

SOSIAALITYÖNTEKIJÄN JA ASIAKKAAN VÄLINEN SUHDE PSYKOSOSIAALISESSA SOSIAALITYÖSSÄ

Inga-Elina Hänninen
Kandidaatintutkielma
Sosiaalityö
Avoin yliopisto
Jyväskylän yliopisto
Lokakuu 2024

Tiedekunta	Laitos Jyväskylän yliopisto, avoin yliopisto
Tekijä Inga-Elina Hänninen	
Työn nimi Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde psykososiaalisessa sosiaalityössä	
Oppiaine Sosiaalityö	Työn laji Kandidaatintutkielma
Aika Lokakuu 2024	Sivumäärä 31
<p>Tiivistelmä</p> <p>Sosiaalityö perustuu työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutuksessa rakentuvaan suhteeseen. Suhteen muodostumiseen vaikuttavat vuorovaikutuksen lisäksi yhteiskuntaan, instituutioon ja sosiaalityön asiantuntijuuteen liittyvät tekijät. Psykososiaalinen sosiaalityö on asiakkaan kokonaisvaltaista auttamista, jossa huomioidaan asiakkaan tilanteeseen vaikuttavat psyykkiset ja sosiaaliset tekijät. Tämän tutkielman tarkoituksena on tarkastella sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta psykososiaalisessa sosiaalityössä.</p> <p>Tutkielma on toteutettu kirjallisuuskatsauksena. Tutkielmassa kysytään, millaiset tekijät vaikuttavat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen psykososiaalisessa sosiaalityössä. Suhteen rakentumista tarkastellaan Arja Jokisen (2016) määrittelemien suhteeseen vaikuttavien ulottuvuuksien mukaisesti. Nämä ulottuvuudet ovat yhteiskunnallinen, institutionaalinen, ammatillinen ja vuorovaikutukseen perustuva ulottuvuus.</p> <p>Tutkielmani perusteella psykososiaalisessa sosiaalityössä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen vaikuttavat yhteen kietoutuneella tavalla kaikki ulottuvuudet. Yhteiskunnan asettamat lait raamittavat sosiaalityötä ja asettavat suhteelle kehyksen. Instituution käytänteet, tulkinnat asiakkuuksista sekä palvelujärjestelmän toimivuus ja asiakkuuksien ehdot voivat vaikuttaa suhteeseen sekä myönteisesti että kielteisesti. Ammatillinen ulottuvuus tuo esiin sosiaalityöntekijän arvo- ja tietopohjan sekä pyrkimyksen yhteisen ymmärryksen rakentamiseen. Psykososiaalisessa sosiaalityössä tieto ja ymmärrys sosiaalisten ja psyykkisten tekijöiden merkityksestä korostuu. Lopulta suhde muodostuu välittömässä vuorovaikutuksessa työntekijän ja asiakkaan välillä. Vuorovaikutukselta odotetaan luottamuksellisuutta, ymmärretyksi tulemistä ja sensitiivisyyttä. Tutkielmani osoittaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen moniulotteisuuden psykososiaalisessa sosiaalityössä. Siten myös sosiaalityön mahdollisuudet auttaa haastavassa tilanteessa olevaa asiakasta ovat moninaisia, sekä vuorovaikutukseen perustuvia että byrokraattisia.</p>	
Asiasanat psykososiaalinen, sosiaalityö, asiakassuhde	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja	

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Kirjallisuuskatsauksen aineisto	16
---	----

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	PSYKOSOSIAALINEN SOSIAALITYÖSSÄ.....	3
2.1	Psykososiaalinen käsitteenä	3
2.2	Psykososiaalisen työtöteen perusteita.....	6
3	ASIAKASSUHDE SOSIAALITYÖSSÄ	8
3.1	Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde.....	8
3.2	Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen ulottuvuudet.....	10
4	TUTKIELMAN TOTEUTUS	13
4.1	Tutkielma kirjallisuuskatsauksena	13
4.2	Tiedonhaku, aineisto ja analyysi.....	14
5	ASIAKASSUHTEEN ULOTTUVUUDET PSYKOSOSIAALISESSA SOSIAALITYÖSSÄ	17
5.1	Yhteiskunnallinen ulottuvuus.....	17
5.2	Institutionaalinen ulottuvuus.....	19
5.3	Ammatillinen ulottuvuus	22
5.4	Vuorovaikutuksellinen ulottuvuus	25
6.	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	29
	LÄHTEET	31

1 JOHDANTO

Suomessa on meneillään lasten ja nuorten mielenterveyskriisi. Tämä kriisi on sekä henkilökohtainen että yhteiskunnallinen. Kriisi pitää sisällään pahoinvointia, paineita ja huolta, mutta myös toivoa. (Åström & Nurmilaakso, 2024.) Terveysten- ja hyvinvoinninlaitoksen THL:n uutisen (2022) mukaan vuonna 2020 joka viides 18–22-vuotias oli käynyt mielenterveyteen liittyvällä käynnillä julkisessa terveydenhuollossa. Selvitys jättää ulkopuolelle koulu- ja opiskeluhuollon, perheneuvolat ja yksityisen sektorin palvelut. Uutisessa ylilääkäri Aalto-Setälä kuvaa käyntien syiden liittyvän huoliin ihmissuhteissa, opinnoissa, työelämässä ja toimeentulossa sekä globaaleihin uhkiin ja epävarmuuteen. (THL 2022.) Työkyvyttömyyseläkkeistä 55 % on mielenterveysperusteisia ja vuosittain 20–25 % aikuisista sairastaa mielenterveydenhäiriötä (Mieli 2024). Mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöiden vuoksi Kelan sairauspäivärahaa sai yli 100 000 suomalaista vuonna 2023 (Kela 2024). Tätä kirjoittaessani Suomen hallitus on antamassa tämän syksyn aikana eduskunnalle esityksen lasten ja nuorten terapiatakuun toteuttamiseksi. Terapiatakuulla pyrittäisiin turvaamaan lasten ja nuorten pääsy lyhytpsykoterapiaan tai muihin psykososiaalisiin hoitoihin yhdenvertaisesti ja määrääjassa. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2023a.)

Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 11§) mukaan sosiaalipalveluja on järjestettävä mm päihteiden ongelmasta, muista riippuvuuksista, mielenterveyden häiriöistä ja muista sairauksista tai ikääntymisestä johtuviin tuen tarpeisiin. Kyösti Raunio

(2009, 179) on todennut jo 15 vuotta sitten, että psykososiaalista sosiaalityötä tarvitaan entistä enemmän myös yleisesti sosiaalihuollossa.

Henkilökohtainen kiinnostukseni psykososiaaliseen sosiaalityöhön on herännyt sosiaalialla työskennellessäni. Kokemukseni mukaan viime vuosina etenkin nuoret hakevat apua ahdistukseen. Ahdistuksen takaa löytyy hyvin monenlaisia asioita, tapahtumia ja tunteita, joihin tukea ja apua voi saada mielenterveyspalveluiden sijaan tai lisäksi monista eri sosiaalialan palveluista. Siksi ajattelenkin, ettemme voi sosiaalialan asiantuntijoina sivuuttaa mielenterveyttä ja tunteiden medikalisoitumiseen tulee suhtautua kriittisesti.

Keskusteluissa muiden sosiaalialan ammattilaisten kanssa, olen huomannut psykososiaaliseen sosiaalityöhön suhtautumisen ristiriitaisuuden. Syvempien vuorovaikutukseen perustuvien keskustelukäyntien kuulumista sosiaalialalle on kyseenalaistettu ja joskus mielenterveyteen liittyvät asiat on pyritty siirtämään terveydenhuoltoon. Myös Leena Leinonen (2018, 143) nostaa sosiaalityön sisäisen polarisoitumisen esille, sekä sen vaikutukset sosiaalityön roolin epäselvänä näyttäytymiseen. Sosiaalialan eettiset ohjeet nostavat kuitenkin esiin asiakkaan kokonaisvaltaisen huomioidumisen, johon kuuluvat kaikki yksilölliset tekijät, jotka vaikuttavat ihmisen arkeen (Talentia 2022, 18).

Asiakastyön vuorovaikutuksellisuutta en ole kuitenkaan kuullut kiistettävän. Usein kollegoiden kanssa pohdimme, mitä asiakassuhteissa tapahtuu ja miksi. Tällä tutkielmalla toivon voivani kuvata psykososiaalista sosiaalityötä käsitteenä ja samalla puolustaa sosiaalityön paikkaa kokonaisvaltaisena palveluna haastavissa tilanteissa oleville asiakkaille. Koska yhteistyösuhteen merkitys nähdään auttavana niin sosiaalityössä kuin psykologiassakin, on mielekästä tarkastella suhteeseen vaikuttavia ulottuvuuksia psykososiaalisessa sosiaalityössä.

2 PSYKOSOSIAALINEN SOSIAALITYÖSSÄ

2.1 Psykososiaalinen käsitteenä

Psykososiaalinen on käsitteenä jäsentymätön ja sitä voidaan lähestyä hyvinkin laajasti sosiaali- ja terveysalan työhön viitattaessa tai sitä voidaan määritellä yksityiskohtaisemmin (Granfelt 1993, 177). Lainsäädännön näkökulmasta Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 25§) tarkoittaa sosiaalihuollon mielenterveystyöllä sosiaalipalveluja, joilla vahvistetaan yksilön ja yhteisön mielenterveyttä tukevia tekijöitä ja vastataan tuen tarpeeseen, joka on aiheutunut psyykkisen toimintakyvyn heikkenemisestä. Psykososiaalisella tuella Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 29 b §) tarkoitetaan äkillisessä, järkyttävässä tilanteessa annettavaa sosiaaliohjauksen tai sosiaalityön tukea yhteistyössä terveydenhuollon kanssa.

Sosiaali- ja terveysministeriö jaottelee muistiossaan (2023b, 3–5) psykososiaalisuutta käsitteenä, tukena, menetelmänä, hoitomenetelmänä, työmenetelmänä, psykoterapiana, terapiana ja interventiona. Muistion mukaan sosiaalihuollon psykososiaalinen työmenetelmä on sosiaalihuollon asiakkaille annettua psykososiaalista tukea, joka vahvistaa asiakkaan hyvinvointia ilman, että kyseessä olisi mielenterveyden oireiden tai häiriöiden hoito. Muistion mukaan kuitenkin myös muissa määritelmissä, kuten psykososiaalisissa menetelmissä, hoidossa ja interventioissa, on kyse

terveydenhuollon lisäksi sosiaalihuollon toiminnasta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023b, 3–5.)

Jouko Lönnqvistin (2023, 900–903) mukaan psykologian ja psykiatrian aloilla psykososiaalisella hoidolla tarkoitetaan monenlaisia toimia, joiden tarkoitus on vaikuttaa asiakkaan toimintakykyyn ja hyvinvointiin osana psykiatrista hoitoa tai käytännön mielenterveystyötä. Psykologiassa ajatellaan, että ihmisen biologisilla, psyykkisillä ja sosiaalisilla tekijöillä on vaikutusta toisiinsa systeemisenä kokonaisuutena. Sosiaaliset tekijät ja vuorovaikutus ympäristön kanssa vaikuttavat psyykkisiin tekijöihin, jotka taas ovat yhteydessä biologisiin tekijöihin. Esimerkiksi lapsen traumatisoiva kohtelu voi aiheuttaa pysyvän stressiherkkyyden tai jotkin biologiset tekijät voivat vaikuttaa sosiaalisiin suhteisiin ja sitä kautta myös mielen hyvinvointiin. Mielenterveyteen vaikuttavia sosiaalisia tekijöitä ovat mm lähiympäristö ihmissuhteineen, asu-miseen liittyvät seikat, turvallisuus, itsensä toteuttamisen mahdollisuudet ja taloudelliset tekijät. (Lönnqvist 2023, 900–903.) Beata Frankenhaeuserin (2014, 71) mukaan taloudellinen ahdinko, työttömyys, asunnottomuus, vaikeat perhe- ja ihmissuhteet ja arkiset huolet voivat aiheuttaa psyykkisiä ongelmia tai olla seurausta psyykkisistä ongelmista.

Riitta Granfelt on tutkinut ja kirjoittanut psykososiaalisuudesta sosiaalityössä 90-luvulta lähtien. Granfeltin (1993, 179) mukaan psykososiaalisuus voidaan nähdä sosiaalityön orientaationa, jossa korostuu terapeuttisuus, sitoutuneisuus työskentelyyn ja pyrkimys jäsentää psykologian tietoperustaa osana sosiaalityötä. Melko tuoreeltaan Granfelt (2022, 242–244) määrittelee psykososiaalisen sosiaalityön siten, että asiakkaan tilanteessa huomioidaan sosiaaliset ja psyykkiset ulottuvuudet.

Sosiaalityön psykososiaalisen työtavan juurina pidetään Mary Richmondin vuonna 1917 ilmestynyttä teosta, jossa hän pyrki yhdistämään sosiologista ja psykologista ajattelua, muodostamaan sosiaalisen diagnoosin sekä hahmottelemaan case workin perusideaa. Richmond painotti monipuolisen kokonaiskuvan ja systemaattisen työskentelyn tärkeyttä. Gordon Hamilton kirjoitti vuonna 1940 case workista. Hän oli psykoanalyttisen tradition kannattaja, mutta myös yhteiskunnallinen ajattelija.

Hamiltonin mukaan sosiaalityöntekijällä tulee olla käytössä sosiaalisia resursseja käytännön avun tarjoamiseen, mutta myös psykologista tietoa, jonka avulla asiakkaan kanssa on mahdollista analysoida ongelmatilannetta. Hamiltonin lisäksi Florence Hollis on muotoillut case workin teoreettista mallia. Hän korosti asiakassuhteen terapeuttista luonnetta ja pitikin sosiaalityötä enemmän psykososiaalisena terapiana jättäen sosiaalisen, taloudellisen ja yhteiskunnallisen näkemyksen selkeästi vähemmälle. Näistä lähtökohdista voidaan ajatella psykososiaalisen sosiaalityön määrittelyn lähteen kehittymään. (Granfelt 1993, 179–185.)

Psykososiaaliselle sosiaalityölle tulisi löytää sosiaalitieteellinen orientaatio, johon voi kuulua psykologista tietoa ja terapeuttisuutta, mutta sen ei tulisi olla sosiaalityön psykologinen versio. Psykososiaalisen sosiaalityön teoriaperinteenä voidaan pitää psykodynaamista teoriaa, joka pitää sisällään laajoja teoreettisia suuntauksia aina Freudin psykoanalyttisesta teoriasta lähtien. (Granfelt 1993, 188–193.) Psykodynaaminen laajentaa psykoanalyysin nähdessä mielen ja käyttäytymisen yhteyttä sosiaaliseen ympäristöön ja yhteiskuntaan (Payne 2021, 103). Sosiaalityölle psykodynaamisella ajattelulla on merkityksensä, mutta käytännön työ vaatii muiden psykologisten ja etenkin sosiaalitieteellisten teorioiden perustan. Psykodynaaminen teoriaperinne auttaa ymmärtämään ja käsittelemään asiakkaan kanssa psyykkistä hätää ja vaikeita tunteita. Psykososiaalisessa sosiaalityössä nämä teoriat suuntaavat yksilöllisyyteen, mutta niiden lisäksi yksilölliset kokemukset ja ajatukset tulee suhteuttaa sosiaaliseen ja taloudelliseen yhteyteen. (Granfelt 1993, 188–193.) Systemiteoriat ovat liittyneet psykologisiin teorioihin laajentaen katsontakantaa (Payne 2021, 235). Suomessa lastensuojelussa on otettu käyttöön systeeminen työote, jota THL määrittelee lapsen ja perheen psykososiaaliseksi tueksi, jossa otetaan huomioon lapsen ja perheen elämämoniulotteisena kokonaisuutena, jossa on kehämäisiä syys-seuraussuhteita (THL 2024).

Granfelt (1993, 187) esittelee Börjesonin (1985) näkemystä psykososiaalisen sosiaalityön teoriapohjan heikkoudesta. Hänen mukaansa psykososiaalinen työ on psykoterapian ja yhteiskunnallisen muutostyön sekoitus tai lähellä vain jompaa kumpaa.

Payne (2021, 113) esittää, että keskittymällä psykologisiin tekijöihin, saatetaan jättää huomiotta sosiaalisten ongelmien vaikutukset asiakkaaseen. Sosiaalityön arvoihin kuuluu puolustaa asiakkaan mahdollisuuksia muuttaa elämäänsä ja tunnustaa sosiaalisen ympäristön mahdollisuudet muutokseen sen sijaan, että keskityttäisiin oman mielen ymmärtämiseen ja sen kautta tulevaan muutokseen. (Payne 2021, 113–114.)

2.2 Psykososiaalisen työotteen perusteita

Kirsi Juhilan (2006, 209) mukaan sosiaalityölle on tyypillistä olla ongelmatilanteeseen kohdistuva interventio, jolla pyritään ratkaisemaan tai lievittämään ongelmaa. Tätä ongelmaa sekä asiakas että sosiaalityöntekijä orientoituvat paikantamaan vuorovaikutuksessa. Ongelmiin voidaan tarttua samassakin työssä eri lähtökohdista käsin, mikä vaikuttaa siihen, kuinka ongelmaa käsitellään. (Juhila 2006, 209–210.) Erityisesti psykososiaalista työotetta tarvitaan kohdatessa vaativia ongelmia, joihin liittyy päihkeitä, psyykkisiä häiriöitä, kriisejä ja haastavia ihmissuhteita. Tällaisia haasteita tavataan ainakin lastensuojelussa, päihde- ja kriminaalihuollossa sekä mielenterveys-työssä, mutta myös muussa sosiaalihuollossa. (Granfelt 2022, 243; Raunio 2009, 179.)

Psykososiaalisessa työotteessa keskeistä on työntekijän taito kohdata ja hahmottaa asiakkaan henkilökohtaisia psykologisia kokemuksia ja sosiaalista elämäntilannetta kokonaisvaltaisesti. Psykososiaalinen työskentelyote on tarpeen silloin, kun psyykkiset ja sosiaaliset ongelmat ovat kietoutuneet toisiinsa. Psykososiaalisen työn painotukset voivat näkyä eri tavoin ammattiryhmästä ja asiakkaan tilanteesta riippuen. (Granfelt 2022, 245.) Psykososiaalinen työote sosiaalityössä on vuorovaikutuslähtöistä, mutta se huomioi myös palvelujärjestelmän mahdollisuudet ja asiakkaan yhteiskunnallisen tilanteen (Raunio 2009, 187).

Sosiaalityö perustuu lähtökohtaisestikin vuorovaikutukselliseen auttamistyöhön. Psykososiaalinen lähestymistapa vaatii sosiaalityöntekijältä osaamista ja taitoa vuorovaikutuksellisista menetelmistä. (Raunio 2009, 178.) Psykososiaalisen työn ydinosaamiseen kuuluu pyrkimys ymmärtää asiakkaan tunnekokemuksia osana

kokonaistilannetta. Keskeistä on asiakkaan ihmissuhteet tai niiden puute sekä asiakkaan suhde itseensä. Työntekijän tulee kohdata asiakas sensitiivisesti ja ottaa vastaan vaikeita tunteita. (Granfelt 2022, 246.)

Psykososiaalisesta suuntauksesta voidaan puhua myös yksilökohtaisena sosiaalityönä tai terapeuttisena sosiaalityönä (Alho, Rasa & Vuolukka 2018, 85–87). Psykososiaalinen työote on sosiaalityön orientaatio, ei terapiamuoto. Siinä on kuitenkin terapeutin ulottuvuus, joka yhdistyy muihin tekijöihin kuten resursseihin ja sosiaaliseen vaikuttamiseen. (Granfelt 1993, 222–223.) Psykososiaalinen sosiaalityö eroaa psykoterapiasta siten, että työskentelyn kohteena on elämäntilanne, kun taas psykoterapiassa ihmisen persoonallisuus. Työskentelyyn kuuluu tavoiteasettelu, tämänhetkinen elämäntilanne, sosiaalinen verkosto, joustavasti valittavat työmuodot ja menetelmät sekä kokonaisvaltainen yhteistyö muun viranomaisverkoston kanssa. (Granfelt 1993, 200–201.) Psykososiaalisen työskentelyn terapeutin ulottuvuus syntyy tavoitteesta kohentaa asiakkaan psyykkistä selviytymistä (Raunio 2009, 179). Terapeutisuus eroaa varsinaisesta psyko- tai perheterapiasta konkreettisuuden, arjen viitekehysten ja työn rakenteellisen näkökulman kautta (Leinonen 2018, 146).

Psykososiaaliseen työotteeseen kuuluvaa tiivistä vuorovaikutusta on pidetty myös rasiitteena sosiaalityöntekijälle. Etäisyyden ottaminen on ristiriidassa intensiiviseen vuorovaikutukseen pyrkimisen kanssa. Byrokraattinen työ ja organisaation raaimit voivat tuoda asiakassuhteeseen myös toivottua vuorovaikutuksellista etäisyyttä. Psykososiaalista työtettä tulisikin voida toteuttaa myös muodollisesta lähtökohdasta käsin, ilman pyrkimystä tiiviiseen vuorovaikutukseen. (Raunio 2009, 183–184.)

Tässä tutkielmassa psykososiaalisella sosiaalityöllä tarkoitetaan työtettä, joka huomioi sekä sosiaaliset että psyykkiset osa-alueet asiakkaan elämäntilanteessa. Työote pitää sisällään vuorovaikutuksessa tapahtuvan terapeutin luonteen, mutta huomioi myös ympäristön, sosiaaliset suhteet, taloudelliset tekijät, palvelujärjestelmän mahdollisuudet ja yhteiskunnallisen tason. Tässä tutkielmassa olettamuksena on, että psykososiaalista sosiaalityötä on mahdollista toteuttaa sosiaalityön eri konteksteissa.

3 ASIAKASSUHDE SOSIAALITYÖSSÄ

3.1 Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaaminen on sosiaalityön ydin (Juhila 2006, 202). Asiakassuhteeseen perustuva työ vaatii onnistuakseen luottamuksellisen ilmapiirin, jota rakennetaan työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa (Talentia 2022, 31). Aulikki Kananojan (2017, 185) mukaan sosiaalityössä keskeistä on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen yhteistyö, joka toteutuu vuorovaikutuksessa. Yhteistyö ja sen merkitys voi olla muutosta tukeva, myönteinen sosiaalinen kokemus, joka kunnioittaa ihmisarvoa ja yksilöllisyyttä sekä luo uskoa ja toivoa asiakasta voimaannuttavalla tavalla. Yhteistyösuhteen pituus vaihtelee ja tapaamiskertoja asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä voi olla yksi tai useita, sosiaalityön prosessista, asiakkuuden kestosta ja luonteesta riippuen. Olipa prosessin kesto mikä tahansa se ei ole sarja toimenpiteitä, vaan sosiaalinen kokemus, joka jäsentää, vahvistaa ja välittää. (Kananoja 2017, 185–190.)

Sosiaalityölle ominaista on työskentelyn yksilöllisyys, jolloin asiakasta ja hänen elämäntilannettaan katsotaan laajasti ymmärtäen asiakkaan tavoitteet, voimavarat ja tilanteeseen vaikuttavat tekijät ainutlaatuisuutta kunnioittaen (Kananoja 2017, 189–190; Talentia 2022, 18). Juhilan (2018, 11–13) mukaan sosiaalityö vaatii työntekijältä

taitoa kuunnella, ymmärtää ja koostaa asiakkaiden elämäntarinoita, jotta huolet, vaikeudet ja vahvuudet jäsenyivät nykyiseksi elämäntilanteeksi.

Kaija Hännisen ja Ritva Poikelan (2016, 148) mukaan asiakastyössä yhdistyvät konkreettinen arki, tilanteessa syntyvät tunteet ja erilaisten merkitysten antaminen. Kananojan (2017, 185) mukaan asiakkaan tilanteen kartoitus, tiedon kerääminen ja antaminen, tapahtuu vuorovaikutuksessa siten, että se myös auttaa ja tukee asiakasta oman elämänsä jäsentelyssä. Toisaalta Raunio (2009, 180–181) tuo esille, kuinka byrokratia- ja palvelutyössä voidaan kerätä tietoa asiakkaasta, mutta ei paneuduta niinkään asiakkaan kokemukselliseen todellisuuteen.

Hännisen ja Poikelan (2016, 149–151) mukaan asiakastyössä tunteiden huomioiminen on yksi tärkeistä ulottuvuuksista, sillä tunteet vaikuttavat niin asiakkaaseen kuin työntekijäänkin. Myönteisten tunteiden huomioiminen ja empatia näyttää tutkimuksissa vaikuttavan asiakkaan hyvinvointiin ja terveyteen. Vuorovaikutus tulisi ymmärtää toiminnan, merkitysten ja tunteiden rakentamana kokonaisuutena. (Hänninen & Poikela 2016, 149–154.)

Kananojan (2017, 186) mukaan hyvä vuorovaikutus vaatii luottamuksen rakentumista, mutta se ei ole ainoa helppoa. Sosiaalityössä kohdataan asiakkaita, jotka ovat pettyneitä muihin ihmisiin, viranomaisiin ja palvelujärjestelmään. Haasteita hyvän yhteistyösuhteen rakentumiseen ja ylläpitämiseen voi asettaa myös kontrolli ja kielteiset ratkaisut, palveluiden odottaminen, taloudelliset raamit, työntekijöiden vaihtuvuus ja yleisesti yhteiskunnan edustaminen. (Kananoja 2017, 186–187.) Psykiatrialla potilaan oma kokemus ja työntekijöiden kokonaisvaltainen käsitys potilaan tilanteesta voivat jäädä vähäisiksi diagnoosien, lääkkeiden ja standardisoitujen mittareiden ollessa keskiössä (Frankenhaeuser 2014, 65–66).

Juhila (2006, 13–14) on jaotellut sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta kategorioihin, jotka ovat liittämisen- ja kontrollisuhte, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Liittämisen- ja kontrollisuhteella tarkoitetaan sosiaalityöntekijän tehtävää liittää asiakkaat osaksi yhteiskuntaa. Tarvittaessa sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus myös kontrolliin.

Keskeistä on syrjäytymisen estäminen ja takaisin yhteiskuntaan liittäminen. (Juhila 2006, 49–50.) Kumppanuussuhteen ominaispiirre on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan rinnakkaisuus, asiakkaan elämäntilanteen vastavuoroinen, yhteinen jäsentäminen ilman hierarkista suhdetta toisiinsa. (Juhila 2006, 103–104.) Sosiaalityöntekijän tehtävä on pitää huolta asiakkaista sekä varmistaa avun ja tuen saaminen. Tässä huolenpitosuhteessa sosiaalityöntekijän tulee tukea ja auttaa asiakastaan. (Juhila 2006, 151–152.) Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde vaihtelee tilanteen mukaan tuoden kuitenkin näkyväksi yhteiskunnalliset tehtävät, joita sosiaalityöllä on (Juhila 2006, 201–202). Arja Jokisen (2016, 138) mukaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta voidaan tarkastella erilaisista näkökulmista, joista yksi on tämä Juhilan (2006, 13–14) jaottelu. Jokinen (2016, 138) on lähestynyt asiakassuhdetta muodostaen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteeseen vaikuttavia ulottuvuuksia, joita tarkastellaan seuraavassa luvussa.

3.2 Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen ulottuvuudet

Jokinen (2016, 138–147) on jaotellut sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen yhteiskunnalliseksi, institutionaaliseksi, ammatilliseksi ja vuorovaikutukseen perustuvaksi suhteeksi. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen muodostumiseen vaikuttaa yhteiskunnallinen näkökulma, sillä yhteiskunta luo sosiaalityölle velvoitteita ja odotuksia. Sosiaalihuoltoa koskevat lait ja asetukset ohjaavat mm asiakkaan oikeuksia ja asiakkaan kohtelua. Lisäksi yhteiskunnassa vallalla olevat näkemykset ja painotukset vaikuttavat sosiaalityölle osoitettuihin vaatimuksiin ja siten myös työntekijän ja asiakkaan suhteeseen. (Jokinen 2016, 138–140.)

Sosiaalityöntekijä ja asiakas alkavat muodostaa suhdettaan aina asiakkaan ja työntekijän rooleista käsin, jolloin suhde muodostuu institutionaalisenä. Työntekijän tulee toimia organisaationsa käytäntöjen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeuksia palveluiden saamisen suhteen ja velvollisuuksia toimia tietyin tavoin. (Jokinen 2016, 140–144.) Instituutiot määrittelevät itse oman paikkansa sosiaalityön kentällä. Osaa

instituutioista määrittelee vahvemmin lait kuin toisia, mutta jokainen instituutio määrittelee kohderyhmän ja asiakkuuden ehdot. Usein asiakkuus määrittyy vasta neuvottelun tuloksena, vaikka yleiset kriteerit täytyisivätkin. (Juhila 2006, 218–226.)

Instituutio muodostaa asiakkaalle ja sosiaalityöntekijälle tulkintakehyksiä sen mukaan, mitä instituutio edustaa (Jokinen 2016, 140–143). Asiakkaan ongelmat ja toimiminen asetetaan instituution tulkinnan mukaiseksi ja asiakkaita asetetaan palvelua ohjaavan lainsäädännön mukaisiin kategorioihin, jolloin syntyy asiakkuuden mallitarinoita. Samaa palvelutehtävää tai lakia noudattavat yksiköt eivät kuitenkaan välttämättä aseta asiakkaita samankaltaisiin mallitarinoihin, koska tarinat muodostuvat vuorovaikutuskäytännöistä. (Juhila 2006, 223–224.) Institutionaalinen tulkinta asiakkaan tilanteesta voi johtaa asioiden käsittelyyn ja päätösten tekemiseen institutionaalisenä ongelmana, vaikka asiakasta kuunneltaisiinkin (Hänninen & Poikela 2016, 154). Institutionaaliseen suhteeseen kuuluu sosiaalityöntekijän valta-asema, joka voi vaikuttaa suhteeseen kielteisesti tai myönteisesti. Institutionaaliseen suhteeseen kuuluu myös velvoitteet dokumentoinnille ja erilaisten lomakkeiden ja suunnitelmien tekemiselle. (Jokinen 2016, 140–143.)

Ammatillisella asiakassuhteen ulottuvuudella Jokinen (2016, 143–145) tarkoittaa sitä, että suhteen osapuolet ovat sosiaalityön professiota toteuttava ammattilainen ja hänen asiakkaansa. Sosiaalityön professioon ajatellaan kuuluvan eettiset periaatteet sekä arvo- ja tietopohja, jotka muodostavat muutokseen pyrkivän kokonaisuuden. Asiantuntijuudesta puhuttaessa korostetaan vastavuoroisuutta ja dialogisuutta sekä sitä, että molempien osapuolten näkemyksiä voidaan tarkastella yhdessä. Ammatilliseen näkökulmaan kuuluu myös tuen ja kontrollin elementit, sekä asiakkuuden vastentahtoisuus. Luottamuksellisen suhteen rakentuminen vaatii sosiaalityöntekijältä osaamista tarkastella ja ymmärtää asiakkaan elämäntilanteen moninaisuutta. (Jokinen 2016, 143–145.)

Viimekädessä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde rakentuu vuorovaikutustilanteissa, joihin voi liittyä ennalta arvattavuutta mutta myös ainutkertaisuutta. Vuorovaikutustilanteissa edistetään yhteistä ymmärrystä, vastataan odotuksiin ja

rakennetaan luottamusta. Vuorovaikutustilanteet voivat olla mm haastattelua, neuvontaa tai ongelmista kertomista, jolloin vuorovaikutuksessa voi olla eroja; asetutaanko kysyjäksi, neuvojaksi vai empaattiseksi kuulijaksi. Vastavuoroisuuteen kuuluu kuitenkin aina aktiivinen kuuntelu, jolloin työntekijä on kiinnostunut, kysyy avoimia kysymyksiä ja tukee asiakkaan kerrontaa. (Jokinen 2016, 145–147.) Granfeltin (2022, 246) mukaan vain vuorovaikutuksen avulla työntekijä voi ymmärtää asiakkaan antamia subjektiivisia merkityksiä elämänsä eri asioille.

Käytännön työssä kaikki suhteen ulottuvuudet kietoutuvat toisiinsa vaikuttaen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteeseen joko rakentavasti tai luottamusta rikkovasti. Ulottuvuuksilla on vastavuoroinen vaikutus sekä siihen, millaisissa olosuhteissa sosiaalityöntekijä ja asiakas kohtaavat, että siihen, miten heidän suhteensa rakentuu. (Jokinen 2016, 144–147.) Tässä tutkielmassa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisellä suhteella tarkoitetaan kahden osapuolen välistä suhdetta, vaikka Jokisen (2016, 139) mukaan sosiaalityön asiakkaana voikin olla koko perhe, ryhmä tai yhteisö.

4 TUTKIELMAN TOTEUTUS

4.1 Tutkielma kirjallisuuskatsauksena

Tämän tutkielman tarkoituksena on tarkastella sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta psykososiaalisessa sosiaalityössä. Asiakassuhteeseen vaikuttavia tekijöitä tarkastellaan Jokisen (2016, 138) määrittelemien ulottuvuuksien mukaisesti (kts luku 3). Psykososiaalisella sosiaalityöllä tarkoitetaan tässä tutkielmassa työtettä, joka huomioi asiakkaan tilanteessa sosiaaliset ja psyykkiset osa-alueet. Tutkielmassani ei ole rajattu aihetta tiettyyn sosiaalityön kontekstiin, vaan tarkastellaan suhteen muotoutumista psykososiaalisessa sosiaalityössä yleisesti.

Tutkimuskysymys on: Millaiset tekijät vaikuttavat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen psykososiaalisessa sosiaalityössä?

Tämä tutkielma on toteutettu kirjallisuuskatsauksena. Kirjallisuuskatsaus on metodi, jossa tutkitaan aiemmin tehtyjä tutkimuksia tuottaen uutta tietoa (Salminen 2011, 10-11; Vilka 2023, 11-12). Kirjallisuuskatsaus on järjestelmällinen prosessi, johon kuuluu tutkimusten haku ja valikointi, niiden kriittinen lukeminen ja arviointi, analysointi ja yhdistäminen uudeksi tiedoksi (Vilka 2023, 12-13). Salmisen (2011, 11-

17) mukaan kuvaileva kirjallisuuskatsaus mahdollistaa tutkittavan ilmiön laaja-alaisen avaamisen ilman tiukkoja sääntöjä tai rajauksia aineiston valinnassa. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus voidaan vielä jakaa narratiiviseen ja integroivaan katsaukseen. Integroiva katsaus kuvaa tutkittavaa ilmiötä monipuolisesti. (Salminen 2011, 11–17.) Tämä tutkielma on integroiva kirjallisuuskatsaus. Tämä on mahdollistanut vertaisarvioitujen artikkeleiden lisäksi muidenkin tutkimusten käytön aineistona (Vilka 2023, 25).

Vilkan (2020, 70–75) mukaan hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu tekstin avoimuus ja vastuullisuus, rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus, oli sitten kyse tiedon esittämisestä tai tulosten arvioinnista. Tutkielmassani tämä näkyy huolellisina lähde-merkintöinä sekä pyrkimyksenä käydä aineisto tarkasti ja huolellisesti läpi, esittäen tulokset selkeästi erottaen ne omista pohdinnoista.

4.2 Tiedonhaku, aineisto ja analyysi

Aineiston haku on ollut merkittävä osa tutkimusprosessia. Hakemalla aineistoa ja perehtymällä hakutuloksiin, on tutkielman tarkoitus ja tutkimuskysymykset alkaneet muotoutua tarkemmiksi. Aineiston haussa ja tutkielman hahmottelussa käytin ProQuest ja ARTO tietokantoja, sekä sivustoja Google Scholar, Journal.fi, JYKDOK ja FINNA. Hakusanoina olen käyttänyt sanoja psykososiaalisuus, dialogisuus, vuorovaikutus, vastavuoroisuus, mielenterveys, hyvinvointi, suhdeperusteisuus, sosiaalityö sekä psychosocial, psychosocial interventio, relation based, social work. Yhdistin hakusanoja toisiinsa hakutulosten rajaamiseksi ja käytin sanakatkaisua. Löytyneiden artikkeleiden ja tutkimusten lähdeluetteloiden teoksia seuraamalla kokonaiskuva tehdystä tutkimuksesta selkeni ja sitä kautta löytyi myös aineistoa, jota valitsin tutkielmaani.

Aineiston haussa rajasin tutkimukset alkaen vuodesta 2014. Aineiston luotettavuuskriteerinä käytin tutkimuksen tasoa. Vertaisarvioidut artikkelit ja väitöskirjat olivat hyväksyttäviä, kandidaatintutkielmat ja pro gradut poissuljettavia. Poissuljin

tutkimukset, jotka koskivat suhteen rakentumista tai vuorovaikutusta, mutta joissa ei ollut kontekstina psykososiaalinen sosiaalityö. Poissuljettuja ovat myös tutkimukset, joiden huomiona ei ollut asiakassuhde, vaan psykososiaalisen ilmiön kuvaaminen.

Valitussa aineistossa on mukana 3 vertaisarvioitua artikkelia ja 5 väitöskirjaa, jotka kaikki ovat sosiaalityön tutkimusta. Aineisto sijoittuu sosiaalityöhön psykiatrian, päihde- ja peliriippuvuuksien, sekä rikosseuraamus- ja väkivaltatyön konteksteihin. Taulukossa 1 esittelen valittua aineistoa.

TAULUKKO 1. Kirjallisuuskatsauksen aineisto

Artikkeli, tutkimus	Esittely
Granfelt, R. & Kiuru, H. (2023). Psykososiaalinen käsitteenä ja haavoittuvien elämänkulkujen kehyksenä. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 31(2), 163–181. https://doi.org/10.30668/janus.115482	Itsemurhan tehneiden nuorten vanhempien ja kodittomien naisten kokemuksia.
Arajärvi, M. L., Mönkkönen, K., Kekoni, T., & Toikko, T. (2020). Sosiaalityön psykososiaalinen asiantuntijuus nuorisopsykiatrian moniammatillisen työyhteisön määrittelemänä. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 28(4), 357–373. https://doi.org/10.30668/janus.77900	Sosiaalityön asiantuntijuus nuorisopsykiatrian avohoidon moniammatillisessa yhteistyössä.
Järvinen-Tassopoulos, J., & Kesänen, M. (2020). Mistä asiantuntijuus muodostuu? Ongelmapelaajien kohtaaminen sosiaalityössä. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 28(2), 150–167. https://doi.org/10.30668/janus.77614	Sosiaalityön asiantuntijuus ongelmapelaamisen kohtaamisessa.

Leinonen, L. (2020). Sosiaalityön ja terapian rajapinnalla: Sosiaalityön terapeuttinen orientaatio ja ammatillinen itseyttäminen psykiatrisessa erikoissairaanhoidossa. Itä-Suomen yliopisto. Väitöskirja. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-3418-5	Sosiaalityön terapeuttinen orientaatio psykiatrisessa erikoissairaanhoidossa.
Ranta, J. (2020). Suhteellinen toimijuus huumeita käyttävien matalan kynnyksen palveluissa: Tutkimus institutionaalisesta vuorovaikutuksesta. Tampereen yliopisto. Väitöskirja. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-1627-3	Huumeita käyttävien matalan kynnyksen palveluiden asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamiset.
Karttunen, T. (2019). Naiseryityistä päihdehoitoa - etnografinen tutkimus päihdehoitolaitoksen naistenyhteisöstä. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja. http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7839-6	Päihdeongelmallisille naisille tarkoitettu yhteisömuotoinen laitoshoido.
Järvinen, M. (2015). Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusalalla. Dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana. Tampereen yliopisto. Väitöskirja. https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9683-7	Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde rikosseuraamusalalla.
Piippo, S. (2022). Lähisuhdeväkivallan kohtaamisen rakenteet, käytännöt ja toimijuus sosiaalityössä. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-4627-0	Lähisuhdeväkivallan kohtaaminen ja puuttuminen.

Tuloksia tarkastellaan teoriaohjaavana sisällönanalyysinä. Sisällönanalyysissä aineistosta löytyneistä havainnoista, jotka ovat tutkimuskysymyksen kannalta relevantteja, muodostetaan tuloksia ja päätelmiä. Tavoitteena on luoda asiakokonaisuus. (Vilka 2023, 87.) Tutkielmani aineiston analyysissä on mukailtu Jokisen (2016, 138) jaottelua sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteeseen vaikuttavista ulottuvuuksista. Aineistoa analysoidessa siitä on etsitty sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteeseen vaikuttavia elementtejä sijoittaen ne ulottuvuuksien mukaisiin kategorioihin. Analyysissä huomio on kiinnittynyt psykososiaalisen sosiaalityön näkökulmasta merkittävään suhteeseen vaikuttaviin tekijöihin.

5 ASIAKASSUHTEEN ULOTTUVUUDET PSYKOSOSIAALISESSA SOSIAALITYÖSSÄ

5.1 Yhteiskunnallinen ulottuvuus

Kohtaamista ja puuttumista kehystää yhteiskunnallinen taso, johon Sisko Piipon (2022, 99–105) tutkimuksessa näytti kuuluvan aikaan, kulttuuriin, sukupuoleen ja lakiin liittyvät rakenteelliset tasot. Erilaisiin ilmiöihin puuttuminen on heijastanut eri aikoina vallalla olleita asenteita ja lainsäädäntöä. Lainsäädäntö määrittelee sosiaalityöntekijän velvoitetta ja oikeutta puuttumiselle sekä palvelun tarjoamiselle ja asettaa näin vaahteita myös vuorovaikutukselle. Oikeudellinen sääntely voi sekä ylläpitää että purkaa vuosisatoja vanhoja sosiaalisia normeja, kuten sukupuolirooleja tai ongelmien käsittelyä yksityisasiana tai yhteiskunnallisena ongelmana. (Piippo 2022, 99–105.)

Sosiaalityöntekijältä odotetaan tietoa oikeudellisista kysymyksistä sekä lainsäädännön tuntemusta. Sosiaalityöntekijät tarkastelevat asiakkaan tilannetta myös suhteessa yhteiskuntaan psykososiaalisessa kontekstissa. Erityisesti moniongelmaisissa tilanteissa sosiaalityöntekijältä odotetaan laaja-alaista näkökulmaa ja tietoa yhteiskunnan mahdollisuuksista asiakkaan toimintakyvyn tukemisessa. (Arajärvi, Mönkkönen, Kekoni & Toikko 2020, 364–369.)

Riitta Granfeltin ja Hanna Kiurun (2023, 173) artikkelin kodittomuuden tarinassa esiin nousi psykososiaalisen työn mahdollisuuksien vähyys, mikäli asiakkaan elämän perusedellytykset, kuten oikeus omaan asuntoon, puuttuvat. Kodittomuuden vaikutukset syventävät ja pitkittävät asiakkaan haavoittuvaa elämäntilannetta, kun taas tukiasunto tai oma asunto luo mahdollisuuden myös psykososiaaliselle työlle. Konkreettisen avun järjestyminen voidaan nähdä osana psykososiaalista työtettä ja sen mahdollistumista. (Granfelt & Kiuru 2023, 173–175.) Sosiaalityöntekijä huolehtii yhteiskuntasuhteista ja liittyy asiakkaan sosiaaliseen normiin mm. turvaamalla asumisolosuhteita (Leinonen 2020, 157).

Johanna Rannan (2020, 72) mukaan paikalliseen palveluiden järjestämiseen vaikuttavat valtakunnalliset ja globaalit poliittiset suhteet. Sosiaali- ja terveyspalveluiden hankinnan linjaukset ja kilpailutuksen vaatimukset näyttävät jossain tapauksissa kaventavan työntekijän mahdollisuuksia toimia joustavasti asiakkaan tilanteen mukaan. Palveluiden vaihtoehtojen ja toimintakäytänteiden taustalla vaikuttavat poliittiset rakenteet ja yhteiskunnalliset arvot. Yhteiskunnan markkinoituneet arvot heikentävät palveluiden järjestämistapoja. Kun sosiaalityöntekijän mahdollisuudet autonomiaan ovat heikot, jää asiakkaan itsensä vastuulle esimerkiksi asunnottomuuden ratkaiseminen. (Ranta 2020, 72.)

Teija Karttusen (2019, 242–243) tutkimuksessa esiin nousi päihdekuntoutuksessa olevien asiakkaiden lähtökohdat ja sosioekonominen asema, joka vaikuttaa siihen, kuinka hyvät mahdollisuudet asiakkailla on päästä yhteiskunnan aktiivisiksi jäseniksi. He, joilta puuttuu koulutus, työ, asunto, hyvät sosiaaliset suhteet ja joilla on vaikeita mielenterveysongelmia, on huomattavasti vaikeampi saada tukea osallisuudelle ja osallistumiselle sekä siirtyä muihin instituutioihin, kuin heillä, jotka lähtevät päihdekuntoutukselta takaisin sosiaalisesti ja taloudellisesti hyvin turvattuun elämään. (Karttunen 2019, 242–243.)

Yhteiskunnalliset näkemykset työn tehokkuudesta ja vaikuttavuudesta koskee myös sosiaalityöntekijöiden toimintaa (Jokinen 2016, 139–140). Arajärven ym. (2020,

363) artikkelissa nousi esille sosiaalityöntekijän tekemät arviot asiakkaan tilanteesta ja palveluverkostosta myös vaikuttavuuden näkökulmasta.

5.2 Institutionaalinen ulottuvuus

Instituution perustehtävä vaikuttaa ongelmien määrittelyyn ja ymmärtämiseen. Julkisella sektorilla voidaan toimia viranomaisroolissa ja lainsäädännön viitekehyksessä, mutta osa sosiaalityöntekijöistä toimii myös kolmannen sektorin tehtävissä, jolloin asiakkaiden osallisuus, edunvalvonta ja vertaistuki ovat työn keskiössä. Organisaatiolla on tällöin merkitys siinä, mistä kulmasta ongelmia lähestytään. (Piippo 2022, 116–119.)

Organisaatio on määritellyt työntekijälle kohtaamisen lähtökohdat, oikeudet, velvollisuudet ja vastuut. Asiakkaan tilannetta tulkitaan organisaatiossa totutuilla toiminnan ja tunneilmaisun tavoilla. Organisaation käytäntöjen mukaisesti toimiminen saattaa johtaa sosiaalityöntekijän tunteiden sivuuttamiseen ja kieltämiseen, mikä taas heijastuu asiakassuhteeseen neutraalina tai jopa syyllistävänä työtapana. Organisaatio tuo kuitenkin sosiaalityöntekijälle tietoa, toimintamalleja, tukea ja ohjeistuksia, joiden turvin toimiminen helpottuu. (Piippo 2022, 116, 127–128.) Institutionaaliset käytännöt voivat asettaa ongelmaan suhtautumisen neutraaliksi. Esimerkiksi lastensuojelussa väkivaltaan suhtautumisessa pyritään neutraaliuteen, koska institutionaalinen konteksti on kaikille väkivallan osapuolille avoin. (Piippo 2022, 116–119.) Sosiaalityöntekijä voi joutua kohtamaan ja puuttumaan myös tilanteisiin, jotka eivät ole organisaation perustehtävää (Piippo 2022, 116, 127–128).

Työntekijöiden tapa tulkita ja toteuttaa institutionaalista tehtävää voi vaihdella ja tuoda siten joustoa työn kohdentamiseen ja rajaamiseen (Järvinen 2015, 229). Työntekijät saattavat myös tietoisesti sivuuttaa tai soveltaa instituution laatimia ohjeistuksia. Ohjeiden noudattamatta jättämisen taustalla saattaa olla huolta asiakaslähtöisyyden vähenemisestä ja siitä, huomioivatko valmiit ohjeistukset ilmiön ja asiakkaan tilanteen moniulotteisuuden. (Piippo 2022, 129–130.)

Tiedonkeruuta ja dokumentteja ohjaa organisaation näkökulmasta kiinnostava tieto asiakkaasta (Jokinen 2016, 140–143). Arajärven ym. (2020, 363–366) artikkelissa asiakkaan elämäntilanteen, verkoston, sosiaalisten suhteiden ja kasvuympäristön muodostaman kokonaiskuvan kartoittaminen ja dokumentointi, psyykkiset ja sosiaaliset tekijät huomioiden, näytti olevan sosiaalityöntekijän tehtävä.

Psykososiaalisesta työotteesta kertoo sosiaalityöntekijän huoli asiakkaan elämäntilanteesta ja sen mukaisesti oikea-aikaisen avun järjestäminen. Työntekijällä tulisi olla taitoa toimia palvelujärjestelmässä sen eri tasoilla, jolloin vuorovaikutuksellinen psykososiaalinen työotekin mahdollistuu. (Granfelt & Kiuru 2023, 174.) Sosiaalityöntekijän halu auttaa korostuu, jos asiakkaalle ei ole tarjota paikallisia palveluita (Järvinen-Tassopoulos & Kesänen 2020, 163). Sosiaalityöntekijä kartoittaa asiakkaan palveluiden tarvetta, oikeutta taloudellisiin etuuksiin ja ohjaa asiakasta oikeiden palveluiden piiriin. Hän myös toimii palveluiden välisenä tulkkina, jolloin kokonaiskuva tilanteesta, hoidosta ja palveluista rakentuu yhteneväisesti. (Arajärvi ym. 2020, 365–369.)

Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, mitä palveluja ottaa vastaan ja millaisia palveluverkkoa koskevia valintoja tekee (Ranta 2020, 78). Toisaalta asiakkaan palveluun hakeutumiseen liittyvät syyt eivät aina ole selkeitä ja apua saatetaan hakea ongelman seurauksiin, eikä suoraan ongelmaan (Järvinen-Tassopoulos & Kesänen 2020, 160). Parhaimmillaan instituutiossa tehty arvio ja asiakkaan oma tulkinta ovat samansuuntaiset, mutta joskus instituutiot kiistelevät siitä, kenelle asiakkuus kuuluu (Piippo 2022, 132). Palvelussa tehty arvio voi olla myös poikkeava lähettävän tahon arviosta. Epävarmuus palvelun kestosta ja jatkuvuudesta voi heikentää asiakkaan sitoutumista palveluun, siellä asetettuihin tavoitteisiin ja työntekijöihin. Tämä epävarmuus voi aiheuttaa asiakkaalle somaattisia oireita ja ahdistuneisuutta ja työntekijälle varovaisuutta ottaa käsittelyyn vaikeita, traumaattisia asioita. (Karttunen 2019, 234–235.)

Myös asiakkaalla on velvollisuuksia toimia tietyllä, instituution odottamalla tavalla (Jokinen 2016, 140–143). Rannan (2020, 70) tutkimuksessa asiakkaan

sitoutumattomuus palvelun kriteereihin ja kuntoutussuunnitelmaan johti tukiasunnon menettämiseen. Asiakkaan hakeutumista palveluun ja siellä pysymistä saattaa heikentää epätietoisuus siitä, miten kyseisessä instituutiossa kuuluisi toimia (Karttunen 2019, 224). Päihdekuntoutuksessa korostettiin asiakkaan omaa vastuuta ja aktiivisuutta muutoksen aikaansaamiseksi. Laitoshoidossa tärkeää on huomioida myös muutostyön siirtyminen instituution ulkopuoliseen elämään. Työntekijä voi vuorovaikutuksellisin keinon ohjata asiakasta havainnoimaan omaa tilannettaan ja toimintatapojaan siten, että asiakas näkee itsensä aktiivisena toimijana. (Karttunen 2019, 219–221, 235.)

Institutionaaliseen suhteeseen kuuluu sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän vallankäytön mahdollisuus. Sosiaalityöntekijällä voi olla mahdollisuus käyttää vuorovaikutukseen liitettyä määrittelyvaltaa tai valtaa myöntää palveluita ja etuuksia. (Jokinen 2016, 145–146.) Leinosen (2020, 165) väitöskirjassa puhutaan yleisterapeuttisesta asiantuntijuudesta, jossa yhdistyvät asiakkaan aineellinen ja psyykkinen tukeminen. Asiakkaan tilanteen kannalta oleellisella tavalla yhdistetään konkreettista ja emotionaalista tukea siten, että asiakkaan kokemus elämänhallinnasta ja hyvinvoinnista voivat vahvistua. (Leinonen 2020, 155, 165.)

Psykososiaalisen työotteen ja hyvän asiakassuhteen rakentumisen näkökulmasta psykiatrialla toimivan sosiaalityön etuna nähtiin Leinosen (2020, 157) väitöskirjassa se, ettei sosiaalityöntekijät tee viranomaispäätöksiä, vaan he toimivat asiakkaan apuna päätöksiä tekeviin palveluihin hakeutumisessa. Toisaalta Rannan (2020, 71) tutkimuksessa esiin nousi sosiaalityöntekijöillä olevan vain vuorovaikutuksellisia keinoja käytettävissä, kun he pyrkivät asiakkaan edun tavoitteluun.

Kiire, riittämättömyyden tunne ja priorisoinnin paine vaikuttavat konkreettisesti kohtaamiseen (Piippo 2022, 100). Jatkuva kiire ja välttämättömien, akuuttien tilanteiden selvittäminen vie tilaa oman asiantuntijuuden maksimaaliselta hyödyntämiseltä ja kapeuttaa työnkuvaa neuvontatyöksi. Asiakkaan mukana aktiivisesti kulkeminen aina asiakkuuden alusta alkaen mahdollistaa vaikuttavan, kokonaisvaltaisen muutostyön, toisin kuin konsultatiivinen rooli yksittäisissä asioissa. (Leinonen 2020, 162–63.)

Palvelujärjestelmään liittyvä byrokratia, jonot ja kriteerit hankaloittavat asiakkaan avun saantia ja vähentävät vuorovaikutustyön mahdollisuuksia. Palveluiden kriteerit vaikuttavat työntekijöiden mahdollisuuteen huomioida asiakkaan yksilölliset tarpeet. (Ranta 2020, 70–77.)

5.3 Ammatillinen ulottuvuus

Ammatilliseen ulottuvuuteen kuuluu sosiaalityöntekijän tietopohja (Jokinen 2016, 143). Asiakastyössä voi hyödyntää arkielämän ja sosiaalisen ympäristön havainnoinnilla saatua tietoa (Järvinen-Tassopoulos & Kesänen 2020, 158). Ammatillisessa ulottuvuudessa on tärkeää myös ajatusten yhteinen käsittely ja vuorovaikutuksessa kehittyvän tiedon rakentuminen (Jokinen 2016, 143–145). Teoreettisen osaamisen, käytännön asiantuntijuuden, eettisten perusteiden ja jaettujen arvojen yhdistyminen mahdollistavat asiakkaan kuulluksi ja autetuksi tulemisen (Järvinen-Tassopoulos & Kesänen 2020, 165).

Arajärven ym. (2020, 363) artikkelin mukaan kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta rakentuu yhdistämällä sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta ja ymmärrystä psyykkisten ja sosiaalisten tekijöiden vaikutuksista ja asiakkaan omista kokemuksista. Lähtökohtana voidaan pitää asiakkaan omaa ongelman määrittelyä, avun tarpeen arviointia ja tavoiteasettelua (Karttunen 2019, 213; Piippo 2022, 102–103). Asiakkaan toiminta voi olla ristiriidassa työntekijän arvomaailman kanssa, jolloin ymmärrys asiakkaan kokemuksista edesauttaa suhteen ylläpitoa (Piippo 2022, 125).

Psyykkinen tuki, kokonaistilanteen jäsentäminen ja asiakkaan ymmärryksen lisääminen omaa tilannettaan kohtaan sekä voimavarojen ja ratkaisujen alleviivaaminen erottavat psykiatrisen sosiaalityön palveluohjauksesta ja -neuvonnasta (Leinonen 2020, 161). Terapeuttisessa ja demokraattisessa yhteisöhoidossa työntekijät välttivät ehdottomia ja suljettuja tapoja käsittää asiakkaiden tilanteita. Sallivuus ja suvaitsevuus asiakkaiden omille määrittelyille oli tärkeää, joskin asiakkaita ohjattiin myös pohtimaan asioitaan uusista ulottuvuuksista käsin. (Karttunen 2019, 213–214.) Aina

työntekijä ei tunnista asiakkaan kertomasta varsinaista ongelmaa, jolloin esimerkiksi väkivalta voi jäädä tunnistamatta ja tulla sivuutetuksi (Piippo 2022, 131).

Mielenterveyssozialityön käytäntöihin kuuluu sosiaalityön ja terapiatyön rajapinnalle sijoittuvaa toimintaa, joka perustuu vuorovaikutuksessa rakentuvaan suhteeseen ja asiakkaan sosiaalisten ja psyykkisten tekijöiden kokonaisvaltaiseen, aktiiviseen huomioimiseen ja puheeksi ottamiseen (Leinonen 2020, 154–155, 157). Vahva vuorovaikutustyöskentely ja asiakkaan kokonaisvaltainen huomioiminen näyttivät olevan psykiatrialla toimivien sosiaalityöntekijöiden toivoma työskentelytapa etuusneuvonnan sijaan, mutta se ei ollut aina mahdollista (Leinonen 2020, 160).

Päihdekuntoutuksessa työntekijöiden toiminta näytti jopa passiiviselta, kun tarkoituksena oli saada asiakkaita aktivoitua. Työntekijöiden tuli kuitenkin harkita, milloin passiivisuus auttaa asiakasta ottamaan itse vastuuta ja toimimaan, milloin taas asiakkaan psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky vaatii työntekijältä aktiivisempaa lähestymistapaa. (Karttunen 2019, 224.) Asiakkaan kyvyttömyys rationaaliseen ajatteluun ja päätöksentekoon voi heikentyä mm väkivallan seurauksena. Tätä ei kuitenkaan aina nähdä passiivisuutena, vaan ymmärretään tilanteiden monimutkaisuus ja kunnioitetaan asiakkaan tapaa edetä omassa asiassaan. (Piippo 2022, 102.)

Rannan (2020, 84–85) tutkimuksessa asiakkaan ja työntekijän välille muodostui kehyksiä, jotka pitivät sisällään konkreettisissa asioissa auttamista, sensitiivisten asioiden käsittelyä, elämänhallinnan ja arjen perustarpeiden huolehtimista sekä epämuodollisia arkisia keskusteluja. Asiakkaat hyötyvät työntekijöiden vuorovaikutustaidoista ja sitä kautta saamastaan kokonaisvaltaisesta tuesta ilman tiukkoja institution asettamia reunaehtoja. (Ranta 2020, 84–86.)

Leinosen (2020, 157) mukaan terapeutin sosiaalityön toteuttaminen näyttäytyi mahdottomana, mikäli siihen kuului sekä tuen että kontrollin yhdistäminen. Rikosseuraamusalalla asiakkuus voi olla vastentahtoista, joskin asiakkaan itsemääräämisoikeutta yhteistyön laajuudesta kunnioitetaan. Silti työntekijän ja asiakkaan suhteet ovat moninaisia ja muuttuvia. Velvollisuus asiakkuuteen mahdollistaa suhteen luomisen myös niihin asiakkaisiin, jotka eivät muuten hakeutuisi palveluiden piiriin.

Kontrolli ei estä asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaista huomioimista. Kontrollin voidaan nähdä myös turvaavan asiakassuhteen jatkumisen. (Järvinen 2015, 227–232, 237.)

Yhteisen ymmärryksen ja arvioinnin tekeminen näyttäytyi sosiaalityöntekijän tehtävänä työnä. (Arajärvi, ym. 2020, 366). Yhteistyö, muiden asiantuntijuuden hyödyntäminen, konsultointi ja oman työn rajaaminen vaikuttavat myös siihen, millaisiin vuorovaikutussuhteisiin asiakkaiden kanssa pyritään:

“- itse tykkään tehdä sellaisia asioita, joita perinteisesti ajatellaan sosiaalityöntekijöiden tekevän. Olisin voinut lähteä hoidollisemmalle linjalle, mutta tähän on moniammatillinen työryhmä -” (Järvinen-Tassopoulos & Kesänen 2020, 162).

Granfeltin & Kiurun (2023, 177) mukaan asiakkaille kertyneet ammatilliset vuorovaikutussuhteet, jotka eivät ole kerryttäneet luottamusta, vaikuttavat myös myöhempien ammatillisten suhteiden rakentumiseen. Granfeltin & Kiurun (2023, 175–176) artikkeli nostaa esille tuen tarjoamisen tärkeyden ja työntekijän pyrkimyksen kuuntelemaan ja ymmärtämiseen silloinkin, kun asiakas ei ole valmis vuorovaikutussuhteeseen. Kokemus ymmärretyksi tulemisesta ja eläytyvästä kuuntelemisesta, silloinkin kun vuorovaikutus tapahtuu työntekijän ja asiakkaan välillä:

“Se on sosiaaliterapeutti, mut se on sellanen ihminen, et sen kanssa pystyy keskustelemaan” (Granfelt & Kiuru 2023, 173).

Sosiaalityön asiakkuuteen voidaan edelleen suhtautua varauksellisesti, jolloin sosiaalityön julkisuuskuvan haasteiden tiedostaminen ja tietoinen reflektointi voi olla tarpeen (Leinonen 2020, 158–159.) Suppea käsitys sosiaalityöstä taloudellisten asioiden hoitajana tai lasten huostaanottajana kapeuttaa asiakkaan käsitystä sosiaalityöntekijän mahdollisuuksista antaa kokonaisvaltaista tukea. Terapeuttinen orientaatio vie sosiaalityötä syvemmälle, asiakkaan tunteet huomioivaksi tuki- ja muutostyöksi. (Leinonen 2020, 162.)

Sosiaalityön ammatillisuuteen on liitetty pyrkimys neutraaliuuteen. Työntekijöiden tunteiden kieltämiseen ja sivuuttamiseen on kuitenkin syytä suhtautua arvioivasti. Myös työntekijän omien ennakoasenteiden tunnistaminen ja reflektointi vaikuttavat asiakaskohtaamiseen. Asenteiden tunnistamisessa auttaa tieto ja reflektioon myötämielinen työyhteisö. (Piippo 2022, 119–124.)

5.4 Vuorovaikutuksellinen ulottuvuus

Mielenterveysosiaalityö perustuu Leinosen (2020, 157) mukaan vuorovaikutukseen, jossa sosiaalityöntekijä ja asiakas luovat yhteistä ymmärrystä. Granfeltin & Kiurun (2023, 171–176) artikkeli nostaa asiakkaan kokemuksen hyväksytyksi, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta vuorovaikutuksen keskiöön. Läsnä oleva kuunteleminen mahdollistaa vaikeiden kokemusten jakamisen. Työntekijän tulisi päästä yli psykososiaalisesta ongelmasta, toimistotiloista, resurssipulasta ja byrokratiasta:

“ - siinä oli oikeestaan sivuseikka se rahanjako. Enemmän puhuttiin, että miltä nyt tuntuu, että se oli mukavaa” (Granfelt & Kiuru 2023, 173.)

Psykososiaaliseen työskentelyotteeseen kuuluu eläytyvä kohtaaminen, jonka myötä asiakas voi jakaa kokemuksiaan ja ottaa työntekijän “omakseen”. Työntekijän pyrkimys kuuntelemiseen ja empaattinen lähestyminen vahvistavat asiakkaan luottamusta avun saamiseen. Psykososiaalinen työote edellyttää työntekijältä sensitiivisyyttä asiakkaan henkilökohtaisia asioita kohtaan sekä taitoa vastaanottaa vaikeitakin tunteita. (Granfelt & Kiuru 2023, 173–174; Karttunen 2019, 234.)

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen hyvän suhteen muodostumiselle näyttää olevan tärkeää vastavuoroisuus, salliva ja kannustava ilmapiiri, tarvittavan tilan antaminen sekä työntekijän sensitiivinen taito tulkita ja ymmärtää asiakasta (Järvinen 2015, 227–228). Sosiaalityöntekijän inhimillinen suhtautuminen ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, luottamus, voimavara- ja ratkaisukeskeisyys sekä

pyrkimys asiakkaan tunteiden ja käyttäytymisen ymmärtämiseen ja työstämiseen mahdollistavat muutostyötä tukevan vuorovaikutuksen rakentumisen (Leinonen 2020, 154, 161–162).

Vuorovaikutuksellisia keinoja luottamuksen rakentumiseen ovat Rannan (2020, 80) tutkimuksen mukaan asiakkaiden toiveiden kunnioittaminen ja heidän näkemyksiinsä liittoutuminen, asiakkaan oikeuksien edistäminen päätöksen teossa, positiivisen palautteen antaminen, asiakkaan puolelle asettuminen, monimutkaisten tilanteiden inhimillistäminen ja ”me-puhe”. Asiakkaan luottamus työntekijää kohtaan näyttäytyy oma-aloitteisena, kokonaisvaltaisena puheena, jossa on vuorovaikutuksellista vapautta ottaa esille itselle tärkeäksi kokemia asioita (Ranta 2020, 86). Asiakassuhteesta voidaan myös keskustella yhdessä asiakkaan kanssa. Työntekijän herkkyyssuhteeseen vaikuttaville tekijöille mahdollistaa suhteen tietoisin käyttämisen työvälinä. (Järvinen 2015, 230–232.)

Työntekijän toiveikkuus ja optimismi heijastuvat työntekijöiden puhettavassa edistäen asiakkaan toipumista ja kyvykkyyden tunnetta (Karttunen 2019, 225; Järvinen 2015, 234). Leinosen (2020, 155) väitöskirjassa pidettiin tärkeänä, että sosiaalityöntekijä nostaa rehellisesti esille asiakkaan elämään vaikuttavia tekijöitä ja pohtii yhdessä niistä kumpuavia ratkaisuvaihtoehtoja. Puheeksiotto voi kuitenkin olla vaikeaa, mikäli aihe näyttää olevan asiakkaalle hankala eikä keskustelua välttämättä synny:

”- siis monella tapaa yritin lähestyä [rahapeliongelmaa], mutta hän ei suostunut sitä mitenkään käsittelemään ja sitten hän lähti” (Järvinen-Tassopoulos & Kesänen 2020, 161).

Puheeksiotosta huolimatta keskustelua ja kohtaamista ei synny, mikäli sosiaalityöntekijällä ja asiakkaalla on ristiriitaiset tavoitteet (Järvinen-Tassopoulos & Kesänen 2020, 161). Sosiaalityöntekijän kokemus omasta perehtymättömyydestä ja tiedon ja osaamisen puutteesta saattaa vaikeuttaa asioiden esille nostamista ja käsittelyä (Järvinen-Tassopoulos & Kesänen 2020, 161; Karttunen 2019, 235).

Päihdehoidossa vuorovaikutukselle asettaa haasteita myös asiakkaiden kaksija-koisuus. Asiakkaat saattavat sanoa yhtä mutta tehdä kuitenkin toisin. Myös asiakkaan impulsiivisuus saattaa johtaa äkkinäisiin ratkaisuihin. (Karttunen 2019, 233–234.) Lähisuhdeväkivallan osalta asiakkaan ratkaisut voivat näyttäytyä työntekijälle ristiriitaisena. Työntekijän turhautuneisuus tilanteeseen voi vaikuttaa siihen, millaisessa positiossa työntekijä asiakkaansa näkee. (Piippo 2022, 101.)

Rannan (2020, 75) tutkimuksessa neuvonanto ja valintojen tekeminen oli keskeinen osa asiakassuhdetta, mutta kompleksinen vuorovaikutuksellinen prosessi. Neuvoja voitiin antaa epäsuorasti kertomalla palveluista ja suostuttelemalla hienovaraisesti. (Ranta 2020, 75.) Karttusen (2019, 217–218, 221) tutkimuksessa esiin nousi työntekijöiden välttävän neuvomista, mutta he haastavat asiakkaita ajattelemaan ja pohtimaan asioitaan myös toisista näkökulmista.

Terapeuttisessa ja hoidollisessa kontekstissa vuorovaikutuksen onnistumiselle on tärkeää, että asiakkaan kokemusmaailma tulee ymmärretyksi. Se taas edellyttää sosiaalityöntekijältä tietoa psyykkisestä sairastamisesta mutta myös sensitiivisyyttä, halua ymmärtää asiakkaan kokemuksia ja tunteita. Tutkimuksessa nostettiin esille myös sosiaalityöntekijälle ominaisia persoonallisuuspiirteitä, kuten empaattisuus, ulospäinsuuntautuneisuus, kiinnostus elämäntarinoita kohtaan ja herkkyyys toisten tunnekokemusten aistimiselle. (Leinonen 2020, 164–165, 178.)

Asiakkaan koti kohtaamispaikkana luo verbaalisia ja non-verbaalisia mahdollisuuksia kertoa omista tärkeistä esineistä ja asioista. Kodissa tapaaminen tasapainottaa työntekijän ja asiakkaan valtasuhdetta. Myös traumaattisista kokemuksista puhuminen asiakkaalle turvallisessa ympäristössä voi rakentaa luottamuksellista suhdetta. (Ranta 2020, 80–84.) Toisaalta myös laitoshoidon ympäristönä ohjaa intensiiviseen ja strukturoituun tapaan käsitellä omia ajatuksia ja tunteita (Karttunen 2019, 232–233). Konkreettisilla, kodin ja toimiston ulkopuolelle suuntaavilla toimilla voi olla merkittävä vaikutus vuorovaikutukselle. Se voi avata työntekijälle, kuinka asiakkaan haasteet käytännössä näkyvät.

“Ja se, että tota nainen joka on ehkä käyttäny päihteitä monta monta vuotta, ei oo välttämättä ostanu itselleen vaatteita vaan varastanu. Sitten vaatteen ostaminen niin, että se käydään ihan sovittamassa ja maksamassa ja kävellään kirkasotsaisesti hyvällä omallatunnolla ulos siitä kaupasta, niin voi olla iso juttu!”

Tekemisen ja toiminnan kautta asiakkaita pyritään rohkaisemaan sosiaaliseen kanssakäymiseen ja lievittämään psyykkistä oirehdintaa. (Karttunen 2019, 239.) Toisinaan myös työntekijä on voinut tuoda keskusteluun omia elämäkokemuksiaan tai kertoa, kuinka asiakassuhde on häneen vaikuttanut (Järvinen 2015, 229).

6. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämän tutkielman tarkoituksena on ollut tarkastella sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta psykososiaalisessa sosiaalityössä. Tutkielmassa hahmotetaan psykososiaalisen sosiaalityön käsitettä. Tässä tutkielmassa psykososiaalisella sosiaalityöllä tarkoitetaan työskentelyotetta, joka huomioi asiakkaan sosiaaliset ja psyykkiset tekijät kokonaistilanteen jäsentämisessä ja auttamistyössä. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta tarkastellaan Jokisen (2016, 138) määrittelemiä ulottuvuuksia mukailen.

Kuten Jokinen (2016, 145–147) kirjoittaa, ulottuvuudet ovat yhteydessä toisiinsa. Aineistoa läpikäydessä tämä yhteen kietoutuneisuus oli hyvin havaittavissa. Vaikka ulottuvuuksissa on yhteneväisyyttä, kuten valta ja kontrolli ovat sekä instituution että ammatillisen ulottuvuuden elementtejä, on niissä myös sävyeroja. Valtaa ja kontrollia säätelee instituution perustehtävä ja sille annetut valtuudet, mutta sen käyttö ja soveltaminen asiakaskohtaisesti on ammatillisesti toimivan sosiaalityöntekijän tehtävä. Näillä taas on suora vaikutus siihen välittömään vuorovaikutustilanteeseen, jossa sosiaalityöntekijä ja asiakas kohtaavat. Kaiken takana on yhteiskunnallinen ulottuvuus lakeineen ja säädöksineen.

Sosiaalityössä organisaation merkitys on suurempi kuin psykoterapiassa (Granfelt 1993, 190). Tämän tutkielman aineisto nostaa esiin organisaation merkityksen moninaisuuden. Instituution mukana tuoma valta voi suoda mahdollisuuksia auttaa

asiakasta kokonaisvaltaisesti (Ranta 2020, 71) tai se voi estää syvemmän, auttavan, terapeuttisen suhteen muodostumisen (Leinonen 2020, 157). Kontrollia käsitellään myös ammatilliseen ulottuvuuteen kuuluvana osa-alueena (Jokinen 2016, 143). Jäsenen tätä siten, että työntekijän tietopohja, eettinen vastuu ja asiakkaan kanssa yhteisymmärryksessä luotu tieto tekevät instituution mahdollistamasta ja rajaamasta valasta ammattitaitoon kuuluvaa harkintaa.

Palvelujärjestelmään liittyvät haasteet vaikuttivat sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän toimintaan ja siihen, millaista suhdetta pyrittiin rakentamaan. (esim. Karttunen 2019, 234–235; Ranta 2020, 75; 77.) Psykososiaalinen sosiaalityö näytti voivan toteutua sekä konkreettisesti auttamistyössä että terapeuttisissa keskustelupyrkimyksissä (esim. Leinonen 2020, 157). Psykososiaalisessa sosiaalityössä keskeistä on toimia eri tasoille sijoittuvissa suhteissa, eikä psykoterapialle tyypillisesti siten, että keskiössä on asiakkaan suhde itseensä (Granfelt & Kiuru 2023, 176). Jokisen (2016, 140–143) mukaan asiakkaan tilanteen kartoittaminen institutionaalisen asiakkuuden kautta, instituution kiinnostuksen mukaan ja ongelmalähtöisesti heikentää luottamuksellisen ja vastavuoroisen suhteen syntymistä. Tästä syystä ajattelen rakenteellisen ja kriittisen sosiaalityön olevan tärkeää myös psykososiaalisesta näkökulmasta.

Tämä tutkielma ja siinä käytetty aineisto vahvistavat ajatustani siitä, että psykososiaalisella sosiaalityöllä on paikkansa. Sosiaalityön paikka ei kuitenkaan vaikuta yksiselitteiseltä, ei sosiaalityöntekijöiden itsensä määrittelemänä eikä muiden ammattilaisten näkemysten mukaan. Pidän tärkeänä, että sosiaalityön paikkaa arvioidaan sosiaalityön tieteenalalta käsin, silloinkin kun ollaan psykososiaalisessa kontekstissa. Johdannossa mainitsemani terapiatakuu (sosiaali- ja terveysministeriö, 2023a) tuo psykososiaalisen määrittelyä sekä sosiaalialan osaamisen sanallistamista näkyväksi tässä ajassa. Leinosen (2020, 236) mukaan terveydenhuollosta levittäytyvä medikalisaatio on ristiriidassa sosiaalityön perustehtävän kanssa ja näin ollen sosiaalityön tulee puolustaa myös yhteiskunnallista, rakenteellista näkökulmaansa. Tämä tutkielma on yksi osoitus sosiaalityön merkittävyydestä psykososiaalisten ongelmien käsitelyssä. Asiakassuhteen ulottuvuudet näyttävät myös sosiaalityön vahvuuden,

asiakkaan tilanteen tarkastelun useilta eri tasoilta käsin. Sekä terapiatyö että sosiaalityö tavoittelevat hyvinvoinnin lisäämistä vuorovaikutuksellisin keinoin (Leinonen 2018, 140) ja sen lisäksi sosiaalityöllä on byrokraattisia auttamismahdollisuuksia (Rau-nio 2009, 190).

Järvisen (2015, 237) mukaan asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen ja vuoro-vaikutuksen sanallistaminen menetelmälliseksi osaamiseksi on vaikeaa. Tämä tutkielma on pyrkinyt vastaamaan siihen, millaisilla tekijöillä voi olla vaikutusta suhteen muodostumiseen ja siten asiakkaan auttamiseen. Tulosten perusteella voi sanoa, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde on hyvin moniulotteinen, sisältäen erilaisia tapoja ja mahdollisuuksia auttaa ja tukea psykososiaalisesti vaikeassa tilanteessa olevaa asiakasta.

LÄHTEET

- Alho Sirkka, Rasa Marjukka & Vuolukka Kaisa (2018): Perheterapian ja sosiaalityön yhteiset juuret sekä suhdeperusteisen systeemisen lastensuojelutyön kehittäminen. Teoksessa Petrelius, Päivi & Pia Eriksson. (toim.): Uudistuva lastensuojelu: Kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Terveys- ja hyvinvoinninlaitos, 85-95. [Microsoft Word - Uudistuva lastensuojelu_VERKKOVERSIOKSI.doc \(julkari.fi\)](#)
- Arajärvi, Miina Liisa, Kaarina Mönkkönen, Taru Kekoni & Timo Toikko (2020): Sosiaalityön psykososiaalinen asiantuntijuus nuorisopsykiatrian moniammatillisen työyhteisön määrittelemänä. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 28(4), 357–373. <https://doi.org/10.30668/janus.77900>
- Frankenhaeuser, Beata (2014): Terveys- ja sosiaalityön käyttämättömät mahdollisuudet psykiatrian ympäristössä. Teoksessa Metteri, Anna, Heli Valokivi & Satu Ylinen. (toim.): Terveys ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Granfelt, Riitta (1993): Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, Riitta, Harri Jokiranta, Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies &

- Anneli Pohjola (toim.): Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan keskusliitto, Helsinki.
- Granfelt, Riitta (2022): Asumissosiaalinen työ marginalisaation vastaisena psykososiaalisena ja suhdeperusteisena työnä. Teoksessa Jokinen, Arja, Suvi Raitakari & Johanna Ranta (toim.): Sosiaalityö yhteiskunnan marginaaleissa. Konstruktionistisia jäsenyyksiä. Tampere: Vastapaino.
- Granfelt, Ritta. & Hanna Kiuru (2023): Psykososiaalinen käsitteenä ja haavoittuvien elämänkulkujen kehyksenä. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 31(2), 163–181.
<https://doi.org/10.30668/janus.115482>
- Hänninen, Kaija & Ritva Poikela (2016): Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Törrönen, Maritta, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundèn, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.
- Jokinen, Arja. (2016): Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Törrönen, Maritta, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundèn, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.
- Juhila, K. (2006): Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina - sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi. (2018): Aika, paikka ja sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.
- Järvinen-Tassopoulos, Johanna & Minna Kesänen (2020): Mistä asiantuntijuus muodostuu? Ongelmapelaajien kohtaaminen sosiaalityössä. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 28(2), 150–167.
<https://doi.org/10.30668/janus.77614>
- Järvinen, Minna-Kaisa (2015): Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusallalla. Dialoginen arviointi tiedon tuotannon tapana. Tampereen yliopisto. Väitöskirja. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9683-7>

- Kananoja, Aulikki (2017): Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa Kananoja, Aulikki, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.): Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.
- Karttunen, Teija (2019): Naiserityistä päihdehoitoa - etnografinen tutkimus päihdehoitolaitoksen naistenyhteisöstä. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7839-6>
- Kela (2024): Mielenterveysongelmat veivät jo yli 100 000 suomalaista pitkälle sairauspoissaololle vuonna 2023. Kelan tiedote. Viitattu 22.8.2024.
<https://www.kela.fi/ajankohtaista/mielenterveysongelmat-veivat-jo-yli-100-000-suomalaista-pitkalle-sairauspoissaololle-vuonna-2023>
- Leinonen, Leena (2018): Sosiaalityön terapeutin asiantuntijuus psykiatrisessa erikoissairaanhoidossa. Teoksessa Juvonen, Tarja, Jari Lindh, Anneli Pohjola & Tommakkainen, M. (toim.): Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018.
- Leinonen, Leena (2020): Sosiaalityön ja terapian rajapinnalla: Sosiaalityön terapeutin orientaatio ja ammatillinen itseymmärrys psykiatrisessa erikoissairaanhoidossa. Itä-Suomen yliopisto. Väitöskirja.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-3418-5>
- Lönnqvist, Jouko (2023): Psykososiaaliset hoidot. Teoksessa Lönnqvist, Jouko, Markus Henriksson, Mauri Marttunen & Timo Partonen (toim.): Psykiatria. Kustannus Oy Duodecim, 899-902.
- Mieli (2024): Tilastotietoa mielenterveydestä. Suomen mielenterveys ry. Viitattu 7.8.2024. <https://mieli.fi/yhteiskunta/mielenterveys-suomessa/tilastotietoa-mielenterveydesta/>
- Piippo, Sisko (2022): Lähisuhdeväkivallan kohtaamisen rakenteet, käytännöt ja toimijuus sosiaalityössä. Itä-Suomen yliopisto. Väitöskirja.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-4627-0>
- Payne, Malcolm. (2021): Modern social work theory. Fifth edition. Macmillan International Higher Education, London.

- Ranta, Johanna (2020): Suhteellinen toimijuus huumeita käyttävien matalan kynnyksen palveluissa: Tutkimus institutionaalisesta vuorovaikutuksesta. Tampereen yliopisto. Väitöskirja. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-1627-3>
- Raunio, Kyösti (2009): Olenainen sosiaalityössä. Gaudeamus, Helsinki.
- Salminen, Ari. (2011): Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyypeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisuja. Opetusjulkaisuja 62. Julkisjohtaminen 4.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. [Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#)
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2023a): Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön muutoksiksi lasten ja nuorten terapiatakuun toteuttamiseksi. Viitattu 20.8.2024. <https://stm.fi/hanke?tunnus=STM083:00/2023>
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2023b): Psykososiaalisten menetelmien käsitteiden täsmentämistarpeet, niihin kuuluvien hoitomuotojen käyttö ja toteutus sekä toimenpiteet niiden saatavuuden turvaamiseksi. Muistio. [Muistiopohja \(stm.fi\)](#)
- Talentia (2022): Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattinekilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakouluettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammatieettinen lautakunta. Viitattu 19.8.2024. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>
- THL (2022): Lähes joka viidennellä 18-22 -vuotiaalla oli mielenterveyteen liittyvä käynti julkisessa terveydenhuollossa vuonna 2020. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen uutinen. Viitattu 7.8.2024. <https://thl.fi/-/lahes-joka-viidennella-18-22-vuotiaalla-oli-mielenterveyteen-liittyva-kaynti-julkisessa-terveydenhuollossa-vuonna-2020>
- THL (2024): Systeminen toimintamalli lastensuojelussa. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 21.8.2024. <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/systeminen-toimintamalli-lastensuojelussa>

Vilka, Hanna (2020): Akateemisen lukemisen ja kirjoittamisen opas. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, Hanna (2023): Kirjallisuuskatsaus metodina, opinnäytetyön osana ja tekstilajina. Helsinki: Art House.

Åström, Maarit & Nurmilaakso Tiia (2024): Nuorten mielenterveys on räjähtämässä käsiin, mutta ilmiössä on myös toivo. Yle uutiset. Viitattu 22.9.2024.

<https://yle.fi/aihe/a/20-10006638>

