

# SUHDEPERUSTAISUUS SUOMALAISESSA SOSIAALITYÖSSÄ

Satu Niemelä  
Maisterintutkielma  
Sosiaalityö  
Yhteiskuntatieteiden ja filo-  
sofian laitos  
Jyväskylän yliopisto  
Kevät 2022

# JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Tekijä Satu Niemelä	
Työn nimi Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia suhdeperustaisuudesta	
Oppiaine Sosiaalityö	Työn tyyppi Maisterintutkielma
Aika Kevät 2022	Sivumäärä 63 sivua ja 3 liitettä
Ohjaaja Heli Valokivi	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän maisteritutkielman tavoitteena on selvittää sosiaalityöntekijöiden kokemuksia suhdeperustaisuudesta sosiaalityöstä ja muodostaa käsitystä suhdeperustaisesta työstä suomalaisessa sosiaalityössä. Suhdeperustaisuuskäsitteen alkuperä voidaan jäljittää Mary Richmondin casework:iin sekä psykososiaaliseen sosiaalityöhön. Suhdeperustainen työskentely on tullut Suomessa viime vuosina tutuksi lastensuojelun systemisen toimintamallin kautta.</p> <p>Tutkielman aineisto muodostuu Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa työskenteleville sosiaalityöntekijöille sekä Facebookissa Sosiaalityön uraverkostoon lähetystä verkkokyselystä. Kerätty aineisto koostuu 107 vastauksesta. Tutkielma on toteutettu monimenetelmällisenä tutkimuksena. Monimenetelmätutkimuksen tavoitteena on tuottaa syvempää ja kokonaisvaltaisempaa ymmärrystä kompleksisesta tutkimuskohteesta. Aineiston analysoinnissa käytetyt menetelmät ovat sisällönanalyysi sekä ristiintaulukointi. Analyysissä laadullinen ja määrällinen aineisto on yhdistetty suunnitelmallisesti yhdeksi kokonaisuudeksi.</p> <p>Suhdeperustaisuudessa ei ole kyse uudesta asiasta sosiaalityöntekijöille, mutta suhdeperustaista työskentelyä ei tunnisteta Suomessa suhdeperustaisuus nimellä. Käsitteen tällä nimellä tunnisti vähän alle puolet vastaajista. Lastensuojelussa työskentelevät sosiaalityöntekijät tunnistavat käsitteen paremmin, kuin muut sosiaalityöntekijät. Sosiaalityöntekijät paikansivat suhdeperustaisuuden asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen suhteeseen, asiakkaan verkostoihin ja menetelmiin liittyviksi asioiksi. Tutkielman perusteella viidesosa vastaajista työskentelee suhdeperustaisella työotteella. Lähes 40 % vastaajista ei nimennyt käyttämäänsä työtettä. Sosiaalityössä tarvitaan valmiuksia ihmisen vuorovaikutuksen havainnointiin ja monipuoliseen ymmärtämiseen. Sosiaalityössä on tarvetta ihmisen käyttäytymisen ymmärtämiselle sekä laajemmalle ymmärrykselle asiakassuhteen merkityksestä sosiaalityössä. Jatkotutkimuksen tarve näyttäytyy työelämän tarpeiden ja opinnoissa saadun koulutuksen kohtaamisesta ja sen arvioimisesta.</p>	
Asiasanat suhdeperustaisuus, sosiaalityö, vuorovaikutus, monimenetelmätutkimus	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja	



## KUVIOT

KUVIO 1	Suhdeperustaisuus käsitteen taustalla olevat teoriat .....	13
KUVIO 2	Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen osa-alueet ..	18
KUVIO 3	Sanapilvi suhdeperustaisuuskäsite -vastauksen sisällöstä....	27
KUVIO 4	Sanapilvi sosiaalityöntekijöiden työotteista .....	28
KUVIO 5	Haluttu työote tarkasteltuna sosiaalityöntekijän työotteella (%) .....	42
KUVIO 6	Sosiaalityöntekijän työotteen tarkastelu asiakaspiirin kautta (%) .....	43
KUVIO 7	Suhdeperustaisuuskäsitteen tunnistettavuuden jakautuminen sosiaalityöntekijän työotteella (%).....	44
KUVIO 8	Suhdeperustaisuuskäsitteen luokat tarkisteltuna käsitteen tunnettavuudella (%).....	46
KUVIO 9	Tapaamisten tiheyden merkityksellisyyden tarkastelu asiakaspiirin kautta (%) .....	49

## TAULUKOT

TAULUKKO 1	Esimerkki suhdeperustaisuuskäsitteen tyypittelystä.....	29
TAULUKKO 2	Esimerkki sosiaalityöntekijöiden työotteiden tyypittelystä ...	30
TAULUKKO 3	Aineiston taustamuuttajat ja niiden jakaumat .....	32
TAULUKKO 4	Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen suhteen elementtien tärkeys sosiaalityöntekijän näkökulmasta .....	47
TAULUKKO 5	Asiakassuhteessa olevien elementtien esiintyvyys arkityössä	48
TAULUKKO 6	Hyvän asiakassuhteen luomisen haasteet.....	50

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
2	SUHDEPERUSTAISUUDEN JUURILLA.....	3
2.1	Sosiaalityön synty ja perinne.....	3
2.2	Suhdeperustaisuuden amerikkalainen ja brittiläinen historiallinen kehitys .....	5
2.3	Suhdeperustaisuuden suomalaisia lähtökohtia.....	7
2.4	Suomalainen lastensuojelun systeminen toimintamalli .....	9
3	SUHDEPERUSTAISUUS SOSIAALITYÖSSÄ.....	12
3.1	Taustateorioita ja viitekehyksiä .....	12
3.2	Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde.....	15
3.3	Suhde ei muodostu pelkästä luottamuksesta .....	18
3.4	Suhdeperustaisen työn haasteet.....	20
4	TUTKIELMAN TOTEUTUS .....	23
4.1	Tutkielman tavoite ja tutkimuskysymys .....	23
4.2	Tutkielman metodologinen lähtökohta .....	24
4.3	Tutkielman aineisto .....	24
4.4	Tutkimusmenetelmät.....	26
4.4.1	Laadullisen aineiston sisällönanalyysi .....	26
4.4.2	Aineiston määrällisen analysointi.....	31
4.5	Aineiston analysoinnin muuttujat .....	32
4.6	Tutkielman luotettavuus sekä eettisyyden arviointi .....	35
5	SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN JÄSENNYS TYÖSTÄÄN .....	39
5.1	Ammatillista asiantuntijuutta vai maalaisjärkeä.....	39
5.2	Suhdeperustaisuus käsitettä paikantamassa .....	43
5.3	Merkityksellinen suhde.....	46
5.4	Aina suhde ei onnistu, vaikka yrittäisi .....	50
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	52
6.1	Johtopäätökset .....	52
6.2	Pohdinta .....	55
	LÄHTEET.....	59

## LIITTEET

Liite 1 Tutkimuksen saatekirje/ suostumusasiakirja

Liite 2 Kysymyslomake

Liite 3 Mindmap tyypittelystä

# 1 JOHDANTO

Sosiaalityön opintojeni aikana minulle on tullut hyvin selväksi, että esseissä, kirjoitelmissa sekä tenttivastauksissa ensimmäiseksi pitää määritellä käytettävät käsitteet ja avata ne. Tässä tutkielmassa tavoitteenani on määritellä suhdeperustaisuuskäsitettä suomalaisessa sosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden kokemusten perusteella. Väittämäni on, että sosiaalityö on suhdeperustaista ja sosiaalityötä tehdään asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa (Talentia 2017, 31; Metteri 2012, 228). Tutkielmani kantana olevan suhdeperustaisuuskäsitteen taustalla on kansainvälisesti käytössä oleva relationship-based practice käsite, jota ovat käyttäneet omissa tutkimuksissaan muun muassa Marjatta Bardy ja Kaisa Öhman (2007) sekä Elina Aaltio ja Nanne Isokuortti (2019a). Suhdeperustaisen sosiaalityön voi jäljittää sadan vuoden taakse Mary Richmondin (1922) case work -teoriaan.

Suhdeperustaisuuskäsitteen määritelmä tai sen kirjoitustapa ei ole vakiintunut Suomessa, esimerkiksi Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on käyttänyt sekä suhdeperustaisuus että suhdeperusteisuus sanoja kuvaamaan samaa asiaa (Aaltio & Isokuortti 2019a vs. Petrelius, Yliruka & Miettunen 2021). Käsitettä on käytetty viime vuosina Suomessa erityisesti lastensuojelussa systeemisen lastensuojelun toimintamallin myötä ja käsite on saamassa jalansijaa Suomessa. Tästä huolimatta, edes lastensuojelunsosiaalityöntekijöillä ei ole yhteistä ymmärrystä siitä, mitä suhdeperustaisuus tarkoittaa. Suomalaisessa kontekstissa suhdeperustaisuutta (relationship-based practice) tulee lähestyä sen lähikäsitteiden, kuten psykososiaalisen orientaation (Granfelt 1993), tapauskohtaisen sosiaalityön (Toikko 2009) sekä asiakkuuden ja vuorovaikutuksen (muun muassa Juhila 2006; Mönkkönen 2007; Laitinen & Kempainen 2010; Jokinen 2016) tutkimusten kautta.

Sosiaalityön ollessa asiantuntija-ammatti, sen tulisi perustua tutkittuun tietoon (IFSW 2014). Tutkimuksissa tulkitaan havaintoja, jotka ihmistieteissä ovat tulkintoja

todellisuudesta. Tutkitun tiedon laatu vaihtelee eikä se ole ikinä varmaa tai lopullista. Tavoitteena on kuitenkin selittää todellisuutta mahdollisimman totuudenmukaisesti. (Raatikainen 2004, 155–156.) Sosiaalityön tutkimuksessa tarvitaan monimuotoista tutkimusta kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia menetelmiä käyttäen, koska molemmille on tarvetta (Forsberg, Kuronen & Ritala-Koskinen 2017, 61). Suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa kuitenkin korostuu laadullinen tutkimus (Enroos & Mäntysaari 2017, 17). Toisaalta harva tutkimus on puhtaasti vain laadullinen tai määrällinen. Laadullisten tutkimusten taustalla esitetään miten- kysymystä, joka kuvailee haluttua ilmiötä, kun sen sijaan kausaalisia yhteyksiä etsiviä miksi - kysymyksiä vältellään sosiaalityön tutkimuksissa (Töttö 2004, 9, 85). Tämän innoittama lähestyn tutkielmaani selä laadullisesti että määrällisesti, jolloin toteutusmuotona on monimenetelmätutkimus. Aineiston analysoinnissa tutkimusmenetelminä ovat sisällönanalyysi sekä ristiintaulukointi. Monimenetelmätutkimuksen tarkoitus on tuottaa lisäarvoa ja tutkimustulosten luotettavuutta. Osoitan tässä tutkielmassa monimenetelmätutkimuksen soveltuvuuden sosiaalityön tutkielmissa ja haluan kannustaa muita sosiaalityön opiskelijoita ottamaan kvantitatiiviset menetelmät osaksi opinnäytteitään.

Tutkielman toisessa luvussa kontekstoin sosiaalityön syntyä 1900-luvun alussa ja esittelen sosiaalityön angloamerikkalaista ja englantilaista perinnettä. Avaan samalla, miten suhdeperustaisuus on löydettävissä jo alkuaikojen sosiaalityöstä. Suhdeperustaisuus on paikannettavissa suomalaisesta sosiaalityöstä vuorovaikutuksen sekä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen suhteen tutkimuksista. Viime vuosina suhdeperustaisuuden käsite on tullut esille lastensuojelun sosiaalityössä lastensuojelun systeemisen toimintamallin myötä. Kolmannessa luvussa syvennyn tarkemmin suhdeperustaisuuden käsitteeseen kansainvälisten tutkimusten perusteella. Suhdeperustaisen työskentelyn taustalla vaikuttaa useita taustateorioita ja viitekehyksiä. Kaiken ydin on kuitenkin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde. Suhde muodostuu erilaisista osa-alueista ja vuorovaikutuksen elementeistä. Suhdeperustaisella työllä on omat haasteensa, jotka esittelen luvun lopuksi. Teoreettisen viitekehyksen esittelyn jälkeen käyn neljännessä luvussa läpi tarkemmin tutkielman tutkimusasetelman, metodologisen lähtökohdan sekä valitut tutkimusmenetelmät. Lisäksi kerron kuinka aineiston hankinta on toteutettu ja pohdin tutkielman luotettavuutta ja eettisyyttä. Viidennessä luvussa esittelen tutkielmani tulokset ja kuudennessa luvussa tuon esille johtopäätökseni ja pohdintani.



## 2 SUHDEPERUSTAISUUDEN JUURILLA

Tässä luvussa esittelen ensin sosiaalityön syntymistä erityisesti case workin näkökulmasta sekä sosiaalityön angloamerikkalaista ja eurooppalaista perinnettä. Tämän jälkeen esittelen suhdeperustaisen työtteen syntymistä ja sitä, kuinka se liittyy sosiaalityöhön. Luvun loppuosassa pohdin, miten suhdeperustaisuuden käsite on havaittavissa suomalaisessa sosiaalityössä ja sen tutkimuksessa.

### 2.1 Sosiaalityön synty ja perinne

Pirkko-Liisa Rauhalan ja Timo Harrikarin (2020, 76) mukaan sosiaalityön juuret ovat löydettävissä jo esimodernin ajan paternalistisesta sukujärjestelmästä, kirkkojen armeliaisuus- ja hyväntekeväisyystoiminnasta sekä paikallisyhteisöissä järjestetystä sosiaalisesta turvasta. Nykyisenlainen sosiaalityö kiinnittyy länsimaiseen modernisaatioon ja sosiaaliturvan kehittymiseen 1800-luvun lopulta lähtien. Modernisaation myötä tapahtui valtavaa kehitystä teollisuudessa, kaupungistumisessa, demokratisoitumisessa, rahataloudessa, palkkatyöllistymisessä, ydinperheellistymisessä, maallistumisessa, tieteellisyydessä sekä muuttoliikkeessä ja nämä loivat tarvetta ja toimeksiantoja sosiaalityön tieteenalalle ja ammattikunnalle. (Rauhala & Harrikari 2020, 76.)

Moderni sosiaalityö sai alkunsa hyväntekeväisyysjärjestöistä, kuten Charity Organisation Society:sta (COS), jossa toimi Mary Richmond sekä settlementiliikkeestä, jossa Jane Addams kehitti teorian, jossa sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseen vaikutetaan yhteistyön menetelmin (Rauhala & Harrikari 2020, 79–80). Richmond (1917) kehitti ensimmäisessä teoksessaan, *Social Diagnosis*, analyysimallin, jonka avulla kartoitettiin ja analysoitiin asiakkaan tilannetta huomioiden asiakkaan läheisverkosto sekä ympäristö. Yhdessä asiakkaan kanssa sosiaalityöntekijä etsi ratkaisua asiakkaan tilan-

teeseen. (Richmond 1917.) Tämän jälkeen Richmond (1922) kehitti case work -menetelmän (tapauskohtainen sosiaalityö) sosiaalityön teoriaksi ja viitekehikseksi. Case workin taustalla on ihmisen sosiaalinen tilanne ja siinä olevat tarpeet ja ongelmat. Ihminen itsessään ei ole ongelma tai tapaus. (Richmond 1922, 27.) Sosiaalityön angloamerikkalaisena perinteenä pidetään juuri tätä ongelmakeskeistä lähestymistapaa, jossa työskentely tehdään yhdyskuntatyypillisessä toiminnassa kolmannen sektorin toimijoiden kautta ja yksilön on itse etsittävä avunantaja.

Sosiaalityön suomalaisessa perinteessä on ollut vahva näkemys julkisesta sektorista ammatillisen toiminnan perustana. Järjestelmäkeskeinen malli tuo asiakkaalle selkeyttä, yhdenmukaisuutta sekä oikeusturvaa, jonka myötä palvelut ovat jokaisen kansalaisen saatavilla. (Raunio 2004, 18.) Organisaatiolähtöisen sosiaalityön riskeinä ovat hallinnollisten ohjeistusten ja taloudellisen valvonnan lisääntyminen, joka lisää sosiaalityön byrokraattisuutta sekä teknisyyttä (Juhila 2006, 74). Tämä vie sosiaalityötä kauemmaksi asiakkaasta sekä asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksellisesta suhteesta.

Ajoittain, kuten 1950- ja 1960-luvuilla sosiaalityön angloamerikkalaista ongelmakeskeistä mallia yritettiin tuoda suomalaiseen sosiaalityön koulutukseen. Sosiaalityön kiinnittyessä vahvasti organisaatioon, ei ongelmakeskeiselle lähestymistavalle ollut tilaa julkishallinnollisissa tehtävissä. Vasta 1970-luvulla sosiaalityö alkoi kiinnittymään Suomessa laajemmin yhteiskuntaan eikä vain sosiaalihuollon organisaatioon. Näin angloamerikkalainen sosiaalityön malli sai jalansijaa suomalaisessa sosiaalityön koulutuksessa. (Raunio 2004, 20, 23.) Sosiaalityön suomalaiseen angloamerikkalaisen perinteeseen liittyy eritoten case work. Suomalaiset sosiaalityön uranuurtajat, kuten Mervi Ahla, Liisa Hakola, Helmi Mäki ja Aulikki Kananoja, olivat suorittaneet sosiaalityön tutkimukset Yhdysvalloissa ja opettivat suomessa casework -metodia (Härkälä 1992). Casework -opinnoissa käsiteltiin asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhdetta ja siihen tarvittavia taitoja. Case work -opetus kuitenkin lopetettiin koulutuksen uudistamisen yhteydessä 1980-luvun loppupuolella, jolloin sosiaalityöntekijöiden koulutuksesta jäi puuttumaan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutukseen tarvittavien taitojen oppimista. (Karvinen 1993, 137.)

Sosiaalityö on julistettu kansainväliseksi asiantuntija-ammattiksi vuonna 1951 YK:n sosiaalikomission toimesta (Rauhala & Harrikari 2020, 87). Suomessa sosiaalityöntekijän tehtävässä voi toimia vain ammattihenkilölain 7 §:n pätevyyden täyttänyt henkilö. Tilapäisesti sosiaalityöntekijän tehtävässä voi toimia sosiaalityöntekijän ammattiin opiskeleva henkilö tietyin rajauksin (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 2015/ 817 §12.) Sosiaalityön asiakasprosesseissa tulee olla vastuhenkilö, joka on

yleensä sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijän tehtäviä määrittävät lait, mutta myös ammattietiikka. Organisaatiossa, jossa sosiaalityöntekijä työskentelee, voi olla käytössä joku tietty orientaatio tai viitekehys, jonka pohjalta työtä tehdään. Pääsääntöisesti sosiaalityöntekijä voi valita kuitenkin itse, minkä orientaation tai viitekehysten mukaisesti hän tekee työtään vastaten asiakkaan tarpeisiin.

Viimeisen sadan vuoden aikana sosiaalityö on kehittynyt eri teorioiden kehittäjien ja käytännön toimijoiden toimesta. Sosiaalityön kehittymiseen ovat vaikuttaneet modernisaation eri vaiheet, kuten teollistumiskehityksen kritiikki, globalisaatio, digitalisaatio sekä ilmastonmuutos (Rauhala & Harrikari 2020, 78, 104). Koska yhteiskunta jatkaa edelleen muuttumistaan ja kehittymistään, on sosiaalityön jatkettava kehittymistään vastaten asiakkaiden ja yhteiskunnan tarpeisiin. Yhteiskunnan tarpeiden suuren vaikutuksen vuoksi sosiaalityössä palataan ajoittain aiemmin esillä olleisiin teorioihin ja viitekehyksiin ja niitä otetaan uudestaan käyttöön soveltaen eletyn aikakauden tarpeet huomioiden.

## **2.2 Suhdeperustaisuuden amerikkalainen ja brittiläinen historiallinen kehitys**

Suhdeperustaisuuden käsite ja synty on tunnistettavissa jo sosiaalityön alkumetreillä case workissa sekä psykoanalyttisessä teoriassa (Granfelt 1993, 177; Howe 1998, 47; Ruch 2005, 114; Toikko 2009, 274), Timo Toikko (2009) tosin lähestyy case workia tapauskohtaisen sosiaalityön nimellä. Richmondin (1917; 1922) case workia kehitettiin 1920- ja 1930-luvuilla psykoanalyttiseen suuntaan Sigmund Freudin psykoanalyttisen teorian sekä Otto Rankinin tahtopsykologian kautta (Toikko 2009, 273). Gillian Ruchin (2005, 114) mukaan suhdeperustaisuuden (relationship-based practice) synty voidaankin jäljittää psykoanalyttisen teorian syntyyn. Erityisesti suhdeperustaisen työotteen syntyyn vaikutti sosiaalityöntekijä ja sosiaalityön tutkija Florence Hollis (Ruch 2005, 114). Holliksen (1964) mukaan asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutussuhde on keskeisessä asemassa psykososiaalisen hoidon toimivuudessa. Erityisesti työntekijän ja asiakkaan välinen kommunikointi, heidän asenteensa ja reaktiot toisiinsa ovat kolme näkökohtaa, joilla on erityinen merkitys psykososiaalisessa työs-kentelyssä. (Hollis 1964, 149.)

Sosiaalityössä kiinnitettiin 1950-luvulla huomiota asiakkaiden avun tarpeisiin. Sosiaalityön asiakkaat hakivat apua sosiaalisiin ongelmiin eivätkä psyykkisiin ongelmiin. Tapauskohtainen sosiaalityö oli keskittynyt liikaa asiakkaaseen yksilönä, jonka myötä tapauskohtaisen sosiaalityön keskiöön nousivat takaisin asiakkaan perhe sekä muut

vuorovaikutussuhteet. Psykologiassa ja psykiatriassa oli havaittavissa samanlaista kehitystä, josta 1960-luvun alkuun mennessä oli muodostunut perheterapian suuntaus. (Toikko 2009, 278–279.)

Suhdeperustaista orientaatiota alettiin kritisoida 1960-luvun lopulla Freudilaisesta psykoanalyttisesta perustasta sekä kapean sosiaalisen näkökulman vuoksi eikä sen uskottu ratkaisevan alkuperäisiä sosiaalisia ongelmia (Ruch 2005, 114; Toikko 2009, 280; Turney 2012, 151). Kritiikkiä esittivät behavioristien ja Marxilaisten sosiologien lisäksi julkisen vallan toimijat, joita edustivat muun muassa lakimiehet. Vähitellen eri toimijat tulivat siihen tulokseen, että suhdeperustaisen työskentelyn sijaan sosiaalityön pitää perustua asetuksiin ja hallinnollisiin ohjeistuksiin. (Howe 1998, 47.) Tapauskohtainen sosiaalityö muutti jälleen suuntaansa, jolloin se yhdistyi ryhmätyön ja yhdyskuntatyön kanssa. Tästä muutoksesta sai syntynsä systeemiteoria, jonka myötä systeemiteoria nousi yhdeksi valtateoriaksi sosiaalityössä. Systeemiteoriassa asiakkaan elämäntilannetta tarkastellaan kokonaisuutena, joka oli aiemmin yksi tapauskohtaisen sosiaalityön perusteista. Tapauskohtainen sosiaalityö ei loppunut, vaan muutti muotoaan. (Toikko 2009, 280–281.)

Seuraava muutos tuli 1980-luvulla. Uusliberalistisessa mallissa korostetaan taloudellisuutta sekä ihmisen omaa vastuuta. Mallissa hyvinvointivaltio ymmärretään tuottamattomana sijoituksena. Julkishallinnossa uusliberalistiseen ajatteluun on vastattu managerialismilla sekä New Public Managementilla. Näiden tarkoituksena on tehostaa toimintaa, jonka myötä saadaan taloudellista tehokkuutta. (Juhila 2009, 69–72.) Uusliberalismin nousun ja New Public Managementin myötä 1980-luvun lopulla ja 1990-luvulla sosiaalityö siis muuttui tehokkaammaksi, taloudellisemmaksi ja sosiaalityön haluttiin olevan vaikuttavaa. Sosiaalityössä ei ollut enää aikaa suhteen muodostamiselle ja ihmisen ymmärtämiselle. Uusia menetelmiä saapui jälleen sosiaalityön kentälle ja suhdeperustaisen orientaation mukaisen sosiaalityön oli aika väistyä. (Ruch 2012, 1317; Turney 2012, 150.) Tähän loppui suhdeperustaisen työskentelyn kulta-aika, joka oli alkanut 1930-luvulla (Howe 1998, 47).

Erityisesti lastensuojelun sosiaalityössä suhdeperustainen orientaatio on kokenut uuden nousun 1990-luvun lopulta lähtien brittiläisten Gillian Schofieldin (1998) ja David Howen (1998) tutkimusten kautta. Howe (1998) on lähestynyt aihetta sosiaalityön vaikuttavuuden kannalta. Työntekijän ja asiakkaan välinen suhde vaikuttaa suoraan sosiaalityön vaikuttavuuteen. Hyvän asiakassuhteen myötä asiakkaalla on paremmat mahdollisuudet muutokseen ja toipumiseen, kun taas huonossa asiakassuhteessa asiakkaan tilanteeseen ei tule muutosta. (Howe 1998, 45.) Kun sosiaalityössä ei ole ollut

enää aikaa asiakassuhteen muodostamiselle, ovat sosiaalityöntekijät unohtaneet suhteen merkityksen. Asiakassuhteella, varsinkin lasten ja perheiden kanssa, on suuri merkitys sosiaalityön kannalta. (Schofield 1998, 57.) Suhdeperustaisen orientaation uudessa nousussa ei kuitenkaan tule unohtaa 1960-luvulla nousutta kritiikkiä psykoanalyttisestä perustasta ja kapeasta näkökulmasta. Suhdeperustaisen työn pitää olla avoinna muutokselle. (Turney 2012, 151.)

### 2.3 Suhdeperustaisuuden suomalaisia lähtökohtia

Jorma Sipilän (1989) teos ”Sosiaalityön jäljillä” toimi sosiaalityön opetuksen peruskirjona 1990-luvun ajan (Kröger 2005, 358). Sipilä (1989) jakaa sosiaalityön kolmeen osajärjestelmään: byrokraatiatyöhön, palvelutyöhön ja psykososiaaliseen työhön. Psykososiaalisella työllä on taustallaan terapeutin orientaatio. Työtä tehdään tilanteissa, joissa on asiakkaalla vaikeuksia kuten päihteiden käyttöä, vaikeita ihmissuhteita, psyykkisiä häiriöitä, väkivaltaa ja kriisejä. Näitä tilanteita yhdistää se, että tilanteissa olevat ihmiset eivät saa apua terapiasta, koska heidät on luokiteltu terapiaan sopimattomiksi. Psykososiaalisessa työssä korostuu vuorovaikutussuhteen merkitys, koska työ tehdään suhteessa. (Sipilä 1989, 213, 224–225, 228.) Vasta Sipilän (1989) teoksen jälkeen sosiaalityön opetus eriytyi 1990-luvulla sosiaalipolitiikasta, jolloin suomalaisen sosiaalityön tutkimus vahvistui. Sosiaalityön tutkimusperinteeltä onkin varsin lyhyt historia verrattuna muihin yhteiskuntatieteisiin. (Enroos & Mäntysaari 2017, 10.)

Riitta Granfelt (1993) on jatkanut sosiaalityön psykososiaalisen orientaation tutkimusta ja Toikko (2009) on tutkinut tapauskohtaista sosiaalityötä. Kumpikaan ei käytä termiä suhdeperustaisuus. Heidän tutkimuksensa eroavat toisistaan, koska Granfelt (1993) yhdistää psykososiaalisen orientaation suomalaiseen sosiaalityöhön, kun taas Toikon (1997, 2009) tutkimuksissa keskitytään tapauskohtaisen sosiaalityön anglo-amerikkalaiseen perinteeseen eikä niinkään suomalaiseen tapauskohtaiseen työhön. Toikon (1997, 180) mukaan psykososiaalisesta lähestymistavasta on tullut yleiskäsite kuvaamaan tapauskohtaista orientaatiota. Granfeltin (1993, 177) mukaan psykososiaalinen orientaatio on ihmissuhteyden perussuuntaus, joka yhdistää eri ammattilaisia. Psykososiaalisen orientaation taustalla on vaikuttanut useita eri sosiaalityön orientaatioita ja viitekehyksiä, erityisesti case work. Vaikka Richmond (1917; 1922) ei käyttänyt nimitystä psykososiaalinen työ, on case workin ja psykososiaalisen orientaation katsantotapa sama ja täten se on yhdistettävissä suomalaiseen sosiaalityön tutkimukseen. Psykososiaalisessa orientaatiossa asiakas huomioidaan kokonaisvaltaisesti ja työ on asiakaskeskeistä. Työssä korostuu terapeutin ulottuvuus, mutta tehdessä sosiaali-

työtä psykososiaalisella orientaatiolla ei tule unohtaa suomalaisen sosiaalityön taustaa yhteiskuntatieteissä ja sosiaalipolitiikkaa, koska tarkoitus ei ole kuitenkaan tehdä psykoterapiaa. (Granfelt 1993, 188, 223.)

Psykososiaalisen työn lisäksi Suomessa on tutkittu vuorovaikutusta sekä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä suhdetta. Vaikka näissä kaikissa tutkimuksissa ei ole viitekehyksenä psykoanalyttinen teoria tai case work, ovat tutkijat löytäneet samanlaisia teemoja ja asiakassuhteeseen vaikuttavia ominaisuuksia kuin psykoanalyttisessä teoriassa ja case workissa on tunnustettu. Näitä ovat muuan muassa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen vuorovaikutus, luottamuksellinen suhde, asiakkaan kunnioittaminen, kuulluksi tuleminen, kohdatuksi tulemisen kokemus ja dialogisuus (Juhila 2006; Mönkkönen 2007; Laitinen & Kempainen 2010; Jokinen 2016). Näissä tutkimuksissa ei ole kuitenkaan syvennytty kokonaisuutena siihen, mitä suhdeperustainen työ on asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Tämän vuoksi suhdeperustaisuutta (relationship-based practice) tuleekin lähestyä suomalaisessa sosiaalityössä psykososiaalisen työn tutkimuksen lisäksi näiden lähikäsitteiden, kuten vuorovaikutuksen ja dialogisuuden, kautta. Suomessa tehty tutkimus suhdeperustaisuudesta liittyy tiedonmuodostukseen sosiaalityössä. Lastensuojelussa syntyvä tieto asiakkaan tarpeista syntyy asiakassuhteessa (Pösö 2010, 330) ja tiedonmuodostuksessakin on tärkeää luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä (Alatalo 2018, 97).

Kirsi Juhila (2006) tarkastelee tutkimuksessaan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä suhdetta. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde rakentuu heidän kohtaamisessaan, mutta myös yhteiskunnallisella ja kulttuurisella tasolla. Asiakkaalla ja sosiaalityöntekijällä voi olla erilaisia identiteettejä, jotka vaikuttavat suhteen syntymiseen, joista selkeimmät ovat vastakkaisilla puolilla olevat ammattilaisen ja asiakkaan identiteetit. (Juhila 2006, 201–202, 206.) Arja Jokinen (2016) on jatkanut omassa tutkimuksessaan samasta temasta. Asiakassuhteeseen vaikuttaa identiteettien lisäksi yksilön edustama rooli. Kun asiakas ja sosiaalityöntekijä toimivat yhteisessä vuorovaikutussuhteessa, on sosiaalityöntekijä vuorovaikutussuhteen osapuolen lisäksi yhteiskunnan, instituution ja profession edustaja, kuten asiakas on kansalainen, kuntalainen ja ammatillisen sosiaalityön asiakas. Asianosaisten keskinäinen kommunikointi ja sopiminen yhteistoiminnallisuudesta luovat edellytyksiä luottamuksellisen ja vastavuoroisen suhteen syntymiselle. (Jokinen 2016, 147.)

Työskennellessään asiakastyössä sosiaalityöntekijä valitsee tilanteeseen sopivan vuorovaikutuksellisen näkökulman, joka voi olla asiantuntijakeskeinen, asiakaskeinen tai dialoginen. Asiantuntijakeskeisessä mallissa työntekijä määrittelee asiak-

kaan tilannetta, kun taas asiakaskeskeisessä mallissa asiakas määrittelee itse tilanteensa. Dialogisessa mallissa asiakkaan tilanne määritetään yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kesken. (Mönkkönen 2007, 18–19.) Huolimatta valitusta näkökulmasta tulisi asiakas kohdata aina arvokkaasti ja eettisesti. Asiakkaan arvokkaassa kohtaamisessa (sensitiivinen etikka) painotetaan kohtaamisen lisäksi tunteiden ilmaisua ja hallittua emotionaalista osallistumista. Asiakas ja hänen tilanteensa tulee huomioida yksilöllisesti, tapauskohtaisesti. (Laitinen & Kempainen 2010, 138, 153, 172–173).

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhde muodostuu monista erilaisista osa-tekijöistä. Hyvän asiakassuhteen elementeiksi on ehdotettu muun muassa hyväksymistä, välittämistä, jämäkkyyttä, empatiaa, aitoutta, asiakkaan kunnioittamista ja konkreettisuutta (Särkelä 2001, 31). Asiakkaan tullessa kuulluksi ja hänen kohtelunsa ihmisenä vaikuttavat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Pelkällä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksella voi olla negatiivinen tai positiivinen vaikutus asiakkaan elämään. (Kulmala, Valokivi & Vanhala 2003, 125, 140.) Jotta luodussa suhteessa voitaisiin toimia dialogisesti, tarvitaan asiakkaan ja työntekijän välille luottamusta (Mönkkönen 2007, 123). Luottamuksen syntymiseen vaikuttavat edellä mainitut eri elementit.

Sosiaali- ja terveysministeriö on ajoittain arvioinut suomalaista sosiaalityötä. Vuonna 2013 valmistuneessa lastensuojelun asiakastyön toimintamallien selvityksessä tuli esille, että asiakkaiden näkemykset ja mielipiteet eivät tule kuulluksi sosiaalityöntekijöiden työssä, joka antaa viitteitä siitä, että sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaidot eivät kohtaa työn vaativuutta. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät tarvitsevat erityisosaamista ja vuorovaikutustaitojen tulisi olla erikoistumiskoulutuksen yksi painopiste. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 7, 33, 41.)

## **2.4 Suomalainen lastensuojelun systeminen toimintamalli**

Viime vuosina suhdeperustainen työote on noussut uudestaan esille suomalaisessa sosiaalityössä etenkin lastensuojelun kentällä systemisen toimintamallin myötä. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa (LAPE) uudistettiin lasten, nuorten ja perheiden palveluita, jonka myötä Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitos pilotoi Suomessa systemisestä toimintamallista vuosina 2017–2018 (Aaltio & Isokuortti 2019a, 9). Systemisestä toimintamallista on julkaistu useampi työpaperi (Fagerström 2016; Lahtinen, Männistö & Raivio 2017; Aaltio & Isokuortti 2019a) sekä systemisen toimintamallin käyttöönottoa on arvioitu valtakunnallisesti (Aaltio & Isokuortti 2019b).

Systeminen toimintamalli on lähtöisin ”Reclaiming Social Work” (RSW) mallista, joka aloitettiin vuonna 2007 Itä-Lontoon Hackenyssä (Lahtinen ym. 2017, 9). Mallia ei ole toteutettu Suomessa täysin samoin tavoin kuin Englannissa, mutta siinä on havaittavissa paljon samankaltaisuutta. Suomalainen systeminen lastensuojelunmalli pohjautuu perheterapian lisäksi dialogiaan, narratiivisuuteen ja ratkaisukeskeisyyteen (Fagerström 2016, 11). Tämän vuoksi voidaankin ajatella, että lastensuojelun sosiaalityössä ollaan palaamassa sosiaalityön juurille, jossa hyödynnetään suhdeperustaista ja perheterapeutista orientaatiota (Alho, Rasa & Vuolukka 2018, 85).

Toimintamallissa on kyse nimenomaan toimintamallista eikä yksittäisistä menetelmistä ja työotteista. Toimintamallissa on selkeä rakenne ja yhteiset toimintaperiaatteet, joka ohjaa koko tiimin toimintaa. Systeminen toimintamalli koostuu kolmesta elementistä, jotka ovat systeminen tiimi, systeminen viikkokokous ja systeminen asiakastyö. Systeminen tiimi muodostuu muutamasta lastensuojelun sosiaalityöntekijästä, konsultoivasta sosiaalityöntekijästä, joka on usein johtava sosiaalityöntekijä, perheterapeutista ja koordinaattorista, joka on usein sosiaali ohjaaja. Asiakastapaukset käsitellään yhteisen tiimin kanssa systemisessä viikkokokouksessa. Viikkokokouksella on selkeä rakenne. Kokoukseen voi osallistua myös asiakas ja hänen verkostonsa. Viikkokokouksessa reflektoidaan yhteisesti asiakastapausta unohtamatta hypoteeseja ja pohditaan tulevia toimenpiteitä. Systemisen asiakastyön lähtökohtana on sosiaalityöntekijän ja lapsen (sekä huoltajien) luottamuksellinen ja myönteinen suhde. Asiakastyö on tavoitteellista ja se nojaa systemiseen ajatteluun ja työotteeseen. Toimintamallissa asiakastyö ja muutokset tapahtuvat suhteissa, jolloin systemistä asiakastyötä voidaan pitää suhdeperustaisena. (Aaltio & Isokuorti 2019a, 10–11, 14, 16.)

Systemisen toimintamallin ajateltiin olevan vastaus lastensuojelun ongelmiin kuten liian suuriin asiakasmääriin, työntekijöiden jaksamiseen, kuormittumiseen ja vaihtumisiin (Lahtinen ym. 2017, 11). Sitten on huomattu, että myös lapsiperheiden palveluissa tarvitaan systemistä ajattelua ja Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos on avannut systemisen toimintamallin koulutukset laajemmin sosiaali- ja terveyspalveluiden ammattilaisille. Suomessa on tällä hetkellä 220 systemistä tiimiä, joista suurin osa toimii lastensuojelussa. (Yliruka & Tasala 2022, 1–2.) Systemistä toimintamallia on kokeiltu sitten myös lastensuojelun ulkopuolella, kuten Turussa aikuissosiaalityössä. Camilla Elonen ja Karoliina Hiltunen (2021, 192) näkevätkin systemisen toimintamallin olevan vastaus aikuissosiaalityön pirstaleiseen palvelujärjestelmään, josta tulisi siirtyä kokonaisuuksien hahmottamiseen ja systemiseen sekä reflektoivaan asiakastyöhön.



Lastensuojelun systemisen toimintamallin myötä lastensuojelun kentällä tunnustetaan suhdeperustaisuuskäsite. Käsitteen merkityssisältö ei ole silti vakiintunut edes lastensuojelunsosiaalityöntekijöiden keskuudessa. Suhdeperustaisuus näkyy voimakkaasti lastensuojelun systemisessä toimintamallissa, mutta suhdeperustaisen työskentely ei ole pelkästään systemisen toimintamallin mukaista työskentelyä. Suhdeperustaisuudella on edelleen erilaisia merkityksiä sosiaalityön kentällä.

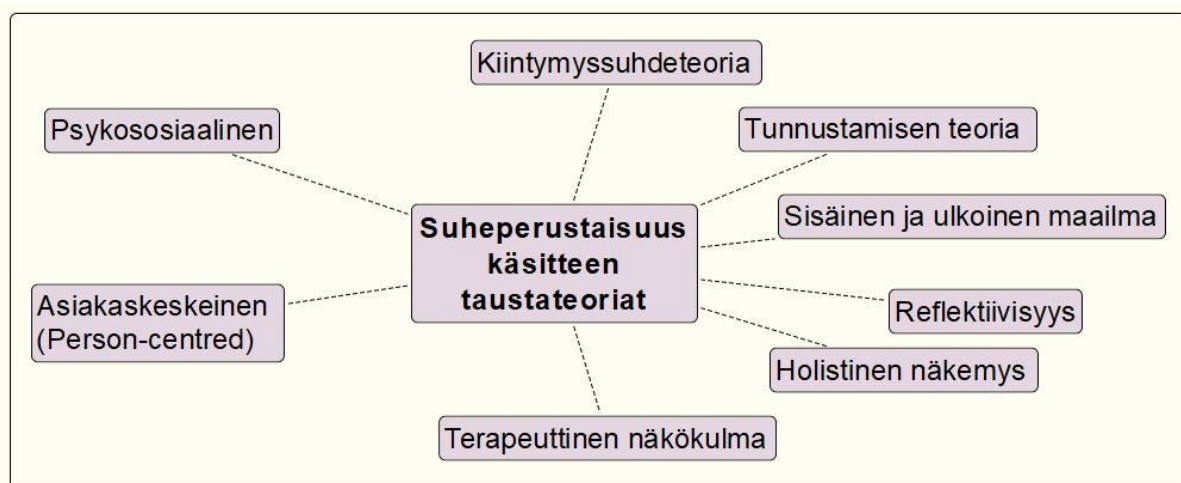
### **3 SUHDEPERUSTAISUUS SOSIAALITYÖSSÄ**

Edellisessä luvussa taustoitin sosiaalityötä ja sen suhdeperustaisuutta. Tässä luvussa syvennyn suhdeperustaiseen työotteeseen sosiaalityössä. Aloitan suhdeperustaisen työotteen avaamisen sen erilaisten taustalla vaikuttavien teorioiden ja viitekehyksien kautta. Tämän jälkeen avaan suhdeperustaisen työotteen tärkeintä osaa, asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä suhdetta. Suhde muodostuu monista eri osa-alueista, muun muassa luottamuksesta ja vuorovaikutuksen elementeistä. Suhteen eri osa-alueiden toteutumiseen vaikuttaa työntekijän oma persoona. Suhdeperustaisessa työotteessa on nähtävissä kaksi sille ominaista menetelmää, ei-tietämisen positio sekä hypoteesiajattelu, jotka tulevat suhdeperustaiseen työhön perheterapiasta. Lopuksi tuon esille suhdeperustaisen työotteen haasteita.

#### **3.1 Taustateorioita ja viitekehyksiä**

Suhdeperustainen orientaatio on muokkautunut viimeisen sadan vuoden aikana erilaisista teorioista ja viitekehysistä. Kaikkien taustalta löytyy ajatus ihmisen käyttäytymisen ymmärtämisestä sekä asiakassuhteessa tehtävän sosiaalityön yhdistämisestä. Suhdeperustainen työskentely on kohdannut historiansa aikana paljon kritiikkiä, varsinkin sen kapeasta näköalasta, jonka vuoksi orientaatiota kehitetään jatkuvasti. Tutkijat ovatkin yhdistäneet tutkimuksissaan useita teorioita ja lähtökohtia suhdeperustaiseen työskentelyyn. Suhdeperustaisen orientaation hallitsevina teorioina voidaan pitää kahta pääsuuntausta: psykososiaalisuutta (Howe 1998; Schofield 1998; Trevithick 2003; Turney 2012) sekä asiakaskeskeisyyttä (person-centred) (Murphy, Duggan & Joseph 2013). Muut suhdeperustaisuuteen liitettävät teoriat, kuten kiintymyssuhdeteoria, tunnustamisen teoria, reflektiivisyys, holistinen näkemys, sisäinen ja ulkoinen maailma sekä terapeutin näkökulma, eivät nouse yhtä hallitsevasti esille,

vaan teoriat limittyvät keskenään. Kuviossa 1 on esitelty tässä tutkielmassa esille tuotavat suhdeperustaisuus käsitteen taustalta löytyvät teoriat ja viitekehykset.



KUVIO 1 Suhdeperustaisuus käsitteen taustalla olevat teoriat

Psykososiaalinen sosiaalityö on paikannettavissa case workiin (Richmond 1922), psykososiaaliseen terapiaan (Hollis 1964) sekä psykodynaamiseen teoriaan (Granfelt 1993). Humanistinen psykologia, jonka Carl Rogers (1951) kehitti 1940-luvulla, on asiakaskeskeisen lähestymistavan taustalla. Asiakaskeskeisen lähestymistavan keskeisiä elementtejä ovat aitous, kunnioitus ja empatia (Hood, Brent, Abbott & Sartori 2019, 788). Rogers (1959, 99) itse korosti empatian tärkeyttä asiakkaan tilanteeseen tutustuessa ja työntekijän työskennellessä asiakkaan tilanteen ymmärtäen. Asiakaskeskeinen lähestymistapa onkin hyvin samankaltainen, kuin psykososiaalinen lähestymistapa.

Asiakaskeskeinen suhdeperustainen suuntaus on kerännyt kritiikkiä sen toimimattomuudesta organisaatiokeskeisessä sosiaalityössä. Ihmisen halukkuus ja motivoituneisuus omaan kasvuunsa ja kehitykseensä ovat keskeistä asiakaskeskeisessä työskentelyssä. Sosiaalityössä, varsinkin julkisena toimijana, asiakkaiden muutosprosessien takana voi olla interventio tilanteessa, jossa asiakas ei itse koe tarvetta muutokselle tai näe syytä muutokselle. Työskentelyn tavoitteita saattaa määrittää asiakkaan lisäksi julkisen toimijan omat tavoitteet, kuten työllisyys tai kuntoutus. Tällöin tavoitteiden takana ei ole asiakkaan oma halukkuus eikä näin ollen voida puhua asiakaskeskeisestä työskentelystä. (Murphy ym. 2013, 707, 714, 717.)

Kiintymyssuhdeteoriassa kiinnitetään huomiota lapsen ihmissuhteiden merkitykselle. Lapsi tarvitsee syntymästään lähtien vuorovaikutusta muiden ihmisten kanssa kokonaisvaltaisen kehityksensä tueksi. Usein lapsi muodostaa kiintymyssuhteen äitinsä kanssa. Suhteen voi muodostaa lapsen kanssa myös muu lapsen huollosta ja hoivasta vastaava henkilö. Jos lapsi ei saa tarvitsemaansa hoivaa ja rakkautta hänelle tärkeässä ihmissuhteessa, heijastuu se lapsen persoonaan sekä sosiaaliseen kehitykseen. Sosiaalityössä lasten ja perheiden kanssa kiintymyssuhdeteorian merkityksen käsittäminen lapsen kasvulle ja kehitykselle on ensisijaista. Lastensuojelutyössä sosiaalityöntekijän tulee tunnistaa kiintymyssuhteen merkitys lapsen kasvulle ja kehitykselle, koska sosioemotionaalinen kehityksemme ja psykososiaalinen käyttäytyminen muodostuvat suhteidemme kautta. Sosiaalityöntekijä voi luoda lapselle turvallisen ihmissuhteen työskentelyn aikana ja tukea tätä kautta lapsen persoonan kehitystä. Erityisesti kaltoinkohdellut lapset ja nuoret tarvitsevat suojaavaa ja turvallista suhdetta. (Howe 1998, 49; Lawler, Shaver & Goodman 2011, 474, 478.)

Yksilö muodostuu sisäisen ja ulkoisen maailman kokonaisuuksista. Sisäinen maailma muodostuu yksilön tunteista, ajatuksista, muistoista, itsetunnosta ja käsityksistä. Ulkoinen maailma taas koostuu ympäristöstä ja muista ihmisistä. Yksilö ei voi koskaan hallita maailmojaan kokonaisvaltaisesti ja nämä kaksi maailmaa keskustelevat keskenään. (Winnicot 1964.) Jotta sosiaalityöntekijä voi ymmärtää asiakasta ja hänen tilanettaan, tulee sosiaalityöntekijällä olla ymmärrys asiakkaan sisäisestä ja ulkoisesta maailmasta. Sosiaalityö on tiiviisti yhteydessä asiakkaan ulkoiseen maailmaan. Sosiaalityötä tehdään erilaisissa ympäristöissä (kuten kouluissa ja virastoissa) ja työtä tehdään erilaisten ihmisten kanssa, jotka kuuluvat asiakkaan läheisverkostoon. Sosiaalityössä vaikutetaan ulkoisen maailman lisäksi asiakkaan sisäiseen maailmaan. Tunteet kuuluvat olennaisesti ihmisiin ja suhteisiin ja sosiaalityön ollessa suhdeperustaista, ei tunteita voida sivuuttaa. (Schofield 1998, 59, 62, 67).

Tunnustamisen teoria koostuu kolmesta pääteemasta: rakkaudesta, kunnioituksesta ja arvostuksesta (Honneth 2007, 74). Yhdistämällä tunnustamisen teoria ja suhdeperustainen työskentely voidaan lähestyä erityisesti vastentahtoisia asiakkaita. Vastahakoisuuden taustalla voi olla useita eri syitä, kuten lastensuojelun asiakkuus, jossa sosiaalityöntekijä voi sijoittaa lapsen vanhempien vastuksesta huolimatta. Tunnustamisen, vastavuoroisuuden ja kunnioittamisen kautta työskentelyssä on kuitenkin mahdollisuuksia työskentelyn etenemiselle ja tilanteen parantumiselle. (Turney 2012, 153–155.)

Suhdeperustaisuuden aiemman kapea-alaisen näkökulman kritiikin vuoksi asiakkaat tulisi kohdata holistisesti, kokonaisvaltaisesti. Sosiaalityöntekijä työskentelee tällöin

asiakkaan rationaalisen sekä emotionaalisen puolen kanssa. Holistiseen näkökulmaan liittyy myös sosiaalityöntekijän oma ymmärrys itsestään sosiaalityöntekijänä. Lisäämällä vielä reflektiivinen näkökulma työskentelyyn, sosiaalityöntekijä voi auttaa asiakasta tulkitsemaan asiakkaan omia tilanteitaan sekä niiden merkityksiä. Reflektiivinen työote tuo mukanaan huomaavaisuuden, joustavuuden ja kriittisyyden näkökulmat. (Ruch 2005, 113, 119–120.)

Psykososiaalisessa ja asiakaskeskeisessä työskentelyssä terapeutin näkökulma on vahvasti läsnä sen historiansa ja kehityskaarensa vuoksi (Granfelt 1993, 223; Toikko 1997, 180–181; Trevithick 2003, 168; Ruch 2005, 113; Turney 2012; Murphy ym. 2013, 704.) Howen (1998, 52) mukaan terapeutin työ tapahtuu suhteessa ja pelkästään hyvä suhde toiseen ihmiseen on jo terapeutista. Sosiaalityö paikantuu myös konkreettisten ratkaisujen löytymiseen terapeutin pelkän kuuntelun ja ymmärtämisen sijaan (Schofield 1998, 82). Suomessa terapiaa määrittelevät säädökset sekä lait ja terapia on osittain luvanvaraista. Vaikka sosiaalityössä olisi terapeutista näkökulmaa, ei sosiaalityö kuitenkaan ole terapiaa eikä kaikilla suhdeperustaisella työotteella työskentelevillä sosiaalityöntekijöillä ole käytössä terapeutista lähestymistä työssään, puhumattakaan terapeuttisista opinnoista.

Suhdeperustaisen työotteen tausta on moninainen. Eri teoriat ja viittekehukset ovat yhteydessä toisiinsa limittyen. Suhdeperustaisessa työssä keskiössä on asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Työskentelyssä sosiaalityöntekijä arvioi asiakkaan tilannetta ja työskentelyyn tarvittavaa lähestymistapaa.

### **3.2 Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde**

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen työskentely lähtee heidän keskinäisestään suhteestaan. Asiakassuhteen luomiseksi ja ylläpitämiseksi sosiaalityöntekijä tarvitsee työssään teoreettista osaamista ja teoreettisen tiedon soveltamista käytännön työssä (Trevithick 2003, 174). Asiakassuhteessa sosiaalityöntekijä saa tietoa asiakkaan tilanteesta ja tarpeista. Tämän tiedon perusteella sosiaalityöntekijä tekee työtään yhdessä asiakkaan kanssa. (Pösö 2010, 330.) Suhteen rakentamiseksi sosiaalityöntekijä ja asiakas tarvitsevat aikaa ja toisiinsa tutustumista. Tutustumisen tärkeys painottuu erityisesti silloin, kun asiakkaana on lapsi. Tapaamisia on oltava usein, jotta sosiaalityöntekijä tulee tutuksi lapselle ja lapsi saa merkitystä tapaamisille. (Alatalo 2018, 98.) Myös aikuinen asiakas haastavassa tilanteessa tarvitsee aikaa tutustumiselle sekä työskentelyn merkityksen saamiseksi.

Sosiaalityössä on vaitiolovelvollisuus ja sosiaalityössä saadut tiedot ovat salaisia. Asiakassuhteen perusrakennuspalikka on luottamus toisiinsa, jonka päälle muu suhde rakennetaan. Marjo Alatalon (2018) mukaan luottamuksen syntymiseen tarvitaan sosiaalityöntekijältä tekoja. Erityisesti nuorten kanssa toimittaessa sosiaalityöntekijältä kaivataan aitoutta ja johdonmukaisuutta. Nuoret tarvitsevat konkreettista osoitusta sosiaalityöntekijän tuen tarjoamisesta ja tehdyistä lupauksista on pidettävä kiinni. Ilman näitä luottamusta ei synny. (Alatalo 2018, 97.) Luottamuksellinen suhde, kuten mikä tahansa suhde, tarvitsee ylläpitoa. Lastensuojelussa lasten ja nuorten luottamusta on pidettävä yllä, koska sosiaalityöntekijän tekojen ja päätösten vuoksi lapsi saattaa nähdä sosiaalityöntekijän rankaisijana sen sijaan, että sosiaalityöntekijä olisi suojelija tai lapsen asianajaja (Winter 2009, 454).

Suhdeperustaisessa työskentelyssä korostuu sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidot (Howe 1998, 46). Ilman vuorovaikutustaitoja on vaikeaa tehdä vuorovaikutukseen perustuvaa työtä. Vuorovaikutustaitojen lisäksi sosiaalityössä tarvitaan tietoa ihmisten käyttäytymisestä, ymmärrystä erilaisista käyttäytymismalleista sekä niihin johtavista syistä (Howe 1998, 51; Trevithick 2003, 168; Ruch 2005, 118; Turney 2012, 154). Sosiaalityötä tehdään haastavissa ja kompleksissa tilanteissa, jolloin asiakkaalta, kuten sosiaalityöntekijältä, saattaa unohtua rationaalisuus tilanteessa. Sosiaalityöntekijän osaamisesta riippuu, kuinka hyvin tilanteessa tunnistetaan erilaisia käyttäytymismalleja ja miten asiakkaan käyttäytymistä tulkitaan. Vuorovaikutus on jokaisella työntekijällä erilaista, koska jokainen tuo omaan työskentelytapaansa mukanaan oman persoonansa (Howe 1998, 53). Rauhallinen henkilö tuo kohtaamisiin rauhallisuutta, kun taas iloinen henkilö tuo positiivisuutta ja toiveikkuutta.

Vuorovaikutustilanteissa sosiaalityöntekijä kohtaa erilaisia tunteita. Tunnetaitoihin kuuluu omien sekä asiakkaan tunteiden tunnistamista. Tunteet nousevat sisäisestä maailmastamme ja tunteita tunnistamalla saamme ymmärrystä omasta sisäisestä maailmastamme, jonka kautta voimme ymmärtää paremmin asiakkaan sisäistä maailmaa. (Ruch 2005, 115.) Haastavissa tilanteissakin työntekijältä vaaditaan empatiaa ja toiveikkuutta eikä asiakkaan tunteita voi vältellä (Turney 2012, 155; Hingley-Jones & Ruch 2016, 238). Sosiaalityöntekijät kokevat onnistumisia ja positiivisia tunteita, kun asiakkaat luottavat heihin ja vuorovaikutus on luonnollista. Tällöin asiakkaat rentoutuvat heidän seurassaan ja huumorikin voi kukkia. Negatiivisia tunteita koetaan, kun asiakkaiden tilanteissa ei ole havaittavissa muutosta ja asiakkaan tilanne ei edisty. Tilanteet, joissa keskustellaan asiakkaiden kanssa toistuvasti samoista asioista turhauttavat sosiaalityöntekijöitä. (Hood ym. 2019, 794.) Suhdeperustaisessa ja reflektiivisessä asiakassuhteessa tavoitteena on työskentelysuhde, jossa asiakas voi kertoa omaa tarinaansa ja pohtia oman elämänsä tilannetta (Ruch 2005, 119; Alatalo 2018, 58).

Suhdeperustainen asiakassuhde on merkityksellinen sekä asiakkaalle että sosiaalityöntekijälle. Merkityksellinen ja hyvä suhde asiakkaan näkökulmasta voi korjata asiakkaan aiempia huonoja kokemuksia suhteista sekä vaikuttaa positiivisesti asiakkaan itsetuntoon, voimavaroihin ja itsenäiseen selviytymiseen. Hyvän suhteen myötä asiakkaalla on mahdollisuus muutokseen. (Howe 1998, 45, 52.) Suhteen rakentamisen ja ylläpitämisen olleen olennainen osa sosiaalityötä, ovat asiakassuhteet merkityksellisiä sosiaalityöntekijöille. Haastavissa asiakastilanteissa rakennetut suhteet edellyttävät sosiaalityöntekijältä aikaa, sitoutumista ja työpanosta. Kaikki asiakassuhteet ovat kuitenkin väliaikaisia ja loppuvat jossain vaiheessa. Varsinkin hyvistä asiakassuhteista luopuminen on raskasta sosiaalityöntekijöille. (Alatalo 2018, 51, 64; Hood ym. 2019, 794.)

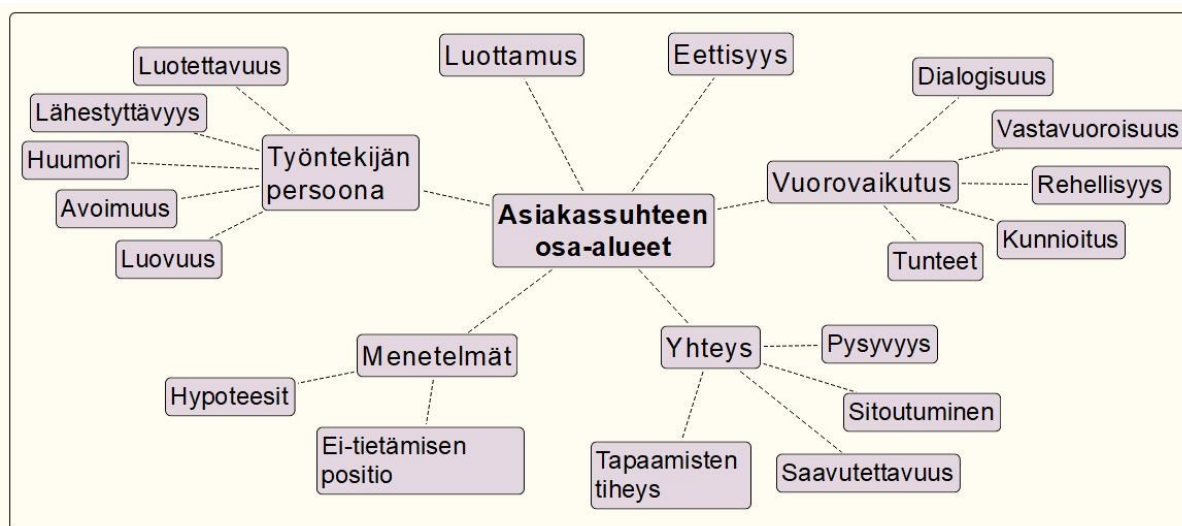
Kaikki asiakkaat eivät kaipaa suhdetta sosiaalityöntekijän kanssa. Suhteen haluttomuuden syynä voi olla asiakkaan jo olemassa olevat suhteet ja verkostot, jolloin tarvetta luottamukselliselle ja merkitykselliselle suhteelle ei ole. Asiakkaan aiemmat huonot kokemukset suhteista, niin henkilökohtaisista kuin viranomaisten kanssa, voivat saattaa asiakkaan tilanteeseen, jossa asiakkaan on helpompi olla rakentamatta suhdetta kuin ryhtyä uuteen suhteeseen, jossa hän voisi tulla kaltoinkohdelluksi ja kohdata pettymyksen tunteita. (Trevithick 2003, 168.) Jos asiakas on haluton suhteeseen, voi pohtia, että hyödyttääkö suhteeseen pakottaminen asiakkaan tilannetta ja tarvittavaa muutosta. Suhteen luominen ei aina ole tarkoituksenmukaista. Asiakkaan tarve sosiaalityölle voi olla kertaluontoista ja nopeasti hoidettavaa, jolloin suhdetta ei tarvita. Alatalon (2018) mukaan osa lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä ajattelee, että suhteen luominen lapsen kanssa ei ole aina tarkoituksenmukaista. Työskentelyn aikana lapsen kanssa voi työskennellä useita eri työntekijöitä, jolloin suhteen rakentaminen voi rasittaa lasta ja lapsi joutuu aikanaan luopumaan useista hänelle mahdollisesti tärkeistä ihmisistä. (Alatalo 2018, 98.)

Asiakassuhteen merkityksellisyydestä huolimatta on olemassa asiakkaita, joiden kanssa sosiaalityöntekijän työpanoksesta huolimatta ei synny luottamuksellista työskentelysuhdetta. Syitä suhteen syntymättömyydelle voivat olla työntekijän riittämättömät taidot, byrokratia, ajan puute tai asiakkaan haluttomuus ja vastahakoisuus työskentelyyn tai asiakkaan epärealistiset odotukset työskentelystä (Winter 2009, 451; Turney 2012, 153; Hingley-Jones & Ruch 2016, 243; Alatalo 2018, 97; Hood ym. 2019, 797). Kun asiakassuhdetta ei synny, työskentelyyn tarvittavan tiedon kerääminen tapahtuu suhteen sijasta olosuhteita ja toimintatapoja havainnoimalla sekä yhteistyökumppaneilta saadusta tiedosta. Työskentely jää usein tilanteen seurannaksi ja vastavuoroisen

suhteen ja työskentelyn sijasta suhteessa painottuu sosiaalityöntekijän kontrolli. (Alatalo 2018, 65, 97.) Suhteettomassa työssä väärin ymmärryksien riski kasvaa ja asiakas voi jäädä ilman tarvitsemaansa apua.

### 3.3 Suhde ei muodostu pelkästä luottamuksesta

Suhdeperustainen työskentely pohjautuu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen luottamukselliseen työskentelysuhteeseen. Luottamuksen lisäksi vuorovaikutus, työntekijän persoona, työntekijän yhteys asiakkaaseen, menetelmät sekä eettisyys kuvaavat suhdeperustaisen asiakassuhteen osa-alueita (kuvio 2). Vaikka eettisyys on omana osa-alueenaan, läpäisee se samalla kaikki muut osa-alueet. Nämä osa-alueet ovat pilkottavissa vielä pienempiin elementteihin, kuten luovuuteen, huumoriin ja tunteisiin. Tutkimuksissa (Beresford, Croft ja Adshead 2008; Swan, Holt & Kirwan 2018; Hood ym. 2019) asiakkaat sekä sosiaalityöntekijät tuovat esille samankaltaisia piirteitä asiakassuhteelle merkittävistä elementeistä. Suhteen laatua ja merkittävyyttä lisäävät luotettavuus, rehellisyys ja luottamus (Swan ym. 2018, 458). Sosiaalityöntekijän ammattitaitoon kuuluu harkiten valita suhteeseen ja työskentelyyn sopivat elementit ja menetelmät. Työn vaikuttavuuteen vaikuttaa, kuinka erilaiset osa-alueet ja elementit toteutuvat asiakassuhteessa. Työssä on muistettava yksilöllinen lähestyminen.



KUVIO 2 Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen osa-alueet

Suhteessa oleva vuorovaikutus näkyy dialogisuutena, toisen kunnioittamisena, vastavuoroisuutena sekä rehellisyytenä. Vuorovaikutukseen kuuluvat myös tunnetaidot



ja tunteiden kirjo. Vuorovaikutuksen elementtejä, kuten sosiaaliset taidot, yhteistyökyky, empaattisuus ja kunnioitus, on paikannettavissa myös sosiaalialan ammattietteisissä ohjeissa (Talentia 2017, 31–32). Työntekijän oma persoona ja luonteenpiirre vaikuttavat suhteessa tapahtuvaan vuorovaikutuksen piirteisiin. Persoonan ja vuorovaikutustaitojen erottaminen toisistaan on vaikeaa. Hyvän sosiaalityöntekijän ominaisuuksina pidetään muun muassa lähestyttävyyttä, luotettavuutta, avoimuutta, luovuutta ja huumorintajua (Beresford ym. 2008, 1395–1398; Winter 2009, 451; Hood ym. 2019, 799). Nämä elementit ovat riippuvaisia sosiaalityöntekijän omasta persoonasta eivätkä kaikki koe näitä tarpeelliseksi omassa työssään. Vuorovaikutukseen ja persoonaan liittyvät elementit ovat subjektiivisia kokemuksia, jotka tapahtuvat kulloisessa kohtaamisessa. Luovuus näkyy esimerkiksi tapaamispaikkojen valinnassa sekä valituissa työmenetelmissä (Hood ym. 2019, 799). Toisille sosiaalityöntekijöille tämä on luontaisempaa oman persoonansa vuoksi. Stephen Jordanin (2019, 82) mukaan huumori palvelee useita sosiaalisia tarkoituksia ja se voi tuoda ihmisiä yhteen, mutta myös sulkea ihmisiä pois pilkan takia. Huumori ei sovi kaikkiin tilanteisiin ja sosiaalityöntekijän on arvioitava, milloin ja minkälaiseen tilanteeseen huumori sopii. Tilanteen arvioinnissa vaikuttavat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan persoona sekä heidän suhteensa laatu.

Sosiaalityöntekijän asiakspiiri sekä asiakasmäärä määrittelee paljolti, kuinka usein asiakkaan kanssa on tapaamisia ja kuinka asiakas saa sosiaalityöntekijän kiinni tapaamisten ulkopuolella. Pääsääntöisesti asiakkaan pitäisi tietää, kuka työntekijä on vastuussa hänen asioistaan. Asiakkaat kokevat merkityksellisenä oman työntekijän, hänen kiinni saamisensa sekä asiakassuhteen jatkumisen ilman vaihtuvia työntekijöitä (Beresford ym. 2008, 1398; Winter 2009, 451; Swan ym. 2018, 458; Hood ym. 2019, 793). Työntekijän vaihtumista olisikin pohdittava tarkoin ja mietittävä sen vaikutusta asiakassuhteelle. Asiakkaan kokemuksesta liian harvoin pidetyt tapaamiset sekä tapaamisten peruuntumiset sosiaalityöntekijän puolelta vaikuttavat negatiivisesti asiakassuhteeseen (Winter 2009, 451). Tapaamisten peruuntuminen ei johdu vain sosiaalityöntekijästä. Sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan tietyt asiakkaat välttelevät tapaamisia eivätkä ota apua vastaan (Hood ym. 2019, 797).

Suhdeperustaiselle orientaatiolle läheinen terapiaorientaatio on tuonut mukanaan suhdeperustaiselle työlle muutaman sille ominaisen menetelmän. Nämä ovat ei-tietämisen positio sekä hypoteesien käyttö asiakastyössä. Ei-tietämisen positio haastaa sosiaalityöntekijää pysymään avoimena ja uteliaana. Samalla asiakkaan oma toimijuus ja asiantuntijuus omassa tilanteessaan vahvistuvat. Sosiaalityöntekijä ei automaattisesti esitä asiakkaalle tietävänsä paremmin asiakkaan tilannetta ja tarjoa olettamuksien perusteella ratkaisuja. (Ruch 2005, 118; Turney 2012, 155–156.) Hypoteesien

kautta etsitään erilaisia selitysvaihtoehtoja ilmiöille tai ongelmille. Jotta sosiaalityöntekijä voi muodostaa hypoteeseja, tarvitsee työntekijä tietoa asiakkaasta ja hänen tilanteestaan. Hypoteeseja muodostettaessa useista näkökulmista työn eettisyys paranuu, kun johtopäätöksiä ei tehdä suppeasti. Hypoteesien muodostamisen jälkeen niitä testataan asiakkaan kanssa. Myös tässä tarvitaan luottamusta asiakkaan kanssa, jotta asioista voidaan puhua avoimesti. (Selvini, Boscolo, Cecchin ja Prata 1980, 3–5; Turney 2012, 156; Aaltio & Isokuortti 2019a, 22–23.)

Asiakassuhteen eri osa-alueet, kuten luottamus ja eettisyys sekä vuorovaikutuksen elementit, kuten dialogisuus ja vastavuoroisuus ovat havaittavissa luvussa 2.3 esitellyissä suomalaisen sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimuksen tuloksissa, kuten Kaarina Mönkkösen (2007) dialogisuuden tutkimuksessa tai Antti Särkelän (2001) tutkimus asiakaslähtöisestä työstä. Suomalainen suhdeperustaisen tutkimus tiedonmuodostuksesta ei tule esille kansainvälisestä tutkimuksesta. Ajattelen, että tästä huolimatta meillä on yhteinen ymmärrys kansainvälisesti siitä, minkälaisia tarpeita ihmisillä on sosiaalisissa suhteissa ja kuinka niihin tulisi vastata sosiaalityössä.

### **3.4 Suhdeperustaisen työn haasteet**

Suhdeperustaisella työotteella on omat haasteensa, jotka tulevat huomioida työskentelyssä. Tässä luvussa esittelen neljä sosiaalityön haastetta, jotka nousivat esille kansainvälisestä suhdeperustaisen työn tutkimuksista. Haasteet ovat työn kuormittavuus, työntekijän positio, työn eettisyys ja uusliberalismin vaikutus. Samat haasteet ovat nähtävissä suomalaisen sosiaalityön, varsinkin lastensuojelun, keskusteluissa ja tutkimuksissa (esim. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2013; Mänttari-van der Kuip 2013; Salo, Rantonen, Aalto, Oksanen, Vahtera, Junnonen, Baldschun, Väisänen, Mönkkönen & Hämäläinen 2016).

Suhdeperustainen työskentely on vaativa tapa työskennellä. Työ vaikuttaa sekä asiakkaaseen että sosiaalityöntekijään. Työssä tulevan tunnekuormituksen takia työ on raskasta. Suhdeperustaisessa työssä sosiaalityöntekijä panostaa asiakassuhteeseen sen lisäksi, että työssä etsitään ratkaisuja asiakkaan tilanteeseen ja työskennellään tavoitteellisesti.

Laadukkaan työskentelyn tueksi ja työntekijän jaksamisen parantamiseksi tarvitaan esihenkilön tukea, joka esiintyy muun muassa työn kuormittavuuden ja asiakasmäärän tarkkailuna sekä sosiaalityöntekijän tunnekuormituksen ja työskentelyn ammat-

timaisuuden tarkkailuna. Jos sosiaalityöntekijä on epävarma tai kuormittunut työssään, vaikuttaa se asiakassuhteiden laatuun ja sitä kautta työn vaikuttavuuteen. (Schofield 1998, 66; Howe 1988, 53.) Esihenkilön lisäksi työssä tukea saa virallisista ja epävirallisista keskusteluista työparien ja työryhmän kanssa. Asiakkaiden kanssa tehtävää reflektointia voi käyttää myös itsensä kanssa. Reflektoinnin avulla sosiaalityöntekijä tunnistaa omia tunne reaktioitaan sekä ymmärtää paremmin, miksi jokin asia toimii tai ei toimi arjen työssä. (Ruch 2005, 117.)

Vaikka suhdeperustaisessa työssä pyritään dialogiin ja yhteiseen ymmärrykseen, ei se poista työntekijältä työntekijän positiota. Kyseessä on aina ammattilaisen ja asiakkaan välinen suhde. Työskentelyssä ei ohiteta lainsäädäntöä tai ohjeistuksia (Howe 1998, 53; Alho ym. 2018, 89). Lastensuojelun asiakassuhteissa voi olla jännittyneisyyttä, joka ilmenee sosiaalityöntekijän kaksoisroolissa. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on suojella lasta, mutta tarjota samalla vanhemmille ymmärrystä, apua ja ohjausta (Turney 2012, 153, 155; Alatalo 2018, 98.) Tässäkin on havaittavissa ero puhtaan terapeutin suhteen ja suhdeperustaisen työtöteen suhteen välillä. Sosiaalityössä on aina läsnä kontrolli työntekijän puolelta.

Asiakkaan kuvatessa asiakassuhdetta ystävyudeksi nousee auttamatta esille kysymykset työn ammattimaisuudesta ja eettisyydestä (Beresford ym. 2008, 1401). Suhdeperustaisessa työssä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde voi muuttua liian läheiseksi, jolloin riskit työn toteutumattomuuteen kasvavat. Suhteen osapuolet voivat ymmärtää tahattomasti toisiaan väärin (Turney 2012, 150; Hood ym. 2019, 799) tai työntekijä voi alkaa luottamaan sokeasti asiakkaan sanoihin. Työntekijän on etsittävä itselleen sopiva ammatillinen lähestymistapa asiakkaaseen olematta liian naiivi tai kyyninen (Turney 154, 154).

Sosiaalityössä käytetään eettistä harkintaa asiakastyössä tehtävissä valinnoissa ja ratkaisuisissa (Talentia 2017, 25). Sosiaalityöntekijän on pystyttävä perustelemaan päätöksensä. Tehdyissä päätöksissä suhdeperustaisessa työssä vaikuttaa sosiaalityöntekijän ymmärrys asiakkaan tarpeista. Sosiaalityössä on osa-alueita, joissa asiakkaan läheiset ja verkostot ovat tiivisti läsnä. Näitä ovat esimerkiksi lasten, vammaisten ja iäkkäiden ihmisten kanssa tehtävä työ. Haasteita tuo, kun asiakkaan läheiset ovat eri mieltä sosiaalityöntekijän kanssa sosiaalityöntekijän tekemästä päätöksestä. (Hood ym. 2019, 797, 798.) Suhdeperustaisessa työssä päätösten perustelu voi lisätä tunnekuormitusta. Tunnekuormitus ei saa kuitenkaan vaikuttaa päätösten eettisyyteen. Sosiaalityön eettisyyden pohdintaa lisää haluttomat tai pakotetut asiakkaat (Turney 2012, 157). Näissä tapauksissa tulee pohtia erityisen perusteellisesti, kuinka asiakkaan oikeudet toteutuvat.

Uusliberastisella ajalla julkishallinnon sosiaalityötä kohti osoittamat paineet ovat pakottaneet sosiaalityöntekijät tekemään tehokasta työtä suurilla asiakasmäärillä (Juhila 2006, 74; Hingley-Jones & Ruch 2016, 241; Alatalo 2018, 22, 63). Työn tehokkuuden ja suurien asiakasmäärien vuoksi sosiaalityöntekijöillä ei ole aikaa tehdä laadukasta suhdeperustaista työskentelyä asiakkaiden kanssa. Herääkin kysymys, että unohutuuko asiakkaiden hyvinvointi kuntaorganisaatioiden järjestämässä sosiaalityössä. Onneksi organisaation rajoitteista huolimatta on nähtävissä hyviä asiakassuhteita (Winter 2009, 458).

## 4 TUTKIELMAN TOTEUTUS

Tässä luvussa esittelen aluksi tutkielmani tavoitteen ja tutkimuskysymykseni. Tämän jälkeen kerron tutkielmani metodologista lähtökohdasta, joka on fenomenologia. Hankin tutkielmani aineiston kyselytutkimuksella. Tutkielman aineiston kuvailun jälkeen siirryn tutkielmani lähestymistavan kuvailuun, joka on monimenetelmä tutkimus. Monimenetelmä tutkimuksessa yhdistetään kvantitatiivista eli määrällistä ja kvalitatiivista eli laadullista tutkimustapaa. Tutkielmani analyysimenetelminä ovat sisällönanalyysi ja ristiintaulukoinnin. Analyysimenetelmien esittelyn yhteydessä kerron samalla, kuinka aineiston analyysi eteni. Analyysimenetelmien jälkeen esittelen aineistoni analysoinnissa käytettävät muuttujat. Tämän luvun lopuksi pohdin tutkielmani luotettavuutta ja eettisyyttä.

### 4.1 Tutkielman tavoite ja tutkimuskysymys

Tutkielmani tavoitteena on selvittää sosiaalityöntekijöiden kokemuksia suhdeperustaisuudesta sosiaalityössä sekä suhdeperustaiseen työhön mahdollisesti vaikuttavia taustatekijöitä. Tavoitteeni on määritellä suhdeperustaisuuden käsite suomalaisessa sosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden kokemusten kautta. Suhdeperustaisuuskäsite on noussut viime vuosina esille erityisesti lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden keskuudessa lastensuojelun systemisen toimintamallin implementoinnin myötä. Tämä tutkielma ei kuitenkaan tarkastele vain lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä, vaan laajemmin sosiaalityötä kaikilla asiakaspinnoilla. Tutkielmassani tarkastelen, että onko sosiaalityöntekijän työotteella tai asiakaspiirillä vaikutusta suhdeperustaisuuskäsitteen tunnistamiseen, muodostamiseen tai sen ymmärtämiseen.

Tutkimuskysymykseni ovat: Miten sosiaalityöntekijät ymmärtävät suhdeperustaisuuden työssään? Mitkä taustatekijät saattavat vaikuttaa sosiaalityöntekijän suhdeperustaiseen työotteeseen?

## 4.2 Tutkielman metodologinen lähtökohta

Tässä tutkielmassa tutkimuskohteena on sosiaalityöntekijöiden kokemukset ja ymmärrys tutkittavasta asiasta. Tutkittaessa ihmisten subjektiivisia kokemuksia tieteenfilosofiseksi suutaukseksi sopii fenomenologinen lähestymistapa. Fenomenologisessa näkökulmassa yksilö rakentuu suhteessa maailmaan samalla rakentaen maailmaa (Laine 2015, 30). Sosiaalityöntekijän ammatillinen identiteetti rakentuu suhteessa omaan kokemusmaailmaansa, johon vaikuttavat hänen aiemmat kokemuksensa, käsityksensä ja arvonsa. Kouluttautuessaan sosiaalityöntekijäksi tähän kokemusmaailmaan vaikuttavat koulutus ja siinä opitut teoriat ja lähestymistavat. Työssä ollessaan sosiaalityöntekijän kokemusmaailmaan vaikuttavat hänen asiakkaansa, työyhteisönsä ja taustaorganisaationsa. Fenomenologian mukaan kaikki kokemamme merkitsee meille jotakin (Laine 2015, 31). Sosiaalityössä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde on erilainen jokaisen asiakkaan kanssa ja jokaisella suhteella on erilaisia merkityksiä sosiaalityöntekijälle.

Fenomenologista tutkimusta tehdessä tutkijan on oltava kriittinen kyseenalaistaen tulkintojaan sekä refleksiivinen, tietoinen omista tutkimukseen liittyvistä lähtökohdistaan. Tutkijan tehdessä tulkintoja tutkimusaineistoista, on hänen asetettava teoreettiset esimääritykset taka-alalle etäisyyden saamiseksi. Tutkimuksen lopuksi aineiston analysoinnin jälkeen on synteesin aika tutkimuksen tulosten ja aiemman tutkimustiedon kanssa. Toiminnan kehittämiseksi tarvitsemme tietoa ja käytössä olevien toimintatapojen merkitysrakenteiden ymmärtämistä. Fenomenologinen tutkimus vastaa tähän tarpeeseen. (Laine 2015, 35, 37, 50.)

## 4.3 Tutkielman aineisto

Tutkielmani aineisto koostuu sosiaalityöntekijöille suunnatusta kyselystä, jonka toteutin sähköisesti Webropol -ohjelman avulla. Vastauspyynnössä etsin sosiaalityöntekijöitä. Tarkoitukseni oli saada mukaan mahdollisimman laajasti sosiaalityön eri asiakaskentillä työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä. Kyselyyn pystyi vastaamaan aino-

astaan internetin välityksellä ja kyselyn kysymykset esitettiin suomeksi. Aineiston keruu tapahtui 1.12.2021-10.1.2022 välisenä aikana. Kyselyssä ei kysytty tunnistetietoja ja vastaaminen tapahtui anonyymisti.

Mahdollisimman monipuolisen vastaajajoukon saamiseksi halusin, että mahdollisimman monen sosiaalityöntekijän olisi mahdollista vastata kyselyyn. Tätä varten hain ja sain tutkimusluvan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimelta. Helsingin sosiaali- ja terveystoimi on jaettu kolmeen palvelukokonaisuuteen: perhe- ja sosiaalipalveluihin, terveys- ja päihdepalveluihin ja sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluihin sekä heitä palvelemaan hallintoon (Helsingin kaupunki 2021). Yhteensä näissä on noin 640 sosiaalityöntekijän virkaa, joista suurin osa, noin 500, paikantuu perhe- ja sosiaalipalveluihin (Laurell 2022). Yhteyshenkilöni Helsingin kaupungilla jakoi kutsun ja linkin kyselyyn Helsingin kaupungin sähköpostilistojen kautta kahdesti, joista toinen kerta toimi muistutuksena kyselystä. Helsingin kaupungilla ei ole olemassa sähköpostilistaa, joka tavoittaisi kaikki sosiaali- ja terveystoimen sosiaalityöntekijät, joten on mahdollista, että kutsu kyselyyn ei tavoittanut kaikkia sosiaali- ja terveystoimessa työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä. Laajan vastaajajoukon saavuttamiseksi jaoin linkin kyselyyn vielä Facebookissa Sosiaalityön uraverkostossa. Myös Sosiaalityön uraverkostossa muistutin kyselyyn vastaamisesti kyselyn vastausajan loppupuolella. Sosiaalityön uraverkostoon hyväksytään sosiaalihuollon ammattihenkilölain 7 §:n mukaiset sosiaalityöntekijät sekä sosiaalityön tutkinto-opiskelijat. Sosiaalityön uraverkostossa oli 4227 jäsentä kyselyn aukioloaikana. Tavoitteenani oli saada 100 vastausta, joka arvioitiin riittäväksi määräksi maisteriseminaarissa, kun kyseessä on maisterintutkielma.

Kysely avattiin 513 kertaa ja kyselyn vastaamisen aloitti 210 henkilöä. Näistä 107 vastaajaa teki kyselyn loppuun asti ja palautti sen. Vastaajista 73,8 % kertoi työskentelevänsä kunnassa, jossa on yli 500 000 asukasta. Nämä vastaajat siis työskentelevät Helsingissä. Kysely tavoitti paremmin vastaajia Helsingistä, kuin muista kunnista tai yksityiseltä tai kolmannelta sektorilta. Luvuista ei voi kuitenkaan päätellä sitä, että vastasivatko Helsingin kaupungilla työskentelevät sosiaalityöntekijät kyselyyn työsähköpostiin saadun linkin kautta vai uraverkoston keskustelualueella olleen viestin kautta. Kyselypohja on tutkielman liitteenä 2.

## 4.4 Tutkimusmenetelmät

Laadullinen tutkimus on kielellisten merkitysten, kuten mitä tarkoitetaan tai miten asioita koetaan tai luullaan, tutkimista, kun taas määrällisessä tutkimuksessa tarvitaan mittaustulosten vastauksia tutkimusongelmaan vastaamiseksi. Suppean näkökulman mukaan nominaali- ja järjestysasteikolliset aineistot ovat laadullisia, mutta vakiintuneeksi tavaksi on muodostunut, että kaikkia numeroita sisältäviä mittaustuloksia kutsutaan määrälliseksi aineistoksi. (Töttö 2004, 10–11, 13–14.) Monimenetelmätutkimuksessa suunnitelmallisesti yhdistetään laadullinen ja määrällinen aineisto kompleksisen ilmiön kokonaisvaltaisen ymmärryksen saamiseksi (Seppänen-Järvelä, Åkerblad & Haapakoski 2019, 337). Tutkielmani tutkimuskysymykseeni vastatakseni aineistoni tutkimustapa on monimenetelmätutkimus, jossa aineistoa analysoidaan sekä määrällisesti että laadullisesti. Määrällinen ja laadullinen tutkimus yhdistyvät tutkielmassani. Seuraavissa alaluvuissa avaan käyttämäni tutkimusmenetelmät, sisällönanalyysin ja ristiintaulukoinnin.

### 4.4.1 Laadullisen aineiston sisällönanalyysi

Aineistolähtöisessä lähestymistavassa tarkoitukseni on tarkastella suhdeperustaisuuden ilmiötä sosiaalityöntekijöiden kokemuksista käsin, jolloin teorian rakentaminen lähtee aineistosta kohti aiempaa teoriaa. Analyysimenetelmäksi valitsin tyypittelyn. Tyypittelyssä aineiston analysointi alkaa aineiston teemoittelulla. Teemoittelussa aineistosta nostetaan esille erilaisia vastauksia ja tuloksia, jotka palvelevat tutkimuksen kysymyksen asettelua. Teemoittelun jälkeen aineisto tyypitellään. Tyypittelyssä aiempi teemoiteltu aineisto tiivistetään ja tyypitellistetään kuvaamaan aineistoa laajasti ja mielenkiintoisesti. Tyypittelyssä kuvataan siis aineistoa teemojen sijasta laajemmin teemoista yhdistetyillä koonneilla. (Eskola & Suoranta 1998, 178, 181.)

Analysoin aineiston avoimet kysymykset teemoittelulla ja tyypittelyllä. Kyselyssä kysyttiin avoimilla kysymyksillä suhdeperustaisuuskäsitteen tarkoitusta sosiaalityöntekijälle sekä sosiaalityöntekijän työssä mahdollisesti käyttämää viitekehystä tai teoriaa. Avoimiin kysymyksiin ei ollut pakko vastata. Kysymykseen suhdeperustaisuudesta vastasi 80 vastaajaa. Vastaajista 13 ilmoitti, ettei tiedä käsitettä. Loput 67 vastausta erosivat rakenteellisesti toisistaan. Joissain vastauksissa oli tuotu esille yksittäinen työskentelyote, kun taas toisissa vastauksissa kuvattiin tarkemmin vastaajan ymmärrystä suhdeperustaisesta työotteesta sosiaalityössä. Vastaajista 88 vastasi kysymykseen käyttämistään taustateorioista ja viitekehyksistä. Vastaajista 18 kertoi, että heillä ei ole käytössään mitään teoriaan työnsä taustalla tai vastaaja ei osannut nimetä käyt-







KUVIO 4 Sanapilvi sosiaalityöntekijöiden työotteista

Sanapilvien jälkeen siirsin sanat Scapple -ohjelmaan, jossa teemoittelin sanat mindmapin avulla. Mindmapit ovat liitteenä 3. Etsin aineistosta yhdistäviä piirteitä ja luokittelin yksittäiset sanat yhtenäisiksi teemoiksi. Avoimien kysymysten vastauksia teemoitellessani pyrin lähestymään aineistoa avoimesti ilman teorian asettamia ennakko-olettamuksia. Nostin aineistosta teemoittelun avulla esille tutkimuksen kanalta keskeisiä asiakokonaisuuksia ja usein esiintyviä piirteitä unohtamatta fenomenologista lähestymistä. Tyypittelin vielä ryppäitä laajemmiksi kokonaisuuksiksi ja nimesin ne. Tyypittelyn viimeisessä vaiheessa tarkastelin aineistoa tutkimusongelmani kautta sekä tyypittelyäni jäseni tutkielmani teoreettinen viitekehys, jossa pyrin löytämään aineistosta kokonaisuuksia, joka vastaa tutkielmassani esittelemääni teoriaa suhdeperustaisuudesta.

Suhdeperustaisuuskäsitteen tyypittely alkoi suhde sanan ympäriltä, koska se toistui selkeästi useammin kuin muut sanat. Liitin aineistosta suhteeseen liittyvät sanat yhteen joukkoon. Toinen selkeästi esille tullut joukko liittyi ihmisiin ja ympäristöön. Työskentelyssä on sosiaalityöntekijän lisäksi asiakas ja mahdollisesti hänen perheensä ja muu läheisverkosto, viranomaisverkosto sekä ympäristö. Suhdeperustaisuuteen liitetään erilaisia menetelmiä, joka oli kolmas luokka. Muutamassa vastauksessa tuli esille suhdeperustaisen työn vaikuttavuus ja laatu sekä suhdeperustaisessa työssä

oleva tarve ajalle ja paikalle. Näiden viimeiseksi mainittujen sanojen esiintyvyys aineistoissa oli niin pieni, että en tehnyt niille omaa luokkaa. Näitä asioita esille tuoneet vastaajat toivat vastauksissaan esille muitakin suhdeperustaisuuteen liittyviä asioita, joten tyypittelin heidän vastauksensa muiden esille tulleiden asioiden perusteella. Tyypittelin aineiston lopulta kolmeen luokkaan: suhteeseen ja vuorovaikutukseen, ihmisiin ja ympäristöön sekä menetelmiin. Lisäksi mukana on luokka ”en osaa sanoa”.

TAULUKKO 1 Esimerkki suhdeperustaisuuskäsitteen tyypittelystä

Merkityksellinen sana	Teemoittelu/ alaluokka	Valmis tyypittely / yläluokka
Kumppanuus	Suhde	Suhde ja vuorovaikutus
Kanssakulkija		
Yhteistyö		
Avoimuus	Vuorovaikutus	
Välittäminen		
Kunnioitus		
Luottamus		
Empatia		
Tunteet		
Viikkokokous	Systeemisyys	
Perheterapia		
Reflektointi		
Asiakaslähtöisyys	Menetelmä	
Terapeuttisuus		
Ratkaisukeskeisyys		
Asiakas	Suhteen osapuolet	Ihmiset ja ympäristö
Työntekijä	Sisäinen maailma	
Läheisverkosto	Muut työskentelyyn vaikuttavat ihmissuhteet	
Viranomaisverkosto		
Perhe		
Ympäristö	Ulkoinen maailma	

Työotteita analysoidessani kiinnitin aluksi huomiota vuorovaikutukseen liittyvään sanastoon. Vuorovaikutus on kuitenkin yksi osa työskentelyä ja liitin sen muiden käsitteiden kanssa, jotka kuvaavat suhdeperustaiselle työskentelylle tyypillistä työtettä. Vuorovaikutus liittyy myös muihin sosiaalityön työotteisiin, mutta tässä tutkielmassa liitin sen suhdeperustaiseen työotteeseen. Tutkielman teoreettinen viitekehys, suhdeperustaisuus, vaikutti tässä analysointiin kuin huomaamattani. Suhdeperustaisuuskäsitteen analysointi oli aineistolähtöisempää eikä aiempi teoria juurikaan ohjannut analyysiä verrattuna työotteiden analysointiin. Aineistossa oli esillä useita terapiaan ja psykologiaan liittyviä käsitteitä, joista muodostin terapeuttisen lähestymistavan. Vastauksissa tuotiin esille suhdeperustaisuudelle tyypillisten sekä terapialähtöisten

lähetystavan lisäksi muitakin sosiaalityönmenetelmiä. Osa näistä työmenetelmistä oli sosiaalityöntekijän itsenäisesti valitsemia, toisten työntekijöiden työtettä ohjasi organisaatio, kuten päihdekuntoutuksessa sekä palvelutarpeen arvioinnissa. Tyypittelyssä yhdistin nämä kaikki loput esille tuodut menetelmät sosiaalityön muiksi menetelmiksi. Viimeiseksi luokaksi muodostin periaatteet, lainsäädännön ja arvot. Tässä luokassa olevien vastaajien työtä ohjaa eettisyys, ihmisoikeudet ja lainsäädäntö sekä työntekijän omat arvot. Muutamassa vastauksessa tuotiin esille sosiaalityöntekijän ja asiakkaan rooleja, joista muodostin aluksi yhden luokan, mutta yhdistin siinä tulleet vastaukset työntekijän arvoihin liittyvään luokkaan. Rooleihin liittyvissä vastauksissa oli tuotu usein esille arvoihin liittyviä asioita.

TAULUKKO 2 Esimerkki sosiaalityöntekijöiden työotteiden tyypittelystä

<b>Merkityksellinen sana</b>	<b>Teemoittelu / alaluokka</b>	<b>Valmis tyypittely/ yläluokka</b>
Vastavuoroisuus	Vuorovaikutus	Suhdeperustaiselle tyypillinen
Kunnioitus		
Luottamus		
Case work	Teoriat	Suhdeperustaiselle tyypillinen
Psykososiaalinen		
Asiakaslähtöisyys		
Kehityopsykologia	Mieli	Terapeuttinen lähestymistapa
Perheterapia		
Traumatietoisuus		
NVC	Terapiat	Terapeuttinen lähestymistapa
DKT		
DDP		
Vammaispalvelulaki	Lainsäädäntö	Periaatteet ja lainsäädäntö
Kehitysvammaisten erityishuoltolaki		
Sosiaalihuoltolaki		
Ihmisoikeudet	Periaatteet	Periaatteet ja lainsäädäntö
Oikeudenmukaisuus		
Eettisyys		
Oikeisto	Arvot	Periaatteet ja lainsäädäntö
Ekologisuus		
Sosiaalinen konstruktioismi		
Toipumisorientaatio	Organisaation ohjaama työote	Muut sosiaalityön menetelmät
Kotoutuminen		
Kuntoutus		
Työllistyminen	Menetelmä	Muut sosiaalityön menetelmät
Narratiivisuus		
Ratkaisukeskeisyys		
Voimavarakeskeisyys		

Molemmissa avoimissa vastauksissa oli jätetty vastauksia tyhjäksi tai sanottu esimerkiksi, ettei vastaaja osaa sanoa. Kun tutkielmani metodologisena lähtökohtana on fenomenologia ja ihmisten kokemukset, ajattelen, että myös nämä vastaukset tulee huomioida omana osanaan. Vastaajan tietämättömyys tai haluttomuus kertoa omasta näkemyksestään kysytystä temasta on eräänlainen kuvaus kysytystä temasta.

#### 4.4.2 Aineiston määrällisen analysointi

Mielenkiintoiset yhteydet muuttujien väliltä on yleensä löydettävissä ristiintaulukoinnilla (Metsämuuronen 2003, 292). Ristiintaulukoinnissa kahden muuttujan välistä yhteyttä tarkastellaan kolmannen vakioitavan muuttujan kautta (Jokivuori & Hietala 2007, 17). Muuttujien välistä yhteyttä testataan Khiin neliön testillä, joka kertoo muuttujien välisestä riippumattomuudesta ja nollahypoteesin paikkaansa pitävyydestä. Nollahypoteesin ajatus on, että verrattavien perusjoukkojen välillä ei ole eroa ja poikkeamat ovat sattumia. Khiin neliön testissä nollahypoteesia tarkastellaan p-arvon avulla. P-arvon ollessa pienempi kuin 0,05 voidaan nollahypoteesi hylätä, koska vastahypoteesi pitää paikkaansa eli verrattujen perusjoukkojen välillä on eroa. P-arvon ollessa alle 0,001 on virheellinen johtopäätös erittäin pieni, koska tulos on erittäin merkitsevä. Jotta oletukset pitäisivät paikkaansa, tulisi jokaisessa analyysin solussa olla vähintään neljä havaintoa tai korkeintaan 20 % solussa olla alle 5 havaintoa. (Metsämuuronen 2003, 293, 369, 458.) Analyysit tein IBM SPSS Statistics -ohjelmalla.

Kuvailevassa analyysissä aineistoa tarkastellaan frekvenssi - ja prosenttijakaumien perusteella, kun taas selittävässä analyysissä etsitään muuttujien välisiä todellisia ja näennäisiä yhteyksiä. Havaittujen yhteyksien tarkempi analyysi (elaboraatio) vahvistaa tiedon sen sijaan, että kyseessä olisi ei-tieteellinen oletamus. (Jokivuori & Hietala, 2007, 14–15.) Tarkastelin aineistoa kuvailevalla analyysillä ja pyrin tulkitsemaan selittävällä analyysillä suhdeperustaisuuskäsitteen taustatekijöitä sekä minkälaisista elementeistä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde muodostuu. Analyysimenetelmänä käytin ristiintaulukointia.

Hypoteeseina minulla on, että 1) lastensuojelussa työskentelevät sosiaalityöntekijät tuntevat suhdeperustaisuuden käsitteen muita sosiaalityöntekijöitä paremmin ja 2) lastensuojelun sosiaalityöntekijät toteuttavat työssään suhdeperustaista työtä, koska suhdeperustainen työote on systemisen lastensuojelun toimintamallin peruspilari ja systeminen toimintamalli on käytössä erityisesti lastensuojelussa. Tarkastelin analyysissäni näitä hypoteeseja erilaisten muuttujien kautta, jotka ovat esiteltynä seuraavana.

## 4.5 Aineiston analysoinnin muuttujat

Tutkimuksen taustatietoina kysyin missä yliopistossa vastaaja on opiskellut sosiaalityötä, kuinka pitkään vastaaja on toiminut sosiaalityöntekijänä, missä sosiaalityön osa-alueella vastaaja työskentelee tällä hetkellä ja millä osa-alueilla vastaaja on työskennellyt, vastaajan asiakasmäärää, työskenteleekö vastaaja kunnassa ja jos työskentelee niin minkä kokoisessa ja onko vastaajalle entuudestaan tuttu suhdeperustaisuuden käsite. Koodasin aineiston vastauksen luokittelulla, jotta aineisto oli käyttökelpoinen kvantitatiivisissa analyysissä. Taustatiedoista muodostin muuttujat, jotka ovat koulutus, työkokemus, työn kenttä, asiakkaiden määrä, kunnan koko sekä käsitteen tunnettavuus (taulukko 1). Aineiston analysoinnissa olevat taustamuuttujat eroavat kyselyssä kysytyistä taustatiedoista. Luokitteluvaiheessa yhdistin eri vastausvaihtoehtoja, jotta analysoinnissa muuttujien jakauma olisi mielekkäämpi. Näiden muuttujien lisäksi käytin aineiston analysoinnissa sisällönanalyysissä saatuja tyyppittelyn tuloksia vastaajan työtteestä sekä suhdeperustaisuuskäsitteestä.

TAULUKKO 3 Aineiston taustamuuttujat ja niiden jakaumat

Muuttuja	Asteikko	Koodaus	%-jakauma
<b>Koulutus</b> (n = 107)	Järjestysasteikko	1 = Helsingin yliopisto	41,1 %
		2 = Tampereen yliopisto	14 %
		3 = Jyväskylän yliopisto	18,7 %
		4 = muu	15,9 %
		5 = usea yliopisto	10,3 %
<b>Työkokemus</b> (n = 107)	Järjestysasteikko	1 = alle vuoden	8,4 %
		2 = 1–5 vuotta	34,6 %
		3 = 6–10 vuotta	18,7 %
		4 = 11–15 vuotta	15,9 %
		5 = yli 15 vuotta	22,4 %
<b>Asiakspiiri</b> (n = 107)	Järjestysasteikko	1 = lapsiperheiden palvelut	10,3 %
		2 = lastensuojelu	29,9 %
		3 = aikuisten parissa tehtävä sosiaalityö	23,4 %
		4 = terveysosiaalityö	19,6 %
		5 = iäkkäiden sosiaalityö	8,4 %
		6 = muu	8,4 %

<b>Asiakasmäärä</b> (n = 107)	Järjestysasteikko	1 = 0–29 asiakasta	37,4 %
		2 = 30–39 asiakasta	17,8 %
		3 = 40–99 asiakasta	34,6 %
		4 = 100–250 asiakasta	10,3 %
<b>Kunnan koko</b> (n = 107)	Järjestysasteikko	1 = yli 500 000 asukasta	73,8 %
		2 = alle 499 999 asukasta	21,5 %
		3 = ei työskentele kunnassa	4,7 %
<b>Käsitteen tunnettuus</b> (n = 107)	Nominaalinen	1 = kyllä	44,9 %
		2 = ei	55,1 %
<b>Työn orientaatio</b> (n = 107)	Järjestysasteikko	1 = Suhdeperustaiselle tyypillinen	22,4 %
		2 = Terapeuttinen lähestymistapa	9,3 %
		3 = Periaatteet ja lainsäädäntö	10,3 %
		4 = Muut sosiaalityön menetelmät	20,6 %
		5 = Ei osaa sanoa tai ei nimeä	37,4 %
<b>Suhdeperustaisuuskäsite</b> (n = 107)	Järjestysasteikko	1 = Suhde ja vuorovaikutus	33,6 %
		2 = Menetelmät	19,6 %
		3 = Ihmiset ja ympäristö	8,4 %
		4 = En osaa sanoa tai tyhjä vastaus	38,3 %

Ensimmäisenä muuttujana muodostin koulutuksen. Enin (41,1 %) vastaajista on opiskelleet Helsingin yliopistossa. Toisena (18,7 %) esiintyy Jyväskylän yliopisto ja kolmantena (14 %) Tampereen yliopisto. Koulutuksen muu luokassa (15,9 %) vastaajien koulutus on saatu Lapin yliopistosta, Itä-Suomen yliopistosta, Tarton yliopistosta, Turun yliopistosta sekä ammattikorkeakoulusta. Osa (10,3 %) vastaajista on opiskellut useammassa yliopistossa.

Toisena muuttujana on vastaajan työkokemus. Suurin osa vastaajista (34,6 %) on toiminut sosiaalityöntekijänä 1–5 vuotta. Toiseksi eniten oli vastaajia (22,4 %), jotka ovat toimineet sosiaalityöntekijöinä yli 15 vuotta. Vähiten vastaajia (8,4 %) oli ryhmästä, jotka ovat toimineet sosiaalityöntekijöinä alle vuoden.

Kolmantena muuttujana on sosiaalityön työn kenttä ja asiakaspinta. Tässä taustatiedossa on ollut eniten luokkien yhdistämistä. Vastaajalla oli valittavana 13 eri vastausvaihtoehtoa, joissa pyrin huomioimaan sosiaalityön eri asiakaspiirit mahdollisimman laajasti. Suurimmat vastausryhmät muodostuivat lastensuojelusta (29,9 %) sekä aikuissosiaalityöstä (21,5 %), kun taas pienimmässä ryhmässä, kolmannella sektorilla, oli vain yksi vastaus. Vastaajilla oli lisäksi mahdollista vastata ”muu, mikä:”, johon tuli 11,2 % vastauksista. Luokkia yhdistämällä sain luokista mielekkäät tutkimuksen tekemisen kannalta. Ensimmäisessä luokassa (10,3 %) on lapsiperheiden parissa tehtävä sosiaalityö, mukaan lukien perhesosiaalityö ja perheneuvola. Toisessa luokassa (29,9 %) on lastensuojelun sosiaalityö. Kolmas luokka (23,4 %) koostuu nuorten ja aikuisten kanssa tehtävästä sosiaalityöstä. Neljänteen luokkaan (19,6 %) yhdistin vammaisten kanssa tehtävän työn, päihdesosiaalityön sekä sairaalassa tehtävän sosiaalityön ja terveysosiaalityön. Iäkkäiden kanssa tehtävä työ muodostaa viidennen luokan (8,4 %). Viimeinen ja kuudes luokka (8,4 %) pitää sisällään maahanmuuttopalvelut, sosiaalipäivystyksen, kolmannen sektorin sekä kehittämistöissä tai hankkeissa työskentelevät sosiaalityöntekijät. Aineiston analysoinnissa käytin myös luokittelua, jossa yhtenä luokkana ovat lastensuojelun sosiaalityöntekijät (29,9 %) ja toisena luokkana aineiston kaikki muut sosiaalityöntekijät (70,1 %).

Kysyin kyselyssä taustatietona vastaajan asiakasmäärää. Vastauksissa tuli esille, että asiakasmäärän keskiarvo on 47,6 asiakasta ja vastausten mediaani oli 35. Yksi vastaaja oli ilmoittanut hänellä olevan 250 asiakasta, kun taas vähiten asiakkaita olevalla vastaajalla ei ollut yhtään asiakasta. Koodasin asiakasmäärät neljään luokkaan, alle 30 asiakasta (37,4 %), 30–39 asiakasta (17,8 %), 40–99 asiakasta (34,6 %) ja yli 100 asiakasta (10,3 %).

Kunnan koko määritteli seuraavan muuttujan. Suurin osa vastaajista (74 %), työskentelee Helsingin kaupungilla. Muista kuntatyöntekijöistä muodostettiin taustamuuttujan toinen joukko. Vastaajista (4,7 %) ei työskentele kunnalla ja he ovat kolmas joukko tässä muuttujassa.

Viides käytettävä taustamuuttuja on suhdeperustaisuus käsitteen tunnettavuus. Vähän yli puolet vastaajista (55,1 %) vastasi, että käsite ei ole heille entuudestaan tuttu. Näin ollen vastaajista (44,9 %) tunnisti käsitteen.

Kaksi viimeistä muuttujaa muodostuivat aineiston avoimien kysymysten sisällönanalyysistä. Selvittääkseni mahdollisia selittäviä syitä, tyypittelyn tuloksia tuli analysoida selittäväillä muuttujilla. Tyypittelyn tuloksien analysointia varten käytin tyypittelyn



tuloksia ja siinä muodostamiani luokkia ristiintaulukoinnissa. Tyypittelyn tulokset on tätä varten koodattu. Usein kvantitatiivisessa analysoinnissa jätetään pois tyhjät tai en osaa sanoa vastaukset, mutta tässä tutkielmassa ne ovat jätetty analysoitiin esille tuomaan yhtä näkökulmaa. Sosiaalityöntekijän työssään käyttämät teoriat tai viitekehykset muodostavat yhteensä viisi luokkaa, jotka ovat suhdeperustaiselle tyypillinen (22,4 %), terapeutin lähestymistapa (9,3 %), periaatteet ja lainsäädäntö (10,3 %), muut sosiaalityön menetelmät (20,6 %) sekä luokka, jossa vastaaja ei osannut tai ei halunnut nimetä työtöitä (37,4 %). Suhdeperustaisuuskäsitteen sisällöllä on neljä luokkaa, jotka ovat suhde ja vuorovaikutus (33,6 %), menetelmät (19,6 %), ihmiset ja ympäristö (8,4 %) sekä ei osaa sanoa tai tyhjä vastaus (38,3 %).

#### **4.6 Tutkielman luotettavuus sekä eettisyyden arviointi**

Järjestelmällinen ja johdonmukainen työskentely tutkielman prosessin aikana sekä reflektiivinen työote tuottavat luotettavuutta opinnäytetyölle (Vilkka 2021, 185). Tässä alaluvussa kuvaan ja reflektoin tutkielmani luotettavuutta ja eettisyyttä koko tutkielman prosessin aikana alkaen teoreettisen viitekehyksen muodostamisesta ja aineiston hankinnasta. Tämän jälkeen etenen aineiston analysointiin ja tulosten esittämiseen.

Tutkielman prosessin aikana kiinnitin huomiota ja arvioin valintojani sekä niiden johdonmukaisuutta ja tarkoituksellisuutta suhteessa tutkielmani tavoitteeseen. Tutkielmani teoreettinen viitekehys muodostui sekä suomalaisesta että kansainvälisestä tutkimuksesta. Olin lähdekriittinen ja kokosin tutkielman teoreettisen aineiston huolellisen suunnitellun päätteeksi. Tutkielmani aineisto muodostuu kyselylomakkeella kerätyistä vastauksista, jota kuvasin luvussa 4.3. Muotoilin kyselyn kysymykset mahdollisimman tarkasti väärinymmärrysten välttämiseksi. Tarkoitukseni oli myös muotoilla mahdollisimman yksiselitteinen lomake, joka olisi helposti ymmärrettävissä, jossa ei ole liikaa kysymyksiä ja jonka täyttämiseen menisi ajallisesti maksimissaan 20 minuuttia.

Kyselyssä oli avoimia sekä strukturoituja kysymyksiä. Alustavaan kyselypohjaan antoivat kommentteja tutkielman ohjaaja sekä väitöskirjatutkija Jyväskylän yliopistolta. Heidän muutosesitysten jälkeen muokkasinkin kyselyä. Tämän jälkeen kysely oli esitetaustauksessa maisteriseminaarini osallistujilla sekä muutamalla sosiaalityöntekijällä. Esitetaustauksessa pyysin vastaajia vastaamaan kyselyyn ja kertomaan tämän jälkeen kokemuksiaan kyselyyn vastaamisesta. Saatu palaute liittyi kyselylomakkeen teknisiin asioihin (lomakkeeseen ei pystynyt vastaamaan kuten olin pyytänyt) sekä kyselyssä käytettyihin käsitteisiin.

Kyselyssä oli käsitteitä, jotka eivät välttämättä aukea kaikille vastaajille ilman käsitteiden avausta tai suhdeperustaisuuskäsitteen tuntemista. Suurimpana oli esillä itse suhdeperustaisuuskäsite. Tutkijana valitsin, etten halunnut avata käsitteitä, silläkin vaaralla, että kyselyn vastaaja ei mahdollisesti ymmärtänyt kysymystä. Tutkielmani tavoitteena on saada sosiaalityöntekijöiden omia mielipiteitä ja kokemuksia suhdeperustaisuudesta ja jos olisin tutkijana avannut kyselyyn oman tulkintani suhdeperustaisuudesta tai muista siihen liittyvistä käsitteistä, olisi vastaajan omaan vastaukseen voinut tulla vaikutteita, jolloin kyse ei olisi enää ollut vain vastaajan omasta kokemusmaailmasta. Tutkielmassani korostuu näin ollen vastaajien oma tulkinta ilmiöstä, jonka pyrin tuomaan tulosluvussa esille mahdollisimman neutraalisti oman tulkintani kautta.

Kyselylomakkeessa oli vaihtoehtona asettaa lomakkeeseen niin sanottu pakollisuusasetus, jolloin vastaajan olisi ollut pakko vastata kysymykseen ennen kuin lomakkeella pääsee siirtymään sivulta toiselle tai lomaketta voi lähettää eteenpäin vastaamisen jälkeen. Lomakkeessa ohjeistin vastaajaa vastaamaan jokaiseen kysymykseen enkä asettanut kysymyksen vastaamista pakolliseksi. Tämän vuoksi on havaittavissa, että kaikissa vastauksissa vastaajamäärä ei ole pysynyt samana.

Kyselyn lopuksi vastaajalla oli mahdollista antaa palautetta kyselystä tai tutkimuksesta. Kohdan sai jättää myös tyhjäksi. Vastaajista 25 oli antanut palautetta, näistä viisi olisi kaivannut käsitteiden määrittämiä vastaamisen tueksi ja kolme oli kokenut kysymykset numero 10 ja 11 vaikeiksi ymmärtää kysymyksen asettelun ja kysymyksissä käytettyjen käsitteiden vuoksi. Kaksi vastaajaa antoi palautteeksi, että lomake oli asiallinen ja selkeä. Kuuden vastaajan mielestä tutkimuksen aihe oli mielenkiintoinen tai tärkeä.

Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. Internet-linkin saatteena oli tietoa tutkimuksesta ja vastaamalla kyselyyn suostui tutkimukseen. Kyselyn taustatietoina kysymyksissä yliopistossa vastaaja on opiskellut, kuinka kauan vastaaja on työskennellyt sosiaalityöntekijän tehtävässä, millä sosiaalityön osa-alueella vastaaja työskentelee, kuinka paljon vastaajalla on vastuullaan asiakkaita ja minkä kokoisessa kunnassa vastaaja työskentelee. Näillä taustatiedoilla työntekijää on hyvin vaikea tunnistaa, joten mahdollista henkilörekisteriä ei syntynyt. Taustatietoja on kysytty aineiston analysoinnissa tarvittavien muuttujien muodostamiseksi. Vastauksia ei pystytty jälkikäteen yhdistämään alkuperäiseen vastaajaan, joten vastauksia ei voida poistaa vastausten lähettämisen jälkeen.

Tutkielmaani varten hain ja sain tutkimusluvan Helsingin kaupungilta. Helsingin kaupungilla minulla oli yhteyshenkilö, joka jakoi linkkiä kyselyyn sähköpostilistoilla. Minulle ei kertynyt henkilörekisteritietoa yksittäisistä sähköposteista enkä tiedä sähköpostien vastaanottajia.

Kyselyn päätyttyä tallensin vastaukset henkilökohtaiselle tietokoneelleni, joka on salasanasuojattu. Ainoastaan minulla oli pääsy kyselyn vastauksiin. Aineisto ei tule julkiseksi muutoin kuin tutkielmassani. Tuhoan aineiston tutkielman arvostelun jälkeen.

Mittauksen luotettavuus voidaan jakaa kahteen alaluokkaan reliabiliteettiin, eli tutkimuksen toistettavuuteen sekä validiteettiin, joka tarkoittaa tutkimusmenetelmän sopivuutta mitattavaan asiaan (Ketokivi 2009, 53). Tutkielmassani käyttämäni tutkimusmenetelmät ja tehdyt mittaukset ovat toistettavissa. Tutkielmani toistettavuudessa pitää huomioida, että tutkielmassani on kyse ihmisten kokemuksista. Kokemusten muuttuessa voivat vastaajien vastaukset vaihtua. Näin ollen tutkielmaani ei ole mahdollista toistaa täysin samankaltaisena. Aineiston analyysiä tehdessäni kiinnitin erityistä huolellisuutta tietojen syöttämiseen sekä mittausvirheiden arviointiin. Tallensin havaintoni erityisen tarkkaan, koska toteutan tutkielmaa yksin, jolloin virhemarginaali kasvaa.

Ihmistieteissä ja kyselytutkimuksissa kato voi olla suuri (Metsämuuronen 2003, 505). Helsingin kaupungin työntekijöistä noin 12 % vastasi kyselyyn, kun taas Sosiaalityöntekijöiden uraverkoston jäsenistä vain reilu 0,5 % vastasi kyselyyn, jotka muodostin kyselyn taustakysymyksistä. Suunnittelin ennen aineiston keruuta analyysissä käytettävät muuttujat. Kyselyn vastaajat eivät kuitenkaan jakautuneet tasaisesti kaikista yliopistoista, sosiaalityön asiakaskentän piireistä eikä organisaatiota tarkastellessa, joka aiheutti aineistossa vinoutumaa. Eräs olettamukseni oli, että yliopistoiden tarjoamassa sosiaalityön koulutuksessa on eroja, joka olisi voinut selittää suhdeperustaisuus käsitteen tunnettavuutta. Vinouman vuoksi koulutuksen käyttäminen taustamuuttujana ei ole luotettavaa ja jätin muuttujan analyysistä pois.

Alkuperäinen suunnitelmani oli käyttää monimuuttujamenetelmää aineiston analysoinnissa. Monimuuttujamenetelmiä käytettäessä vastaajien määrän tulisi olla 200 tai enemmän ja jokaista muuttujaa tulee olla riittävästi eli vähintään viisi (Metsämuuronen 2003, 504). Aineiston vastaajamäärän sekä systemaattisen vinoutuman vuoksi ei ole asiallista käyttää monimuuttujamenetelmiä aineiston analysoinnissa, koska analysointi ei olisi ollut luotettava. Pohdin ja arvioin, että mikä olisi sopiva tutkimusmenetelmä huomioiden aineiston kato ja vinouma. Päädyin siihen, että ristiintaulukointi on sopiva tutkimusmenetelmä aineiston analysointiin.

Tutkimuksen reliabiliteettia voi kasvattavaa elaboraatiolla, analyysissä löytyneiden kausaalisuhteiden tarkennuksella (Jokivuori & Hietala 2007, 16). Kausaalisuhteiden tarkennuksessa analyysin hypoteesit tulee olla voimassa. Etsin analyysissä selittäviä muuttuja, jos Khiin neliön testin oletukset olivat voimassa. Jos Khiin neliön testin oletukset eivät toteutuneet, nostin aineistosta mielenkiintoisia tuloksia, joita ei voida kuitenkaan yleistää. Tämän vuoksi aineiston tuloksia kerrottaessa analyysin taso jää osittain kuvailevalle tasolle eikä selittävään analyysiin päästä. Tulosluvussa tuon esille, jos tutkielman tulokset eivät ole yleistettävissä.

Aineiston analysoinnin aikana kyseenalaistin omia tulkintojani, jotta lähestyin aineistoa ilman omia ennakoasetuksiani ja ennakkotulkintojani. Tutkielmani lopussa, aineiston tulkinnan jälkeen, aineisto ja aiempi teoria pääsevät yhteiseen vuoropuheluun. Tutkielmaani voi pitää onnistuneena, jos ymmärrämme suhdeperustaisuutta paremmin tutkielman valmistuttua kuin ennen tutkielman alkua. Tutkielman tavoitteena on löytää yhteistä ymmärrystä suhdeperustaisuuden käsitteelle suomalaisessa sosiaalisuhteissa, mutta samalla tutkijana ymmärrän, että tutkielmassani saan kiinni yksittäisen joukon sen hetkisestä merkitysmaailmasta oman merkitysmaailmani kautta.

## 5 SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN JÄSENNYS TYÖSTÄÄN

Tässä luvussa esittelen analyysistäni esille nostamani tulokset. Monimenetelmätutkimuksessa tavoitteena on aineistojen yhdistäminen, jonka vuoksi esittelen tutkielmani tulokset yhtenäisesti ilman erottelua erillisiin lukuihin kvalitatiivisen tai kvantitatiivisen aineiston tai analysoinnin perusteella. Avaan jokaisen alaluvun aineisto-otteella. Alaluvuissa 5.1 ja 5.2 tuon esille avoimien kysymyksien tyypittelyiden tulokset. Analysoin tyypiteltyjä tuloksia luvussa 4.5 esitetyillä muuttujilla, jotka ovat vastaajan työkokemus, asiakaspiiri, asiakasmäärä, kunnan koko, suhdeperustaisuuskäsitteen tunnistettavuus, vastaajan työote sekä suhdeperustaisuuskäsitteen sisällöllä. Käytin samoja muuttujia aineiston kvantitatiivisessa analysoinnissa. Nostin esille mahdollisia yhteisiä tekijöitä sekä kuvasin prosenttiosuuksilla mielenkiintoa herättäneitä kohtia.

Ensimmäisessä alaluvussa 5.1 kuvaan sosiaalityöntekijöiden työn taustalla olevia teorioita ja viitekehyksiä. Tyypittelin käytössä olevat työotteet neljään eri luokkaan suhdeperustaiselle tyypillinen, terapeutin lähestymistapa, periaatteet ja lainsäädäntö sekä muut sosiaalityön menetelmät. Luvussa 5.2 paikannan suhdeperustaisuuskäsitettä vastausten perusteella. Tyypittelin aineiston kolmeen luokkaan vastausten perusteella, jotka ovat suhde ja vuorovaikutus, ihmiset ja ympäristö sekä menetelmät. Luvussa 5.3 avaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen osa-alueita ja vuorovaikutuksen elementtejä sekä niiden toteutumista arjen sosiaalityössä. Viimeisessä luvussa, 5.4, kuvaan asiakassuhteen haasteita.

### 5.1 Ammatillista asiantuntijuutta vai maalaisjärkeä

*”Käytännössä toiminta on sekoitus erilaisia teorioita, malleja ja työntekijän persoonallisuutta.”*

Sosiaalityöntekijöiden työssään käyttämät teoriat ja viitekehykset opitaan sosiaalityön perusopintojen aikana yliopistossa. Näistä muodostuu jokaiselle sosiaalityöntekijälle yksilöllinen työote, johon vaikuttaa sosiaalityöntekijän opintojen lisäksi sosiaalityöntekijän asiakaspiiri sekä asiakkaiden tarpeet ja sosiaalityöntekijän mielenkiinnon kohteet sekä hänen oma persoonansa. Valmistumisen jälkeen osaamista on mahdollista kartuttaa täydennyskoulutuksin. Työote muotoutuu usein monista teorioista ja se kehittyy työssä asiakkaiden tarpeiden sekä sosiaalityöntekijän kiinnostuksen mukaan.

Vastaajat, jotka eivät nimenneet työtötään kyselyssä saattoivat vastata vain lyhyesti "ei" tai kuvailla työtötään muutamalla sanalla. Näissä tuli esille niin sanottua arkitietoa kuten terveen järjen käyttö, tasapuolisuus ja reiluus, koulussa ja työssä opittu. Vastauksissa tuli esille myös selviytyminen ja hallinnon vaatimuksiin vastaaaminen. Sosiaalityön ollessa tutkittuun tietoon perustuvaa, jätin ei-tieteelliset vastaukset tyypittelyn ulkopuolelle ei osaa sanoa -luokkaan. Tyypittelin tässä tutkielmassa esille tulleet sosiaalityössä käytettävät työotteet neljään luokkaan, jotka ovat suhdeperustaiselle tyypillinen, terapeutin lähestymistapa, periaatteet ja lainsäädäntö sekä muut sosiaalityön menetelmät.

Suhdeperustaiselle työskentelylle tyypillistä on kiinnittää huomiota asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen vuorovaikutukseen. Vuorovaikutus koostuu muun muassa luottamuksesta, dialogisuudesta, vastavuoroisuudesta, kunnioituksesta ja sensitiivisyydestä. Työtötä ohjaa systeemisen teorian lisäksi case work sekä psykososiaalinen sosiaalityö. Suhdeperustaisessa työotteessa on havaittavissa lastensuojelun systeemille toimintamallille tyypillisiä sisältöjä kuten reflektiivisyys sekä lupaa pyytävä -työote.

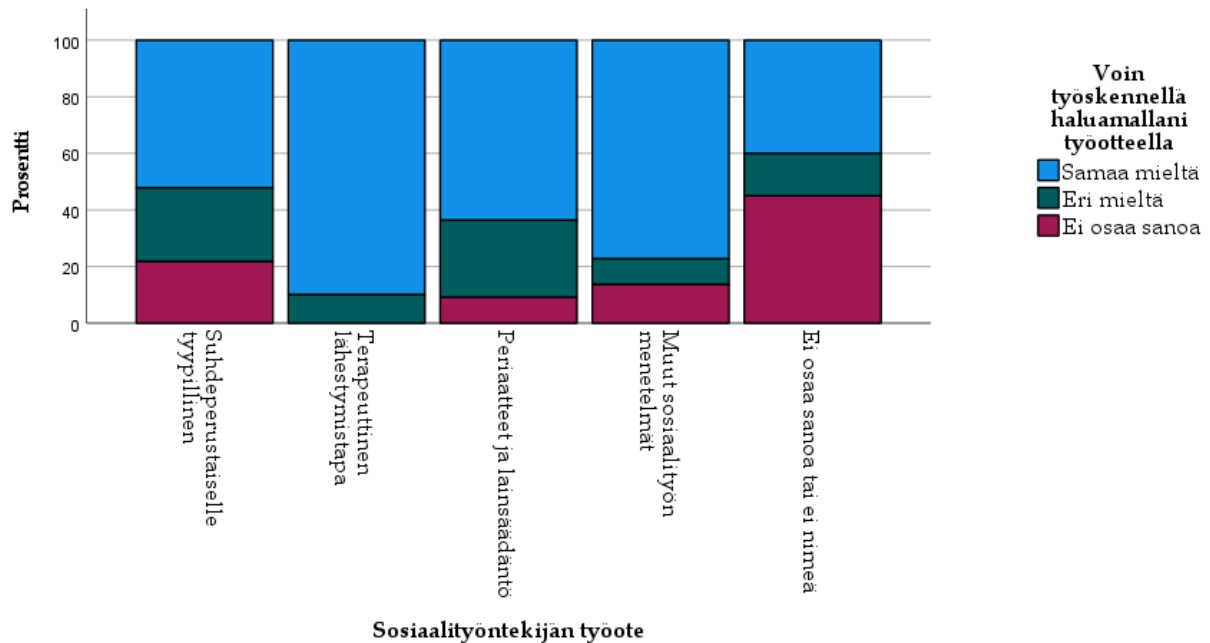
Terapeuttisessa lähestymistavassa pohjataan psykologiaan sekä terapiaan. Psykologisuus näkyy esimerkiksi kehityspsykologian muodossa. Vastaajien keskuudessa muutamalla oli terapeuttisia opintoja liittyen traumaan, kriisiin tai ratkaisukeskeisyyteen. Vastauksissa nousi esille erilaisia terapiamuotoja kuten, nonviolent Communication (NVC), dialektinen käyttäytymisterapia (DKT) sekä vuorovaikutteinen kehityspsykoterapia (DDP). Tyypittelin myös perheterapian tähän luokkaan perheterapian ollessa yksi psykoterapian muoto. Terapeuttisessa lähestymistavassa on paljon samoja piirteitä suhdeperustaiselle tyypillisen työskentelyn kanssa, kuten asiakassuhteen merkittisyys. Terapeuttisessa lähestymistavassa taustalla on kuitenkin erilliset terapiaopinnot tai selkeästi vahvempi terapeutin orientaatio kuin suhdeperustaisessa työotteessa.

Osa vastaajista nosti työtään ohjaavaksi työotteeksi työn taustalla olevat periaatteet, kuten ihmisoikeudet ja eettisyyden, lainsäädännön sekä työntekijän omat arvot. Vastauksissa esille nousi poliittisia ja kristillisiä arvoja, kriittisyyttä sekä ekologisuutta. Muutama vastaaja kuvasi työskentelyä asiakkaan ja työntekijän roolien kautta. Rooleissa tulevat esille sosiaalityöntekijän rooli asiakassuhteessa viranomaispäätösten kautta, sosiaalityöntekijän asiantuntijuus, sosiaalityöntekijä asiakkaan asianajajana sekä asiakkaan oma toimijuus.

Sosiaalityöntekijöillä on käytössään laajasti useita eri menetelmiä. Menetelmät, jotka eivät sopineet suhdeperustaiselle tyypilliseen työotteeseen tai terapeuttiliseen lähestymistapaan, tyypittelin muiksi sosiaalityön menetelmiksi. Näissä oli erotettavissa kaksi luokkaa, joista toinen on työntekijän itse valitsema työote ja toinen on organisaation ohjaama työote. Työntekijän työotetta voi ohjata työotteet kuten voimavarakeskeinen lähestymistapa, ratkaisukeskeisyys, arkilähtöisyys ja narratiivisuus. Organisaation ohjaamissa työotteissa esille nousi toipumisorientaatio, kuntoutus, kotoutuminen, muutostyö, arviointityö ja palveluohjaus. Muutama vastaaja nosti esille moniammatillisuuden tärkeänä osana työtä.

Kysyin kyselyssä vastaajilta, että voiko vastaaja käyttää työssään haluamaansa työotetta. Työntekijän organisaatio ja asiakspiiri vaikuttavat työntekijän työotteeseen. Vastauksissa tuli esille esimerkiksi, että päihdetyössä työotteena on toipumisorientaatiota ja lastensuojelutarpeen arvioinnissa käytetään esimerkiksi BBIC (Barns behov i centrum) tuen tarpeen arviointimallia. Tämän vuoksi kaikki sosiaalityöntekijät eivät voi työskennellä itse valitsemansa työotteen mukaisesti. Yli puolet vastaajista vastasi, että voi tehdä työtään haluamallaan työotteella (kuviot 5). Asiakspiirin tarkastelun perusteella kaikki lapsiperheiden palveluissa työskentelevät pystyvät työskentelemään haluamallaan työotteella. Sosiaalityöntekijän asiakasmäärällä on vaikutusta halutun työotteen käyttämiseen. Haluamaansa työotetta voivat käyttää 70 % työntekijöistä, joilla on alle 29 asiakasta. Kun analysoin aineistossa esille tulleita työotteita ja työntekijän mahdollisuuksia työskennellä haluamallaan työotteellaan, terapeuttilinen lähestyminen korostui. Lähes kaikki terapeuttilisella lähestymistavalla työskentelevät haluavat työskennellä terapeuttilisellä otteella.

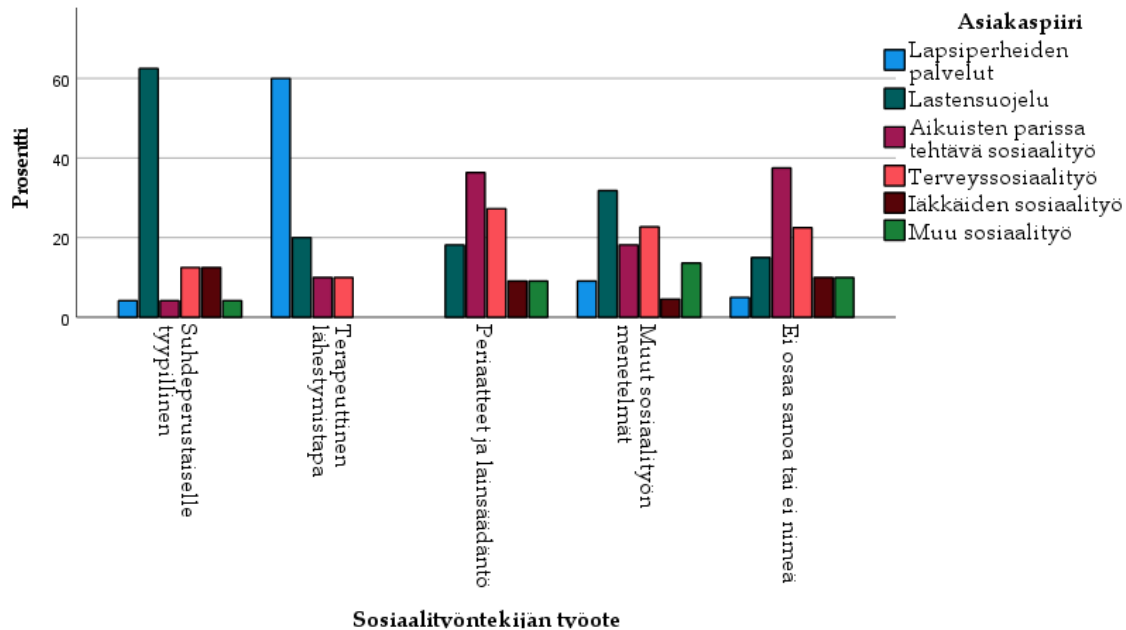
Mielenkiintoista oli, että osa vastaajista, jotka eivät nimenneet käytössään olevaa työotettaan, vastasivat silti työskentelevänsä haluamallaan työotteellaan. Ymmärrettävää on, että jos vastaaja ei osannut nimetä käytössään olevaa työotettaan, vastaaja ei myöskään osannut vastata, että pystyykö työskentelemään haluamallaan työotteellaan. Muutama vastaaja, joka ei nimennyt käyttämäänsä työotettaan, vastasi, ettei pysty työskentelemään haluamallaan työotteellaan.



KUVIO 5 Haluttu työote tarkasteltuna sosiaalityöntekijän työotteella (%)

Sosiaalityöntekijän asiakspiirin ja työotteen ristiintaulukoinnissa p-arvo oli alle 0,001, jolloin voidaan sanoa, että sosiaalityön asiakspiirillä ja valitulla työotteella on merkitsevää tilastollista riippuvuutta. Khiin neliö testissä aineiston frekvenssioletukset eivät ole voimassa, joten tulosta ei voida yleistää. Kun tarkastelussa pelkistää lastensuojelun sosiaalityöntekijät verrattuina muihin sosiaalityöntekijöihin, on frekvenssit voimassa. Täten voidaan yleistää, että lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä painottuu suhdeperustaiselle työskentelylle tyypillinen työote, kun taas muilla sosiaalityöntekijöillä painottuu työotteen nimeämättömyys. Lapsiperheiden palveluissa korostuu terapeuttinen lähestymistapa (kuviokuva 6). Tässä aineistossa lapsiperheiden palveluihin on yhdistettynä perheneuvolan työntekijät, joka voi selittää lähestymistapaa sosiaalityöhön.





KUVIO 6 Sosiaalityöntekijän työotteen tarkastelu asiakaspiirin kautta (%)

Harmillisesti lähes 40 % vastaajista ei osannut tai ei nimennyt käyttämäänsä teoriaansa. Hain ristiintaulukoinnin avulla selitystä ja yhdistäviä tekijöitä sille, miksi tietyt vastaajat jättivät vastaamatta. Aineiston taustamuuttujilla ei löytynyt tilastollista merkittävyyttä, joka olisi selittänyt tai yhdistänyt vastaajia, jotka eivät kertoneet työotteestaan. Silti analyysistä on nähtävissä, että suurin osa vastaajista, jotka eivät kertoneet työotteestaan, työskentelevät aikuisten parissa.

## 5.2 Suhdeperustaisuus käsitettä paikantamassa

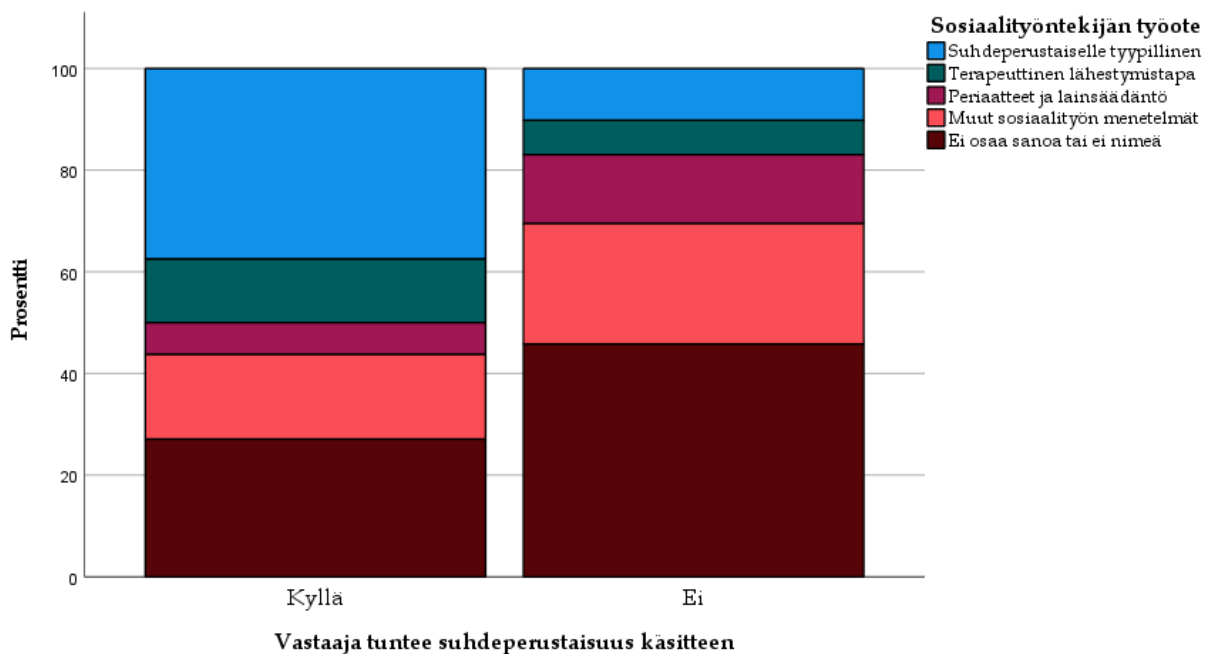
*”Asiakkaan muutostavoitteiden mukainen työskentely edellyttää yhteistyötä, luottamusta ja kumppanuutta, jotka rakentuvat suhteessa. Suhteen rakentuminen edellyttää aikaa, toistoja, pysyvyyttä. Suhdeperustaisessa työssä on tilaa ja turvaa tunteille.”*

*”Ymmärrän suhdeperusteisuuden rakentuvan omassa työssäni psykososiaalisen työotteen kautta. Oman kokemukseni mukaan työssä tarvitaan usein terapeuttista lähestymistapaa, vaikkakaan sosiaalityöntekijä ei ole terapeutti.”*

Suhdeperustaisuuskäsitteen tuntee vähän alle puolet vastaajista. Analysoinnissa ei löytynyt tilastollista merkittävyyttä käsitteen tunnettavuuteen. Käsitteen heikkoon

tunnettavuuteen vaikuttaa enemmän sosiaalityöntekijän asiakaspiiri kuin sosiaalityöntekijän työkokemus. Suhdeperustaisuuden käsite on tutuin lastensuojelun sosiaalityöntekijöille, heikoimmin käsitteen tunnistavat aikuisten parissa sosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät. Huolestuttavaa on, että lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden parissa reilu kolmas osa eivät tunnista käsitettä. Työntekijän työkokemuksella asiaa tarkastella ei löytynyt kausaalisuutta. Suhdeperustaisuuskäsitteen tuntevista vastaajista 75 % työskentelee suhdeperustaiselle tyypillisen työtteen mukaisesti (kuvio 7). Kaikista vastaajista 68 % oli sitä mieltä, että suhdeperustaisessa työssä sosiaalityöntekijän tunnekuormitus voi kasvaa.

Kyselyssä kysyin, mitä suhdeperustaisuuskäsite tarkoittaa vastaajalle. Kysymykseen oli mahdollista vastata oman oletuksen mukaan, vaikka ei entuudestaan tuntisi käsitettä. Vastaajat liittivät suhdeperustaisuuskäsitteen suhteeseen ja työntekijään, vastauksissa nousi esille myös luottamus, sosiaalityö, vuorovaikutus ja perhe. Suhdeperustaisen työn vaikuttavuus sekä onnistuminen työssä eivät unohtuneet vastauksista. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde vaikuttaa sosiaalityön onnistumiseen ja muutosten syntymiseen positiivisesti.

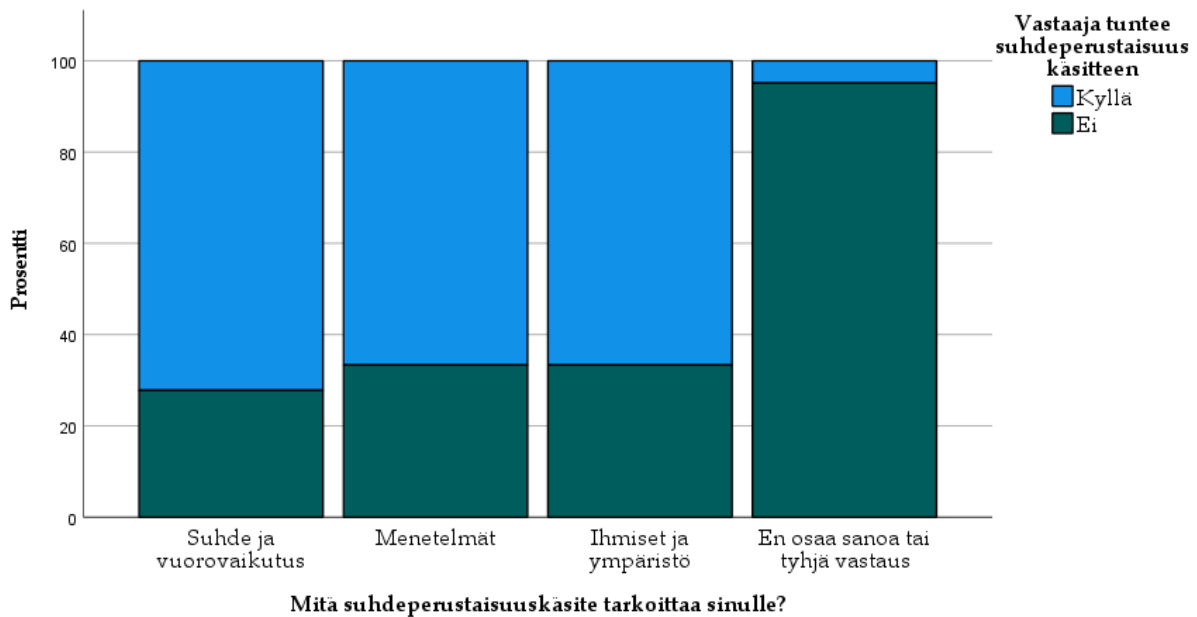


KUVIO 7 Suhdeperustaisuuskäsitteen tunnistettavuuden jakautuminen sosiaalityöntekijän työotteella (%)

Tyypittelin aineiston kolmeen luokkaan vastausten perusteella, jotka ovat suhde ja vuorovaikutus, ihmiset ja ympäristö sekä menetelmät. Näiden elementtien lisäksi suhdeperustainen työ tarvitsee aikaa ja tilaa toteutuakseen. Aineiston kvantitatiivisessa luokittelussa on mukana luokka, jossa vastaaja ei ole osannut sanoa, mitä käsite tarkoittaa tai vastaaja on jättänyt vastauksen tyhjäksi. Suhteessa ja vuorovaikutuksessa on kyse asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisestä yhteistyöstä ja kumppanuussuhteesta. Asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen vaikuttavat muun muassa luottamus, tutustuminen ja avoimuus. Tarkastelen tarkemmin suhteen vuorovaikutuksen elementtejä luvussa 5.3.

Suhdeperustainen työote eroaa muista sosiaalityön työotteista siten, että työskentelyssä asiakkaan tilannetta arvioidessa huomioidaan asiakkaan kaikki suhteet, niin perhe ja läheisverkosto, viranomaisverkosto sekä ympäristö. Muutostyöskentelyssä asiakkaan muita suhteita ei unohdeta, vaan työskentelyä tehdään mahdollisuuksien mukaan muut suhteet huomioiden. Suhdeperustaisuuden käsitettä muotoiltaessa vastaajat toivat esille erilaisia työotteita, joita käyttävät suhdeperustaisessa työssä. Erilaisissa työotteissa korostuivat systeeminen työskentely, terapeutin työ sekä asiakaslähtöisyys. Seuraavaksi eniten vastauksissa tuli esille psykososiaalinen työskentely, ratkaisukeskeisyys ja motivointi. Vaikka avoimessa suhdeperustaisuuskäsitteen määrittelyssä vain muutama vastaaja toi esille reflektiivisyyden työssään, 82% vastaajista oli sitä mieltä, että reflektiivinen työote antaa työntekijälle mahdollisuuden tehdä suhdeperustaista työtä. Reflektiivisen työotteen merkitys korostuu sosiaalityöntekijöillä, jotka työskentelevät suhdeperustaiselle tyypillisen työotteen mukaisesti.

Suhdeperustaisuuskäsitteen ja sen tunnettavuuden ristiintaulukoinnissa on tilastollista erittäin merkitsevää yhteyttä. Vastausten perusteella voidaan todeta, että yli puolet vastaajista, joille suhdeperustaisuuskäsite on tuttu, liittävät sen suhteeseen ja vuorovaikutukseen. Jos vastaaja ei ole tuntenut käsitettä entuudestaan ja arvannut sen tarkoitusta, on sen arvioitu liittyvän suhteeseen ja vuorovaikutukseen (kuviot 8). Tuloksia ei voida kuitenkaan yleistää. Yllättäen myös muutama käsitteen tunteva vastaaja ei ollut halunnut eritellä, mitä käsite tarkoittaa vastaajalle.



KUVIO 8 Suhdeperustaisuuskäsitteen luokat tarkisteltuna käsitteen tunnettavuudella (%)

Suhdeperustaiselle työotteelle tyypillisiä menetelmiä ovat hypoteesit sekä ei-tietämisen positio. Vastaajista 77 % uskoo, että asiakkaan tilanteesta ja käyttäytymisestä on hyvä pohtia hypoteeseja. Ei-tietämisen positio, jossa asiakkaan puolesta ei tehdä ehdotelmia, päätöksiä ja oletuksia saa kannatusta 59 % vastaajista. Tämä korostuu erityisesti lapsiperheiden palveluissa, jossa kaikki vastaajat pitävät hypoteesien tekemistä asiakkaan tilanteista ja käyttäytymisestä tärkeänä. Ristiintaulukoidessa ei-tietämisen positiota sekä vastaajan suhdeperustaisuuskäsitteen tuntemista on havaittavissa tilastollista merkitsevyyttä. Vastaajat, joiden mielestä ei-tietämisen positio on tärkeää sosiaalityössä yleensä tuntevat suhdeperustaisuuskäsitteen.

### 5.3 Merkityksellinen suhde

*"...olettamana jo virallisen näkemyksenkin kannalta, että about kaikkien noiden pitäisi olla erittäin tärkeitä elementtejä, ehkä tuota huumori-asiaa ja emotionaalista yhteyttä lukuunottamatta."*

Kyselyssä oli 16 erilaista elementtiä, jotka voivat olla läsnä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä suhteessa. Valitsin kyselyssä esillä olevat elementit etenkin Hood ym.

(2019) tutkimuksessa esille tulleiden asiakassuhteen elementtien kautta. Elementtien valitsemiseen vaikutti myös muut luvussa 3.3. esitellyt tutkimukset, joissa tutkittiin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta (Beresford ym. 2008; Winter 2009; Swan ym. 2018). Pyysin vastaajia arvioimaan, kuinka usein he toteuttavat elementtiä suhteessa. Koska kyselyssä käsitteitä ei ole määritelty, voivat ne tarkoittaa vastaajille erilaisia asioita.

Kaikkia asiakassuhteen elementtejä pidettiin tärkeinä, tärkeimpinä elementteinä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa sosiaalityöntekijän näkökulmasta pidettiin eettisyyttä, kunnioitusta ja luotettavuutta. Vähiten tärkeinä elementteinä pidettiin tiivistä yhteydenpitoa ja tapaamisten tiheyttä (taulukko 2). Näiden elementtien lisäksi avoimien kysymyksien vastauksissa tuli esille, että asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen suhteeseen kuuluu välittämistä, kuulluksi tulemistä, turvaa ja tunteita, erityisesti empatiaa.

TAULUKKO 4 Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen suhteen elementtien tärkeys sosiaalityöntekijän näkökulmasta

Elementti	Tärkeää	Ei tärkeää	En osaa sanoa	Vastaajien määrä
Eettisyys	99,1 %	-	0,9 %	n =107
Kunnioitus	99,1 %	-	0,9 %	n = 107
Luotettavuus	99,1 %		0,9 %	n = 106
Luottamus	98,1 %	0,9 %	0,9 %	n = 107
Rehellisyys	98,1 %	-	1,9 %	n = 107
Avoimuus	98,1 %	0,9 %	0,9 %	n = 107
Vastavuoroisuus	97,2 %	1,9 %	0,9 %	n = 107
Dialogisuus	97,2 %	1,9 %	0,9 %	n = 107
Johdonmukaisuus	97,2 %	0,9 %	1,9 %	n = 107
Lähestyttävyys	97,2 %	0,9 %	1,9 %	n = 107
Sitoutuminen	94,4 %	3,7 %	1,9 %	n = 107
Luovuus	88,8 %	10,3 %	0,9 %	n = 107
Huumori	87,6 %	12,4 %	-	n = 105
Emotionaalinen yhteys	86 %	12,1 %	1,9 %	n = 107
Tiivis yhteydenpito	82,2 %	15,9 %	1,9 %	n = 107
Tapaamisten tiheys	81,3 %	15,9 %	2,8 %	n =107

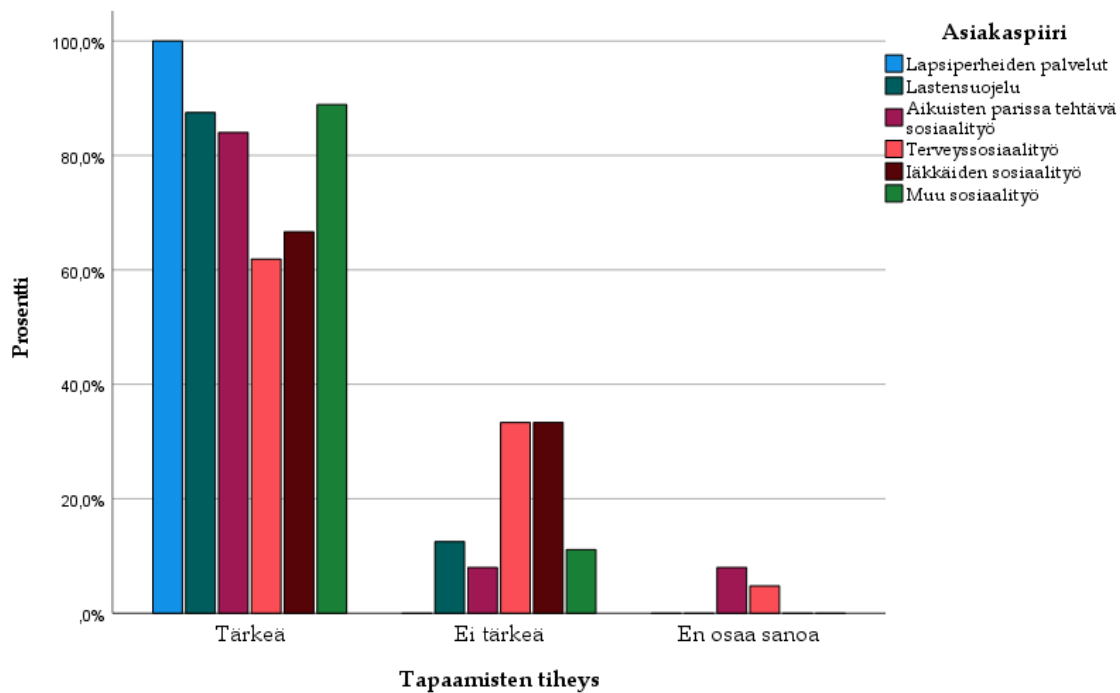
Kyselyssä kysyin vastaajalta, että kuinka usein hän toteuttaa asiakassuhteen elementtejä arjessaan. Elementtejä, joita yli 90 % vastaajista olivat pitäneet tärkeinä, toteutettiin työssä päivittäin tai vähintään viikoittain. Myös ne vastaajat, jotka eivät pitäneet

kyseistä elementtiä tärkeänä asiakassuhteessa, toteuttivat sitä päivittäin tai lähes päivittäin työssään. Tiiviin yhteydenpidon ja tapaamisten tiheyden toteutumista oli vastaajien mielestä vaikea määritellä ja niitä toteutettiin harvemmin (taulukko 3).

TAULUKKO 5 Asiakassuhteessa olevien elementtien esiintyvyys arkityössä

Elementti	Päivittäin	Viikoittain	Harvemmin	En osaa sanoa	Vastaajien määrä
Kunnioitus	71,7 %	26,4 %	0,9 %	0,9 %	n = 106
Eettisyys	65,1 %	34,9 %	-	-	n = 106
Rehellisyys	62,3 %	34,9 %	1,9 %	0,9 %	n = 106
Luottamus	57,1 %	40 %	1,0 %	1,9 %	n = 105
Luotettavuus	54,7 %	43,4 %	0,9 %	0,9 %	n = 106
Avoimuus	44,3 %	53,8 %	0,9 %	0,9 ja	n = 106
Lähestyttävyyys	41,5 %	55,7 %	0,9 %	1,9 %	n = 106
Johdonmukaisuus	39,6 %	57,5 %	0,9 %	1,9 %	n = 106
Dialogisuus	35,2 %	61 %	1,0 %	2,9 %	n = 105
Vastavuoroisuus	35,2 %	60 %	1,0 %	3,8 %	n = 105
Sitoutuminen	30,2 %	60,4 %	7,5 %	1,9 %	n = 106
Huumori	15,2 %	71,4 %	10,5 %	2,9 %	n = 105
Luovuus	14,3 %	64,8 %	17,1 %	3,8 %	n = 105
Emotionaalinen yhteys	12,3 %	68,9 %	14,2 %	4,7 %	n = 106
Tiivis yhteydenpito	8,5 %	50 %	34 %	7,5 %	n = 106
Tapaamisten tiheys	7,5 %	48,1 %	36,8 %	7,5 %	n = 106

Tapaamisten tiheyden ja tiiviin yhteydenpidon tarkastelussa vastaajan asiakaspiirin sekä suhdeperustaisuuskäsitteen tuntemisen kautta tuottivat yhdistäviä tekijöitä. Kaikki vastaajat, jotka tuntevat suhdeperustaisuuden käsitteen, pitävät tapaamisten tiheyttä ja tiivistä yhteydenpitoa tärkeänä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa. Jos vastaaja ei tunne suhdeperustaisuuden käsitettä, ei hänelle ole niin tärkeää tapaamisten tiheys eikä tiivis yhteydenpito asiakkaan kanssa. Kaikki lapsiperheiden palveluissa työskentelevät kokevat tapaamisten tiheyden tärkeäksi (kuviot 9). Asiakaspiirin ja tapaamisten tiheyden tarkastelussa tulee esille sosiaalityön erilaiset tarpeet. Palvelutarpeen arvioinnissa ovat erilaiset kriteerit työlle kuin vaikka neuvontatyössä.



KUVIO 9 Tapaamisten tiheyden merkityksellisyyden tarkastelu asiakaspiirin kautta (%)

Luovuus, emotionaalinen yhteys sekä huumori jakoivat mielipiteitä tapaamisten tiheyden ja yhteydenpidon lisäksi. Näiden analysoinnissa ei löytynyt yhdistäviä tekijöitä niiden vastaajien kesken, jotka eivät pitäneet elementtiä tärkeänä työssään. Tämän tutkielman perusteella eniten luovuutta työssään käyttävät terveystieteiden sosiaalityössä työskentelevät ja emotionaalisen yhteyden tärkeänä pitäminen korostuu lapsiperheiden palveluissa.

Luottamus ja suhde kuuluvat tiiviisti yhteen, silti 47 % vastaajista oli sitä mieltä, että on olemassa asiakkaita, jotka eivät tarvitse luottamuksellista suhdetta. Analysoinnissa ei löytynyt selittävää muuttujaa vastaajille, jotka näin kokivat. Samanaikaisesti lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisellä suhteella on merkitystä asiakkaan tilanteen paranemiseen ja luottamuksellinen asiakassuhde asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä on merkityksellinen suhteen molemmille osapuolille.

Asiakassuhteen terapeuttisuus herätti vastaajissa mielipiteitä sekä puolesta että vastaan. Lähes puolet vastaajista olivat sitä mieltä, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde on lähellä terapiasuhdetta. Kaikista vastaajista 34 % oli sitä mieltä, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteen ollessa lähellä terapeuttista suhdetta sosiaali-

työn eettisyys vaarantuu. Kun tarkastelin eettisyyden vaarantumista vastaajan työotteesta kautta, nousi terapeuttisella työotteella työtä tekevät. Heistä 70 % ei koe eettisyyden vaarantuvan terapeuttisessa suhteessa. Kun asiaa tarkastellaan vastaajan asiakaspiirin kautta, vahvinten eettisyyden vaarantumista terapeuttisessa suhteessa kokevat lastensuojelun sosiaalityöntekijät.

## 5.4 Aina suhde ei onnistu, vaikka yrittäisi

*”Luottamus ei rakennu aina hetkessä, siksi suhteen luomisessa on haasteita, ei asiakaskaan aina tiedä mitä odottaa ellei hänelle kerrota sitä, miksi tässä ollaan. Vastahakoisuus voi olla ihan luonnollista.”*

Sosiaalityöntekijän panostuksesta huolimatta hyvän asiakassuhteen rakentaminen ei aina onnistu. Haasteet suhteen rakentamattomuudelle voivat johtua erilaisista syistä, kuten asiakkaasta, työntekijästä tai organisaatiosta. Kyselyssä esitin 10 eri väittämää, jotka vaikuttavat hyvän asiakassuhteen luomiseen (taulukko 4). Tässä analyysissä jätin en osaa sanoa – vastaukset analyysin ulkopuolelle. Ristiintaulukoinnissa ei nousut esille tilastollista merkittävyyttä yhdelläkään muuttujalla.

TAULUKKO 6 Hyvän asiakassuhteen luomisen haasteet

Piirre	Samaa mieltä	Eri mieltä	Vastaajien määrä
Asiakkaan aiemmat huonot kokemukset viranomaisista	96,3 %	3,7 %	n = 107
Asiakkaan vastahakoisuus	91,5 %	8,5 %	n = 106
Ajan puute	90,7 %	9,3 %	n = 107
Liian suuri asiakasmäärä	86,9 %	13,1 %	n = 107
Asiakkaan epärealistiset odotukset	85,8 %	14,2 %	n = 106
Byrokratia	81,7 %	18,3 %	n = 104
Organisaation rajoitteet	81,7 %	18,3 %	n = 104
Työntekijän riittämättömät taidot	68,9 %	31,1 %	n = 103
Työyhteisön puuttuva tuki	61,8 %	38,2 %	n = 102
Esimiehen puuttuva tuki	58,7 %	41,3 %	n = 104

Taustamuuttujista huolimatta lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että asiakkaan aiemmat huonot kokemukset viranomaisista tuovat haasteita hyvän asiakassuhteen rakentamiselle. Myös asiakkaan vastahakoisuus sekä sosiaalityöntekijän ajan puute luovat työskentelyssä paljon haasteita. Ajan puute korreloituu työkokemuksen tarkastelussa. Mitä vähemmän sosiaalityöntekijällä työkokemusta, sitä enemmän ajan puute vaikuttaa hyvän asiakassuhteen luomiseen.



Liian suuren asiakasmäärän tarkastelussa kiinnitin huomiota siihen, että vaikka asiakasmäärä olisi pieni (0–29), sosiaalityöntekijät kokevat silti liian suuren asiakasmäärän vaikuttavan negatiivisesti hyvän asiakassuhteen luomiseen. Vaikka tuloksella ei ollut havaittavissa tilastollista merkittävyyttä tai yleistettävyyttä, tarkistin asiaa vielä sosiaalityöntekijöiden asiakaspiirin kautta. Tässä on nähtävissä muuttujien välillä tilastollisesti merkitsevää riippuvuutta ( $p < ,002$ ), mutta testin oletukset eivät ole voimassa frekvenssejä tarkastellessa. Erityisesti lastensuojelun sosiaalityöntekijät, joiden asiakasmäärä on 30–39, kokevat liiallisen asiakasmäärän merkitsevästi hyvän asiakassuhteen haasteena, mutta tämä ei ole yleistettävissä.

Vastaajat olivat sitä mieltä, että asiakkaan epärealistiset odotukset, byrokratia sekä organisaation rajoitteet ovat haasteena hyvälle asiakassuhteelle. Työntekijän riittämättömiä taitoja piti 68,9 % vastaajista hyvän asiakassuhteen haasteena. Vastaajat kokivat työyhteisön puuttuvan tuen merkittävämmäksi haitaksi hyvän asiakassuhteen syntymiselle kuin esimiehen puuttuvan tuen. Avoimissa kysymyksissä tuli esille näkökulma, että jatkuva henkilöstöpula estää laadukkaan työntekemisen.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tässä luvussa esittelen tutkielmani johtopäätökset, jossa vastaan tutkielmani tutkimuskysymyksiin sekä tutkielmassani asetettuihin hypoteeseihin. Lopuksi pohdin tutkielman merkitystä sekä johtopäätöksistä heränneitä ajatuksia. Tuon myös esille mahdolliset tarpeet jatkotutkimukselle.

### 6.1 Johtopäätökset

Tutkielmani tavoite on selvittää suhdeperustaisuuskäsitteen merkitystä sosiaalityöntekijöiden kokemusten perusteella. Tutkimuskysymyksenä minulla on, että miten sosiaalityöntekijät ymmärtävät suhdeperustaisuuden työssään ja mitkä taustatekijät saattavat vaikuttaa sosiaalityöntekijän suhdeperustaiseen työotteeseen. Lisäksi minulla on hypoteesina, että lastensuojelussa työskentelevät sosiaalityöntekijät tuntevat suhdeperustaisuuskäsitteen muita sosiaalityöntekijöitä paremmin ja lastensuojelun sosiaalityöntekijät toteuttavat työssään suhdeperustaista työtettä, koska suhdeperustainen työote on systemisen lastensuojelun toimintamallin peruspilari ja systeminen toimintamalli on käytössä erityisesti lastensuojelussa.

Tämän tutkielman lisäarvo vuorovaikutuksen sekä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen suhteen tutkimuksessa on, että tutkielman teoreettisessa viitekehyksessä yhdistettiin kansainvälistä ja suomalaista vuorovaikutuksen tutkimusta. Suhdeperustaisuus (relationship-based practice) ei näy käsitteenä suomalaisessa vuorovaikutuksen tutkimuksessa, mutta se on löydettävissä sieltä. Suhdeperustaisuudessa ei siis ole kyse uudesta asiasta työntekijöille, mutta suhdeperustaista työskentelyä ei tunnisteta Suomessa suhdeperustaisuus nimellä. Käsitteen tällä nimellä tunnisti vähän alle puolet vastaajista. Suhdeperustainen työote on nähtävissä suomalaisen sosiaalityön tutki-

muksessa sekä sosiaalityön perusopinnoissa. Esimerkiksi Juhilan (2006) teosta ”Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina”, joka pureutuu työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamiseen, käytettiin useamman vuoden sosiaalityön valintakokeessa pääsykoekirjana ja teosta on käytetty sosiaalityön perusopinnoissa oppikirjana. Kyseinen teos ohjaa edelleen sosiaalityöntekijöiden ajatuksia asiakastyöstä, kuten tätä aiemmin Sipilän (1989) teos ”Sosiaalityön jäljillä” ohjasi sosiaalityöntekijöiden oppia psykososiaalisesta työotteesta ja asiakkaan sekä sosiaalityöntekijän vuorovaikutuksen merkitystä.

Systeminen teoria on nähtävissä Suomessa erityisesti lastensuojelun systemisessä toimintamallissa (Aaltio ja Isokuortti 2019a), minkä vuoksi sosiaalityöntekijät liittävät sen suhdeperustaiseen työskentelyyn. Kansainvälisissä tutkimuksissa suhdeperustaisuudesta systeemiteoria ei nouse esille, joten suhdeperustaisuus linkittyy systemiseen työskentelyyn vahvemmin Suomessa kuin muualla. Suhdeperustaisen työtöten taustalla on tunnistettavissa psykososiaalinen sosiaalityö (Richmond 1922; Hollis 1964; Granfelt 1993), asiakaskeksisyys (Rogers 1951), kiintymyssuhdeteoria (Howe 1988; Lawler ym. 2011), sisäinen ja ulkoinen maailma (Winnicot 1964; Schofield 1998), tunnistamisen teoria (Honneth 2007, Turney 2012), holistisuus (Ruch 2005) sekä terapeutinen näkökulma (Howe 1998, Schofield 1998). Vastaaen vastauksissa heidän omista työtöteistaan ei tullut esille sisäisen ja ulkoisen maailman näkökulmaa. Kaikki muut suhdeperustaisuuden taustalla näkyvät teorit tulivat esille aineistossa.

Sosiaalityöntekijät paikansivat suhdeperustaisuuden asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen suhteeseen, asiakkaan verkostoihin ja menetelmiin liittyviksi asioiksi. Suhdeperustaisen työtöten lähtökohtana on luottamuksellinen ja merkityksellinen asiakassuhde (Howe 1998; Trevithick 2003; Ruch 2005; Turney 2012). Asiakassuhde on merkityksellinen sekä asiakkaalle että sosiaalityöntekijälle. Suhteessa on havaittavissa erilaisia vuorovaikutuksen elementtejä, joihin vaikuttavat työntekijän persoonana sekä asiakkaan tarpeet. Suomalaisen sosiaalityön asiakassuhteen vuorovaikutukseen vaikuttavat sosiaalityön ammattieettiset ohjeet (Talentia 2017) sekä opinnoissa olevat eettisyyden opinnot. Asiakassuhteen erilaisia elementtejä, jotka eivät ole kiinni sosiaalityöntekijä persoonasta, kuten kunnioitusta, luottamusta, rehellisyyttä, avoimuutta ja vastavuoroisuutta pidetään tärkeinä asiakassuhteessa. Mitä lähemmäs vuorovaikutussuhteen elementti menee työntekijän persoonaa kohti (kuten luovuus ja huumori), sitä enemmän sen tärkeys jakaa mielipiteitä sosiaalityöntekijöiden keskuudessa. Kyselyssä tarjottujen vuorovaikutuksen elementtien lisäksi vastauksissa tuotiin esille tunteet ja empatia. Tunteiden tunnistaminen ja niiden kanssa työskentely on osa suhdeperustaista työskentelyä (Schofield 1998; Ruch 2005) empatiaa unohtamatta (Rogers 1959; Särkelä 2001).

Suhdeperustaisessa työssä asiakas kohdataan kokonaisvaltaisesti ja hänen verkostonsa ja ympäristönsä otetaan mukaan työskentelyyn. Mahdollisuuksien mukaan verkostot otetaan konkreettisesti mukaan työskentelyyn. Voimakkaimmin tämä tulee esille lastensuojelun sosiaalityössä, jossa asiakkaana on lapsi ja työskentelyssä on mukana lapsen huoltajien tai muiden hoidosta vastuussa olevien henkilöiden lisäksi lapsen verkostosta muut tärkeät toimijat kuten päivähoito tai koulu.

Menetelmiä, kuten hypoteeseja ja ei-tietämisen positiota, suhdeperustaiseen työhön lainataan terapiasta (Selvini ym. 1980; Ruch 2005; Turney 2012; Aaltio & Isokuortti 2019a). Ei-tietämisen position tunnistavat työntekijät, jotka tunnistavat myös suhdeperustaisuuskäsitteen. Sen sijaan kolme neljästä vastaajasta ajattelee, että asiakkaan tilanteesta on hyvä pohtia hypoteeseja. Hypoteesiajattelu vahvistaa työn eettisyyttä, kun sosiaalityöntekijän ratkaisut eivät pohjaa vain yhteen olettamukseen asiakkaan tilanteesta.

Suhdeperustaisuuden tutkimuksien ja sosiaalityöntekijöiden vastauksien mukaan on olemassa asiakkaita, jotka eivät tarvitse luottamuksellista suhdetta sosiaalityöntekijän kanssa. Asiakkaalla saattaa olla ennestään verkostossaan paljon hyviä ja merkityksellisiä suhteita, jolloin hän ei hae sosiaalityöntekijältä merkityksellistä suhdetta (Trevithick 2003, 168). Asiakkaalla on myös oikeus olla olematta suhteessa, kyse on asiakkaan omasta toimijuudesta sekä osallisuudesta. Lastensuojelussa asiakkaana on lapsi, mutta sosiaalityöntekijän ja lapsen välinen luottamuksellinen suhde ei aina ole ensisijaista, jos työskentelyssä on paljon muitakin toimijoita tai lapsi on kovin nuori (Alatalo 2018, 98). Luottamuksellisen asiakassuhteen rakentaminen vaatii oman aikansa ja lyhyissä asiakassuhteissa luottamuksellista suhdetta ei välttämättä pääse syntymään tai sitä ei nähdä tarpeellisena. Sosiaalityöntekijän ammattitaitoon kuuluu tunnistaa nämä asiakkaat ja olla pakottamatta heitä luottamukselliseen suhteeseen. Suhteen laadusta huolimatta asiakkaalla on tulla kohdatuksi ja oikeus eettiseen kohteluun.

Lastensuojelussa työskentelevät sosiaalityöntekijät tunnistivat suhdeperustaisuuden käsitteen paremmin, kuin muut sosiaalityöntekijät. Kuitenkaan kaikki lastensuojelussa työskentelevät sosiaalityöntekijät eivät tunnista käsitettä. Tämä selittyy osittain sillä, että kunnat ovat valinneet vajavaisin tiedoin, että lähtevätkö he mukaan kokeilemaan systemistä toimintamallia (Aaltio ja Isokuortti 2019b, 152) ja pilotointiin lähti mukaan 31 kuntaa (Yliruka & Tasala 2022, 1). Lastensuojelun systemisen toimintamallin suomalainen versio oli keskeneräinen pilotoinnin alkaessa eikä malli ole vielä vakiintunut käytössä (Aaltio & Isokuortti 2019b, 156). Malli on levinnyt käyttöön koko Suomessa, Uudellamaalla se on käytössä 58 tiimissä, kun taas Lapissa se on käy-

tössä kahdessa tiimissä. Malli on laajenemassa hitaasti lastensuojelusta perhesosiaalityöhön, jälkihuoltoon, vammaispalveluihin ja aikuissosiaalityöhön (Yliruka & Tasala 2022, 2, 6).

Tutkielmani perusteella viidesosa vastaajista työskentelee suhdeperustaisella työotteella. Tilastollista merkittävyyttä suhdeperustaisella työotteella työskentelevillä olivat suhdeperustaisuuskäsitteen tunteminen sekä työskentely lastensuojelun sosiaalityössä. Suhdeperustaisuuskäsitteen tunnistavista lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä 67 % työskentelee suhdeperustaisella työotteella. Lapsiperheiden parissa työskentelevillä sosiaalityöntekijöillä painottuu terapeutin lähestyminen työhön, joka näkyy työotteen lisäksi hypoteesien teolla, emotionaalisen yhteyden tärkeänä pitämisenä sekä tiheään pidetyillä tapaamisilla. Tässä tutkielmassa tehtyjen analyysien perusteella näyttää, että lapsiperheiden parissa sosiaalityötä tehdään suhdeperustaisella työotteella. Tulosta ei voida kuitenkaan yleistää, koska tutkielman kyselyyn vastanneista sosiaalityöntekijöistä 11 työskenteli lapsiperheiden kanssa.

Tässä tutkielmassa 40 % vastaajista ei kertonut käyttävänsä työotteestaan. Työotteistaan kertoneista 17 % kertoi, että ei voi työskennellä haluamallaan työotteellaan ja 26 % vastaajista ei osannut sanoa, että voiko työskennellä haluamallaan työotteellaan. Jos työntekijä ei voi työskennellä haluamallaan työotteellaan, voi se vaikuttaa negatiivisesti sosiaalityöntekijän työmotivaatioon. Jos työotteen rajoite johtuu organisatiossa valitusta työotteesta, voi sosiaalityöntekijän muu osaaminen jäädä käyttämättä. Muutama vastaaja, jotka työskentelivät suhdeperustaisella työotteella vastasi, ettei voi käyttää haluamaansa työotettaan.

Lastensuojelussa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden ja muiden sosiaalityöntekijöiden välillä ei ollut merkitsevää eroa, kun analysoin suhteen vuorovaikutuksen elementtien tärkeyttä tai niiden toteuttamista jokapäiväisessä työssä. Tämä selittyy sillä, että vuorovaikutussuhteen kaikkia elementtejä pidettiin tärkeinä ja niitä toteutettiin työssä päivittäin tai viikoittain huolimatta siitä, että tunsiko vastaaja suhdeperustaisuuskäsitteen tai mikä vastaajan työote oli. Suhdeperustainen työote ei sulje pois muiden työotteiden tai menetelmien käyttöä.

## 6.2 Pohdinta

Mielestäni sosiaalityön nykyinen suuntaus byrokratiasta ja tehokkuudesta kohti asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen arvostamista on oikea. Yhteiskunnassa, jossa sen kansalaisilla on ainainen kiire ja stressi sekä koronan tuomat rajoitukset ihmisten

tapaamisissa näkyvät sosiaalityössä yksilöiden yksinäisyytenä ja eriytymisenä. Ihmiset tarvitsevat kuitenkin ympärilleen muita ihmisiä ja tukea tarvittavissa muutoksissa. Sosiaalityössä ratkaisu voi olla suhdeperustaisessa työssä, jossa panostetaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen unohtamatta asiakkaan verkostoa ja ympäristöä, jolloin työtä tehdään holistisesti. Lähes kaikkien vastaajien mielestä asiakassuhteeseen heikentävästi vaikuttaa asiakkaan aiemmat huonot kokemukset viranomaisista, joten suhdeperustainen työ voisi olla ratkaisu myös parempiin asiakaskokemuksiin. Toki viime vuosina maailmanlaajuisesti ihmisiä kurittaneella koronapandemialla on oma vaikutuksensa siihen, että sosiaalityössäkin on keskitytty perustyöhön erilaisin rajoituksin koronan jyllätessä ja työn kehittäminen on jäänyt taka-alalle.

Haastavuuden suhdeperustaiseen työhön tuo sen vaikuttavuuden mittaamiseen haaste ja suhdeperustaisen työn tärkeyden näkyminen sosiaali- ja terveystalouden kustannuksissa. Sosiaalihuollon järjestämisen vastuun siirtyessä kunnilta hyvinvointialueille on riskinä, että sosiaalityön järjestämisessä tehokkuus, budjetit ja yksilön vastuu omista valinnoistaan ovat etusijalla, jolloin työntekijöille ei jää aikaa ja tilaa muodostaa asiakkaiden kanssa luottamuksellisia ja hyviä asiakassuhteita, joissa asiakkaalla on parempi mahdollisuus muutoksiin, kuin huonoissa asiakassuhteissa. Ilman merkityksellisiä asiakassuhteita sosiaalityössä sosiaalityöntekijänkin työn merkityksellisyys pienenee. Jo nyt oli huoli yhdellä vastaajalla, että päihdesosiaalityön ollessa terveydenhuollon alla, sosiaalityön tehtäväksi jää byrokraattinen työ ja päätösten tekeminen, jolloin sosiaalityöntekijällä ei ole mahdollisuutta suhdeperustaiseen psykososiaaliseen sosiaalityöhön asiakkaan kanssa.

Maisterintutkielma on opinnäytetyö, jossa opiskelija harjoittelee tutkimuksen tekemistä. Kyselytutkimuksessa kyselylomake vaikuttaa ratkaisevasti tutkimuksen onnistumiseen. Näin jälkiviisaana muokkaisin käyttämäni kyselylomaketta vielä selvempään muotoon ja yhdistäisin strukturoitujen kysymysten ulkoasua. Pohtisin vielä uudelleen kyselyssä käytettyjä käsitteitä ja niiden suomennoksia, jotta ne olisivat vastajalle paremmin ymmärrettävissä. Tästä huolimatta, olin kuitenkin tyytyväinen kyselylomakkeeseen ja sain sillä tarvittavan aineiston tähän tutkielmaan.

Säilytin aineiston analysoinnissa tyhjät ja en osaa sanoa -vastaukset, vaikka ristiintaulukoinnissa oli mahdollisuus poistaa nämä vastaukset analyysistä. Koska lähestyin tutkittavaa ilmiötä kokemusten myötä, koen, että nämä vastaukset ovat myös merkityksellisiä ja kertovat vastaajan kokemuksesta. Tutkielmani tulokset voisivat olla erilaiset, jos kaikki tyhjät tai en osaa sanoa -vastaukset olisivat puuttuneet analysoinnista. Tällöin tuloksista olisi jäänyt pois esimerkiksi johtopäätelmä, että aikuisten parissa

tehtävässä sosiaalityössä työotteen paikantaminen on harvinaisempaan kuin lasten kanssa työskennellessä.

Tutkielmassani en löytänyt selittäviä tekijöitä sille, miksi aikuisten parissa työskentelevät sosiaalityöntekijät nimesivät harvemmin työotteensa lasten kanssa työskentelevät. Aikuisten parissa työskentelevillä oli käytössään laajempi kirjo erilaisia työotteita, kuin lasten parissa työskentelevillä. Nimettyjä työotteita jäseni sosiaalityöntekijän asiakaspiiri, kuten päihdeasiakkaiden kanssa toipumisorientaatio, työttömien kanssa työllisyys, maahanmuuttajien kanssa kotoutuminen ja vammaisten kanssa ihmisoi-keudet ja laissa turvatut toimet. Jos asiakkaalla ei ole yhtä tiettyä syytä tai tilannetta, jonka vuoksi hänellä on sosiaalityössä asiakkuus, voi sosiaalityöntekijä tarvita monen- laista osaamista, jolloin on vaikea nimetä yhtä tiettyä työotetta. Toisaalta suhdeperus- tainen työotteen mukaisella työskentelyllä ei ole rajoja ja se sopii työotteeksi useim- pien asiakkaiden kanssa. Sosiaalityön ollessa asiantuntija-ammatti (Rauhala & Harri- kari 2020, 87) on huolestuttavaa, että kaikki sosiaalityöntekijät eivät pysty nimeämään tai kertomaan, että mihin perustaa työntekonsa. Onko tällöin sosiaalityön opinnot suoritettu rimaa-alittaen vai onko työn kuormitus vienyt työntekijältä motivaation työskennellä asiantuntijamaisesti. Mielestäni sosiaalityön eettisyyskin kärsii, jos sosi- aalityöntekijä ei voi perustella työskentelyään tutkitulla tiedolla.

Tutkielmani tuloksien yleistettävyyttä on vaikea arvioida. Toki ristiintaulukoinnissa p-arvo kertoo, että onko tulos tilastollisesti merkittävää. Tutkimuksen otos,  $n = 107$ , on kattava ajatellen maisterintutkielman laajuutta, mutta vastaajamäärä on suhteelli- sen pieni, kun verrataan, että kyselytutkimuksen kutsu lähti vajaalle 5000 sosiaali- työntekijälle ja sosiaalityönopiskelijalle. Toisaalta laadullisissa sosiaalityön maisterin- tutkielmissa ja pro gradu -tutkielmissa vastaajamäärät voivat olla 5–20 vastaajan vä- liltä, joten koen tutkielmani olevan paremmin yleistettävissä kuin monet laadulliset opinnäytteet. Tutkielmani aineisto muodostui avoimien ja strukturoitujen kysymyk- sien vastauksista. Koen monimenetelmätutkimuksen hyödyn juuri tässä, että olen kartoittanut suhdeperustaisuuskäsitteen merkitystä sosiaalityöntekijöille avoimien kysymyksien kautta ja näiden sisällön olen tyypitellyt. Tutkielmani analyysi ei kui- tenkaan jäänyt vain tähän, vaan pystyin vielä tarkastelemaan aineistoa ristiintaulu- koimalla ja etsimään mahdollisia yhtenäisiä tekijöitä vastausten väliltä, jolloin tutki- mus ei jäänyt vain kuvailevalle tasolle. Se, että yhdistäviä tekijöitä löytyi vain harvassa, kertoo minulle, että aineiston otoksen olisi pitänyt olla suurempi, jotta todellisia yh- teisiä tekijöitä taustalla olevien syiden takana olisi löytynyt ja tutkielman tulokset oli- sivat laajemmin yleistettävissä. Tutkielmani tuloksissa on useita suuntaa antavia tu- loksia, jotka viitoittavat mahdollisten jatkotutkimusten tietä.

Sosiaalityön koulutusta uudistetaan säännöllisesti ja tutkintovaatimuksia päivitetään vastaamaan tarpeita. Suomessa sosiaalityötä voi opiskella kuudessa yliopistossa, mutta näiden yliopistojen tutkintovaatimuksissa on pieniä eroja. Sosiaalityön opintoihin hakeutuvan tulisikin jo ymmärtää ennen opintoihin hakua, että mitä eroa eri yliopistojen tarjoamalla koulutuksella on ja miten se vastaa opintojen jälkeen työntekijän tarpeisiin työssään. Huolenani on, että sosiaalityössä tarvittavien vuorovaikutustaitojen opinnot ovat liian suppeita sosiaalityöntekijöiden koulutuksessa työn tarpeeseen nähden. Kyselyssä lähes 70 % vastaajista piti hyvän asiakassuhteen muodostumisen haasteena työntekijän puutteellisia vuorovaikutustaitoja. Vuorovaikutustaitojen opinnot suoritetaan opintojen alkuaikoina, joten näiden taitojen merkityksellisyys sosiaalityössä ei välttämättä aukea opiskelijalle. Sosiaalityössä tarvitaan valmiuksia ihmisen havainnointiin ja monipuoliseen ymmärtämiseen ja näen sosiaalityössä tarpeen psykologian ja sosiaalipsykologian opinnoille sekä laajemmalle ymmärrykselle asiakassuhteen merkityksestä sosiaalityössä.

Näen jatkotutkimukselle kahdenlaista tarvetta. Ensiksi, jotta sosiaalityöntekijöiden koulutus vastaisi sosiaalityöntekijöiden tarpeisiin arjen työssä, tulisi jatkotutkimuksessa selvittää, että minkälaista koulutusta työntekijät ovat saaneet ja minkälaista koulutusta he olisivat toivoneet saavansa peruskoulutuksessa. Toiseksi tarvitsemme lisää tutkimusta siitä, minkälaisella työotteella suomalaista sosiaalityötä tehdään ja kuinka se vastaa sosiaalityölle annettuun mandaattiin.



## LÄHTEET

- Aaltio, Elina ja Nanne Isokuortti (2019a): Systemisen lastensuojelun toimintamallin ydinelementit. Kuvaus asiakastason ydinelementeistä, tavoitteita ja toimintamekanismeista. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 2019:33.
- Aaltio, Elina ja Nanne Isokuortti (2019b): Systemisen lastensuojelun toimintamallin pilotointi. Valtakunnallinen arviointi. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 2019:3.
- Alatalo, Marjo (2018): Suhdeperustaisen tiedonmuodostuksen jännitteet lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lisensiaatintutkimus.
- Alho, Sirkka, Marjukka Rasa ja Kaisa Vuolukka (2018): Perheterapian ja sosiaalityön yhteiset juuret sekä suhdeperustaisen systemisen lastensuojelun kehittäminen. Teoksessa uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 2018:38, 85–95.
- Bardy, Marjatta ja Kaisa Öhmän (2007): Vaativa vauvaperhetyö. Kirjallisuuskatsaus kansaivälisestä tutkimuksesta. Helsinki: Stakes. Työpapereita 2007:13.
- Beresford, Peter, Suzy Croft ja Lesley Adshead (2008): 'We Don't See Her as a Social Worker': A Service User Case Study of the Importance of the Social Worker's Relationship and Humanity. *British Journal of Social Work* 2008:38, 1388–1407.
- Elonen, Camilla ja Karoliina Hiltunen (2021): Systemisen työotteen soveltamisen mahdollisuudet ja edellytykset aikuissosiaalityössä. Teoksessa Petrelius, Päivi, Laura Yliruka ja Nanna Miettunen (toim.): Systemisiä kokeiluja – kohti jalktavaa yhdessä oppimista. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 2021:7, 180–193.
- Enroos, Rosi ja Mikko Mäntysaari (2017): Sosiaalityön tutkimuksen mielekkyydestä ja missiosta. Teoksessa Enroos, Rosi, Mikko Mäntysaari ja Satu Ranta-Tyrkkö

- (toim.): Mielekäs tutkimus : näkökulmia sosiaalityön tutkimuksen missioihin. Tampere: Tampere University Press, 7-38.
- Eskola, Jari ja Juha Suoranta (1998): Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Fagerström, Katarina (2016): Ihmissuhteita rakentava ja ylläpitävä lastensuojelu : Hackneyn malli ja systeminen käytäntö lastensuojelutyössä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 2016:42.
- Forsberg, Hannele, Marjo Kuronen ja Aino Ritala-Koskinen (2017): Toppuuttelua, kannustamista ja kehittämistarpeita - Jatko-opiskelijoiden rekrytointi ja väitöskirjojen luonne sosiaalityön professorien kuvaamana. Teoksessa Enroos, Rosi, Mikko Mäntysaari ja Satu Ranta-Tyrkkö (toim.): Mielekäs tutkimus : näkökulmia sosiaalityön tutkimuksen missioihin. Tampere: Tampere University Press, 41-68.
- Granfelt, Riitta (1993): Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, Riitta, Harri Jokiranta, Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies ja Anneli Pohjola: Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 175-227.
- Helsingin kaupunki (2021): Toimialan esittely. Saatavilla <<https://www.hel.fi/sote/fi/esittely/>>, luettu 25.1.2021.
- Hingley-Jones, Helen ja Gillian Ruch (2016): 'Stumbling through'? Relationship-based social work practice in austere times. *Journal of Social Work Practice* 30:3, 235-248.
- Hollis, Florence (1964): *Casework. A Psychosocial Therapy*. New York: Random House.
- Honneth, Alex (2007): *Disrespect: The Normative Foundations of Critical Theory*. Cambridge: Polity Press.
- Hood, Rick, Maria Brent, Simon Abbot ja Daniele Sartori (2019): A Study of Practitioner-Service User Relationships in Social Work. *British Journal of Social Work* 2019:49, 787-805.
- Howe, David (1998): Relationship-based thinking and practice in social work. *Journal of Social Work Practice* 12:1, 45-56.
- Härkölä, Sirpa (1992): Casework-traditio -amerikkalainen sosiaalityön menetelmä Suomessa. Helsinki: Helsingin yliopisto. Sosiaalipolitiikan pro gradu -tutkielma.
- IFWS (2014): Global definition of social work. Saatavilla <<https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>>, luettu 4.9.2021.
- Jokinen, Arja (2016): Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Törrönen, Maritta, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara ja Minna Veistilä (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 138-147.
- Jokivuori, Pertti ja Risto Hietala (2007): Määrällisiä tarinoita - Monimuuttujamenetelmien käyttö ja tulkinta. Helsinki: WSOY.
- Jordan, Stephen David (2019): How many social workers does it take to change a light bulb? One to hold the bulb in place and the rest to incite revolution: subversion, social work and humour. *Critical and radical social work* 7:1, 73-85.
- Juhila, Kirsi (2006): Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Tampere: Vastapaino.

- Karvinen, Synnöve (1993): *Methodisuus sosiaalityön ammatillisuuden perustana*. Teoksessa Granfelt, Riitta, Harri Jokiranta, Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies ja Anneli Pohjola: *Monisärmäinen sosiaalityö*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 131–174.
- Ketokivi, Mikko (2009): *Tilastollinen päättely ja tieteellinen argumentointi*. Helsinki: Gaudeamus.
- Kröger, Teppo (2005): *Sosiaalityön jäljillä*, kirja-arvio. *Janus, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 13:3, 356 – 359.
- Kulmala, Anna, Heli Valokivi ja Anni Vanhala (2003): *Sosiaalityön kohtaamisia asiakkaiden kertomana*. Teoksessa Satka, Mirja, Anneli Pohjola ja Marketta Rajavaara (toim.): *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. Jyväskylä: SoPhi, 125–146.
- Lahtinen, Pia, Leena Männistö ja Marketta Raivio (2017): *Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia: keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja*. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 2017:7.
- Laine, Timo (2015): *Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma*. Teoksessa Valli, Raine ja Juhani Aaltola (toim.): *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä: PS-kustannus, 29–51.
- Laitinen, Merja ja Tarja Kemppainen (2010): *Asiakkaan arvokas kohtaaminen*. Teoksessa Laitinen, Merja ja Anneli Pohjola (toim.): *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 138–175.
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 2015/ 817. Annettu Helsingissä 26.6.2015.
- Laurell, Harri (2022): *Soten sosiaalityöntekijöiden määrä 1.1.2022*. Tiedoksianto.
- Lawler, Michael J., Phillip R. Shaver ja Gail S. Goodman (2011): *Towards relationship-based child welfare services*. *Children and Youth Services Review* 2011:22, 473–480.
- Metsämuuronen, Jari (2003): *Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä*. Helsinki: International Methelp.
- Metteri, Anna (2012): *Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö*. Tampere: Tampereen yliopisto. Sosiaalityön väitöskirja.
- Murphy, David, Maria Duggan ja Stephen Joseph (2013): *Relationship-Based Social Work and Its Compatibility with the Person-Centred Approach: Principled versus Instrumental Perspectives*. *British Journal of Social Work* 2013:43, 703–719.
- Mänttari-van der Kuip, Maija (2013): *Julkinen sosiaalityö markkinoistumisen armoilla? Yhteiskuntapolitiikka* 78:1, 5–19.
- Mönkkönen, Kaarina (2007): *Vuorovaikutus, dialoginen asiakastyö*. Helsinki: Edita.
- Pösö, Tarja (2010): *Havainnot suomalaisen lastensuojelun institutionaalisesta rajasta*. *Janus, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 18:4, 324–336.
- Petrelis, Päivi, Laura Yliruka ja Nanna Miettunen (toim.): *Systeemisiä kokeiluja – kohti jatkuvaa yhdessä oppimista*. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 2021:7.
- Raatikainen, Panu (2004): *Ihmistieteet ja filosofia*. Helsinki: Gaudeamus.
- Rauhala, Pirkko-Liisa ja Timo Harrikari (2020): *Modernisaatio, sosiaalityö ja sen kansainväliset avantgardistit*. Teoksessa Moilanen, Johanna, Johanna Annola ja Mirja Satka (toim.): *Sosiaalityön käänneet*. Jyväskylä: SoPhi, 76–109.

- Raunio, Kyösti (2004): Olenainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Richmond, Mary (1917): Social Diagnosis. New York: Russel Sage House.
- Richmond, Mary (1922): What is Social Case Work? An Introductory Description. New York: Russel Sage House.
- Rogers, Carl (1951): Client-centred therapy: Its Current Practice, Implications and Theory. Boston: Houghton Mifflin.
- Rogers, Carl (1959): A theory of therapy, personality and interpersonal relationships as developed in the client-centered framework. Teoksessa Koch, Sigmund (toim.): Psychology: A study of science. Vol 3. Formulations of the person and the social context. New York: Mc Graw-Hill, 184–256.
- Ruch, Gillian (2005): Relationship-based practice and reflective practice: holistic approaches to contemporary child care social work. Child and Family Social Work 2005:10, 111–123.
- Ruch, Gillian (2012): Where have all the feelings gone? Developing reflective and relationship-based management in child-care social work. British Journal of Social Work 2012:42, 1315–1332.
- Salo, Paula, Otso Rantonen, Ville Aalto, Tuula Oksanen, Jussi Vahtera, Sanna Riitta Junnonen, Andreas Baldschun, Raija Väisänen, Kaarina Mönkkönen ja Juha Hämäläinen (2016): Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi. Sosiaalityön kuormittavuus, voimavaratekijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Schofield, Gillian (1998): Inner and outer worlds: a psychosocial framework child and family social work. Child and family social work 1998:3, 55–67.
- Selvini, Mara Palazzoli, Luigi Boscolo, Gianfranco Cecchin ja Giuliana Prata (1980): Hypothesizing - Circularity - Neutrality: Three Guidelines for the Conductor of the Session. Family process 19:1, 3–12.
- Seppänen-Järvelä, Riitta, Leena Åkerblad ja Kaisa Haapakoski (2019): Monimenetelmällisen tutkimuksen integroivat strategiat. Yhteiskuntapolitiikka 84:3, 332–339.
- Sipilä, Jorma (1989): Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2013): Toimiva lastensuojelu. Selvitysryhmän loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:19.
- Swan, Maria, Stephanie Holt ja Gloria Kirwan (2018): 'Who do I turn to if something really bad happens?' Key working and relationship-based practice in residential child care. Journal of Social Work Practice 32:4, 447–461.
- Särkelä, Antti (2001): Välittäminen ammattina. Tampere: Vastapaino.
- Talentia (2017): Arki, arvot ja etiikka. Helsinki: Talentia.
- Toikko, Timo (1997): Psykososiaalinen lähestymistapa sosiaalityössä. Janus: Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti 5:2, 169–188.
- Toikko, Timo (2009): Tapauskohmainen sosiaalityö. Teoksessa Mäntysaari, Mikko, Anneli Pohjola ja Tarja Pösö (toim.): Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-Kustannus Oy, 271–292.
- Trevithick, Pamela (2003): Effective relationship-based practice: A theoretical exploration. Journal of social work practice 17:2, 163–176.

- Turney, Danielle (2012): A relationship-based approach to engaging involuntary clients: the contribution of recognition theory. *Child and Family Social Work* 2012:17, 149-159.
- Töttö, Pertti (2004): Syvällistä ja pinnallista. Teoria, empiria ja kausaalisuus sosiaalitutkimuksessa. Tampere: Vastapaino.
- Vilkka, Hanna (2021): Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Winnicott, Clare (1964): *Child care and social work*. Lontoo: Bookstall Publications.
- Winter, Karen (2009): Relationships matter: the problem and prospects for social workers' relationships with young children in care. *Child and Family Social Work* 2009:14, 450-460.
- Yliruka, Laura ja Tanja Tasala (2022): Lastensuojelun systemisen toimintamallin kansallinen tilannekuva vuonna 2021. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. *Tutkimuksesta tiiviisti* 2022:9.

# LIITTEET

## LIITE 1

Tutkimuksen saatekirje/ suostumusasiakirja

Tutkimuskysely sosiaalityöntekijöille suhdeperustaisuudesta

Arvoisa sosiaalityöntekijä,

suoritan sosiaalityön maisteriopintojani Jyväskylän yliopistossa. Osana opintojani teen maisterintutkielman, jossa tutkin sosiaalityön suhdeperustaisuutta. Tutkielmani tavoitteena on selvittää, kuinka sosiaalityöntekijät ymmärtävät suhdeperustaisuuden omassa työssään.

Kysely on avoinna 1.12.2021-10.1.2022 välisenä aikana osoitteessa: <https://link.webpolsurveys.com/S/744A3B1620B31C7B>

Vastaamiseen kuluu aikaa noin 10–20 minuuttia, riippuen avoimiin kysymyksiin vastaamiseen käyttämästä ajasta. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Kyselylomakkeessa ei kysytä tunnistetietoja eikä vastauksista pystytä identifioimaan yksittäistä vastaajaa. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja niitä käsittelee vain allekirjoittanut. Kyselyn aineistoa säilytetään salassapitosäännösten mukaisesti ja aineisto hävitetään maisterintutkielman julkaisemisen jälkeen.

Tutkielman tulokset julkaistaan keväällä 2022 ja ovat saatavilla Jyväskylän yliopiston kirjaston tietokannasta. Tutkielmani ohjaajana toimii professori Heli Valokivi.

Suuri kiitos osallistumisestasi kyselyyn. Vastaan mielelläni aiheeseen liittyviin kysymyksiin.

Kiitos yhteistyöstä!

Ystävällisin terveisin,

Satu Niemelä

[satu.m.niemela@student.jyu.fi](mailto:satu.m.niemela@student.jyu.fi)

## LIITE 2

### Kyselylomake

Kyselyn aluksi on taustatietoihin liittyviä kysymyksiä, jonka jälkeen kysymykset liittyvät sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Kysely alkaa kahdella avoimella kysymyksellä, joihin voi vastata lyhyesti tai laajasti. Tämän jälkeen on monivalintakysymyksiä, joista jokaiseen kohtaan valitaan sopiva vastausvaihtoehto. Kyselyn lopussa voit antaa palautetta kyselyyn tai tutkimukseen liittyen. Voit myös tuoda esille itsellesi tärkeän näkökulman aiheeseen liittyen.

### 1. Missä yliopistossa olet opiskellut sosiaalityötä? Voit valita useamman.

Helsingin yliopisto  
Turun yliopisto  
Tampereen yliopisto  
Jyväskylän yliopisto  
Itä-Suomen yliopisto  
Lapin yliopisto  
Muu, mikä?

### 2. Kuinka pitkään olet toiminut sosiaalityöntekijänä?

Alle vuoden  
1-5 vuotta  
6-10 vuotta  
11-15 vuotta  
yli 15 vuotta

### 3. Millä sosiaalityön osa-alueella työskentelet tällä hetkellä?

Voit valita useita

Lapsiperheiden palvelut/ perhesosiaalityö  
Lastensuojelu  
Nuorten palvelut  
Aikuissosiaalityö / työikäisten sosiaalityö

Ikääntyvien sosiaalityö / vanhussosiaalityö  
Vammaisten palvelut  
Sairaalan sosiaalityö / terveysosiaalityö  
Päihdesosiaalityö  
Kotoutumisvaiheen sosiaalityö / maahanmuuttopalvelut  
Rikosseuraamusala  
Kolmas sektori / järjestön sosiaalityö  
Yhdennetty sosiaalityö  
Muu, mikä:

#### **4. Millä sosiaalityön osa-alueilla olet työskennellyt?**

Voit valita useita

Lapsiperheiden palvelut/ perhesosiaalityö  
Lastensuojelu  
Nuorten palvelut  
Aikuissosiaalityö / työikäisten sosiaalityö  
Ikääntyvien sosiaalityö / vanhussosiaalityö  
Vammaisten palvelut  
Sairaalan sosiaalityö / terveysosiaalityö  
Päihdesosiaalityö  
Kotoutumisvaiheen sosiaalityö / maahanmuuttopalvelut  
Rikosseuraamusala  
Kolmas sektori / järjestön sosiaalityö  
Yhdennetty sosiaalityö  
Muu, mikä:

#### **5. Kuinka monta asiakasta, joiden vastuutyöntekijä olet, sinulla on tällä hetkellä?**

Jos et tiedä tarkkaa määrää, arvioi luku kymmenen tarkkuudella

#### **6. Jos työskentelet kunnassa, kuinka monta asukasta kunnassa on?**

Yli 500 000 asukasta  
100 000–499 999 asukasta  
50 000–99 999 asukasta  
0–49 999 asukasta  
En työskentele kunnassa



**7. Onko suhdeperustaisuus-käsite sinulle entuudestaan tuttu?**

Kyllä

Ei

**8. Mitä suhdeperustaisuus-käsite tarkoittaa sinulle?**

**9. Onko sinulla käytössä työssäsi viitekehys tai taustateoria, jonka mukaan työskentelet? Mikä sen on? Miten tämä näkyy työssäsi?**

**10. Seuraavaksi on lueteltuna 16 erilaista elementtiä, jotka voivat näkyä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä suhteessa. Arvioi jokaisen elementin kohdalla, kuinka tärkeänä pidät elementtiä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä suhteessa sosiaalityöntekijän näkökulmasta.**

	<b>Erittäin tärkeä</b>	<b>Melko tärkeä</b>	<b>Jonkin verran tärkeä</b>	<b>Vähän tärkeä</b>	<b>Ei lainkaan tärkeä</b>	<b>En osaa sanoa</b>
Eettisyys						
Kunnioitus						
Luottamus						
Vastavuoroisuus						
Dialogisuus						
Luotettavuus						
Rehellisyys						
Lähestyttävyys						
Johdonmukaisuus						
Avoimuus						
Luovuus						
Emotionaalinen yhteys						
Sitoutuminen						
Tapaamisten tiheys						
Yhteydenpito						
Huumori						

**11. Arvio, kuinka tiheästi alla olevat elementit toteutuvat asiakastyössäsi.**

	<b>Päivittäin</b>	<b>Lähes joka päivä</b>	<b>Viikoittain</b>	<b>Kuukausittain</b>	<b>Harvemmin</b>	<b>En osaa sanoa</b>
Eettisyys						
Kunnioitus						
Luottamus						
Vastavuoroisuus						
Dialogisuus						
Luotettavuus						
Rehellisyys						
Lähestyttävyyys						
Johdonmukaisuus						
Avoimuus						
Luovuus						
Emotionaalinen yhteys						
Sitoutuminen						
Tapaamisten tiheys						
Yhteydenpito						
Huumori						

**12. Seuraavassa esitetään erilaisia väittämiä. Valitse jokaiseen väittämään se vaihtoehto, joka vastaa parhaiten käsitystäsi.**

	<b>Täysin samaa mieltä</b>	<b>Osin samaa mieltä</b>	<b>Osin eri mieltä</b>	<b>Täysin eri mieltä</b>	<b>En osaa sanoa</b>
<b>Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisellä suhteella on merkitystä asiakkaan tilanteen paranemiseen.</b>					

Reflektiivinen työote antaa sosiaalityöntekijälle mahdollisuuden tehdä suhdeperustaista työtä.					
Luottamuksellisen asiakassuhteen muodostaminen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille on merkityksellistä asiakkaalle ja sosiaalityöntekijälle.					
Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde on lähellä terapiasuhdetta.					
Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteen lähestyessä terapeutista suhdetta sosiaalityön eettisyys vaarantuu.					
Sosiaalityössä on tärkeää pohtia hypoteeseja asiakkaan tilanteista ja käyttäytymisestä.					
Sosiaalityöntekijän tulisi työskennellä ei-tietämisen positiossa, jossa asiakkaan puolesta ei tehdä ehdotelmia, päätöksiä ja oletuksia.					
Suhdeperustaista työtä tehdessä sosiaalityöntekijän tunnekuormitus voi kasvaa.					
On asiakkaita, jotka eivät tarvitse luottamuksellista suhdetta sosiaalityöntekijän kanssa.					
Voin tehdä sosiaalityötä haluamallani taustateorialla.					

13. Jos hyvän asiakassuhteen luomisessa on haasteita, mikä tai mitkä seuraavista vaikuttavat siihen. Valitse jokaisen väittämän kohdalla parhaiten sopiva vaihtoehto.

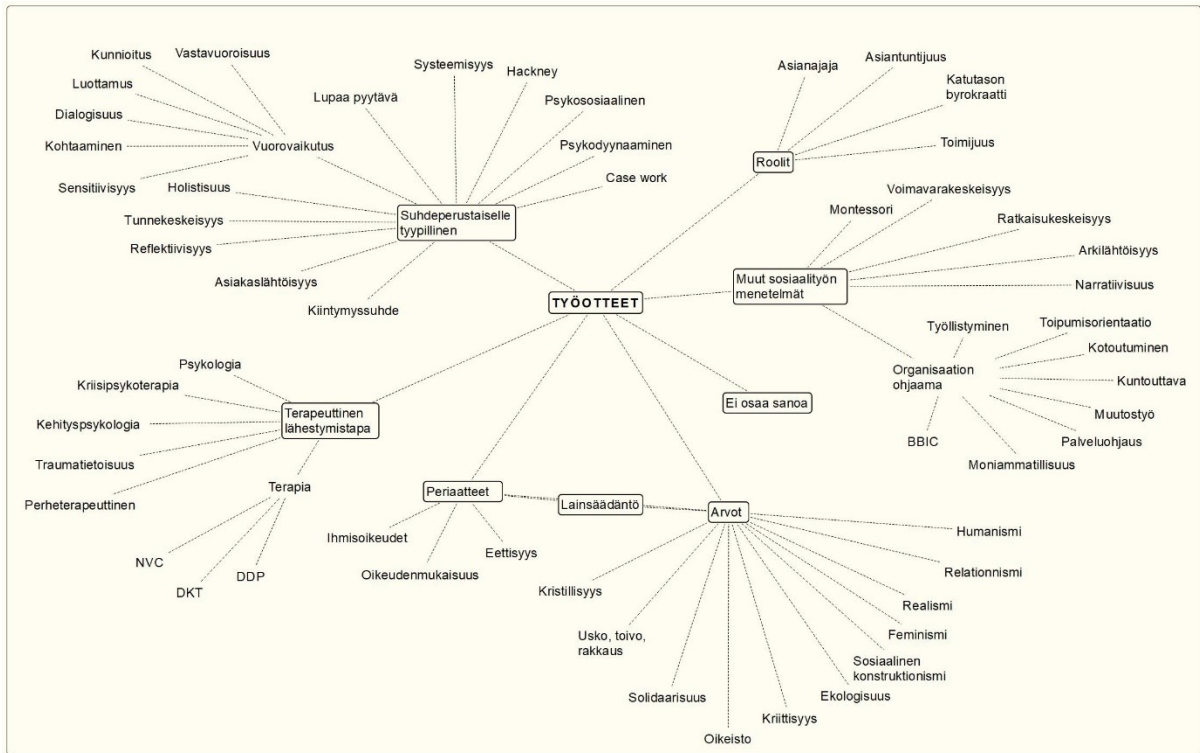
	Täysin samaa mieltä	Osin samaa mieltä	Osin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Organisaatiosta johtuva byrokraatia					
Ajan puute					

Asiakkaan aiemmat huonot kokemukset viranomaisista					
Asiakkaan epärealistiset odotukset					
Asiakkaan vastahakoisuus					
Työntekijän riittämättömät taidot					
Työyhteisön puuttuva tuki					
Esimiehen puuttuva tuki					
Liian suuri asiakasmäärä					
Organisaation rajoitteet					

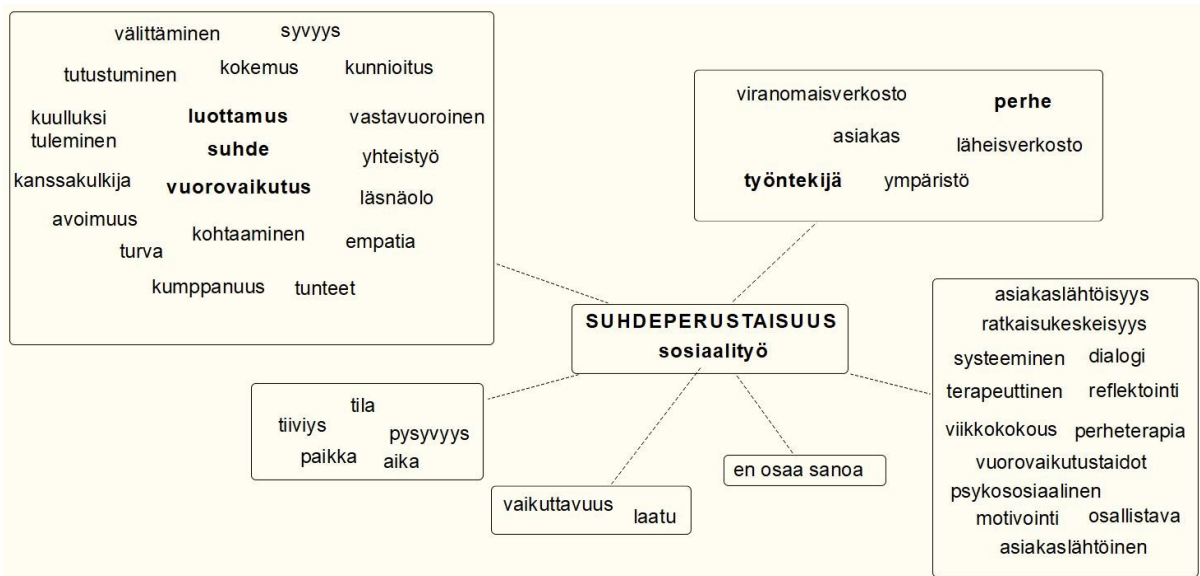
**14. Lopuksi voit antaa palautetta kyselylomakkeeseen tai tutkimukseen liittyen. Tämän voi jättää myös tyhjäksi.**

**KIITOS VASTAUKSESTA!**

### LIITE 3 Mindmap tyypittelystä



### Mindmap työotteiden tyypittelystä



### Mindmap suhdeperustaisuuskäsitteen tyypittelystä

