

**ONKO SOSIAALITYÖNTEKIJÄN HABITUKSELLA VÄ-  
LIÄ? - KIRJALLISUUSKATSAUS SOSIAALITYÖNTEKIJÄN  
HABITUKSEN JA ROOLIN MERKITYKSESTÄ ASIAKAS-  
KOHTAAMISESSA**

Elina Nurmela  
Kandidaatintutkielma  
Sosiaalityö  
Jyväskylän yliopisto,  
Avoin yliopisto  
Kevät 2024

# JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos Jyväskylän yliopisto / Kokkolan yliopistokeskus Chydenius / avoin yliopisto
Tekijä Elina Nurmela	
Työn nimi Onko sosiaalityöntekijän habituksella väliä? - Kirjallisuuskatsaus sosiaalityöntekijän habituksen ja roolin merkityksestä asiakas kohtaamisessa	
Oppiaine Sosiaalityö	Työn laji Kandidaatintutkielma
Aika Kevät 2024	Sivumäärä 27
Tiivistelmä <p>Tämä kandidaatintutkielma käsittelee sosiaalityöntekijän habituksen vaikutusta asiakassuhteeseen sekä kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkitystä. Tässä tarkastellaan myös sosiaalityöntekijän roolia ja asemaa suhteessa asiakkaaseen. Tätä kautta myös valta-asetelma sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä tulee näkyväksi.</p> <p>Tutkielman teorettinen viitekehys koostuu habituksen käsitteestä sekä kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Käsittelemme habitusta Pierre Bourdieun esittämän teorian pohjalta. Käyn teorialuvussa läpi myös yhteiskunnallista luokka-ajattelua ja peilaan sitä sosiaalityöntekijän rooliin ja asemaan.</p> <p>Kandidaatintutkimus on toteutettu narratiivisena kirjallisuuskatsauksena. Aineisto koostuu kahdesta väitöskirjasta ja viidestä tutkimusartikkelista, jotka ovat sekä suomalaisia että kansainvälisiä. Aineisto on analysoitu aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin.</p> <p>Tutkimustulokset osoittavat, että sosiaalityöntekijän ulkoinen habitus ei ole asiakkaiden mielestä merkittävä. Tärkeintä on persoonallisuuden piirteet ja vuorovaikutustaidot, näitä ovat esimerkiksi asiakkaan aktiivinen kuunteleminen ja tapaamiselle annettu riittävä aika, työntekijän aitous ja halu auttaa sekä kunnioittava suhtautuminen asiakkaaseen. Sosiaalityöntekijän roolissa ja asemassa on aina kyse institutionaalista vallankäytöstä, joten kunnioittava suhtautuminen asiakkaaseen auttaa luomaan luotamuksellisen asiakassuhteen.</p>	
Asiasanat Habitus, kohtaaminen, vuorovaikutus, sosiaalityöntekijän rooli	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja Ohjaaja YTT Jiri Nieminen	

## **KUVIOT**

KUVIO 1 Sanattoman viestinnän osa-alueet.....	9
KUVIO 2 Sisällönanalyysin vaiheet .....	16

## **TAULUKOT**

TAULUKKO 1 Tutkielman aineisto .....	14
--------------------------------------	----

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
2	SOSIAALITYÖNTEKIJÄN HABITUS JA ROOLI.....	3
	2.1 Sosiaalityöntekijän rooli ja asema .....	3
	2.2 Mitä habitus kertoo ihmisestä? .....	5
	2.3 Kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkitys .....	7
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	10
	3.1 Tutkimuksen tavoite.....	10
	3.2 Metodina narratiivinen kirjallisuuskatsaus .....	10
	3.3 Tutkimusprosessi .....	12
	3.4 Eettisyys tutkimuksessa .....	13
	3.5 Tutkimusaineiston esittely.....	14
	3.6 Aineiston analyysi.....	16
4	TUTKIMUSTULOKSET.....	18
	4.1 Sosiaalityöntekijän rooli .....	18
	4.2 Sosiaalityöntekijän habitus .....	19
	4.3 Kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkitys .....	21
	4.4 Valta-asetelma sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa .....	23
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	25
	LÄHTEET.....	28

# 1 JOHDANTO

Sosiaalityöntekijöiden oletetaan olevan keski-ikäisiä, konservatiivisesti pukeutuneita naisia. Eräs asiakkaani totesi joskus verkostopalaverissa arvanneensa heti minut sosiaalityöntekijäksi. Kysyessäni tarkennusta tähän, hän totesi: ”no kun sulla on tommonen villatakki, kaikilla sossuilla on samanlaiset vaatteet”. Jäin miettimään, miten iso vaikutus työntekijän vaatetuksella ja yleisellä habituksella on asiakkaaseen ja luottamuksellisen asiakassuhteen syntymiseen. Tämä sai minut kiinnostumaan ilmiöstä ja tutkimaan asiaa lisää.

Selvitän kandidaatintutkimuksessani, miten sosiaalityöntekijän habitus ja rooli vaikuttavat asiakassuhteeseen. Sosiaalityöntekijällä on väistämättä tietynlainen yhteiskunnan asettama rooli ja asema suhteessa asiakkaaseen. Kiinnostavaa on myös tutkia, löytyykö aineistosta havaintoja työntekijän tiedostetuista tai tiedostamattomista valinnoista oman olemuksensa suhteen. Kollegojen kanssa aiheesta keskustellessa moni kertoi miettivänsä pukeutumistaan ja erityisesti välttävänsä esimerkiksi merkivaatteiden käyttämistä. Moni kertoi myös tuntevansa häpeää mennessään asiakkaan luokse kotikäynnille hienolla autolla, koska tiedostaa samalla olevansa taloudellisesti huomattavasti paremmassa asemassa kuin asiakas. Sivuan tämän vuoksi työssäni myös yhteiskuntaluokkien mahdollista esiintymistä asiakkaiden ja työntekijöiden välisessä suhteessa.

Kandidaatintutkielmani tuo esiin sen, miten ahtaaseen lokeroon sosiaalityöntekijät laitetaan; heidän oletetaan olevan tietyn näköisiä ja oloisia, luonteeltaan hillittyjä ja hallittuja. Nyky-yhteiskunnassa, jossa oman persoonan esiintuominen on sallittua ja jopa toivottavaa, on sosiaalityöntekijöillä edelleen tiukahkot raamit, joiden mukaan heidän täytyy toimia ulkoisen olemuksensa suhteen. Ennako-odotuksista poikkeava pukeutuminen ja olemus voi johtaa jopa siihen, että asiakas ei luota työntekijään, koska tämä ei ole ennalta-arvattava. Paneudun lisäksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen ja siinä tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Toivon saavani vastauksen myös siihen, miten sosiaalityöntekijän habitus ja rooli vaikuttavat vuorovaikutustilanteeseen.

Tutkielmani teoreettisena viitekehyksenä on habitus ja sen määrittely. Käytän teorian pohjalla ranskalaisen sosiologin Pierre Bourdieun (1998) määrittelyä habituksen käsitteestä. Kandidaatintutkielmastani saisi helposti hyvin laajan, joten olen rajannut aihetta jonkin verran. Minun teki mieleni kirjoittaa ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta, vallasta, kohtaamisesta ja yhteiskuntaluokista myös ranskalaisen filosofin Michel Foucaultin (1926–1986) pohdintojen perusteella, mutta aihe olisi laajentunut liikaa. Jätän lukijalle vastuulle hänen tuotantoonsa perehtymisen. Rajasin pois myös muun muassa ulkoisten merkkien (esimerkiksi tatuointien tai lävistysten) tarkemman analysoinnin. Keskityn enemmän vaatetuksen ja yleisen olemuksen sekä persoonan merkitykseen asiakastyössä. Olen rajannut tutkimusaineistoni ja teoriaosuuteni käsittelemään vain aikuissosiaalityötä tekeviä sosiaalityöntekijöitä. En määrittele aikuissosiaalityön asiakkuutta tarkemmin, tarkoitan tässä tutkielmassa asiakkaalla ketä tahansa, joka mistä syystä tahansa asioi aikuissosiaalityössä.

Tutkimuskysymykseni on: Mikä merkitys sosiaalityöntekijän habituksella ja roolilla on asiakaskohtaamisessa? Keskityn sosiaalityöntekijän habituksen ja roolin vaikutuksiin; siihen, millaisia käsityksiä ihmisillä yleensä ja varsinkin asiakkailla on sosiaalityöntekijöistä. Voiko ammatillisuuden tasoa päätellä ulkoisista merkeistä? Habitushan tarkoittaa muutakin, kuin pelkkää pukeutumista ja ulkoasua. Paneudun habituksen käsitteeseen enemmän luvussa kaksi.

Tutkimusmenetelmänä käytän narratiivista kirjallisuuskatsausta, joka on yksi kuvailevan kirjallisuuskatsauksen muoto. Päädyin tähän, koska aineistoa ei saanut riittävästi kasaan systemaattisilla hakusanoilla. Hakusanoja oli useita ja yksi lähde johdatti toiseen, joten aineiston löytäminen oli melko vaivalloista eikä mitenkään systemaattista. Kandidaatintutkielmia ja pro gradu -tutkielmia sosiaalityöntekijän habituksesta ja olemuksesta on tehty melko paljon, mutta laajempia lisensiaatintutkimuksia tai väitöskirjoja vähän. Valtaosa aiheista tehdyistä tutkimuksista ja artikkeleista oli ulkomaalaisia, tämän vuoksi aineistoni koostuu pääosin englanninkielisestä tutkimuskirjallisuudesta. Aineistoni on melko tuoretta, vuosina 2008-2020 tehtyjä tutkimuksia, lukuunottamatta Leena Eräsaaren tutkimusta vuodelta 1995. Aineiston analysointiin käytän sisällönanalyysiä. Tutkimusprosessista kokonaisuudessaan kerron lisää luvussa kolme. Tutkimustulokset ovat omana lukunaan vielä ennen johtopäätöksiä ja pohdintaa.

## 2 SOSIAALITYÖNTEKIJÄN HABITUS JA ROOLI

### 2.1 Sosiaalityöntekijän rooli ja asema

Sosiaalityö määritellään asiakas- ja asiantuntijatyöksi, jossa yksilön tai perheen tarpeisiin vastataan palvelukokonaisuudella. Sosiaalityö on muutostyötä, jonka avulla muun muassa lievennetään asiakkaan elämäntilanteen vaikeuksia ja vahvistetaan hänen toimintaedellytyksiään. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Juhila (2006, 258–260) on kirjassaan kuvannut sosiaalityöntekijän erilaisia rooleja suhteessa asiakkaaseen. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on saada asiakkaat liitettyksi yhteiskuntaan ja kontrolloida asiakkaita, joiden kohdalla liittämässä on hankaluuksia. Sosiaalityöntekijä on myös asiakkaan kumppani ja toimii hänen kanssaan rinnakkain. Huolenpitäjän roolissa sosiaalityöntekijän tehtävänä on auttaa ja tukea asiakkaita, jotka eivät selviä asioista itsenäisesti. Sosiaalityöntekijän rooli ei ole aina jokaisessa tilanteessa sama, vaan se vaihtelee ja rakentuu vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. (Juhila 2006, 49, 103, 151, 201, 258–260.)

Juhilan (2008) mukaan sosiaalityön sisältö muokkautuu vallitsevien yhteiskuntapoliittisten, hallinnollisten ja taloudellisten diskurssien eli keskusteluiden ja näkökulmien pohjalta. Hän tuo esiin kaksi erilaista diskurssia, joiden mukaan sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka asettuu. Yksityisen vastuun diskurssissa asiakkaan ongelma nähdään yksilölähtöisenä ja sosiaalityöntekijän tehtävänä on asiakkaan aktivoiminen ja vastuullistaminen tilanteen ratkaisemiseksi. Myös sosiaalityöntekijän odotetaan olevan vastuullinen ja tuloksia aikaan saava. Vaarana on heikommassa asemassa olevien asiakkaiden jääminen sivuun, koska tuloksia vaadittaessa työntekijä keskittyy työskentelemään niiden asiakkaiden kanssa, joilta voidaan odottaa parempia tuloksia. Eriarvoistumisdiskurssissa ongelmien ajatellaan olevan enemmänkin rakenteellisia kuin yksilöstä johtuvia. Painotus on tulo- ja hyvinvointierojen kasvussa ja

heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden auttamisessa sosiaalityön keinoin. Sosiaalityöntekijöiltä odotetaan vaikuttamistyötä, eli heidän on tehtävä näkyväksi asiakkaiden vaikeat tilanteet ja palvelujärjestelmän puutteet. (Juhila 2008, 48–49, 60, 74–75.)

Sosiaalityöstä puhuttaessa on huomattava, että sosiaalityötä ei ole ilman asiakkaita. Sen vuoksi sosiaalityötä ei voida määritellä pelkästään sosiaalityöntekijän näkökulmasta, vaan täytyy huomioida sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välinen suhde. Sosiaalityön sisällön muodostumiseen vaikuttavat osapuolten kohtaamistapa, heille muotoutuvat roolit sekä myös yhteiskunnallinen ympäristö. (Juhila 2006, 11–12.) Sosiaalityöntekijän työ on viranomaistyötä, se sisältää sekä tuen että kontrollin. Työntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen tämä voi luoda jännitteitä. Kontrollin katsotaan olevan itsestään selvä järjestelmän osa, sillä yhteiskunnan varoilla annettu apu edellyttää kontrollia oikeudenmukaisuuden ja yhdenvertaisuuden turvaamiseksi. Sosiaalityöntekijöille tuen ja kontrollin yhteensovittaminen on ammatillisesti haastavaa. Työntekijän on löydettävä asiakas- ja tilannekohtaisesti tasapaino näiden kahden välillä. (Jokinen 2008, 110–111, 127–129.)

Ammatilliselle sosiaalityölle on tyypillistä työn monimutkaisuus ja monitahoisuus sekä asiakassuhdetyö. Sosiaalityön asiantuntijuus muodostuu tiedosta, taidosta, kokemuksesta ja soveltamiskyvystä. Sosiaalityöntekijän työtä ohjaa pitkälti sosiaalityön omat arvot ja moraalit. Suhde asiakkaisiin ja yhteiskuntaan määrittyy sosiaalityön etiikan kautta. (Sipilä 2011, 19–20.) Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. (2022) on julkaissut Sosiaalityön ammattihenkilön eettiset ohjeet, jonka mukaan osa työntekijän ammattitaitoa on ammattieettinen valmius, kypsyys ja harkintakyky. Eettisiä periaatteita ovat muun muassa ihmisen oikeus arvostavaan vuorovaikutukseen ja luottamukseen, itsemääräämisoikeus ja osallisuus sekä jokaisen ihmisen ainutlaatuisen kokonaisuuden huomioon ottaminen. (Talentia ry. 2022, 7.) Sosiaalityöntekijä ei voi asiakastyössä ohittaa asiakkaan omaa näkökulmaa, ajatellen tietävänsä itse paremmin; asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Päivi Rissanen (2021, 139–140) tuo esiin sen, että sosiaalityöntekijän tehtävänä on auttaa asiakasta näkemään tilanteensa realistisesti ja motivoitua asiakasta muutokseen. Tällöin tavoitteiden saavuttamisen lähtökohtana on asiakkaan oma kokemus ja näkemys tilanteestaan. Asiakasta osallistetaan muutokseen dialogin ja aktiivisen kuuntelun avulla. Tärkeintä on vahvistaa asiakkaan elämänhallintaa ja itsenäisyyttä hänen omista lähtökohdistaan käsin. (Rissanen 2021, 139–140.)

Sosiaalityössä asiakkaiden osallisuus ei ole sitä, että hän voi tehdä mitä haluaa. Asiakkaan osallisuuteen ja toimijuuteen liittyy aina yhteiskunnallinen valta, jolloin asiakkaalle annetaan vaihtoehtoja, joista valita. Sosiaalityöntekijän rooliin kuuluu vallankäyttö, esimerkiksi päätösten tekeminen sosiaalipalveluista. Valta voi olla hyvää tai pahaa, eikä sen määrittely puoleen tai toiseen ole aina yksinkertaista. Moralisoiva ja tuomitseva asenne on pahaa vallankäyttöä, kun taas jonkin palvelun myöntäminen



asiakkaalle nähdään hyvänä vallankäytön muotona. (Niemi 2013, 31–32.) Sosiaalityö perustuu lakeihin ja säädöksiin, mutta sosiaalityöntekijällä on valta soveltaa niitä. Vaikka työtä ohjaava laki on kaikille sama, aiheuttaa soveltaminen sen, että asiakkaan saama päätös on riippuvainen sosiaalityöntekijän omasta harkinnasta. Asiakkaat olettavat sosiaalityöntekijän tekevän neutraaleja päätöksiä, eli kohtelevan asiakkaita tasa-vertaisesti päätöstä tehdessään. Asiakkaat saattavat kuitenkin yrittää vaikuttaa sosiaalityöntekijään myönteisesti esimerkiksi pitämällä työntekijää omanaan tai omaksuamalla hyvän asiakkaan roolin. Vallankäyttö näyttäytyy sosiaalityössä myös suhteessa muihin toimijoihin. Sosiaalityöntekijällä on lain asettamaa valtaa edistää asiakkaan tilannetta palvelujärjestelmässä. Asiakkaat toivovat sosiaalityöntekijän käyttävän valtaansa toisiin viranomaisiin etenkin silloin, kun he olettavat tällä olevan myönteistä merkitystä asian edistymiselle. (Niskala 2008, 159–160.)

## 2.2 Mitä habitus kertoo ihmisestä?

Puhekielessä habituksella tarkoitetaan usein pelkästään henkilön ulkoista, fyysistä olemusta. Sosiologi Pierre Bourdieu (1998) esittää habituksen merkitykseksi henkilön taipumusta käyttäytyä sosiaalisen aseman mukaisesti. Habitus yhdistää samassa asemassa olevia ihmisiä, esimerkkinä Bourdieu käyttää työläisiä. Työläiset ovat keskenään samassa asemassa, he pitävät samoista urheilulajeista ja heillä on samankaltaiset poliittiset mielipiteet verrattuna esimerkiksi korkean tason johtajien vastaaviin toimintoihin. (Bourdieu 1998, 16–19.) Kivinen (2006, 241–242) kritisoi Bourdieun ajatusta siitä, että käytännöt syntyvät habituksesta, koska hänen mielestään kuitenkin tottumukset ja tavat syntyvät käytännöistä ja henkilön omista toiminnoista. Mutta kuten Bourdieu (1998, 18) teoksessaan kertoo, habitus kuvaa oikeastaan koko sosiaalisen luokan kokonaisuutta; se selittää käsitteenä luokan yhtenäisyyden ja sen mikä sen toimijaluokan elinympäristön ja käytännöt sitoo yhteen.

Beverley Skeggs (2014) tutkii yhteiskuntaluokkien muodostumista. Luokka on käsitteellistetty 1800-luvulta alkaen, jolloin puhuttiin sosiaalisesta ruumiista tarkoitettaessa kokonaista brittiläistä yhteiskuntaa tai siitä irrotettua kansanosaa, köyhiä. Tällä jaottelutavalla pystyttiin yksi väestönosa leimaamaan ongelmaksi erillisenä yhteiskunnallisesta kokonaisuudesta. Näin koko sosiaalinen ruumis ei joutunut huolenpidon kohteeksi, vaan vain tietyt ruumiinosat. Tällaisen jaottelun ja luokittelun avulla moraalinen vastuu ja toimijuus voitiin katsoa tiettyjen luokkien ominaisuuksiksi. Keskiluokka ja työväenluokka muodostuivat omiksi ryhmikseen muun muassa poliittisista syistä. Kumpikin ryhmä tarvitsi omaa edustusta, joka ajaisi oman elämäntavan mukaisia asioita, varsinkin keskiluokka halusi erottautua työväenluokasta.

Työväenluokka nähtiin osana köyhälistöä, tapakulttuuri oli keskiluokalle ominaisempaa. Alempan luokkaan kuuluvien ihmisten arvoa alennettiin puhumalla heistä ”toisina” sekä ”rappeutuneina”. (Skeggs 2014, 82–85.)

Yhteiskuntaluokista puhuttaessa keskiössä on myös sosiaalinen tila, joka tarkoittaa käytännössä sitä yhteiskuntaa, jossa eletään, kulttuuria ja taloutta. Kahden erilaisen yhteiskunnan (esimerkiksi pitkälle kehittyneen ja vähemmän kehittyneen yhteiskunnan) jäsenien habituksia ei voi verrata keskenään, koska elinympäristö on erilainen ja arvotettavat asiat erilaisia. Se, mikä toisessa yhteiskunnassa arvostetaan korkealla, saattaa olla toisessa lähes hyljeksitty. Sosiaalisella tilalla on kaksi pääulottuvuutta, kulttuurinen ja taloudellinen pääoma, joilla eri toimijat ja ryhmät erotellaan toisistaan. Mitä lähempänä toimijaryhmät ovat toisiaan, sitä enemmän heillä on yhteistä ja päinvastoin. Ison kokonaispääoman (joka sisältää sekä taloudellisen että kulttuurisen pääoman) ryhmään kuuluvat esimerkiksi johtajat ja yliopistotason opettajat. He ovat ryhmänä täysin vastakkaisessa laidassa verrattuna matalan kokonaispääoman edustajien kuten esimerkiksi köyhien työläisten kanssa. Jos puhutaan taloudellisen pääoman ja kulttuuripääoman suhteellisesta painosta, ovat yliopiston opettajat eri laidalla johtajien kanssa, joiden kulttuurinen pääoma on pienempi suhteessa talouspääomaan. (Bourdieu 1998, 10–16.)

Skeggs (2014) ottaa kirjassaan kantaa luokkien liikkuvuuteen. Toisille liikkuminen on mahdollista ja sallittua, kun taas toiset kiinnitetään paikoilleen, eikä liikkumista sallita heille samalla tavalla. Liikkumattomuus koskee lähinnä työväenluokkaa, keskiluokalle liikkuvuus on ominaisempaa ja sallitumpaa. Asuinalue määrittelee osan luokasta, etenkin köyhemmän väestön. Heillä ei ole resursseja lähteä omalta alueeltaan, eli he ovat toisin sanoen kiinni omassa paikassaan ja asemassaan, eivätkä muut halua tulla heidän alueelleen, heidät on ikään kuin eristetty muista. Horisontaalinen liikkuvuus on yleisempää kuin vertikaalinen liikkuvuus, jolloin erot liikkumisten välillä ovat pienempiä. (Skeggs 2014, 103–108.) Bourdieu on tässä sikäli samalla kannalla, että hän kuvailee kaukana toisistaan olevien luokka-asteiden olevan niin erilaisia, että esimerkiksi avioliitto näiden luokkien välillä ei ole oikeastaan mahdollinen. Sosiaalisen tilan erilaisuus ja etäisyys toisistaan luo henkistä ja fyysistä välimatkaa, eivätkä luokkien edustajat useinkaan mielly toisiinsa. Heidän käyttäytymistapumuksensa ovat liian erilaisia, jotta he viihtyisivät keskenään ja harrastaisivat samoja asioita. (Bourdieu 1998, 20–22.)

Sosiaalityöntekijöiden ja heidän asiakkaidensa kuvittelisi olevan edellä kerrottu- jen perusteella hieman etäällä toisistaan tilan, pääoman ja jopa luokkien suhteen. Stan Houston (2002) tutkii artikkelissaan sosiaalityöntekijän asemaa suhteessa asiakkaisiin Bourdieun käsitteiden kautta. Sosiaalityöntekijä saattaa huomaamattaan toistaa koulutuksen ja työelämän kautta saatuja vääristyneitä käsityksiä asiakkaista ja heidän sosiaalisesta tilastaan ja kulttuuristaan. Tältä voi välttyä miettimällä ja peilaamalla omaa

henkilökohtaista habitustaan ja sitä sosiaalista tilaa, johon on sijoittunut. Työntekijän olisi hyvä pohtia omia arvojaan ja asenteitaan ja niiden vaikutusta tekoihin. Sosiaalityöntekijän on asiakassuhteessa otettava huomioon etenkin omat sosiaaliset taidot, koulutus ja sosiaalinen luokka, johon kuuluu. Sosiaalityöntekijän työhön kuuluu vahvasti myös byrokratia, joka muovaa käsitystä ympäröivästä maailmasta. Ymmärrettyään sosiaalisen tilan ja habituksen muodostumisen, sosiaalityöntekijä pystyy paremmin havainnoimaan ja ymmärtämään asiakkaan kokemuksia ja suhtautumaan heihin empaattisemmin. Työntekijä myös ymmärtää selittävät tekijät asiakkaan tilanteen taustalla. Ollessaan tietoinen omasta habituksestaan ja sosiaalisesta tilastaan, pystyy työntekijä ymmärtämään asiakkaan habituksen ja sosiaalisen tilan paremmin, jolloin asiakassuhteesta on mahdollista tulla hyvinkin onnistunut. (Houston 2002, 159–160.)

### **2.3 Kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkitys**

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan onnistunut kohtaaminen perustuu hyvään vuorovaikutukseen. Se vaatii molemmilta vastavuoroisuutta ja aktiivisuutta toimijana. Ihmisten välinen kommunikaatio eli viestintä on vuorovaikutuksen perusta. Viestintäprosessi alkaa jo mielikuvissa, joita meillä on ennen ensi kohtaamista. Prosessi jatkuu tapaamisen jälkeen, kun tapaamisesta syntyneitä tulkintoja muokataan mielessä. Emme koskaan voi olla varmoja puheemme vaikutuksista, koska toisen ihmisen odotukset ja aiemmat kokemukset vaikuttavat siihen, miten hän ottaa tiedon vastaan. (Silvennoinen 2004, 15, 18–19.) Ihmisten välinen henkilökemia, eli erilaisten persoonallisuuksien vaikutus viestintään, tuo myös oman lisänsä vuorovaikutukseen. Henkilökemiaan vaikuttavat monet tekijät. Saman sukupolven ihmisillä on samankaltaisia arvoja, joten heidän on helpompi olla samalla aaltopituudella. Eri sukupolven edustajat sen sijaan voivat kohdata ristiriitoja huolimatta siitä, että pitävät toisistaan yksilöinä. Tärkein henkilökemiaan vaikuttava tekijä lienee kuitenkin temperamentti, joka on ihmiselle synnynnäinen reagointityyli erilaisiin ärsykkeisiin. Ihmisen perusluonne syntyy temperamentin lisäksi kasvatuksesta, lapsuudessa opituista toimintatavoista. Aikuistuksessa temperamenttia yleensä hillitään, mutta etenkin kireissä vuorovaikutustilanteissa saatamme toimia spontaanisti oman temperamenttimme mukaisesti. Tilanteen osapuolet eivät välttämättä itse ymmärrä syntynyttä reaktiota, sillä temperamentin mukaiset reaktiot tapahtuvat tiedostamattomalla tasolla. (Dunderfelt 1998, 11–12, 19–21.)

Maarit Laitinen (2008) on tehnyt lisensiaatintutkimuksen vallasta ja asiakaslähteisyydestä viranomaiskohtaamisissa. Hän tuo esiin asiakkaiden omia kokemuksia kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta sosiaalityöntekijöiden ja muiden viranomaisten

kanssa. Kohtaaminen saattaa jättää asiakkaaseen traumaattisen muistijäljen, jos työntekijä käyttäytyy loukkaavasti, joko tahallisesti tai tahattomasti. Asiakkaat eivät välttämättä uskalla kertoa henkilökohtaisista asioistaan viranomaiselle, mikäli työntekijän ja asiakkaan välinen suhde ei ole riittävän luottamuksellisella tasolla. Asiakkaat ottavat vastaan sen, mitä annetaan, eivät vaadi muuta. Tällaisessa kohtaamisessa viranomaisen valta-asema näkyy selkeästi, etenkin, jos asiakas ei lähde edes tekemään valitusta ajatellessaan, että se saattaisi heikentää hänen asemaansa entisestään. Asiakkaat toivovat kohtaamisilta inhimillisyyttä ja yksilöllistä vuorovaikutusta. Asiakkaiden kertoman mukaan kohtelu on usein mitätöivää, arvostelevaa sekä rutiininomaista. Onnistuneessa vuorovaikutustilanteessa asiakas määrittelee itse tavoitteet, työntekijä tuo asetelmaan omat tietonsa ja taitonsa auttaakseen asiakasta pääsemään tavoitteeseen. Niissä tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijän työ on tehokkainta ja asiakassuhde toimivin, on työntekijällä ollut uskoa asiakkaaseen ja tämän kykyihin ratkaista ongelmansa. Asiakkaat arvostavat eniten kuulluksi tulemistä, kunnioittavaa kohtelua ja mahdollisuutta vaikuttaa omia asioitaan koskeviin päätöksiin ja suunnitelmiin. Asiakkaat tiedostavat myös oman asenteensa ja käytöksensä vaikutuksen kohtaamiseen, hyvä kohtelu ja vuorovaikutus vaatii vastavuoroisuutta. (Laitinen 2008, 94–95, 98.)

Ihmisten välinen viestintä ja vuorovaikutus ei tapahdu pelkästään sanojen avulla. Sanaton viestintä, kuten esimerkiksi ääni, eleet, ilmeet ja pukeutuminen vaikuttavat myös vastapuolen tulkintoihin. (Silvennoinen 2004, 21–22.) Osa sanattomasta viestinnästä on tietoista, mutta osan viestinnästä tuotamme tiedostamattamme. Sanattoman viestinnän mallit ovat osittain opittuja ja osittain sisäsyntyisiä. Kasvojen tunneilmaisut, kuten esimerkiksi hymy tai vihanilmeet, ovat sisäsyntyisiä, mutta tapa seistä, nauraa tai kävellä voivat olla opittuja. Sanattomaan viestintään vaikuttaa myös sosiaalinen maailma, jossa elämme. Ihminen oppii ja matkii tiedostamattaan ympärillä olevaa sosiaalista ympäristöä, esimerkiksi lapset ja nuoret oppivat eleitä kavereiltaan, aikuiset työyhteisössä toisiltaan. (Sallinen 2019, 11–13.) Sanattomaan viestintään tulee kiinnittää huomiota, koska sillä voi antaa tahtomattaan tulkinnanvaraisia viestejä keskustelukumppanille. Sanaton viestintä vaikuttaa paljon ensivaikutelmaan. Pukeutuminen, olemus, tapa puhua, ilmeet ja käyttäytyminen on se, mitä keskustelukumppanista ensin huomataan. Jos sanaton ja sanallinen viestintä eivät kerro samaa tarinaa, uskotaan herkemmin sanattoman viestinnän kertomia viestejä. (Silvennoinen 2004, 23–27.)

Sanaton eli nonverbaalinen viestintä koostuu eri osa-alueista. Kinesiikkaan kuuluvat kehon erilaiset liikkeet ja kasvojen ilmeet, hymyllä tai pään nyökyttelyllä ilmaistaan tunteita ja ollaan vuorovaikutuksessa toisen kanssa. Paralingvistiikka on puheen ja äänen käyttöä, asiaan vaikuttaa se, miten se sanotaan. Viestintään vaikuttaa puheen nopeus, äänen voimakkuus tai puheen tauotus. Proksemiikka on tilankäyttöä viestintätilanteessa, eli henkilön asettumista tilaan tai tietyn etäisyyden ottamista toisiin

henkilöihin. Haptiikka on fyysistä viestimistä kosketuksen avulla. Kättely, halaus tai lohduttava koskettaminen ovat esimerkkejä haptiikan piiriin kuuluvasta sanattomasta viestinnästä. Fyysinen olemus, esimerkiksi kehon fyysinen koko tai sukupuoli, on saman vuorovaikutustilanteen ajan pysyvää viestintää. Artefaktit nonverbaalisessa viestinnässä tarkoittavat pukeutumista, koruja ja meikkejä, jotka samoin kuin fyysinen olemus, ovat tilanteen ajan pysyviä. Pukeutumisella on perinteisesti osoitettu myös ammatillisuutta, esimerkiksi lääkärin ja poliisin ammateissa. Henkilön viestien tulkitseminen vaatteiden perusteella voi kuitenkin olla stereotyyppistä, eikä nuhjuisesti pukeutunutta henkilöä välttämättä uskota viranomaiseksi tai oman alansa asiantuntijaksi. (Vilpa 2018.) Oheinen kuvio on luotu Vilpaa (2018) mukaillen.



KUVIO 1 Sanattoman viestinnän osa-alueet

## **3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN**

### **3.1 Tutkimuksen tavoite**

Tutkimukseni etsii ja tuottaa tietoa suomalaisten ja ulkomaalaisten tutkimusten pohjalta sosiaalityöntekijän habituksen vaikutuksista asiakaskohtaamiseen. Haluan tietää, onko tällaisia tutkimuksia tehty ja onko niitä kohdistettu nimenomaan sosiaalityöntekijöihin vai muihin vastaaviin viranomaisiin. Tarkoitukseni on selvittää, millaisia löydöksiä tutkimuksissa on tehty ja onko eri maiden tuloksilla yhteneväisyyttä. Haluan kartoittaa tehtyjen tutkimusten kautta sitä, näkyykö habituksen vaikutus vuorovaikutustilanteessa asiakkaan kanssa ja jos näkyy, niin miten. Haluan myös selvittää, mihin tarkoitukseen tutkimukset on tehty; mitä niillä on tavoiteltu? Tutkimustulokset antavat sosiaalityöntekijöille arvokasta tietoa, jonka avulla voi parantaa aikuissosiaalityön asiakaskohtauksia ja vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa.

- Tutkimuskysymykseni on: Mikä merkitys sosiaalityöntekijän habituksella ja roolilla on asiakaskohtauksessa?

### **3.2 Metodina narratiivinen kirjallisuuskatsaus**

Tutkimustapana käytän narratiivista kirjallisuuskatsausta. Kirjallisuuskatsauksella tavoitellaan uusien käytäntöjen luomista jo tehtyjä tutkimuksia tutkimalla ja hyödyntämällä. Sen avulla saa kokonaisvaltaisemman kuvan tietystä ilmiöstä ja sen tutkimuksesta. Kirjallisuuskatsaus on tapa tutkia alkuperäistutkimuksia. Tutkimuksella

tunnistetaan, arvioidaan, tulkitaan ja yhdistetään jo olemassa olevaa tietoa. Kirjallisuuskatsauksen tavoitteena on saada aiheesta tai ilmiöstä kokonaiskuva kriittisesti tarkasteltuna. Tutkimusprosessi etenee tutkimusten haun, läpikäymisen, arvioinnin ja analyysin kautta tutkimustuloksiin. (Vilkkä 2023, 7, 11–13.) Kirjallisuuskatsauksessa voidaan ajatella olevan kaksi lähestymistapaa, intellektuaalisen historian tai ideoiden historian kautta. Ensimmäisessä tavassa pysytellään tietyn tieteenalan alueella ja tavoitellaan sillä alalla tehdyistä tutkimuksista kehityskuvaa. Jälkimmäinen tapa on poikkitieteellinen, eli tutkimusongelman idea ja sen kehitys kuvataan tieteenalojen rajoista välittämättä. (Salminen 2011, 3–5.)

Vilkkä (2023) jakaa kirjallisuuskatsaukset neljään tyyppiin; narratiivinen, integratiivinen ja systemaattinen kirjallisuuskatsaus sekä meta-analyysi. Narratiivinen kirjallisuuskatsaus kuuluu kuvaileviin kirjallisuuskatsauksiin, sen avulla voidaan antaa laaja yleiskuva tutkittavasta aiheesta. Valitsin narratiivisen kirjallisuuskatsauksen, koska sen avulla tiedonhaku on vapaampaa eikä aineiston valintakriteerejä määritellä tietyn kaavan mukaisesti. Narratiivisen kirjallisuuskatsauksen tavoitteena on yleistäminen. Aineistosta tunnistetaan keskeiset ongelmat, erot ja yhtäläisyydet ja niiden ymmärtäminen on narratiivisen kirjallisuuskatsauksen ydin. Narratiivisessa katsauksessa lähtökohtana voi olla tutkittavan ilmiön kyseenalaistaminen, tunnistaminen tai sen vahvistaminen. Sen avulla voidaan myös paljastaa aiempien tutkimusten ristiriitajoja, tietoaukkoja tai tutkimusten herättämiä kysymyksiä. Narratiivinen kirjallisuuskatsaus auttaa järjestämään ja analysoimaan aiempia tutkimuksia, jolloin tutkijan tieto aiheesta kasvaa vähitellen tutkimuksen edetessä. Narratiivisen kirjallisuuskatsauksen heikkoutena pidetään tiedonhaun sattumanvaraisuutta, vahvuutena mahdollisuutta mukauttaa hakuprosessia sen mukaan, mihin saadut havainnot suuntaavat. (Vilkkä 2023, 19–23.)

Narratiivisen kirjallisuuskatsauksen prosessia ei ole kuvattu kovin tarkasti. Epäyhtenäinen tieto asetetaan järjestykseen, jolloin siitä tulee tapahtumien jatkumo. Tutkimusaineistolle ei ole mitään systemaattista seulontatapaa. Tutkimuksessa päädytään kuitenkin kuvailevan synteessin kautta johtopäätöksiin. (Salminen 2011, 7–8.) Vilkkä (2023, 113–114) kuvailee kirjallisuuskatsauksen lähestymistapaa tiimalasikuviolla, se kuvaa parhaiten kuvailevaa kirjallisuuskatsausta, kuten esimerkiksi narratiivista katsausta. Sen mukaan teoreettinen viitekehys ja metodi ovat laajuudeltaan ja arvoltaan samanlaisia tulosten ja pohdinnan kanssa. Tiimalasin kapeimpaan kohtaan jäävä hakuprosessi ja siihen liittyvä luotettavuuden arviointi ovat kuitenkin yhtä tärkeitä, mutta eivät ehkä ihan niin laajoja. Tiimalasin keskiössä on johdanto-osa, sisältäen teoreettisen viitekehysten ja tutkimuskysymyksen kehittelyn ja se johdattaa lukijan tutkittavaan ilmiöön, sen käsitteisiin ja tutkittaviin asioihin. Tiimalasimallissa painottuu katsauksesta saatu tieto. Teoreettisen viitekehysten ja taustatutkimuksen keskinäinen vertaileva keskustelu on olennaisinta. (Vilkkä 2023, 113–114.)

### 3.3 Tutkimusprosessi

Aloitin tutkielmani teon asettamalla alustavan tutkimuskysymyksen. Huomasin heti lähtiessäni selaamaan mahdollista aineistoa, että suomenkielistä tutkimusta työntekijän habituksesta ei ole juuri tehty. Laajensin hakua myös ulkomaisiin tutkimuksiin, lähinnä englanninkielisiin. Käytin hakuun erilaisia tietokantoja, muun muassa seuraavia:

- Google Scholar
- JykDok
- Julkari
- Finna.fi
- Sage Journals
- ProQuest Central

Sopivaa aineistoa oli niin vaikeaa löytää, että jouduin vaihtamaan hakusanoja ja termejä useasti. Usein yhdestä tutkimuksesta sai vinkin seuraavaan, joten systemaattista hakua en tässä voinut käyttää. Käyttämiäni hakusanoja olivat muun muassa:

- habitus,
- sosiaalityöntekijä + habitus,
- sosiaalityöntekijä + olemus,
- sosiaalityöntekijä + vaatetus,
- social work/-er + attire,
- social work/-er + appearance,
- social work/-er + outfit

Lähdin etsimään aineistoa myös toisesta näkökulmasta, etsin hakusanoilla hyvä sosiaalityöntekijä, sosiaalityöntekijä + ominaisuudet, social work/-er + attribute, social work/-er + professional. Suomenkielistä aineistoa löytyi lähinnä kandidaatintutkielman ja pro gradun tasoisena, joten ne hylkäsin heti vertaisarvioinnin puutteen vuoksi. Toisaalta ne osuivat lähemmäksi omaa aiheitani, joten jäin miettimään, että miksi tätä ilmiötä ei ole tutkittu Suomessa esimerkiksi väitöskirjatasolla. Näistä alemman tason tutkielmista oli kuitenkin se hyöty, että pääsin niiden lähdeluetteloita tutkimalla jälleen etenemään aineiston hankinnassa. Vilkka (2023, 22–23) kertoo narratiivisen kirjallisuuskatsauksen ominaisuuksiin kuuluvan sen, että tutkimuskysymys muotoutuu ja täsmentyy matkan varrella aineistolähtöisesti. Tämä oli yksi syy, miksi päädyin narratiiviseen kirjallisuuskatsaukseen. Sen lisäksi, että aineistoa oli hankala löytää, huomasin tutkimuskysymykseni hioutuvan täsmällisemmäksi, mitä pidemmälle prosessissa ehdin. En käyttänyt mitään tarkkoja aineiston sisäänotto- tai pois-sulkukriteerejä, tärkeintä oli, ettei aineisto olisi vuosikymmeniä vanhaa.



Aineiston kasaamisen ja läpikäymisen jälkeen perehdyin tarkemmin teoriaosuuteen, jossa käsittelen habituksen käsitettä Pierre Bourdieun (1998) esityksen perusteella. Tuon yhdeksi näkökulmaksi myös yhteiskunnallisen luokka-ajattelun, peilaten sosiaalityöntekijä - asiakassuhdetta. Käyn teoriaosuudessa läpi lisäksi kohtaamista ja vuorovaikutusta, unohtamatta valta-asetelmaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa.

### 3.4 Eettisyys tutkimuksessa

Tutkimus täytyy suorittaa hyvän tieteellisen käytännön (HTK) mukaisesti, jotta se on eettisesti hyväksyttävä ja luotettava ja sen tulokset ovat uskottavia. Käytännön peruseriaatteisiin kuuluvat luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuun kantaminen. Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) on laatinut ohjeistuksen hyvistä tieteellisistä menettelytavoista, joilla varmistetaan hyvä tieteellinen käytäntö koko tutkimusprosessin ajan. (TENK 2024.) Vilkka (2023, 99) huomauttaa kirjallisuuskatsauksen olevan tutkimuslaji, jossa rehellisyys ja vilpittömyys korostuvat. Tutkimustyötä tehdessä täytyy olla kriittinen aineistoa kohtaan, mutta suhtautua kunnioittavasti ja rakentavasti toisten tutkimustyöhön. Alkuperäistutkimuksia analysoidaan ja arvioidaan, mutta niitä ei saa arvostella eikä mustamaalata. Tutkimuksen eettisyyteen kuuluu myös mainita tutkimuksen mahdollinen rahoittaja. Rehellisyys ilmenee esimerkiksi mainitsemalla tutkimuksessa eteen tulleet ongelmatilanteet, niitä ei piilotella. (Vilkka 2023, 99-100.)

Tutkimusprosessin tärkeimpiin alueisiin kuuluvat tutkimuksen luotettavuus, laadunarviointi ja eettisyys. Aineiston pitäisi olla vertaisarvioitua ja tarkoituksenmukaista. Aineistolle tehty arviointi tulee näkyä tekstissä, erityisesti se, millainen aihe alkuperäistutkimuksilla on, tapa, jolla aineisto on kerätty sekä tulokset ja johtopäätökset. Aineiston laatua arvioidessa keskeisimpiä käsitteitä ovat tutkimuksen pätevyys, luotettavuus, sovellettavuus, siirrettävyys ja yleistettävyys. (Vilkka 2023, 92-93.) Käytin aineistoni arvioinnissa hyväksi Jufo-luokitusta Julkaisufoorumi.fi -nettisivustolla. Jokaista artikkelia en sieltä löytänyt arvioituna, mutta nämä puuttuvat aineistot kävin läpi vielä tarkemmin ja etsin muualta mainintoja niille tehdyistä vertaisarvioinneista. Tein vielä itselleni vertailevia listauksia aineistoni artikkeleiden tutkimusprosessien kuvauksista.

### 3.5 Tutkimusaineiston esittely

Olen valinnut tutkimukseeni seitsemän artikkelia tai väitöskirjaa; Suomesta kolme, Kanadasta, Israelista, Yhdysvalloista ja Iso-Britanniasta jokaisesta yksi. Alkuperäistutkimukset on suoritettu eri tavoin, esimerkiksi kasvokkain tehdyllä haastattelulla tai lomaketutkimuksena. Tutkimuksessa käyttämäni alkuperäistutkimukset on tehty vuosina 2008–2020, paitsi Leena Eräsaaren väitöskirja vuodelta 1995. Eräsaaren tutkimuksen otin mukaan, koska se käsitteli kohtaamisia yleisestä poikkeavalla tavalla, hänellä oli painopiste byrokraattisessa tilassa, jossa kohtaamiset tapahtuivat. Muut tutkimukset käsittelivät enimmäkseen sosiaalityöntekijän ominaisuuksia tai vuorovaikutusta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä.

Tutkimuksista kuusi on vertaisarvioituja, yhdysvaltalaisen tutkimuksen vertaisarvioinnista ei löytynyt varmuutta. Kyseinen yhdysvaltalais tutkimus vastasi kuitenkin oleellisesti tutkimuskysymykseeni, joten hyväksyin sen osaksi aineistoa. Alla olevaan taulukkoon olen kerännyt keskeisimmät tiedot käyttämästäni aineistosta.

TAULUKKO 1 Tutkielman aineisto

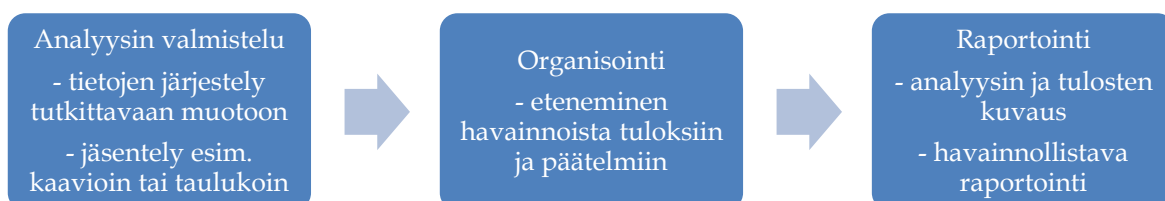
Tutkimuksen julkaisutiedot	Tutkimuksen tarkoitus	Tutkimusmenetelmä	Keskeiset tulokset
Jokinen, A. (2017). Tavoiteltavat sosiaalityöntekijän ominaisuudet ja vuorovaikutusasetelmat asiakkaan kohtaamisessa opiskelijoiden tulkitsemina. Tampereen yliopisto. Artikkelijanus-lehdessä.	Tarkastella sosiaalityön opiskelijoiden tuottamia jäsennyksiä tavoiteltavista sosiaalityöntekijän ominaisuuksista ja hyvästä asiakkaan ja työntekijän välisestä vuorovaikutuksesta.	Yliopiston pienryhmäopetuksessa toteutetut videoidut harjoitukset.	Tavoiteltavina sosiaalityöntekijän ominaisuuksina pidettiin rauhallisuutta, kuuntelevaa läsnäoloa, empatiaa ja jämäkkyyttä. Asia eteni parhaiten sosiaalityöntekijän johdattellessa asiakasta, pitäen keskustelun raitteillaan.

Tutkimuksen julkaisutiedot	Tutkimuksen tarkoitus	Tutkimusmenetelmä	Keskeiset tulokset
Long, J., Martin, J., Pierce, A., Creech, S., Guffey, S. (2020). Dress like me: An exploration of rural graduate social work attire. Artikkelit Contemporary rural social work journal -lehdessä.	Tutkia maaseudun asiakkaiden suhtautumista sosiaalityön harjoittelijoiden ulkoasuun.	Lomaketutkimus, 126 vastaajaa, maaseutualueiden sosiaalityön asiakkaita.	Suurin osa vastaajista (65,9 %) suosi harjoittelijoilla rentoa pukeutumista. Muodollisemman asun kannalla oli 11,1 % ja vain 2,4 % vastaajista suosi pukua. Työntekijöiden rento pukeutuminen vaikutti rohkaisevasti ja kannustavasti.
Beresford, P., Croft, S., Adshead, L. (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. Artikkelit British Journal of social work -lehdessä.	Tutkia kokemuksia saattohoidon sosiaalityöstä. Asiakasryhmiä oli kaksi; parantumattomasti sairast tai vakavaan sairauteen menehtyneiden potilaiden omaiset.	Haastattelututkimus, 111 vastaajaa.	Suurin osa vastaajista arvosti saattohoidon sosiaalityöntekijöitä kovasti. Eniten arvostettiin työntekijöiden persoonaa, erityisesti piirteitä kuten ystävällisyys, lämpö, myötätunto, välittäminen, herkkyyks, empatia ja ajattelevaisuus.
Sinai-Glazer, H. (2020). The essentials of the helping relationship between social workers and clients. Artikkelit Social work -lehdessä.	Selvittää työntekijä-asiakassuhteen olennaisimmat tekijät.	Haastattelututkimus; 14 sosiaalityöntekijää ja 20 asiakasta (kaikki äitejä).	Hyvän asiakassuhteen tärkeimmät osatekijät: välittäminen, tuki, luottamus, turvallisuus, kuunteleminen, ymmärretyksi tuleminen, halu auttaa, inhimillisyys, myötätunto, jatkuvuus ja kemia.
Watters, E., Cait, C., Oba, F. (2016). Social work curriculum review case study: Service users tell us what makes effective social workers. Artikkelit Canadian social work review -lehdessä.	Selvittää hyvän sosiaalityöntekijän tunnusomaiset piirteet.	Haastattelututkimus, 24 sosiaalityön asiakasta (10 naista, 14 miestä).	Sosiaalityön ammatillisen osaamisen ja ammatillisen koulutuksen tärkeys. Hyvän sosiaalityöntekijän tärkeimmät piirteet ovat ystävällisyys, kulttuurinen tietoisuus ja vahvat kommunikointitaidot.

Tutkimuksen julkaisutiedot	Tutkimuksen tarkoitus	Tutkimusmenetelmä	Keskeiset tulokset
Eräsaari, L. (1995). Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä. Gaudeamus, Tampere. Väitöskirja.	Tutkia ja kuvata katu-tason byrokraatioita ja asiakkaiden ja työntekijöiden välistä vuoro-vaikutusta.	Havainnointitutkimus, kohteena työvoimatoimiston ja sosiaalitoimiston asiakkaat ja työntekijät.	Toimistotilat olivat pääosin ankeita ja antoivat vaikutelman val-lankäytöstä. Asiakkailla ja työntekijöillä oli tietyt roolit, kaikki tiesivät miten ”näytelmä” etenee. Tunnelma oli jo odotusau-lasta lähtien synkkä.
Järvinen, M. (2015). Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusosalalla. Dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana. Tampereen yliopisto. Väitöskirja.	Laajentaa ymmärrystä työntekijä-asiakassuh-teesta rikosseuraamus-työssä.	Havainnointitutkimus, kohteena yhdyskunta-seuraamustyön työntekijät ja asiakkaat. 24 dialogista arviointikes-kustelua.	Asiakkaalle annettu tila, aika ja vapaus kes-kustella asioista koet-tiin merkittäviksi, ku-ten myös työntekijän nopea reagointi asiak-kaan avuntarpeeseen erilaisissa tilanteissa.

### 3.6 Aineiston analyysi

Tutkimusprosessiin kuuluu olennaisena osana alkuperäistutkimusten analysointi, jota kautta uutta tietoa saadaan. Kirjallisuuskatsauksissa käytetty analysointitapa on yleisesti sisällönanalyysi. Analysoitavaksi otetaan vain ne tutkimukset, jotka ovat oman työn kannalta merkityksellisimpiä ja vastaavat tutkimuskysymykseen. Alkuperäistutkimuksia analysoidaan vain niiltä osin, kuin ne käsittelevät omassa tutkimuksessa käsiteltävää ilmiötä. Sisällönanalyysiin kuuluu kolme vaihetta; analyysin valmistelu, organisointi ja raportointi (kuvio 2). (Vilkka 2023, 86–87.)



KUVIO 2 Sisällönanalyysin vaiheet

Jotta sisältöä pystyy analysoimaan, täytyy se tuntea läpikotaisin. Aineistoa eritellään, vertaillaan ja tehdään omia päätelmiä; apuna voi käyttää esimerkiksi erilaisia taulukoita. Tavoitteena sisällönanalyysissä on luoda aineistosta synteesi eli asiakokonaisuus. (Vilka 2023, 86-87.) Omaan tutkimukseeni sisällönanalyysi sopi loistavasti, koska sosiaalityöntekijän habitusta on tutkittu niin vähän, että yleensä tutkimuksista vain osa koski nimenomaan sitä. Pystyin siis valitsemaan aineistosta käyttööni vain sen materiaalin, joka vastasi asettamaani tutkimuskysymykseen.

## 4 TUTKIMUSTULOKSET

### 4.1 Sosiaalityöntekijän rooli

Suurimmassa osassa aineistoni tutkimuksissa sosiaalityöntekijä nähtiin auttajan roolissa. Yllättävän vähän artikkeleissa oli mitään negatiivisuuteen viittaavaa. Wattersin ym. (2016, 34) artikkelista selviää, että asiakkaat näkevät sosiaalityöntekijän rooliin kuuluvan halun palvella ja auttaa heitä. Sinai-Glazerin (2020, 247) artikkelissa asiakkaat kertovat näkevänsä sosiaalityöntekijän äitihahmona, jonka tehtävä on neuvoa, auttaa ja pitää kuria. Jokinen (2008, 119) tiivistää kontrollin merkityksen olevan tarkkailua, tietojen varmistamista ja seurantaa. Rajojen asettaminen ja mahdolliset sanktiot kuuluvat olennaisesti kontrolliin. Tuki nähdään yleensä aina positiivisena, mutta kontrolli voidaan nähdä myös negatiivisesti. Pahimmassa tapauksessa sosiaalityöntekijä nähdään kyttääjänä, jonka tehtävä on etsiä asiakkaan tilanteesta huonoja asioita. (Jokinen 2008, 119.)

Beresfordin (2008, 1394) artikkelissa sosiaalityöntekijä nähtiin ystävänä; sosiaalityöntekijä ei ollut pelkästään ystävällinen, vaan asiakkaan ja työntekijän välillä oli tunnesiteitä. Eräsaaren (1995, 286–288) tutkimuksessa sosiaalityöntekijä kuvataan useimmiten rahallisen tuen antajana, mutta myös byrokraattisten kiemuroiden selvittäjänä ja neuvojana. Jokisen (2008, 110–111) artikkeli tuesta ja kontrollista peilautuu ehkä eniten Järvisen (2015) tutkimukseen, jossa tutkittavat ovat rikosseuraamustyön asiakkaita ja työntekijöitä. Tutkimuksesta käy hyvin ilmi tuen ja kontrollin esiintyminen asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Kumpikin osapuoli tietää jo lähtökohdaisesti, että asiakassuhteessa on kyse kontrollista. Vuorovaikutussuhteen onnistuessa kontrolli ei ole enää niin vahvassa asemassa, vaan se voidaan jopa käsittää tueksi. (Järvinen 2015, 28, 41, 146–147.)

Jokinen (2017, 196) kuvaa tutkimuksessaan sosiaalityöntekijälle kaksi erilaista vuorovaikutusroolia. Haastattelumuodossa työntekijä toimii kysyjänä ja ohjaa asiakasta keskustelussa saadakseen tarvitsemansa tiedon. Tässä muodossa sosiaalityöntekijän tehtävänä on pitää keskustelu tietyssä aiheessa ja palauttaa asiakas takaisin sivuraiteilta. Pelkkä sujuva keskustelu ei riitä, vaan sosiaalityöntekijän rooliin kuuluu ongelman ytimen selvittäminen. Se vaatii uskallusta tarttua vaikeisiin aiheisiin. Kerontamuodossa sosiaalityöntekijä toimii kuuntelijana ja auttaa asiakasta tarinassa eteenpäin tarkentavilla jatkokysymyksillä. Tässä muodossa sosiaalityöntekijän tärkein tehtävä on päästä sisään asiakkaan kokemuksiin ja tunteisiin. Parhaiten tulokseen pääsee avoimilla kysymyksillä, johon asiakas ei voi vastata yksisanaisesti. Samaa muotoa ei voi käyttää jatkuvasti. Sosiaalityöntekijän rooliin kuuluu tunnistaa tilanteessa, kumpi muoto on hedelmällisempi ja vaihdella niiden välillä sen mukaisesti. (Jokinen 2017, 196–202.)

## 4.2 Sosiaalityöntekijän habitus

Sosiaalityöntekijästä huokuvat persoonallisuuden piirteet nousivat vahvasti tutkimuksissa esiin. Työntekijän ulkoinen, fyysinen olemus tuntui jäävän pienempään rooliin. Watters ym. (2016, 34–37) toivat tutkimuksessaan esiin hyvän sosiaalityöntekijän ominaisuuksia ja piirteitä. Asiakkaiden mukaan hyvä sosiaalityöntekijä on ystävällinen, empaattinen ja myötätuntoinen. Asiakkaat arvostivat eniten sosiaalityöntekijän ominaisuuksia, luonnetta ja persoonaa, tietenkin myös tiedot ja taidot merkitsivät. Sosiaalityöntekijän asenne, kärsivällisyys ja kunnioittavuus olivat asiakkaille tärkeitä. Sosiaalityöntekijän soveltuvuus työhönsä oli osaltaan olennaista. Tällä tarkoitettiin sosiaalityöntekijän asennetta ja käyttäytymistä, häneltä odotettiin tahdikkuutta ja hyviä käytöstapoja. (Watters ym. 2016, 34, 37–38.)

Longin ym. (2020, 1) tutkimuksessa selvitettiin maaseudun asiakkaiden suhtautumista sosiaalityön harjoittelijoiden vaatetukseen. Suurin osa vastaajista suosi harjoittelijoilla rentoa ja epämuodollista pukeutumista, vain harva näki parhaimmaksi sen, että harjoittelijat pukeutuivat pukuun. Työntekijän rento pukeutuminen vaikutti rohkaisevammin ja kannustavammin. Rennot vaatteet lisäsivät myös asiakkaiden luottamusta työntekijään. Ensitapaamisen suhteen vastaukset tasoittuivat, työntekijän rento pukeutuminen oli edelleen asiakkaiden ensisijaisena toiveena, mutta myös muodollisempi asu sai tässä vaiheessa enemmän kannatusta. Sosiaalityön harjoittelija antoi pätevemmän vaikutelman pukeutuessaan epämuodollisesti. Selkeä enemmistö ilmoitti, että työntekijän vaatetuksella oli melko iso merkitys, kolmasosan mielestä vaatetuksella ei ollut mitään väliä. (Long ym. 2020, 6.)

Useimmissa aineistoni artikkeleissa ei mainita työntekijän habituksesta suoraan mitään, vaan asian voi lukea ikään kuin rivien välistä. Hagit Sinai-Glazerin (2020, 253) artikkelista selviää se, miten paljon merkitystä on sosiaalityöntekijän olemuksella. Asiakas tarkastelee työntekijän tapaa olla, kävellä ja puhua. Sosiaalityöntekijän reagoititapa asioihin ja se, millaisen tunteen asiakas työntekijästä saa ovat korostetun tärkeässä asemassa. (Sinai-Glazer 2020, 253.) Beresfordin (2008, 1401) artikkelissa tuodaan esiin sosiaalityöntekijän aitous, asiakkaat arvostivat sitä, että työntekijän oli tilanteessa sydämellään mukana eikä vain tehnyt rutiininomaisesti työtään. Myös Järvisen (2015, 179) väitöskirjassa tuodaan ilmi asiakkaan antama kuvaus työntekijästä, sitä ei tarkemmin eritellä, vaan puhutaan työntekijän ja asiakkaan välisestä kemiasta. Työntekijän ja asiakkaan välinen kemia mainitaan myös Sinai-Glazerin (2020, 253) artikkelissa, kemiaa joko on tai ei ja se on lähes välittömästi tunnistettavissa.

Bourdieuin (1998) habituksen määrittelyn mukaisesti ihminen käyttäytyy sosiaalisen asemansa edellyttämällä tavalla. Tämä teema oli löydettävissä kaikista aineistoni artikkeleista tavalla tai toisella. Sosiaalityöntekijän odotetaan käyttäytyvän tietyllä tavalla, vaikka aina sitä tiettyä oikeaa tapaa ei osata täysin edes määritellä. Jokinen (2017) tutki artikkelissaan sosiaalityön opiskelijoita näiden tehdessä videoituja harjoituksia keksityistä asiakastilanteista. Opiskelijoiden reflektioissa nousi tärkeään asemaan sosiaalityöntekijän käyttäytyminen ja etenkin oletukset siitä, miten hyvä sosiaalityöntekijä käyttäytyy ja toimii asiakkaan kanssa. Hyvä sosiaalityöntekijä pysyy rauhallisena eikä provosoidu asiakkaan puheesta tai käytöksestä. Työntekijän rauhallisuus antaa asiakkaalle tunteen siitä, että sosiaalityöntekijä on asiakasta varten ja antaa hänelle tilaa. (Jokinen 2017, 195.)

Eräsaaren (1995) väitöskirjassa tuotiin esiin asiakkaiden kertomuksia ja tunteita asioimisesta sosiaalityöntekijän luona. Sosiaalityöntekijät kuvattiin melko vi-rallisina, mutta ihan mukavina. Sosiaalitoimisto paikkana oli ahdistava ja jännittävä ja sinne tuleminen aiheutti häpeän tunteita. Osalle asiakkaista tuli sellainen olo, että heille osoitettiin eri tavoin heidän olevan alemmaa luokkaa, esimerkiksi antamalla asiakkaan odottaa ohi varatun ajan. (Eräsaari 1995, 236–238, 242.)

Sosiaalityöntekijän jämäkkyys ja kyky pitää ohjia käsissään nostettiin esiin kol-messa tutkimuksessa. Työntekijältä odotettiin empaattisuutta, välittämistä ja tukea, mutta kuitenkin tietynlaista kuria ja rajanvetoa, kuten Sinai-Glazerin (2020, 247) artikkelista selviää. Neljässä tutkimuksessa oli tutkittavilta selvitetty, että sosiaalityönteki-jällä pitää olla ammatillista osaamista, tietoa ja taitoa; sosiaalityön ammatillisuus ei tule pelkästään persoonan kautta.



### 4.3 Kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkitys

Kaikissa artikkeleissa, jotka aineistooni valitsin, kiinnitetään huomattavan paljon huomiota sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen. Sosiaalityöntekijän tapa kohdata asiakas on se, mikä eniten toimivan suhteen syntyyn eniten vaikuttaa. Beresfordin ym. (2008, 1388) mukaan palliatiivisen hoidon sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisessä vuorovaikutuksessa tärkeintä on muun muassa asiakkaan kunnioitus ja kuunteleminen. Vuorovaikutussuhteen avaintekijä on niin kutsuttu ystävyysuhde asiakkaan ja työntekijän välillä. Tutkimukseen osallistuvat käyttivät ystäväsanaa kuvaamaan suhdettaan sosiaalityöntekijään, heidän mielestään työntekijä ei ollut pelkästään ystävällinen vaan suhde oli enemmän kuin pelkästään ammatillinen. Asiakkaat tiedostivat kuitenkin sen, että tämänkaltaisella ystävyysuhteella on tiettyjä rajoja, eivätkä halunneet niitä ylittää. (Beresford ym. 2008, 1400–1401.) Samankaltaisia tuloksia oli myös Sinai-Glazerilla (2020, 247–248), jonka artikkelissa puhuttiin paljon rakkaudesta ja ystävyysuhteesta asiakkaan ja työntekijän välillä. Hänen artikkelissaan tutkimuksen kohteena olivat sosiaalityön asiakkaat, jotka kaikki olivat äitejä. Näillä asiakkailla oli lähes kaikilla vaikeita lapsuuden kokemuksia, eivätkä he olleet saaneet perheeltään tukea. Sosiaalityöntekijät nähtiin äitihahmoina, turvallisina aikuisina, sellaisina, millaisia he olisivat oman perheensä halunneet olevan. (Sinai-Glazer 2020, 245, 247.)

Minna-Kaisa Järvinen (2015, 142–143) on tutkimuksessaan havainnut neljä erilaista tapaa, miten suhteen prosessi etenee, mutta hän huomioi tutkimuksen rajauksen vuoksi vain suhteiden positiivisen etenemisen. Nämä tavat ovat tasaisesti vahvistuva, vastustuksen kautta vähitellen vahvistuva, avainhetken kautta etenevä ja alusta lähtien intensiivisesti etenevä suhde. Tutkimuksessa kävi ilmi, että selkeästi suurin osa (12 kpl) työntekijän ja asiakkaan välisistä suhteista eteni tasaisesti vahvistuen ja selvästi pienin osa (2 kpl) vastustuksen kautta vähitellen vahvistuvasti. (Järvinen 2015, 142–143.) Myös Sinai-Glazer (2020, 248) kiinnittää tutkimuksessaan huomiota työntekijän ja asiakkaan välisen suhteen muodostumiseen. Hän tuo ilmi, että yksi tärkeimmistä asioista luottamuksellisen suhteen muodostumisessa on aika. Luottamuksellisen asiakassuhteen luominen on aikaa vievää ja vaatii työntekijältä vaivannäköä ja panostusta. Suhteen etenemiseen vaikuttaa lisäksi työntekijän kyky kuunnella, ymmärtää ja olla läsnä. (Sinai-Glazer 2020, 248.) Tapa tulla kohdatuksi on byrokraattisissa tiloissa asioivalle ihmiselle tärkeää. Työntekijän ja asiakkaan välille muodostuva suhde rakentuu kohtaamisen kokemuksesta ja laadusta. Varsinkin sosiaalityössä, jossa käsiteltävät asiat ovat hyvin henkilökohtaisia, on laadukkaalla kohtaamisella iso merkitys. (Jokinen 2016, 138.)

Asiakkaat arvostivat myös työntekijän sinnikkyyttä hoitaa työnsä, varsinkin tilanteissa, mitkä vaativat työntekijältä ylimääräistä ponnistelua asiakkaan hyväksi.

(Sinai-Glazer 2020, 248–249.) Työn vähimmäisvaatimusten ylittäminen nostettiin useassa muussakin artikkelissa esiin. Sosiaalityöntekijää arvostettiin enemmän, kun hän ylitti velvollisuutensa ja teki asiakkaan hyväksi jotain ylimääräistä ja näki tavallista enemmän vaivaa. Sama huomioitiin myös Beresfordin (2008, 1395) ja Järvisen (2015, 135–136) tutkimuksissa.

Riittävän ajan varaaminen tapaamiselle nostettiin tärkeäksi monissa artikkeleissa. Keskustelu ja asioiden selvittäminen ilman kiirettä oli nostettu esiin Wattersin ym. (2016, 34), Beresfordin (2008, 1398), Sinai-Glazerin (2020, 249) ja Järvisen (2015, 205) artikkeleissa. Keskustelun pitäisi edetä vastavuoroisesti, välillä kysellen, välillä kuunnellen. Vuorovaikutus muodostuu jatkuvasta vastavuoroisuudesta, ei vuorotellen vaikuttamisesta. (Silvennoinen 2004, 28–29.) Työntekijän ja asiakkaan välisen keskustelun vastavuoroisuus nousi esiin Beresfordin (2008, 1394), Jokisen (2017, 198–199) ja Järvisen (2015, 234) tutkimuksissa, joissa sitä pidettiin laadukkaan asiakassuhteen kulmakivenä sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta. Kuuntelun merkitystä painotettiin lähes jokaisessa artikkelissa, jopa Longin ym. (2020, 8) tutkimuksessa. Longin ym. (2020, 8–9) artikkelissa keskityttiin pelkästään työntekijöiden pukeutumiseen, mutta avoimeen kysymykseen asiakkaat olivat kommentoineet arvostavansa työntekijää ihmisenä, eikä hänen pukeutumisellaan ole oikeastaan väliä, vaan sillä miten hän on vastavuoroisessa suhteessa asiakkaaseen.

Jokisen (2017, 195) tutkimuksessa löydettiin hyvän sosiaalityöntekijän ominaispiirteeksi muun muassa rauhallisuus. Rauhallisuus ilmeni esimerkiksi työntekijän olemuksesta, eleistä ja puheesta. Työntekijän keskittynyt läsnäolo oli mahdollistava tekijä asiakkaan rentoutumiselle ja tuloksetta vuorovaikutukselle. (Jokinen 2017, 195.) Työntekijän rauhallinen käytös tarttuu, koska ihmiset luonnostaan peilaavat toistensa tunteita ja käytöstä. Kehonkielellä voi vaikuttaa vastapuoleen positiivisesti. Suora ryhti, rauhalliset liikkeet ja puhe sekä hyvä katsekontakti luovat vaikuttavuutta vuorovaikutustilanteessa. (Sallinen 2019, 15–16, 30.) Sinai-Glazer (2020, 250) kertoo tutkimuksessaan katsekontaktin ja luontevan käytöksen olevan olennainen osa suhteen muodostamista. Eräsaaren (1995, 285) tutkimuksessa tuodaan ilmi sanattoman viestinnän kohtauksia. Eräs asiakastapaaminen on selkeästi negatiivissävytteinen poikkeuksena tutkimuksen muihin tapaamisiin. Keskustelussa on pitkiä hiljaisia taukoja, asiakas vetäytyy kauas sosiaalityöntekijästä ja istuu kädet puuskassa. Sosiaalityöntekijä puolestaan vetäytyy tietokoneensa taakse. (Eräsaari 1995, 285.)

Eräsaaren (1995) tutkimus poikkeaa muista, koska siinä tutkitaan paikkoja ja tiloja, joissa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tapaamiset tapahtuvat. Myös vuorovaikutusta kuvataan, mutta tutkimuksesta henkii negatiivinen sävy. Sosiaalityö on tutkimuksessa lähes poikkeuksetta rahallisen tuen anomista ja myöntämistä, ainoastaan yksi asiakas on muulla asialla. (Eräsaari 1995, 288.)

#### 4.4 Valta-asetelma sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa

Eräsaaren (1995, 126) väitöskirja oli muihin aineiston artikkeleihin verrattuna poikkeuksellinen; siinä valta oli byrokraattista ja näkyi hyvin jo toimistotiloihin astuessa. Paikkojen sijainti antoi kuvan sen arvostuksesta, johtajien huoneet olivat perällä tai ylhäällä. Kun sosiaalipalveluiden asiakas astui sosiaalitoimistoon, oli häntä vastassa ensimmäisenä vastaanottotiski, mikä antoi kuvan, että odotustila ei ole hierarkiassa korkealla. Odotustilan ja työntekijöiden huoneiden etäisyydellä ylläpidetään työntekijöiden välimatkaa asiakkaisiin. Sosiaalityöntekijöillä oli myös valtaa myöntää asiakkaille rahallista tukea, jolloin asiakkaat kokivat olevansa alakynnessä joutuessaan kerjäämään. (Eräsaari 1995, 126, 168, 237.)

Longin ym. (2020, 6) artikkelista selviää, että sosiaalityöntekijän hyvin muodollinen pukeutuminen saa asiakkaan tuntemaan epämukavuutta, jolloin tilanteessa valta on työntekijällä. Beresfordin (2008, 1396–1397, 1402) tutkimuksessa tuotiin selkeästi ilmi, että asiakkaat kokivat sosiaalityöntekijän tasa-arvoisena, työntekijällä ei ollut erityistä valta-asemaa suhteessa asiakkaisiin; yksi tähän vaikuttava seikka oli työntekijöiden tavallinen vaatetus, heillä ei ollut univormua.

Jokisen (2017, 201) tutkimuksessa on huomioitavissa se, että työntekijällä on valta päättää, millaista vuorovaikutusformaattia hän käyttää kulloisenkin asiakkaan kanssa. Sosiaalityöntekijän velvollisuutena on pitää ohjat käsissään voidakseen suorittaa yhteiskunnallista tehtäväänsä, jolloin hänen valta-asemansa on hyvinkin näkyvä, etenkin käyttäessään haastatteluformaattia. (Jokinen 2017, 201, 204–205.) Kuten Jokinen (2016, 140) teoksessaan huomauttaa, sosiaalityöntekijä ja asiakas ovat aina institutionaalisessa suhteessa keskenään. Sosiaalityöntekijä on oman organisaationsa edustaja ja toimii sen käytäntöjen mukaisesti. Sosiaalityöntekijä voi myöntää asiakkaalle palveluita tai evätä niitä, hänellä on lainsäädännöllinen valta tehdä interventiota asiakkaan elämään. Sosiaalityöntekijällä on myös valtaa määrittellä asiakasta tiettytyypiksi, yleensä tämä määrittely on ongelmalähtöistä. Asiakas voidaan kuvata esimerkiksi päihdeongelmaiseksi tai mielenterveysongelmaiseksi. Ongelmalähtöisessä määrittelyssä on aina läsnä moraalisen vallan ulottuvuus. (Jokinen 2016, 140–141.)

Järvinen (2015, 62) kertoo, että rikosseuraamustyön vuorovaikutustilanteissa asiakkaan ja työntekijän välillä valta on aina läsnä. Tapaamisella pyritään aina tasa-arvoiseen vuorovaikutukseen, mutta sen tekee hankalaksi asiakkaan ja työntekijän välillä oleva epäsymmetrinen valta-asema. Institutionaalinen konteksti on aina läsnä, mutta se on mahdollista jättää taka-alalle ja saada aikaan jonkinlainen luottamus osapuolten kesken. Valta on myös kytköksissä tietoon. Lähtökohtaisesti tiedon valta on työntekijällä, mutta sitä pitäisi olla myös asiakkaalla, jotta voidaan puhua

asiakslähtöisestä toiminnasta. Asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa työntekijällä vaikuttaa olevan enemmän valtaa päättää, mistä keskustellaan, mutta myös asiakas pystyy rajaamaan keskustelunaiheita. (Järvinen 2015, 62, 240.)

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkielmassa etsittiin vastausta siihen, millainen merkitys sosiaalityöntekijän habituksella ja roolilla on asiakaskohtamisessa. Tuloksista piirtyi selkeästi esiin se, että sosiaalityöntekijän ulkoista habitusta ei juuri huomioitu. Tärkeintä kaikille sosiaalityön asiakkaille oli sosiaalityöntekijän persoona ja vuorovaikutustaidot. Tärkeimmät tekijät sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidoissa olivat:

- aktiivinen kuuntelu ja riittävä aika
- ystävällisyys, lämpö ja empatia
- aitous ja halu auttaa
- kunnioittava suhtautuminen
- tuki, luotettavuus ja läsnäolo
- ammatillinen osaaminen.

Sanaton viestintä nousi tutkimustuloksissa tärkeäksi tekijäksi. Sosiaalityöntekijän tapa olla, elehtiä ja puhua vaikuttivat suuresti siihen, miten asiakas häneen luotti.

Sosiaalityöntekijän rooli ja asema nähtiin auttajana ja tukijana, kontrollia ei juurikaan kuvattu. Tuloksissa mainittiin ohimennen asiakkaiden toive sosiaalityöntekijän jämäkyydestä ja rajojen vedosta (Sinai-Glazer 2020, 247–248). Jostain syystä ai-neistoni tutkimuksissa tulokset olivat positiivissävytteisiä. Olisin kaivannut myös toisentyypistä näkökulmaa. Beresford (2008, 1392–1393) toi esiin sen, että tutkimukseen osallistuvat asiakkaat oli valittu sosiaalityöntekijöiden itsensä toimesta, joten siinä on saatettu jättää tutkimuksen ulkopuolelle sellaiset asiakkaat, joiden tiedettiin olevan tyytymättömiä palveluun.

Tehdessäni sisällönanalyysiä totesin, että tutkimuskysymykseen vastaaminen on haastavaa, koska useimmissa artikkeleissa sosiaalityöntekijän habitukseen ei kiinnitetty huomiota. Toisaalta sehän on jo vastaus itsessään; sosiaalityöntekijän habituksella ei ole olennaista merkitystä asiakaskohtamisessa. Sosiaalityöntekijän roolilla on sen sijaan iso merkitys, jo institutionaalisen vallan käyttäjänä.

Koska useassa artikkelissa oli mainittu sosiaalityöntekijän hyväksi puoliksi ai-tous ja rentous, päättelin sen tarkoittavan osaltaan sitä, että sosiaalityöntekijän tulee olla oma itsensä, myös vaatetuksen puolesta. Bourdieun (1998, 16) määrittelyn mukai-sesti habitus ei ollut pelkästään henkilön vaatetusta vaan myös käyttäytymistä oman sosiaalisen asemansa mukaisesti. Mielestäni tässä on tutkimuskysymyksen ydin. So-siaalityöntekijän ajatellaan käyttäytyvän tietyllä tavalla ja näyttävän tietyn tyyppiseltä. Kun hän näyttää ja käyttäytyy asemaansa liitettyjen oletusten mukaisesti, hän on en-nalta-arvattava ja siten luotettava. Kuten edellä jo mainitsin, lähes kaikista artikke-leista nousi esiin samat persoonallisuuden piirteet ja vuorovaikutustaidot.

Muutamassa tutkimuksessa oli mainittu sosiaalityön koulutus ja asiakkaiden toive siitä, että koulutukseen hakeutuu oikeantyyppiset ihmiset. Wattersin ym. (2016, 37) tutkimuksessa mainittiin ammatillisen soveltuvuuden tärkeys, Beresfordin (2008, 1396) artikkelissa painotettiin luonnostaan hyviä vuorovaikutustaitoja, joita ei voi koulutuksen kautta saada.

Halusin tutkimuksellani myös selvittää, onko tämäntyyppisiä tutkimuksia tehty ja nimenomaan sosiaalityön kentältä. Totesin aineistoa etsiessäni, että samankaltaisia vertaisarvioituja tutkimuksia on tehty todella vähän. Eniten niitä löytyy kandidaatin-tutkielman tai pro gradu -tutkielman tasoisina. Olisi kiinnostavaa tietää, miksi aihetta ei ole juurikaan tutkittu sen pidemmälle. Käyttämälläni aineistolla oli selkeästi tavoit-teltu sosiaalityön asiakkaiden mielipidettä sosiaalityöntekijöistä, tämä oli yhteistä kai-kille artikkeleille. Ulkomaiset ja suomalaiset tutkimukset eivät juuri eronneet toisis-taan tulosten suhteen. Sosiaalityö on kansainvälinen liike ja tuloksista näkee, että so-siaalityön asiakkaat ympäri maailman arvostavat sosiaalityöntekijöissä samoja asioita; ystävällisyyttä ja inhimillistä suhtautumista, tavallista vuorovaikutusta.

Mielestäni tutkimustulokseni antavat sosiaalityöntekijöille vahvistusta siitä, että ei ole väliä miltä näyttää ulkoisesti, tärkeintä on inhimillisyys. Kuten Watters ym. (2016, 34) tuloksissaan toteavat; ihmiset tulevat sosiaalityön asiakkaiksi vaikeissa elä-mäntilanteissa ja haluavat työskennellä ihmisen kanssa, joka on lämmin ja ystävälli-nen, ja todella haluaa auttaa. Tärkein johtopäätös, jonka tästä tutkielmasta sain, oli se, että vuorovaikutustaitoja ei voi riittävästi korostaa puhuttaessa sosiaalityöstä. Näki-sin, että koulutuksessa voitaisiin entistä enemmän panostaa vuorovaikutustaitojen harjoittelua ammatillisen osaamisen rinnalla.

Tutkimukset oli tehty melko pienelle joukolle, mutta siitä huolimatta tulokset näyttäisivät olevan yleistettävissä. Tutkimuskohteet olivat jokaisessa tutkimuksessa erilaisia, mutta tulokset pääosin samanlaisia. Esimerkiksi Sinai-Glazerin (202) tutkit-tavat olivat äitejä, Wattersin ym. (2016) tutkimuksessa yhden kaupungin tuetun asu-misen, maahanmuuton ja pakolaispalveluiden asiakkaita ja Beresfordin (2008) tutki-muksessa palliatiivisen osaston sosiaalityön asiakkaita. Olen arvioinut tutkimustani Vilkan (2023, 104) ohjeiden mukaan ja mielestäni tutkimuksessa täyttyy sekä ulkoinen

että sisäinen validiteetti; tutkimustulokset vastaavat kysymykseen eikä tutkimuksessa ole virheitä. Tutkimukseni on toistettavissa, mutta aineistoa muuttamalla tuloksissa voisi olla hieman eroavaisuutta.

## LÄHTEET

- Beresford, P., Croft, S. & Adshead, L. (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*, 38, 1388–1407.  
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm043>
- Bourdieu, P. (1998). *Järjen käytännöllisyys: toiminnan teorian lähtökohtia* (suom. M. Siimes). Vastapaino. (Alkuperäisteos julkaistu 1994)
- Dunderfelt, T. (1998). *Henkilökemia. Yhteistyö erilaisten ihmisten välillä*. Dialogia Oy.
- Eräsaari, L. (1995). *Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä*. Gaudeamus.
- Houston, S. (2002). Reflecting on habitus, field and capital. Towards a culturally sensitive social work. *Journal of Social Work*, 2(2), 149–167.  
<https://doi.org/10.1177/146801730200200203>
- Jokinen, A. (2008). Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa A. Jokinen & K. Juhila (toim.), *Sosiaalityö aikuisten parissa*. (110–144). Vastapaino.
- Jokinen, A. (2016). Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.), *Vastavuoroinen sosiaalityö*. (138–147). Gaudeamus.
- Jokinen, A. (2017). Tavoiteltavat sosiaalityöntekijän ominaisuudet ja vuorovaikutusasetelmat asiakkaan kohtaamisessa opiskelijoiden tulkitsemina. *Janus*, 25(3), 191–207.
- Juhila, K. (2006). *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Vastapaino.
- Juhila, K. (2008). Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa A. Jokinen & K. Juhila (toim.), *Sosiaalityö aikuisten parissa*. (48–81). Vastapaino.
- Järvinen, M. (2015). *Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusalalla. Dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana*. [Väitöskirja, Tampereen yliopisto]. Trepo.  
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9683-7>
- Kivinen, O. (2006). Habitukset vai luontumukset? Pragmatistisia näkökulmia bourdieulaisittain objektiiviseen sosiologiatieteeseen. Teoksessa S. Purhonen & J.P. Roos (toim.), *Bourdieu ja minä*. (227–265). Vastapaino.
- Laitinen, M. (2008). *Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtaamisissa. Lahtelaisten asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta*. [Lisensiaatintutkimus, Tampereen yliopisto]. Trepo. <https://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-19351>
- Long, J., Martin, J., Pierce, A., Creech, S. & Guffey, S. (2020). Dress like me: An exploration of rural graduate social work attire. *Contemporary Rural Social Work Journal*, 12(1), artikkeli 4. <https://doi.org/10.61611/2165-4611.1215>
- Niemi, P. (2013). Hyvä, paha valta. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (toim.), *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. (31–54). Vastapaino.
- Niskala, A. (2008). *Salatusta suhteesta kahden kimppeen – analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta*. [Väitöskirja, Lapin yliopisto]. Lauda.  
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-20111141044>



- Rissanen, P. (2021). Asiakasosallisuus aikuissosiaalityön asiakassuhteessa. Teoksessa A. Matthies, A. Svenlin & K. Turtiainen (toim.), *Aikuissosiaalityö. Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus*. (137–148). Gaudeamus.
- Sallinen, S. (2019). *Sanattoman viestinnän opas*. Bonnier Group.
- Salminen, A. (2011). *Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin*. Opetusjulkaisuja 62. Julkisojohtaminen 4. Vaasan yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-476-349-3>
- Silvennoinen, M. (2004). *Vuorovaikutuksen avaimet*. Talentum.
- Sinai-Glazer, H. (2020). The essentials of the helping relationship between social workers and clients. *Social Work*, 65(3), 245–256. doi: 10.1093/sw/swaa028
- Sipilä, A. (2011). *Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet – tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä*. [Väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto]. UEF-eRepo. [https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/10477/urn\\_isbn\\_978-952-61-0537-6.pdf](https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/10477/urn_isbn_978-952-61-0537-6.pdf)
- Skeggs, B. (2014). *Elävä luokka* (suom. L. Lahikainen & M. Jakonen). Vastapaino. (Alkuperäisteos julkaistu 2004)
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Talentia ry. (2022). *Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet*. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>
- Tutkimusettinen neuvottelukunta (TENK). (22.4.2024). *Hyvä tieteellinen käytäntö (htk)*. <https://tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>
- Vilkka, H. (2023). *Kirjallisuuskatsaus metodina, opinnäytetyön osana ja tekstilajina*. Art House.
- Vilpa, T. (4.11.2018). Nonverbaalinen viestintä vuorovaikutustilanteissa. <https://blog.kuulu.fi/nonverbaalinen-viestinta-vuorovaikutustilanteissa>
- Watters, E.C., Cait, C.A. & Oba, F. (2016). Social work curriculum review case study: Service users tell us what makes effective social workers. *Canadian Social Work Review*, 33(1), 27–44. <https://www.jstor.org/stable/e90001588>