma karata käsistä.”

Asiakkaan sitoutuminen työskentelyyn luottamuksen rakentumisen näkökulmasta mahdollistuu vasta sitten, kun asiakas saavuttaa kokemuksen hyväksytyksi tulemisesta. Toiminnan ja ihmisen hyväksyminen on siis tärkeää erottaa toisistaan. Asiakkaan oman tavoitteen odotetaan kirkastuvan ja selkeytyvät pitkäjänteisen työskentelyn tuloksena. Asiakkaan elämästä nousevat ja siihen suhteutetut tavoitteet kuvattiin asiakkaalle mielekkäinä ja asiakkaan näkökulmasta järkevinä. Vääristä motiiveista syntyneet tavoitteet johtavat huonoon sitoutumiseen, eivätkä tue allianssia. Tästä esimerkkinä taloudellisen tuen myöntäminen asiakkaan sitouttamiseksi voi toimia vasta-aiheisesti ja heikentää asiakkaan motivaatiota sitoutua työskentelyyn. Sitoutumista tukevia kokemuksia vahvistamalla ja asiakkaan näkemystä valikoiden tunnustamalla pyritään vahvistamaan allianssia asiakkaan kanssa.

”Pitää edetä varoen, tarttua pieniinkin juttuihin jos asiakas sivuaa jotakin. Tarttua mistä voisi aasinsilta syntyä.”

Työntekijän taholta reagoimiskyky korostui etenkin vaikeista asioista puhuttaessa. Useat vastaajat tunnistivat asiakkaan tuottavan kertomassaan eräänlaisia ”täkyjä” tai ”tärppejä” viittauksena syvempiin ongelmakokonaisuuksiin, joihin työntekijän tulisi

tarttua. Asiakkaiden arvioidaan haluavan nostaa vaikeammin keskusteluun nostettavia teemoja ilmi ja odottavan työntekijän reagoivan esitettyyn aloitteeseen. Näissä tilanteissa työntekijät korostivat tilanteen arvioimista ja hienotunteisuutta, jotta asiakas saa itse määritellä minkä verran on valmis tilanteessa asiaansa avaamaan. Vaikeisiin teemoihin työskentelyn edetessä palaaminen nähtiin prosessina, joka paitsi syventää luottamusta, mutta myös edellyttää sen olemassaoloa.

Vastaajat olivat hyvin pidättyväisiä arvioimaan asiakkaan ottamia rooleja suoran kysymyksenasettelun yhteydessä, mutta määrittelivät asiakkaiden toimijuutta muissa asiayhteyksissä. Asiantuntijuutta pidettiin työskentelysuhdetta haastavana tekijänä sekä työntekijän, että asiakkaan vahvasti omaksumana ominaisuutena.

”Ajattelen itse, etten haluaisi asioida sellaisella sossulla, joka on etäinen asiantuntija, joka latelee pöytään tietoa vaaroista ja riskeistä ja toisten päin on tuskaisia sellaiset asiakkaat, jotka on opiskellut suomi24 palstalta lastensuojelulakia ja tulee kertomaan miten asia tulisi ratkaista.”

Sosiaalityöntekijät refleктоivat siis omaa toimijuuttaan ja toimintaa asiakkaan näkökulmasta, eli tekevät tietoisia valintoja saavuttaakseen asiakkaalta toivotun vastareaktion. Työntekijät tunnistavat vältettäviä toimintamalleja, eli toivottuja mekanismeja estäviä tekijöitä, jotka aikaansaavat asiakkaassa ei toivottua toimintaa.

Haastatteluissa tavoitteenasettelu kuvautui läpi työskentelyn jatkuvana työmenetelmänä. Tavoitteiden toteutumisen arviointi ja tavoitteenasettelun uudelleen arvioiminen mahdollistivat asiakkaan muutoksen eteenpäin viemisen. Tavoitteenasettelu kuvautui vahvasti luottamuksen rakentamisen välineenä. Tavoitteenasettelun näkökulmat voivat ja niitä tulee muuttaa työskentelyn edetessä, mikäli ymmärrys asiakkaan tilanteesta lisääntyy ja luo sille tarvetta. Suurimpana esteenä asiakkaan itsensä ongelmien esille nostamisessa nähtiin ongelmista kumpuava häpeä ja stigmatisoituminen.

”Ehkä just se, että nähdään päihteidenkäyttö oireena. Nähdään taustalla kaikki mikä käynnistänyt ja aiheuttanut, uskon että se palvelee asiakasta. Kun sosiaalityöntekijä näkee ihmisenä, joka on tehnyt huonoja valintoja, ei laiteta juopon tai narkin lokeroon.”

Tavoitekeskustelu mahdollisti asiakkaan ennakkoluulojen ja negatiivisten odotusten läpikäymisen ja asiakkaan kuulluksi tulemisen kokemuksen vahvistamisen allianssin saavuttamiseksi. Allianssi puolestaan vahvistaa luottamusta ja mahdollistaa asiakkaan todellisten elämän ongelmakohtien nostamisen työskentelyyn. Asiakkaalla tulee olla oma halu ja kyky tunnistaa, sekä tunnustaa muutostarpeensa, ennen kuin niiden ratkaisemiseksi voidaan asettaa tavoitteita. Sosiaalityöntekijät kokivat tärkeämpänä

saavuttaa asiakkaan kanssa yhteisymmärrys tavoitteenasettelussa, kuin täyttää omia odotuksiaan asiakkaan tuen tarvetta vastaavista palveluista tai toimista. Sosiaalityöntekijän tehtävä tavoitteenasettelussa on määrittää käytettävissä olevat tukitoimet ja siten mahdollistaa asiakkaan tavoitteiden saavuttaminen.

”Ei tarvita hyvää lopputulosta. Riittää, että siinä hetkessä on pystytty löytämään yhteistä ymmärrystä. Jos on jotenkin voinut työntekijänä näyttää, että minä tuen ja kunnioitan vaikka tiettyä osa-aluetta asiakkaan elämässä päihdeongelmasta huolimatta. Että pystyy välittämään sellaista lämpöä ja empatiaa vaikeassa tilanteessa.”

Yhteisymmärrys, joka haastatteluaineistossa toistui tavoiteltavana tekijänä etenkin tavoitteenasettelun ja roolituksen näkökulmista rakentuu vuorovaikutuksessa, jossa työntekijä ja asiakas omaavat valmiuksia vastaanottaa ja antaa tilannetta määrittävää ja ratkaisevaa tietoa. Oleellisina tekijöinä toimivat motivaatio, arvostus ja luottamus. Yhteisymmärrystä kuvattiin myös vuorovaikutuksessa syntyvänä kompromissina, joka syntyy asiakkaan ja työntekijän mielipiteiden summana. Yksittäiset vastaajat käyttivät yhteisymmärryksestä yhteistoimintasuhteen määrittämisessä termiä ”kemia”, viittauksena vuorovaikutuksen henkilökemioihin.

”Tunnelma, että antaa puhua, kestän jos tulee vaikeita asioita, kuten karkea väkivalta tai rikoksia tai jotain sellasta. Otan ne asiat asioina, enkä lähde kauhistelemaan tai tuomitsemaan. Osoitan myötätuntoa asiakkaalle. Harva lapsena haaveilee tulewansa narkkariksi, joku ihmisen on siihen johdattanut.”

Työskentelyssä on tunnistettavissa näkyviä auki puhuttuja tavoitteita ja hiljaisia puhumattomia tavoitteita. Työskentelyssä vallitseva allianssi on merkittävässä roolissa siinä, miten paljon hiljaisia tavoitteita voidaan nostaa näkyviksi ja auki puhutuiksi yhteisiksi tavoitteiksi. Allianssilla on myös suuri merkitys työskentelyssä syntyvien näkemyserojen nostamiseen keskusteluun: kokemukset erilaisten mielipiteiden olemassaolon hyväksytyksi tulemisesta rakentavat allianssia.

6.2.4 Roolinylittämismekanismit

Sosiaalityöntekijät omaavat työskentelyssään kaksi roolia: viranomaisroolin ja ammattiauttajan roolin. Työskentely on tasapainottelua näiden roolien välillä. Asiakkaan vastaaminen ja asiakassuhteen laatu perustuvat työntekijän kykyyn tasapainotella näiden roolien välillä. Näiden roolien välinen jännite on myös yksi mekanismeja aktivoiva voima työskentelyssä, eli työntekijä voi käyttää tätä myös edesauttaakseen muutosta asiakkaan

tilanteessa. (Blom & Morén 2003, 58.) Myös vastaajat toivat esille, että roolien auki puhumista pidetään tärkeänä, mutta työntekijä ottaa selkeästi asiakkaalle näkyvän ja pinnan alla refleктоivan, eli asiakkaalle näkyvän ja näkymättömän kaksoisroolin.

”Täytyy saada asiakas sitoutettua johonkin palveluun tta toimintaan niin pakko on entistä enemmän löytää ymmärrystä ja sellaista tsemppiä ja motivaatiota, työntekijältä vaatii paljon omalta roolilta, ei ole läpihuutojuttu. Joutuu panostamaan entistä vahvemmin, sellaista empatiaa, ymmärrystä ja turhautumisen sietämistä.”

Työntekijät tunnistavat ottavansa erilaisia rooleja eri asiakkaiden kanssa ja työskentelyn eri vaiheissa. Roolin muodostumiseen vaikuttavat työntekijän havainnot ja arvioi asiakkaasta, syntyvästä vuorovaikutuksesta ja työskentelyn yksilöllisistä piirteistä. Työntekijän rooli voi olla kaverillinen, huollollinen, rajaava tai strukturoiva sen mukaan, mistä työntekijä arvioi asiakkaan ja työskentelyn tavoitteellisesta näkökulmasta tilanteessa tarvitsevan.

Tutkimuksen kannalta merkityksellisiksi nousivat siis sosiaalityöntekijän ja asiakkaan omaksumat roolit, eli eräänlaiset toimijuuden ilmentymät. Vastaajat korostivat vastauksissaan poikkeuksetta tasavertaisuutta työskentelysuhteen perustana, mutta vastauksissa sosiaalityöntekijän pinnallisesti passiivinen rooli näyttäytyi hyvinkin työskentelyä raamittavana ja ohjaavana. Työskentelyn lähtökohtana on yhteinen näkemys asiakkaan elämäntilannetta määrittävästä haasteesta, jonka määrittelijänä toimii asiakas. Sosiaalityöntekijän näkemys asiakkaan haasteesta voi olla laajempi tai syvempi kuin asiakkaan, mutta sosiaalityöntekijä ei tuo sitä välttämättä avoimesti vuorovaikutuksessa esille.

”Kun saavutetaan sellainen yhteisymmärrys, että ollaan samaa mieltä jostakin asiasta. Yhteenkuuluvuuden tunne, että puhutaan samaa kieltä ja ymmärretään toisiamme. Voi liittyä asiakkaan elämään, sellanen hei, ymmärrän sua.”

Asiantuntijuus saakin tutkimuksessa kaksi merkitystä. Vastaajat tunnistivat oman roolinsa professionaalisenä asiantuntijana, mutta samalla myös asiakkaan asiantuntijuuden omassa elämismaailmassaan. Nämä asiantuntijuuden ilmentymät saavat jokaisessa työskentelysuhteessa erilaiset arvot, johon nähdään vaikuttavan sekä asiakkaan elämäntilanne, että tämän kyky määrittellä omaa tilannettaan ja rakentavia ratkaisuvaihtoehtoja ongelmien ratkaisemiseksi.

”Sellaiset tavoitteet, jotka on yhdessä määritelty. Asiakkaitten on tosi vaikea sanottaa, vaikka he osaa niitä tavoitteita nostaa. Mutta sit työntekijä saa sen sellaiselle kapulakielelle mitä me käytetään, se vaatii vähän työstämistä.”

Asiakkaalla voi olla huomattavia vaikeuksia tunnistaa omia ongelmien juurisyitä, mutta niiden saneleminen viranomaisroolista voi ajaa asiakkaan ns. selkä seinää vasten ja johtaa yhteistyön päättymiseen. Työskentelyssä syntyvät roolit ja niissä työskentelyn myötä tapahtuvat muutokset määrittävät paljon työskentelyn tavoitteenasettelua ja siinä tapahtuvia muutoksia. Työntekijältä tulee löytyä nöyryyttä kulkea asiakkaan määrittämällä tahdilla työskentelyssä.

”Kun rakentaa uutta ihmissuhdetta, olkoonkin sitten vaikka auttamissuhde, niin eihän sitä kaikkea lyö pöytään heti Sitä mittailee voiko tuohon luottaa, hyväksyykö se mut sittenkin kun kerron tän ja tän. Se sitten rakentuu pikkuhiljaa että tottuu niihin, mitä siellä sivulauseessa tai ovenraossa, kun asiakas on lähdössä, tulee. Tunnistan itsessäni ajatuksia, että tää on toivotonta.”

Vastaajien mukaan asiakkaan ja työntekijän rooleihin ja niiden muutokseen liittyy vahvasti kyky heittäytyä ja uskaltaa riisuutua toimijuutta määrittävistä oletuksista. Tähän liittyy myös vahvasti tunnetilojen ilmaiseminen ja se mahdollistama avoimuus. Oman persoonan avaaminen ja tunteiden ilmaiseminen edellyttävät työntekijältä uskallusta avata omaa persoonaansa asiakkaalle. Tämä avautuminen tekee työntekijästäkin haavoittuvaisen inhimillisen toimijan, johon työntekijä toivoo asiakkaan samaistuvan.

”Ihan parhaita on ne, kun pääsee pyytämään asiakkaalta anteeksi, parasta ikinä. Se että oikeesti myöntää olleensa väärässä ja toimineensa höperästi. Ja se että kehittyy sellasta yhdessä jaettua huumoria, se vahvistaa yhteistyösuhdetta. Ja se, että jos on työntekijä joka on asiakkaan rinnalla jossakin rankassa kokemuksessa.”

Asiakasta kannustetaan jakamaan tunnetilansa työntekijän kanssa ja tuetaan asiakasta tämän muutoksessa sen avulla. Asiakasta kannustetaan poistumaan mukavuusalueelta rakentamalla mielikuvia muutoksen mahdollistamista asioista. Tunnetilojen jakamista kuvataan asiakkaan tunteiden peilaamisena ja esimerkin antamisena. Asiakasta ei saa painostaa tai pakottaa.

”Asiakkaat haluaa ilmoittaa kun ne on onnistunut. Niitä voidaan juhlia yhdessä. Onhan ne kaikki asiat merkityksellisiä suhteissa ja asiakkaiden verkostot on yleensä aika olemattomia ja epäterveitä. Olla niinku peili, mihin omaa muutosta voi sitten peilata.”

Auttamissuhde rakentuu tässä kontekstissa viranomaisroolissa, josta käsin toimiminen kiinnittyy aineistossa vahvasti työskentelyn konkreettiseen kontekstiin, eli sosiaalityötoimistoon. Yhteistyösuhteen kannalta suotuisa tapa irtautua viranomaisroolista voidaan tehdä myös muuttamalla työskentelyn ympäristöä.

”Ite aattelen lähtee toimistolta pois. Jos tekee toimistotyötä ja ottaa vastaan pöydän takana ihmisiä niin se että tietyllä tavalla lähtee pois ympäristöstä. Ollaan käyty paljon kahvilassa tai kaupassa, juteltiin samalla.”

Asiakkaan tapaaminen tämän luontaisessa ympäristössä, kuten kotona, kahvilassa tai kävelyllä, voi edesauttaa vuorovaikutuksen syventymistä. Ympäristön muutos voi johtaa työskentelysuhteen ammatillisuuden hämärtymiseen. Tämä ilmentää työntekijöiden tietoisuutta interventioiden kontekstisidonnaisuudesta ja sen, että kontekstilla tunnistetaan olevan paitsi toimijuutta määrittävä, myös konkreettinen ympäristöllinen ulottuvuus.

”Tässä pienellä kylällä kun kaikki tuntee toisensa. Sitten asiakkaatkin voi kysellä tosi henkilökohtaisia ja sitä rajaakaan kyllä aika rankasti. Että tässä toimistolla olen töissä ja muualla jotakin muuta.”

Vastaajat nostivat toistuvasti esille sosiaalityön asiakkuuden leimaavuutta. Sekä sosiaalityöntekijällä, että asiakkaalla on rooleihin liittyviä ennako-odotuksia ja niiden rikkomista pidettiin tärkeänä. Luottamuksen rakentaminen vahvoja ennakoasenteita omaavan asiakasryhmän kanssa on haastavaa ja edellyttää työntekijältä viranomaisroolista ja vahvasta näkyvästä asiantuntijuudesta luopumista. Työntekijän vahvasti määrittävä lähestymistapa sulkee mahdollisuuden asiakkaan kuulemiselle.

”Kyllä se vaatii sellasta jatkuvaa reflektointia, että kun tehdään muutostyötä niin helposti ylittää sellasen rajan ja niiden tunnistaminen ja niiden puheeksiottaminen, että mä huomaan että joku siinä mitä mä sanoin ei tuntunut mukavalta tai loukkasi sua. Se tunne on häpeä, kaikki sosiaalityön tarve on aika leimaavaa ja siihen liittyy sellanen stigma, että aattelen ammattilaisena minun harteet taipuu siihen, että voin pyytää anteeksi. Että ei ollut tarve loukata ja nyt kun kerroit, ymmärrän paljon paremmin, että oon ollut vähän höpelö.”

”Eihän kukaan halua yhteistyöhön ihmisen kanssa, jos on lukinnut kaikki vastaukset eikä käy keskustelua. Voit osoittaa olevasi oikeassa ja tietäväsi, mutta ei se edistä asiakkaan asiaa. Mieluummin on vähän tyhmä, kuin kaikkietävä.”

Työntekijän inhimillisyys ja sen ilmentäminen erehtyvyytenä on tärkeää tasavertaisuuden ja luottamuksen kannalta. Työntekijän taipumus virheisiin antaa tilaa myös asiakkaan epätäydellisyydelle. Tämä vaatii sosiaalityöntekijältä vahvaa professionaalisuutta ja ammatillista itsetuntoa, myöntää oma erehtyvyyss asiantuntijaroolissa. Inhimillisyys on tärkeää asiakkaan muutoksen kannalta, koska asiakkaan haastamismekanismien aktivoituminen edellyttää tunnetta, että sosiaalityöntekijä ymmärtää asiakkaan tilanteen yksilöllisenä kokonaisuutena. Tämä ilmentää eri mekanismien toiminnan limittäisyyttä, eli mekanismit toimivat osin itsenäisissä ja osin jaetuissa jännitekentissä vaikuttaen toistensa muodostumiseen.

Luottamussuhteen rakentamisen kuvataan edellyttävän inhimillisyyttä ja harkittua oman persoonan avaamista. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijä luo asiakkaalle tunteen siitä, että jakaa tämän kanssa jotakin henkilökohtaista ja syventää siten vuorovaikutuksen dialogisuutta.

”Ei sen tarte olla mitään henkilökohtaista. Juttelee vaikka perunan istuttamisesta. Jotenkin vaan että saa sille asiakkaalle välitettyä sen inhimillisyyden, minäkin siivoan ja teen ruokaa.”

Itsestä kertominen ja inhimillisyys ei edellytä yksityisasioiden avaamista, vaan tapahtuu hyvin arkisista keskusteluista.. Kyse on kokemusten jakamisesta arkisista asioista, joiden avulla asiakkaalle rakentuu tunne siitä, että työntekijän kanssa on rakennettavissa yhteinen ymmärrys ja käsitys keskustelussa esiin nousevista asioista. Vapaammat arkisista asioista käydyt keskustelut, päivittäisistä asioista rupatteleminen ja aiempien keskusteluiden referoiminen tapaamisen alussa auttavat ilmapiirin rentoutumiseen. Erilaiset asiakkaan elämismaaailmasta nousevat keskustelut voivat tukea luottamuksen rakentumista, vaikka ne eivät suoraan kohdistuisi työskentelyn sisältöihin tai tavoitteenasetteluun.

Sosiaalityöntekijän omaksumaa roolia asiakastilanteissa kuvattiin aineistossa adjektiiveilla avoin, kiireetön, luottamuksellinen, ymmärtävä, suvaitseva, kunnioittava, arvostava ja aito. Hyvin pitkälti samoilla adjektiiveilla kuvattiin myös odotuksia asiakkaan ottamalle roolille. Oman persoonan tuominen työskentelyyn näyttäytyi haastavana sekä asiakkaalle, että sosiaalityöntekijälle. Sosiaalityöntekijän tehtäväksi määrittyi aktiivisesti tulkita, havainnoida ja reagoida työskentelyssä tapahtuviin muutoksiin, sekä vuorovaikutukseen.

”Molemminpuolista, vaatii työntekijältä paljon itsensä likoon laittamista. Jos istut tunteettomana, en usko, että siitä sen kummemmin syntyy aineksia hedelmälliseen asiakastyöhön. Pitää myös antaa itsestään jotain. Paljonkin jotakin välillä.”

Inhimillinen kohtaaminen asiakastilanteissa kuvautui myös vastauksissa työskentelyn ilmapiiristä. Luottamuksellisuus ilmentyy työskentelyssä välittyvissä tunnetiloissa, jotka työntekijä ja asiakas jakavat. Asiakkaan tunnetilojen ilmentäminen nähdään suotavana, kun sosiaalityöntekijä asiantuntijana joutuu refleктоimaan sallittuja tunneilmaisujaan. Työntekijällä ei ole oikeutta näyttää asiakasta loukkaavia tunteita, eikä asiakkaan sitoutumista, motivaatiota tai luottamusta heikentäviä tunteita. Asiakkaan tunnereaktiot kuvataan myös paljon voimakkaammiksi. Työntekijän tulee myötäelää, olla empaattinen ja tukea asiakasta silloinkin, kun hän kokee turhautumista tai pettymystä asiakkaan toimintaan.

Rooleihin liitetään vahvasti niissä käytetty puhetapa. Samalla kun sosiaalityöntekijä pyrkii vuorovaikutuksessa välttämään ammattitermejä ja puhumaan asiakkaan kanssa rennosti käyttää asiakas usein slangisanoja, jotka liittyvät päihteidenkäyttöön. Osa vastaajista nosti esille näiden termien opettelemisen ja harkinnallisen käyttämisen keskustelussa keinona syventää luottamusta ja asettua asiakkaan kanssa yhteiselle vuorovaikutuksen tasolle.

”Joskus ne tietää mitä on uusimmat aineet ja miten käytetään. Naurattaa ja hävettää, kun on ihan mummo, eikä tajua mistä puhuu. Ois kiva olla termistössä sisällä, lisäksi uskottavuutta ja voisi auttaa luottamuksen kysymistä. Nauran, selittäpä tyhmälle mitä toi tarkoittaa.”

Edellä kuvattu lainaus ilmentää viranomaisroolista luopumista ja ammattiauttajan roolin vahvaa omaksumista asiakkaan kanssa. Vaikka keskustelussa on viranomaisroolista katsottuna laiton ja epäsuotuisa toiminta on ammattiauttamisen roolista katsottuna tärkeää mahdollistaa salliva ja hyväksyvä ilmapiiri asiakkaan elämismaailmassa vallitsevista ongelmista puhumiseksi. Asiakkaan hyväksytyksi tulemisen tunnetta pyritään vahvistamaan käyttämällä asiakkaan käyttämää kieltä.

Muutos asiakkaan päihteidenkäytössä edellyttää muutosta tämän toimijuudessa. Asiakkaiden muutosprosessissa tyypillistä on alussa ulkoistaa päihteidenkäyttöä stimuloivat syyt ja motiivit itsestään, mutta toisaalta myös työskentelyn myötä tapahtuvat positiiviset muutokset ja niihin liittyvä aktiivinen toimijuus tarvitsevat vahvistusta työntekijältä. Sosiaalityöntekijän mahdollistava rooli haastaa asiakasta ottamaan vastuun omasta toiminnastaan, eli tunnistamaan oman aktiivisen toimijuuden työskentelyn onnistumisissa ja haasteissa. Tämä vaatii työntekijältä maltillisuutta pidättäytyä passiivisena tai piiloaktiivisena toimijana, muutosta ei voi tehdä asiakkaan puolesta.

”Olinpa missä tahansa roolissa, niin eihän mikään toteudu, jos asiakas ei toteuta sitä. Asiakkaan puolesta ei voi tehdä mitään, mutta joidenkin asiakkaiden kohdalla sen tien tasoittaminen sinne minne hän haluaisi tai mitä on yhdessä sovittu.”

Yksi toistuvasti mainittu metodi asiakkaan vastuuntunnon ja aktiivisuuden tukemiseksi on eräänlainen kotitehtävien antaminen tapaamisilla. Asiakkaalle annetaan tehtäväksi hoitaa jokin oman tilanteen kannalta merkityksellinen tehtävä, kuten ajan varaaminen tai terveystietojen tulostaminen seuraavalle tapaamiselle. Konkreettiset tehtävät aktivoivat asiakasta toimijuuden lisäksi myös sitoutumaan työskentelyyn: ne konkretisoivat työskentelyn tavoitteellisuutta.

6.3 Tiedostetut ja tiedostamattomat interventiot

Tutkimuskysymyksen kannalta mielenkiintoiseksi tarkastelun kohteeksi muodostui aineistosta selkeästi erottuvat tiedostetut ja tiedostamattomat interventiot. Vastaajien tietoisuus työskentelyn dynamiikasta oli yllättävän korkea, mutta vastauksista oli havaittavissa tiettyjä ainakin osin tiedostamattomia toimintatapoja, joilla on selkeä merkitys allianssin muodostumiselle. Karttusen mukaan (2021, 210, 212) allianssin syntyminen edellyttää työntekijältä hyviä vuorovaikutustaitoja, joustavuutta ja motivoivaa orientaatiota, joiden avulla asiakkaan motivaatio viriää ja vahvistuu. Vuorovaikutustaidot ammatillisena interventiona ja työskentelyvälineenä ovat työntekijöiden osin tiedostamaton interventio, jonka merkitys allianssin syntymiselle on merkittävä.

Luottamus, työskentelyn peruspilarina, toistuu useissa eri asiayhteyksissä tutkimuksen aineistossa. Luottamus rakentuu monella eri tasolla ja tarkastelen luottamusta aluksi asiantuntijuuden kontekstissa. Asiakkaat odottavat sosiaalityöntekijältä ratkaisuja esittämiinsä ongelmiin. Samanaikaisesti aineistossa toistui tavoitteenasettelun asiakaslähtöisyys tavoitteisiin sitoutumisen edellytyksenä. Vuorovaikutuksen syventymisen edellytyksenä pidetään viranomaisroolista luopumista ja asiakkaan aitoa kuulemista. Asiantuntijuus asiakkaan elämismaailmassa toimittaessa kuvautui osin tiedostamattomana vaateena johdonmukaisuudesta ja pysyvyydestä. Näitä asiakassuhdetta stabiloivia osatekijöitä pidetään itsestään selvinä ”normeina”, joilla voi olla asiakkaan näkökulmasta suuri merkitys luottamuksen rakentumiselle. Päihdeasiakkaiden elämismaailmassa ihmissuhteet rakentuvat usein pinnallisiksi ja päihdeongelma haastaa pitkäaikaisien luottamuksellisten ihmissuhteiden syntymistä. Sosiaalityöntekijä voi olla asiakkaalle erittäin merkittävä ja poikkeuksellinen ihmissuhde, jossa asiakkaan ei tarvitse kilpailla asemastaan tai olla varuillaan. Tällainen stabiili ihmissuhde voi olla merkityksellinen tekijä asiakkaan motivaation ja muutosvalmiuden näkökulmista.

Toinen tiedostamaton interventio on työntekijöiden pyyteettömyys. Vastaajat toivat ilmi kokemuksia siitä, että asiakas suorittaa päihdeettömyyttään tai tiedottaa onnistumisistaan sosiaalityöntekijälle. Matthiesin ym. (2021, 191) mukaan asiakkaiden varautunut suhtautuminen sosiaalityöhön voi perustua heidän kokemuksiinsa epäoikeudenmukaisuudesta, menetyksistä ja alistamisesta. Asiakkailta voi siis olla negatiivisia kokemuksia ihmissuhteista tai auttamissuhteista, jotka vaikuttavat heidän odotuksiinsa työntekijää kohtaan. Vastaajat kokivat itsestään selvyytensä sen, että asiakkaat

rakentavat muutosta itselleen. Päihdeasiakkaiden vaikeus tunnistaa oma roolinsa suhteessa päihdeongelmaansa aiheuttaa myös haasteen rakentaa päihdeettömyyttä puhtaasti itsekkäistä syistä. Mattila-Aalto (2013, 398) kirjoittaa kuntoutujan omasta näkökulmasta riittävistä perusteista ongelman myöntämiselle ja sitä kautta sen ratkaisuvaihtoehtojen harkitsemiselle. Tässä tutkimuksessa sosiaalityöntekijät kunnioittavat asiakkaan näkemystä omasta päihdeidenkäytöstään, eli antoivat asiakkaalle aidosti mahdollisuuden nimetä oman halunsa suhteessa työskentelyn tavoitteisiin. Työntekijät välittivät tällä asiakkaalle aitoa pyyteettömyyttä: asiakkuus ei perustu ehtoon päihdeettömyyden tavoittelemisesta, ja sosiaalityöntekijä tukee ja tarjoaa apua, vaikka asiakas ei tavoittelisikaan elämässään työntekijän professionaalista näkökulmasta tarjottuja ratkaisuvaihtoehtoja.

Nämä aineiston perusteella tunnistetut tiedostamattomat interventiot perustuvat sosiaalityön asiantuntijuuteen ja ammatillisuuteen. Tunnistamattomat interventiot korostavat myös sosiaalityön reflektiivisyyden merkitystä: sosiaalityöntekijän toiminnan vaikutukset tapahtuvat kokonaisvaltaisesti todellisuuden eri tasoilla ja aktivoiden samanaikaisesti monia työskentelyn kulkuun vaikuttavia mekanismeja.

7. JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Allianssia tukevat mekanismit

Ensimmäisenä haluan muistuttaa, että Blomin ja Morénin mukaan (2015, 189) tutkijan oletukset intervention merkityksestä mekanismin syntymiseksi perustuvat aina tulkintaan. Mekanismin tunnistaminen edellyttää tutkittavaa ilmiötä kuvaavan aineiston analysoimista, mutta tutkimuksen kohteena oleva ilmiö ei ole empiirisesti havaittavissa. Teemahaastatteluiden avulla tutkittavasta ilmiöstä on kerätty analyysin mahdollistava aineisto. Haastattelun teemojen kautta syntynyt aineisto tarjoaa rajatun näkemyksen allianssia rakentavista mekanismeista, jotka on esitelty Blomin ja Morénin sosiaalisten mekanismien luokittelun kautta.

Tulosluvussa esitetyillä mekanismeilla on omat roolinsa allianssin syntymisen näkökulmasta. Mekanismit selittävät, miksi jokin asia tapahtuu tietyissä olosuhteissa tietyn intervention seurauksena (Blom & Morén 2015, 34). Kaikille yhteisenä piirteenä voidaan pitää mekanismin kaksisuuntaista suhdetta allianssin kanssa. Sosiaaliset mekanismit edellyttävät allianssia sosiaalityöntekijän kanssa aktivoituakseen. Allianssia voidaan siis pitää mekanismin aktivoivana voimana. Aktivoitunut mekanismi vaikuttaa allianssin määrään ja laatuun. Parhaimmillaan voidaan siis puhua itseään ruokkivasta kehästä, jossa allianssi lisääntyessään vahvistaa mekanismien toimintaa, joka vahvistaa allianssia (Kuvio 3).



Kuvio 3 Allianssin suhde sosiaalisiin mekanismeihin

Eri mekanismien vaikutukset heijastuvat toisiinsa ja mekanismien dynamiikkaa ja ilmentymistä onkin erittäin vaikeaa erottaa toisistaan. Sama kuvaus tutkittavasta ilmiöstä voi ilmentää useamman mekanismin toimintaa, ja mekanismien vaikutukset heijastuvat sekä toisiinsa, että tutkimuksen kohteena olevaan ilmiöön.

Allianssi on herkkä mekanismeissa ilmentyvälle negatiivisille heijasteille. Mekanismit voivat aktivoitua myös ei toivottuun suuntaan, joka voi heikentää työskentelyn allianssia. Sosiaaliset mekanismit myös vaikuttavat toisiinsa, eli ongelmat esim. riskinottamismekanismin aktivoitumisessa vaikuttavat myös muiden mekanismien aktivoitumiseen.

Oleellista tutkimuskysymykseen vastaamisen kannalta on sosiaalityöntekijöiden toiminta allianssin rakentamiseksi ja se, miten sosiaalityöntekijän tuottamat toiminnot aktivoivat sosiaalisia mekanismeja. Sosiaalityön luonteen vuoksi merkityksellisiksi tarkastelun kohteiksi määrittyi työskentelyn vuorovaikutus, tavoitteenasettelu, toimijuus ja ilmapiiri, jotka ilmentyvät eri tavoin eri sosiaalisten mekanismien dynamiikassa. Vaikka jokainen sosiaalityöntekijä tekee työtä omalla persoonallaan ja jokainen asiakas on yksilö, sekä tutkimuksen otanta on hyvin pieni, rohkenen tehdä aiempaan tutkimukseen nojaten johtopäätöksiä näiden allianssin syntyvistä tukevien mekanismien liikkeelle panevista voimista.

Haastamismekanismi on olennainen sosiaalityön tavoitteellisuuden näkökulmasta. Työskentelyn tavoitteiden valideetti sosiaalityöntekijän professionaalisuuden näkökulmasta muodostuukin juuri asiakkaan haastamisen kautta. Haastamismekanismi näyttäytyi tässä tutkimuksessa kaksisuuntaisena: sosiaalityöntekijät johdattelivat asiakasta päihteettömyyteen ja samanaikaisesti jarruttivat asiakkaita antamaan aikaa toipumiselle ja pilkkomaan tavoitteet pienemmiksi, realistisemmin toteutettaviksi osatavoitteiksi. Asiakkaan luottamus sosiaalityöntekijää kohtaan ja asiakkaan motiivien vahvistaminen työskentelyssä kuvautuvat edellytyksinä haastamismekanismin aktivoitumiselle. Haastamismekanismi aktivoituessaan tukee luottamuksen vahvistamista. Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus toimii asiakkaan elämäntilanteen ja sitä kautta palvelutarpeen arvioimisen välineenä asiakkaan sanoittaman tiedon pohjalta. Asiakkaan sanoittama todellisuus ei siis ole yhtä professionaalisen arvioinnin kanssa ja työskentelyn tavoite on tavoitella riittävää yhteisymmärrystä ja yhteisiä tavoitteita asiakkaan tilanteen eteenpäin viemiseksi. Asiakkaan voimaantuminen tapahtuu siis lukuisien eri tapahtumien kautta, joissa rakennetaan yhteistä ymmärrystä, tavoitteita ja asiakkaan muutosta omassa elämässään.

Riskinottamismekanismin aktivoitumisen edellytyksenä on vahva luottamus ja riittävä haastamismekanismin taso. Nämä kaksi sosiaalista mekanismia liittyvät tutkimusaineiston perusteella ehkä voimakkaimmin toisiinsa. Toisaalta asiakkaan tavoitteisiin sitoutumisen näkökulmasta juuri riskinottamismekanismin riittävä aktivoituminen on kriittistä: jos asiakkaalla ei ole riittävää luottamusta tavoitteiden

mukaiseen muutokseen hän vetäytyy herkästi työskentelyssä taaksepäin. Vetäytyminen esim. yhdessä sovitusta tukitoimista voi myös vahvistaa riskinottamismekanismeja siinä tapauksessa, että sosiaalityöntekijä pystyy kääntämään tilanteen oppimiskokemukseksi ja pysyy asiakkaan rinnalla vetäytymisestä huolimatta. Tällöin aktivoituu vastakaikumekanismi: asiakas saa kokemuksen oman toimintansa vaikutuksista sosiaalityöntekijän toimintaan.

Tässä tutkimuksessa sosiaalityöntekijöiden mukaan päihdeasiakkaiden kanssa päihteettömyyteen tähtäävässä työskentelyssä prosessissa näkyvimmit muutokset tapahtuvat juuri haastamis- ja riskinottamismekanismeissa. Yhdessä ääneen sovitut tavoitteet, tiedostettu toiminta ja vuorovaikutuksen teemat liittyvät näiden kahden mekanismin toimintaedellytyksiin. Sosiaalityöntekijät tuottavat myös paljon tiedostamattomia vuorovaikutusinterventioita ja työskentelyssä vallitsee tiettyjä puhumattomia tavoitteita, joita käsittelen lopuksi (luku 8.2).

Vastakaikumekanismien luonne muuttuu työskentelyn edetessä. Työskentelyn alussa sillä on suuri merkitys luottamuksen rakentumiseen, kun asiakas tutustuu sosiaalityöntekijän kanssa ja tunnustelee työskentelyn maaperää. Tämä mekanismi toimii sekä asiakkaan, että sosiaalityöntekijän suunnasta. Sosiaalityöntekijä tarjoaa interventioita havainnoidessaan asiakkaan valmiuksia, tilannetta ja motivaation tasoa, asiakas puolestaan reagoi työskentelyssä käytettyihin interventioihin muuttaen omaa toimintaansa sen pohjalta. Sosiaalityöntekijöiden tuottamat interventiot eivät itsessään tuota tuloksia, vaan luovat olosuhteita, jotka mahdollistavat muutoksen tapahtumisen (Blom & Morén 2015, 35). Työskentelyn alkuvaiheessa sosiaalityöntekijä sitouttaa asiakasta työskentelysuhteeseen erilaisten interventioiden avulla, eli interventioiden pyrkimys on saada asiakas motivoitumaan työskentelyyn.

Työskentelyn edetessä interventioiden luonne muuttuu: niiden avulla pyritään kokonaisvaltaisempaan ja pitkäaikaisempaan muutokseen. Vastakaikumekanismien hyödyntämisestä tulee avoimempaa toimintaa, jota asiakkaat työntekijöiden kokemuksen perusteella hakevat aktiivisesti. Luottamus näyttäytyy varmisteluna, asiakkaan hakevat sosiaalityöntekijältä reaktiota tai suoranaista mielipidettä omaan toimintaansa. Sosiaalityöntekijät tiedostavat riskin siinä, että vastakaikumekanismi voi syrjäyttää riskinottamismekanismien, jos sosiaalityöntekijä ei huomioi näiden välistä balanssia työskentelyssään. Asiakkaan oma motivaatio ja henkilökohtaiset motiivit muutoksessa ovat keskeisiä, jonka vuoksi vastakaikumekanismien aktivoitumisessa on tärkeää huomioida sen voimaannuttavuus juuri motivoimisen näkökulmasta, ei elämänmuutoksen lähtökohtaisena perusteena. Jos asiakas rakentaa muutoksensa vastakaikumekanismien varaan, eivät muutoksen syyt ole lähtöisin hänen omasta elämänsä maailmastaan ja muutos ei todennäköisesti kanna pitkällä aikajänteellä tarkasteltuna.

Sosiaalityöntekijöiden yksilöllisyys ja henkilökohtaiset persoonan piirteet korostuvat roolinylittämismekanismeja tarkastellessa. Pidänkin juuri tämän mekanismin tarkastelua koko tutkimuksen kiehtovimpana tuloksena. Kuten Juhila (2006, 110) toteaa,

valta-asetelma voi tuottaa vastarintaa, jos vuorovaikutukseen liittyy ongelmatulkintoja tai kyseenalaistamista. Päihdetyössä sosiaalityöntekijät kokivat kuitenkin työskentelyn mielekkyyden rakentuvan juuri sen vapaaehtoisuuteen. Vain yksi vastaajista pohti päihdetyön pakkokeinojen tarpeellisuutta, eli niiden roolia päihdesosiaalityön arjessa voidaan pitää hyvin näkymättömänä. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja tietoisuutta oman toimintansa seurauksista pidetään niin vahvana, ettei tahdonvastaisia päätöksiä harkita usein. Toisin sanoen sosiaalityöntekijän vallan mandaatti ei ole päihdeasiakkaiden kanssa toimiessa niin vahva, kuin monessa muussa sosiaalityön kontekstissa. Blomin ja Morénin esille tuoma sosiaalityöntekijöiden kaksoisrooli (2003, 58) näyttäytyy enemmän asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa olevan ja sisäisesti refleктоivan toimijuuden muodossa. Vallankäytöstä puhumisen puuttuminen aineistosta voi johtua myös siitä, että se mielletään sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta usein organisaatiosta lähtöisin olevaksi toimintaa ohjaavaksi muuttujaksi. Palveluiden myöntämiseen liittyvät kriteerit määritellään ylhäältä päin ja sosiaalityöntekijä vain toteuttaa työtään tältä osin saamiensa raamien puitteissa. Toisaalta aineistossa ei esiintynyt vallan käyttämisen kuvauksia palveluiden myöntämättä jättämisen muodossa, joka voisi nousta merkitykselliseksi tarkastelun kohteeksi asiakkaiden näkökulmasta.

Reflektiivisyys on vahva osa sosiaalityöntekijän ammatillisuutta. Tässä tutkimuksessa sosiaalityöntekijät kuvasivat päihdeasiakkaiden kanssa toimimiseen liittyvää reflektiivistä prosessia ja omaa tietoista roolin kautta toimimista kaksijakoisesti. Vahva viranomaisrooli koettiin useammin uhkana, kuin mahdollisuutena, mutta päihdeasiakkaiden kanssa ammatillisuuden ylläpitäminen työskentelyn perustavanlaatuisena elementtinä pidetään tärkeänä. Tätä yhteistoimijuutta kuvaa parhaiten termi jaettu asiantuntijuus, joka kuvaa mielestäni hyvin allianssin perusmääritelmää.

Sosiaalityöntekijän rooliin päihdeasiakkaiden kohtaamisessa kiinnitettiin paljon huomiota ja toimijuus vuorovaikutustilanteissa on monimutkainen lukuisien tietoisien ja tiedostamattomien vuorovaikutusstrategioiden summa, jonka sosiaalityöntekijä rakentaa aina kunkin asiakkaan kanssa yksilöllisesti. Sosiaalityöntekijät havainnoivat ja refleктоivat asiakasta ja muokkaavat omaa toimintaansa sen mukaisesti. Tällaista vuorovaikutuksen säätelyä haastateltavat kuvasivat tässä tutkimuksessa ilmenevän puhetyylissä, tunteiden ilmaisemisessa, oman persoonan käyttämisessä työskentelyssä, sekä molemminpuolisen luottamuksen osoittamisessa asiakkaalle. Haastamismekanismissa asiakkaan suunnasta osoitettu luottamus edellyttää roolinylittämismekanismiin aktivoitumiseksi sosiaalityöntekijältä luottamuksen osoittamista asiakasta kohtaan. Tämä tekee työntekijästä haavoittuvaisen ja inhimillisen. Jokainen sosiaalityötä tehnyt on kuullut kansankielisiä ilmaisia työn tekemisestä täydellä sydämellä tai omalla persoonalla. Tässä tutkimuksessa nämä ilmaiset kuvautuivat professionaalisen reflektion perustuvana perusteltuna toimintatapana. Kyseessä ei siis ole sosiaalityöntekijän ominaisuus, vaan tietoinen

ammattitaitoa edellyttävä toimintatapa, joka mahdollistaa asiakkaalle tunteen keinotekoisesta muutosta tukevasta rinnalla kulkevasta ihmissuhteesta.

7.2 Pohdinta

Tämä tutkimus tarjoaa näkemyksen sosiaalityöntekijöiden kokemuksista asiakkaiden kanssa syntyvästä allianssista aikuissosiaalityön kontekstissa. Tuloksissa jäsenyvät sosiaaliset mekanismit selittävät allianssin syntymisen dynamiikkaa sosiaalityöntekijöiden reflektioon perustuvan aineiston pohjalta. Blomin ja Morénin käsitteellistämän mustan laatikon avaaminen yhteistoimintasuhteen dialogisen rakentumisen näkökulmasta edellyttäisi myös asiakkaiden kokemusten tutkimista. Oleelliseksi tässä tutkimuksessa muodostuikin sosiaalityöntekijöiden tietoiset ja tiedostamattomat toimintatavat, joilla he pyrkivät omalta osaltaan tukemaan yhteistoimintasuhteen syntymistä ja vahvistumista.

KAIMeR teorialähtöisen sisällönanalyysin teoriana tuotti hyvin käytännönläheisen toimintatapoihin ja käytänteisiin pureutuvan analyysin tutkittavasta aiheesta. Tämän tutkimuksen perusteella voin yhtyä Blomin ja Morénin näkemykseen KAIMeR:in sopivuudesta selittää sosiaalityön käytänteitä, sekä interventioiden ja kontekstin merkitystä tulosten syntymiselle. Sosiaaliset mekanismit tarjoavat uudenlaisen lähestymistavan sosiaalityön vuorovaikutuksen tarkastelemiseen hyvin käytännöllisellä tasolla. Aineisto koostui yhdeksän sosiaalityöntekijän haastattelusta, jonka vuoksi laajempia yleistyksiä ei tutkimuksen tuloksista voi tehdä. Tutkimus olisi voinut tuottaa syvempää ymmärrystä tarkemman rajauksen ja suuremman aineiston avulla. Rajauksella tarkoitan esim. kontekstuaalista rajaamista johonkin tarkemmin eriteltyyn työskentelyn vaiheeseen tai palveluun, kuten palvelutarpeen arviointiin tai palveluohjaukseen.

Tutkimustulosten valossa olisi erittäin mielenkiintoista haastatella aikuissosiaalityön asiakkaita samojen teemojen avulla ja tuoda rinnalle asiakkaiden kokemukset sosiaalityöntekijöiden toiminnasta ja toimijuudesta. Tämä auttaisi arvioimaan luotettavammin eri mekanismien aktivoitumista työskentelyn eri vaiheissa. Asiakkaiden kokemus työskentelystä tuottaa toisenlaisen kuvauksen samasta ilmiöstä ja yhdistämällä nämä näkökulmat olisi mahdollista tuottaa kokonaisvaltaisempi kuvaus ilmiöstä.

Arvioin tutkimusprosessia sen jokaisessa vaiheessa tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi. Kiinnitän erityisesti huomiota omaan subjektiivisuuteeni ja oman toimintani arviointiin tutkijana. Arviointi perustuu luotettavuuden kriteereihin: uskottavuuteen, tutkimustulosten siirrettävyyteen ja tulkintojen vahvistettavuuteen. Arviointi tulee näkyväksi prosessin tarkkana kuvauksena tutkimusraportissa, eli Pro-Gradu tutkielmassa. (Eskola & Suoranta 1998, 152–154.) Varmistan tutkimuksen luotettavuuden kirjaamalla koko tutkimusprosessin, sekä siihen kuuluvan arvioinnin tarkasti tutkielmaani.

Tutkimuksen luotettavuus liittyy myös vahvasti aineiston analyysin laajuuteen. Tämä tarkoittaa aineistossa nousseiden ilmiöiden kattavaa nostamista tuloksiin.

Tulkintojen tulee perustua aineistossa yleisesti nousseisiin ja toistuviin tekijöihin. (Eskola & Suoranta 1998, 156.) Tuloksissa tulee nostaa esille kaikki tutkimuskysymyksen kannalta merkityksellinen tieto. Aineisto tulee läpikäydä huolellisesti ja tunnistaen omat ennakkoodotukset tutkimuksen tuloksiin. Kriittinen aineiston analyysi on edellytys luotettavien tutkimustuloksien saavuttamiselle.

Tutkimustulosten kuvaamisessa on tärkeää pitää yllä tutkimuksen ja aineiston tutkimukselle asettamat rajoitteet. Teemahaastattelut kuvaavat ainoastaan sosiaalityöntekijöiden näkemystä ja kokemusta allianssista, eli tuottavat hyvin yksipuolisen kuvauksen ilmiöstä, joka rakentuu kahden ihmisen välillä. Tutkimuskysymyksen kannalta ilmiön tarkasteleminen tästä yksipuolisesta näkökulmasta on mahdollista, koska tutkimuksen kohteena on sosiaalityöntekijöiden toimijuus ja toimijuudesta rakentuvat vuorovaikutusinterventiot. Interventioiden vaikuttavuutta on kuitenkin mahdotonta päätellä ilman toisen näkökulman tutkimista, eli asiakkaiden näkemyksen ja kokemuksen kartoittamista.

Lähteet

- Alho, S. 2021. Kollektiivinen asiantuntijuus ja monitoimijainen yhteistyö aikuissosiaalityössä. Teoksessa Matthies, A.-L., Svenlin, A.-R., Turtiainen, K. (toim.). Aikuissosiaalityö. Gaudeamus. Helsinki, 69–85.
- Blom, B., Morén, S. 2003. Explaining Human Change - On Generative Mechanisms in Social Work Practice. *Journal of critical realism* 2 (1), 37-60.
- Blom, B., Morén, S. 2010. Explaining Social Work Practice – The CAIMeR Theory. *Journal of Social Work* 10(1): 98–119.
- Blom, B., Morén, S. 2011. Analysis of Generative Mechanisms. *Journal of critical realism* 10 (1), 60-79.
- Blom, B., Morén, S. 2015. Theory for social work practice. Studentlitteratur: Spain.
- Eskola, J., Lätti, J., Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa: Valli, R. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 – Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Eskola, J., Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino: Tampere.
- Hänninen, K. & Poikela, R. 2016. Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa: K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara, M. Törrönen & M. Veistilä (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 148–164.
- Jokinen, A. 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa: K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara, M. Törrönen & M. Veistilä (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 136-.
- Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa: Jokinen, A., Juhila, K. Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino: Tampere.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Vastapaino. Tampere.
- Kammonen, H. 2010. Työtön mies A-klinikan naissosiaalityön asiakkaana – Tapaustutkimus Itä-Suomesta. Sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lisensiaatintyö, Kuntouttava sosiaalityö. Itä-Suomen Yliopisto. Kuopio.
- Karttunen, T. 2021. Hoitoon kiinnittyminen ja hoidossa pysyminen päihdehoidon kriittisinä tekijöinä. Teoksessa: Matthies, A.-L., Svenlin, A.-R., Turtiainen, K. Aikuissosiaalityö. Gaudeamus, 203–217.
- Kaukonen, O. 2019. Päihdehuollon kehitys ja sosiaaliset oikeudet. Teoksessa: Pehkonen, A., Kekoni, T., Kuusisto, K. Oikeus päihdehuoltoon. Vastapaino. Tampere.
- Kokkolan yliopistokeskus Chydenius. 2021. <https://www.chydenius.fi/fi/sosiaalitieteet/tutkimus/aikuissosiaalityon-menetelmien-vaikuttavuus-aikumetod.2.4.2021>.

- Kokkonen, T. 2021. Osallisuuspolitiikka aikuissosiaalityön asiakkuuden ja työtapojen määrittäjänä. Teoksessa: Matthies, A-L., Svenlin, A-R., Turtiainen, K. Aikuissosiaalityö. Gaudeamus, 42–54.
- Kuorelahti, M., Volanto, S. 2019. Näkökulmia erityisen tuen tarpeen määrittelyyn. Teoksessa: Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 144, 79–96.
- Kuusisto, K., Ekqvist, E. 2016. Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen. Yhteiskuntapolitiikka 2016:6. Saatavilla:
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131584/YP1606_Kuusisto%20Ekqvist.pdf?sequence=2&isAllowed=y.
- Kuusisto, K., Kalliomaa-Puha, L. 2019. Päihdeongelmaisen asiakkaan asema ja oikeudet – mitä sosiaalihuoltolain uudet välineet tarkoittavat päihdehuollossa? Teoksessa: Pehkonen, A., Kekoni, T., Kuusisto, K. Oikeus päihdehuoltoon. Vastapaino. Tampere.
- Matthies, A-L., Svenlin, A-R., Rantamäki, N., Viitasalo, K. 2021. Aikuissosiaalityössä vaikuttavat sosiaaliset mekanismit. Teoksessa: Matthies, A-L., Svenlin, A-R., Turtiainen, K.. Aikuissosiaalityö. Gaudeamus, 189–202.
- Mattila-Aalto, M. 2013. Päihdekuntoutuksen asiakkaan toimijuuden ja sitoutumisen perusteet. Teoksessa: Laitinen, M., Niskala, A. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere.
- Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena – Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Sosiaalitieteen laitos. Kuopion Yliopisto.
- Partanen, A., Kuussaari, K. 2019. Päihdeongelmaisten palvelujärjestelmä muokkaantuu yhteiskunnallisten muutosten myötä. Teoksessa: Pehkonen, A., Kekoni, T., Kuusisto, K. Oikeus päihdehuoltoon. Vastapaino. Tampere.
- Pehkonen, A., Kekoni, T., Kuusisto, K. 2019. On aika puhua päihdeongelmaisten asiakkaiden oikeudesta päihdehuoltoon. Teoksessa: Pehkonen, A., Kekoni, T., Kuusisto, K.. Oikeus päihdehuoltoon. Vastapaino. Tampere.
- Poikonen, H., Kekoni, T. 2019. Asiakkaan oikeudet ja niihin vaikuttavat tekijät päihdepalveluissa. Teoksessa: Pehkonen, A., Kekoni, T., Kuusisto, K.. (toim.) Oikeus päihdehuoltoon. Vastapaino. Tampere.
- ProSos-hanke. 2017. <http://www.prosos.fi/sosiaalinen-raportointi-ja-tietoperusta/>. 24.1.2021.
- Sarajärvi, J., Tuomi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi: Helsinki. Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.
- Sosiaali- ja Terveysministeriö. 2019. Tiekartta 2030. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys.

- https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161612/R41_19_Tiekartta_2030.pdf.
- Steen, R. J., Hermans, K., Van Regenmortel, T. 2018. Building a working alliance between professionals and service users in family preservation. A multiple case study. *Child & family social work* 23(2). 230-238.
- Svenlin, A-R. 2020. Kannatteleva ja jännitteinen tukiperhetoiminta - Lastensuojelun tukiperhetoiminnan käyttöteoria ja tukisuhteet. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto.
- Tapola-Tuohikumpu, S-M. 2014. Keskustelunavauksia päihteiden käytöstä – tutkimus asiakkaan ja työntekijän ensitapaamisista A-klinikalla. Sosiaalityön erikoistumiskoulutukseen kuuluva lisensiaatintutkimus. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala. Helsingin yliopisto.
- THL. 2018. Sosiaalityön paikka päihdetyössä - Rakenteet ja käytännöt liikkeessä. <http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2018/10/Sosiaality%C3%B6n-paikka-p%C3%A4ihdety%C3%B6ss%C3%A44102018.pdf>.
- THL. 2019. Puheeksiotto aikuissosiaalityössä. <https://thl.fi/fi/web/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/ehkaiseva-paihde-tyo/alkoholinkayton-puheeksiotto-ja-mini-interventio/aikuissosiaalityo>.
- THL. 2020. Päihdetilastollinen vuosikirja 2020 ALKOHOLI JA HUUMEET. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142647/URN_ISBN_978-952-343-618-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- THL. 2021a. Päihdepalveluiden yhteiskunnalliset haasteet. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142678/URN_ISBN_978-952-343-645-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- THL 2021b. Osallisuutta ja toimintakykyä vahvistava aikuissosiaalityö - opas ammattilaisille. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142555/URN_ISBN_978-952-343-648-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Steen, R. J., Hermans, K., Regenmortel, T.V. 2018. Building a working alliance between professionals and service users in family preservation: A multiple case study. *Child & family social work*. Vol.23 (2), 230-238.
- Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.
- Vesterinen, H. 2020. AIKUISSOSIAALITYÖN PALVELUIDEN MOTIIVIT - Asiakaslähtöisyys palveluiden järjestämisessä. Kandidaatin - tutkielma. Sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius.
- Välimaa, M. 2021. Sosiaalityön asiakkaat ja nimby-ilmio. Teoksessa: Matthies, A-L., Svenlin, A-R., Turtiainen, K. Aikuissosiaalityö. Gaudeamus, 55-68.
- Wolfie, S., Kay-Lambkin, F., Bowman, J., Childs, S. 2013. To enforce on engage: The relationship between coercion, treatment motivation and therapeutic alliance

within community-based drug and alcohol clients. *Addictive behaviors* vol 38(5). 2187-2198.

Hei!

Olen sosiaalityön opiskelija Helena Vesterinen Jyväskylän Yliopistosta ja teen pro gradu tutkielmaa allianssin, eli yhteistoimintasuhteen rakentumisesta aikuissosiaalityössä päihdeasiakkaiden kanssa. Etsin tutkimukseni tiimoilta haastateltavaksi aikuissosiaalityössä työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä.

Kerään aineistoa haastattelemalla puhelimen tai verkon kautta (Teams). Haastattelun kesto on 0.5-1.5 tuntia, ja nauhoitan haastattelun. Haastattelussa ei kerätä tietoa sosiaalityöntekijöiden työnantajista tai työorganisaatiosta, vaan sosiaalityöntekijöiden omia kokemuksia ja havaintoja asiakastilanteista. Lähetän haastatteluun osallistuville ennen haastattelua kattavamman tutkimustiedotteen, sekä tietosuojaselosteen. Haastatteluun halukkaan voivat ottaa minuun yhteyttä Messengerin välityksellä tai sähköpostitse(yhteystiedot) .

Tutkimustiedote

Olen sosiaalityön opiskelija Helena Vesterinen Jyväskylän Yliopistosta ja teen pro gradu tutkielman allianssin, eli yhteistoimintasuhteen rakentumisesta aikuissosiaalityössä päihdeasiakkaiden kanssa. Tutkimustani varten haastattelen aikuissosiaalityössä työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä heidän kokemuksistaan päihdeasiakkaiden kanssa muodostuneista yhteistyösuhteista. Olen työskennellyt useita vuosia päihdekuntoutujien parissa asumiskuntoutusyksiköissä ja sosiaalipalveluissa. Asiakkaiden kanssa käydyissä keskusteluissa ilmennyt, että sosiaalityöntekijöiden kanssa syntyvä yhteistoimintasuhte, ns. klikki, voi olla yksi merkityksellinen muutoksen laukaiseva tekijä, jonka myötä asiakkaat ovat motivoituneet päihdekuntoutukseen. Tutkimuksessani haluan kuvata sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen yhteistoimintasuhteen rakentumiseen vaikuttavia tekijöitä.

Haastattelussa ei kerätä haastateltavien henkilötietoja, kuten nimeä, työsuhdetietoja tai muita yksilöintitietoja. Ennen haastattelua käymme läpi tutkimukseen liittyviä asioita ja pyydän Sinulta suullisen suostumuksen osallistua tutkimukseen.

Haastattelussa käydään läpi seuraavia teemoja:

- Työskentelyn luonne, kuten asiakkuuksien kesto
- Työskentelyn tavoitteet ja niiden määrittäminen
- Työskentelyn ilmapiiri ja siihen vaikuttavat tekijät
- Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa
- Yhteistyösuhteen merkitys asiakkaan sitoutumiselle

Osallistuminen on vapaaehtoista. Sinulla on oikeus kieltäytyä osallistumasta tai keskeyttää osallistumisen, milloin tahansa ja mistä syystä tahansa. Kieltäytyminen osallistumasta ei vaikuta Sinuun mitenkään. Käsittelen antamasi tiedot luottamuksellisesti ja nimettömästi. En anna tai kerro tietojasi ulkopuolisille. Säilytän tietojasi tietoturvallisesti. Kirjoitan tutkimustani niin, ettei Sinua voida tunnistaa tekstistä. Tietojasi käytetään vain tätä tutkimusta varten, jolloin sen ollessa valmis poistan kaikki henkilötiedot ja haastatteluaineistot. Valmiin tutkimuksen löydät Jyväskylän yliopiston kirjaston kirjastokannasta.

Teemahaastattelun runko

Teema: Työskentelyn kuvaus

- Millaisia tehtäviä työnkuvaasi aikuissosiaalityössä kuuluu?
- Miten kuvaisit asiakkuuksien kestoa ja työskentelyn luonnetta?
- Millaisia odotuksia sinulla ja asiakkailla tunnistat kohdistuvan työskentelyyn?

Teema: Kollektiivisesti tuotettu tieto

- Kuka määrittelee työskentelyn tavoitteet? Ovatko tavoitteet yhdessä määriteltyjä?
- Onko työskentelyn tavoitteet olleet sekä asiakkaalle, että sinulle selviä ja läpinäkyviä?
- Vastaako työskentely omiin kokemuksiisi, sekä asiakkaan kokemukseen tuen tarpeesta?
- Tuleeko asiakas aidosti kuulluksi? Saako asiakas kerrottua kaiken haluamansa?
- Millaiset tavoitteet tukevat allianssin syntymistä?

Teema: Emotionaalinen suhde

- Millainen ilmapiiri tapaamisissa on muodostunut?
- Syntykö tai välittykö työskentelyssä tunteita?
- Miten sinä välität sosiaalityöntekijän aidon kiinnostuksen asiakkaan asioihin ja elämäntilanteeseen?
- Rajaatko joitakin aiheita keskustelusta pois?
- Millainen ilmapiiri auttaa sitoutumaan työskentelyyn ja tukee allianssin kehittymistä?

Teema: Vuorovaikutus

- Millaisen roolin sosiaalityöntekijän / asiakkaan tulisi työskentelyssä ottaa allianssin syntymiseksi?
- Millä keinoilla pyrit vaikuttamaan roolien muodostumiseen?
- Vaikuttaako nämä roolit työskentelyyn sitoutumiseen tai tavoitteiden muotoutumiseen?
- Kuka päättää mistä asioista tapaamisilla keskustellaan?
- Mitä asioita tai elämän osa-alueita on vaikeaa nostaa keskusteluun ja miksi?
- Millä keinoilla pyrit edesauttamaan keskustelun syntymistä oikeasti vaikeista ja kipeistä asioista?
- Mitä siitä on seurannut tai mitä vaikeista asioista keskusteleminen on mahdollistanut?
- Millaiset keskustelut ovat lisänneet allianssia työskentelysuhteessa?

Teema: Päihteettömyyden tukeminen

- Miten työskentely on tukenut asiakkaat halua muutokseen päihteenkäytössään?
- Millä menetelmillä pyrit edesauttamaan muutosta asiakkaan tilanteessa?
- Millainen työskentelysuhde mielestäsi parhaiten sopii työskennellessä päihdeasiakkaiden kanssa?

LIITE 4: Tietosuojailmoitus**Tutkimuksen ” Vuorovaikutuksellinen muutostyö - Allianssin merkitys asiakkaan muutosvalmiudelle päihteidenkäytössään” tietosuojailmoitus**

Kuvaus henkilötietojen käsittelystä tieteellisessä tutkimuksessa (tietosuojailmoitus EU (679/2016) 13, 14, 30 artikla

Tutkittavilta kerätään äänitallenteita haastattelun yhteydessä. Muualta, esimerkiksi henkilörekistereitä, ei kerätä tietoa.

Tutkittaville kerrotaan lyhyesti sekä kirjallisesti että suullisesti haastattelun alussa tutkimuksen prosessista ja henkilötietojen käsittelystä. Tämä tietosuojailmoitus käydään lyhyesti ennen haastattelun alkua. Ennen haastattelua tutkittavaa pyydetään suullinen suostumus osallistua.

Tässä tutkimuksessa henkilötietojen käsittely on tarpeen tieteellistä tutkimusta varten. Henkilötietojen käyttö on tarpeellista yleisen edun mukaisen tutkimustehtävän suorittamiseksi (tietosuojalaki 4.1 § 3-kohta)

Henkilötietojen käsittely perustuu asianmukaiseen tutkimussuunnitelmaan. Tutkija (Helena Vesterinen) on rekisterinpitäjä eli henkilö, joka määrittelee henkilötietojen käsittelyn tavoitteet ja keinot sekä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta. Henkilötietoja käsittelee vain tutkija ja vain tätä tutkimusta varten.

Henkilötietoja ei luovuteta ulkopuolisille. Tutkimuksessa tietoja ei siirretä EU/ETA -alueen ulkopuolelle. Kun haastattelun äänitteet kirjoitetaan kirjoitettuun muotoon, aineistosta poistetaan tunnistelliset tiedot (esimerkiksi ihmisten tai paikkojen nimet) ja korvataan peitetiedolla. Peitetietoa vastaavat oikeat tunnistelliset tiedot säilytetään erillään haastatteluista. Tutkimusta kirjoitetaan niin, että ketään yksittäistä ihmistä ei voi tunnistaa tekstistä.

Kirjoitetut haastattelut säilytetään henkilökohtaiseen käyttöön tarkoitetulla, salasanasuojatulla yliopiston verkkolevyllä. Tutkimuksen ollessa valmis ja julkaistu kaikki henkilötiedot poistetaan.

Osallistuminen on vapaaehtoista: tutkittavilla on oikeus kieltäytyä osallistumasta, keskeyttää osallistumisen tai olla vastaamatta joihinkin haastattelukysymyksiin. Tutkimuksen keskeyttäminen ei aiheutu mitään seurauksia tutkittaville. Ennen keskeyttämistä kerättyä tutkimusaineistoa voidaan kuitenkin hyödyntää tutkimuksessa.

Tietosuoja-asetuksen mukaan tutkittavilla on oikeus saada tietoa henkilötietojensa käsittelystä ja saada pääsy tietoihin, oikaista tai täydentää tietoja, rajoittaa tai vastustaa tietojen käsittelyä, olla joutumatta automaattisen päätöksenteon ja profiloinnin (henkilökohtaisen ominaisuuksien arvioinnin) kohteeksi, saada tietoa tietoturvaloukkauksesta ja tehdä valitus tietoturvaloukkauksesta valvontaviranomaiselle.

Tieteellisen tutkimuksen yhteydessä edellä mainituista oikeuksista voidaan poiketa lainsäädännön mukaisesti.

Suomessa valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu, jonne tutkittava voi jättää ilmoituksen tietoturvaloukkauksesta:

Tietosuojavaltuutetun toimisto

Ratapihantie 9, 6. krs, 00520 Helsinki, PL 800, 00521 Helsinki

Puhelinvaihte: 029 566 6700

Sähköposti (kirjaamo): tietosuoja@om.fi

Tutkimuksesta vastaa:

Helena Vesterinen

(Yhteystiedot)