

**SOSIAALITYÖNTEKIJÄN KOHTAAMINEN
PALVELUKÄYTTÄJÄN KERTOMUKSISSA**

Jari Hirvonen

Opinnäytetyö, kevät 2011

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Etelä

Järvenpää

Sosiaalialan koulutusohjelma

Päihteet ja syrjäytyminen

Sosionomi

YAMK

TIIVISTELMÄ

Hirvonen, Jari. Sosiaalityöntekijän kohtaaminen palvelukäyttäjän kertomuksissa. Järvenpää, kevät 2011, 93s., 3 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Etelä, Järvenpää. Sosiaalialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto, päihteet ja syrjäytyminen - koulutusohjelma. Sosionomi (YAMK)

Tutkimuksen tarkoitus ja tausta. Sosiaalityöntekijä on keskeinen profession edustaja sosiaalipalveluita käyttävän ymmärryksessä. Tämä tutkimus antaa selityksiä sille, millaisena palvelukäyttäjä näkee henkilökohtaisen tapaamisen sosiaalityöntekijän kanssa. Palvelukäyttäjän kertomuksista ilmeni, kuinka häntä kohdellaan, puhutellaan ja ymmärretään. Tärkeää oli saada esiin ne hiljaiset signaalit, joita palvelukäyttäjät haluavat kertoa sosiaalityöntekijän kohtaamisista. Tutkimus on kvalitatiivinen ja sen lähtökohdat ovat postmodernissa sosiaalityön teoriassa.

Tutkimusaineistona oli palvelukäyttäjien haastatteluista tehty haastattelumuistiinpanot sekä tutkijan haastattelutilanteista tekemät havaintopäiväkirjat. Aineiston analyysimetodina oli sisällönanalyysi. Tutkimuskysymykset muotoiltiin seuraavasti. Millaisena suhteena palvelukäyttäjä kuvaa kohtaamisen sosiaalityöntekijän kanssa, mitä tulkintoja palvelukäyttäjä tekee sosiaalityöntekijän toiminnasta sekä millaisia arvioita palvelukäyttäjä tekee omasta toiminnastaan.

Tutkimuksesta kävi ilmi, että suhde palvelukäyttäjän ja sosiaalityöntekijän välillä on epätasapainoinen. Profession edustajan toiminnassa ilmenee valta ja kontrolli. Palvelukäyttäjän sitoutuminen sosiaalityöntekijän kanssa sovittuihin sopimukseen voi olla heikkoa, jos hän ei kykene vaikuttamaan suhteeseen omalla puheellaan tai toiminnallaan. Sosiaalityöntekijän voi nähdä monenlaisena palvelukäyttäjän näkökulmasta. Sosiaalityöntekijä voi olla toiminnassaan vaikkapa aktivoija tai passivoija kohdatesaan palvelukäyttäjän.

Palvelukäyttäjä voi menettää luottamuksen sosiaalityöntekijään nopeasti tai yhdenkin huonon kokemuksen jälkeen. Sosiaalityöntekijän kanssa asiointitilanteessa koettu pettymys voi johtaa epäluuloisuuteen. Sosiaalityöntekijä voi omalla puheella, toiminnalla, teoilla ja käytöksellä luoda palvelukäyttäjälle tärkeänä olemisen ja suorastaan hoitavan kokemuksen.

Asiasanat: sosiaalityöntekijä, palvelukäyttäjä, kohtaaminen, sisällönanalyysi

ABSTRACT

Hirvonen, Jari. Social worker encounters in narratives of service user. Järvenpää, spring 2011, 93 p., 3 appendices. Language: Finnish. Diaconia University of Applied Sciences. Degree programme in Social Services, Drugs and Marginalization. Degree: Master of Social Services.

The aim and the background of the study. Social worker is very important representative of profession in social service users understanding. This research gives some explanations how service user reported their personal meetings with social worker. Service users narratives included information how they were treated, accosted and understood. The focus of this study was to give space to discussion of those silent signals from service users understanding of social work. The approach was qualitative, drawing on theories of the postmodern theory of social work.

The research data is composed of the interview notes and research diaries from meetings with service users. The research questions are as follows. How the service user describes the encounter with the social worker. What kind of interpretations service user makes concerning operations of social worker while encountering. Which kind of reviews service user makes its own operations during encounter social worker.

The study shows that the relationship between service user and social worker is not equal. There is always included some system pressure from profession side which causes lack of trust in service users mind. Service user is not capable to make enough effect to relationship between social worker. Social worker can be seen in several ways from service user point of view. Social worker can be seen working in encountering as activating type or making passive effect to service user.

Service user can loose trust for social worker in short time or only for one bad experience. Dissapointment of social worker can be shown as a suspicios attitude. Social worker with supporting speak, act, operation and behaviour has opportunities to give important and almost healing experiment to service user while encontering.

Keywords: Social worker, encounter, service user, content analysis

SISÄLLYS

1. JOHDANTO.....	5
2. SOSIAALITYÖN TEORIA JA KOHTAAMISEN TUTKIMUS.....	8
2.2 Vuorovaikutustutkimus ja tutkimustraditiot.....	11
2.3 Kertomusten määrittely tutkimuksessa.....	12
2.4 Kohtaamistutkimuksia sosiaalityössä.....	14
3. TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSONGELMA.....	17
3.1 Tutkimusongelma, tutkimuskysymys ja tutkimusmenetelmä.....	18
3.2 Tutkimuksessa käytettävä aineisto.....	19
3.3 Tutkimusaineiston käsittely ja analysointi.....	22
3.4 Tutkimuksen luotettavuus ja tutkijapositio.....	24
4. KOHTAAMISKOKEMUKSEN KERTOMUKSEN MERKITYS, MAHDOL- LISUUS JA EHDOT.....	27
4.1 Mitä kohtaamisen kokemuksesta kerrotaan?.....	27
4.2 Kohtaamisen edellytykset ja mahdollisuudet.....	29
4.3 Kohtaamisen ehtoina valta, valinnat ja pakko.....	30
5. PALVELUKÄYTTÄJÄN OSALLISUUS, VAIKUTTAMINEN JA LÄS- NÄOLO.....	33
5.1 Osallisuuden kokemus kohtaamisessa.....	34
5.2 Palvelukäyttäjän ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutustilanne.....	35
5.3 Luottamus kohtaamisessa.....	36
5.4 Sosiaalityöntekijän ja palvelukäyttäjän kohtaamismuodot.....	38
6. PALVELUKÄYTTÄJIEN KOHTAAMISKOKEMUSTEN TULKINNAT...40	40
6.1 Sosiaalityöntekijä palautteen ja kannusteen antajana	40
6.2 Sosiaalityöntekijä tunnetilan ja ilmaisun mahdollistajana	43
6.3 Sosiaalityöntekijä vastuuttajana ja auttajana.....	46
6.4 Sosiaalityöntekijä ymmärtäjänä ja tukijana.....	47
6.5 Sosiaalityöntekijä normittajana ja resurssiarvioijana.....	49
6.6 Sosiaalityöntekijä asiantuntemattomana ja kokemattomana.....	51
6.7 Sosiaalityöntekijä kontrolloijana ja valvojana.....	52
7. SOSIAALITYÖNTEKIJÄN JA PALVELUKÄYTTÄJÄN KOHTAAMISEN SISÄLTÖJÄ.....	54
7.1 Kohtaamisen kriteeristö ja edellytykset.....	54
7.2 Palvelukäyttäjä toimijana, sopijana ja kertojana.....	56
7.3 Palvelukäyttäjän sukupuoli, sosiaalinen asema ja asumisolosuhteet kohtaa- misessa	57
7.4 Sosiaalityöntekijän ja palvelukäyttäjän asiointisuhteet.....	58

8. KOHTAAMISKERTOMUSTEN SOSIAALITYÖNTEKIJÄTYYPIT TARKASTELTAVANA.....	59
8.1 Kertomukset, kokemukset ja tapahtumat.....	60
8.2 Sosiaalityöntekijä palvelukäyttäjän aktivoijana ja passivoijana	62
9. JOHTOPÄÄTÖKSET	66
9.1 Sosiaalityöntekijän ja palvelukäyttäjän suhde.....	68
9.2 Sosiaalityöntekijän toiminta palvelukäyttäjän tulkinnoissa.....	69
9.3 Palvelukäyttäjän toiminta kohtaamisessa.....	70
10. POHDINTA.....	72
LIITE 1 Aineistopyyntö ja yleiskysymykset.....	85
LIITE 2 Tutkimusinfo ja sähköinen aineistokysely	88
LIITE 3 Tutkimuksen tutkimuslupa.....	91

1. JOHDANTO

”Tutkimukset kertovat teoriassa, mikä sosiaalityössä voi toimia. Palveluiden käyttäjät tietävät sen käytännössä.” (Davis 2009, 13–14.) Tutkimukseni lähtökohta on sosiaalityön postmodernissa ajattelussa, jossa tiedon ja teorian suhde voidaan muotoilla uudelleen. Tällöin myös sosiaalityön ammattikäytäntöjen muodot, ammatillisuus ja inhimillisyys voivat näyttäytyä uusina sosiaalityön käytäntöteorioina sekä työvälineinä. (vrt. Karvinen-Niinikoski 2009, 134.) Sosiaali- ja diakoniatyön kautta ilmenneet hiljaiset signaalit loivat perustaa tutkimusintressille. Tämän intressin innoittamana tarkoitus oli tuoda esiin jotain sellaista tärkeää tietoa, mitä apua hakevat ihmiset haluavat asioinneistaan sosiaalityöntekijän kanssa kertoa.

Tutkimuksessa käytän tutkittavista käsitettä palvelukäyttäjä, jonka käyttö perustuu siihen, että sen näkökulma korostaa avoimesti riippuvuussuhdetta sosiaalityöhön. Asiakas, potilas ja kokemusasiantuntija ovat yleisesti käytettyjä käsitteitä myös tutkimuksissa. Palvelukäyttäjä – service user – käsite liittyy sen asiantuntijuus- ja profesiosuhteeseen asiakas - käsitettä paremmin. Palvelukäyttäjällä on välttämätöntä tarvetta tai velvollisuutta sosiaalipalveluissa asioimiseen. Palvelukäyttäjä - käsite voi olla jossakin mielessä ahdistava tai jopa halventava, mutta sen ei ole tarkoituskaan kuvata yksilön identiteettiä tai tarkemmin määrittää sitä. Tutkimuksessani palvelukäyttäjä kuvaa asiakas - käsitettä paremmin osoittaa tarpeen tai velvollisuuden suhdetta käyttäjä sosiaalityön palveluita. (vrt. Cree & Davis 2007, 3.)

Tutkimuskohteeksi valitsin sosiaalityön palvelukäyttäjien kertomukset. Kertomuksissa he kuvaavat aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän kanssa kokemiaan kohtaamisia. Tähän paikantui myös tutkijapositioni ja oma tutkimustavoitteeni. Työskentelin sosiaalipalvelutoimistoissa 1980- ja 1990-luvulla, jolloin mukana oli jo silloin asiointitilanteita, joissa vuorovaikutukselle asetettiin ehtoja, jolloin palvelukäyttäjän oma ääni ei aina päässyt esille. Tutkimusaiheen nykyisen käytännön tarpeen ja impulssin paikansin diakoniatyöntekijänä toimimiseen vuonna 2003 Vantaalla Hakunilan seurakunnassa sekä Helsingin Lauttasaaren seurakunnassa 2004–2010 sekä Vantaan seurakuntayhtymässä 2010 joulukuusta alkaen.

Asiakaskokemus-, asiakaspalaute- ja kokemusasiantuntijatutkimuksista palvelukäyttäjän omaa kohtaamistapahtumaan liittyvää näkökulmaa oli vaikea löytää. Tutkimuskohteena ovat palvelukäyttäjän kohtaamiskertomukset, joissa sosiaalityöntekijä kohdataan kasvokkain. Ihmisten kokemukset on auttamiskäytännöissä otettava huomioon, mikäli tarkoituksena on asiakaslähtöisyys, kuntouttaminen tai aktivoiminen (Pietikäinen 2007, 69).

Sosiaalityöstä apua, tukea ja turvaa hakeva näkee ja kokee kohtaamisen sosiaalityöntekijän kanssa yksilöllisesti ja subjektiivisesti. Tutkimuksessa rajasin pois muun tärkeän palvelukäyttäjän ja sosiaalityöntekijän välisen yhteydenpidon, joka voi olla kirjallista, puhelimitse tehtävää, sähköpostitse tai tekstiviesteillä toteutuvaa. Sosiaalityön tutkimuksen avulla voidaan tuoda esiin kehittämiskohteiden suunnitteluun sekä yhteiskuntapoliittisen keskusteluun niiden ihmisten kokemuksia, jotka eivät itse kykene vaatimaan asemansa kohentamista (vrt. Pietikäinen 2007, 70). Sosiaalipalveluissa on tarvetta sellaiselle tiedolle, joka kertoo siitä, mitä asiakkaan kansalaisuus ja osallisuus tarkoittavat sosiaali- ja terveystalujärjestelmissä ja nimenomaan sosiaalityön ja asiakkaan kohtaamisessa. Hiljaisten ja toimintakyvyltään heikompien mahdollisuus tulla kuulluksi toteutuu vielä suhteellisen heikosti. (Valokivi 2008, 8-9.)

Kohtaamiskokemustarinoiden tutkiminen osoittautui mielenkiintoiseksi tutkimusalueeksi, koska prosessissa palvelukäyttäjillä ei ollut kokemusta palautteen antamisesta. Tutkimuksessa tärkeä oli paljastaa apua hakevan palvelukäyttäjän näkökulma sosiaalityötä arvioivana. Sosiaalityön palvelukäyttäjä voi ilmaista kertomuksessaan professionaalisen vallan, asiointiin liittyvän pakon ja kontrolloinnin vaikutuksia itsessään. Tutkimus, joka hyväksyy vastaväitteitä ja rikkoo jopa omia sääntöjään ja kritisoi perusteitaan, voi tuottaa mielenkiintoista tietoa (esim. Beck 1995, 74–75).

Tutkimukseni aikana toimin diakonisen sosiaalityön tehtävissä ja tämä muodostui haasteeksi tutkimustyölle. Toimiminen itse sosiaalityössä olisi voinut vaikuttaa tutkimusintressiin sekä tutkimusasetelmaan. Tutkimuksia ei sosiaalityön vuorovaikutuksen alueelta kohtaamisen liittyvänä löytynyt kovinkaan paljon. Palvelu- ja asiointitutkimusta on tehty vielä ajallisesti vähän aikaa ja varsinaista koottua tietoa siitä ei ole olemassa (Hänninen, ym 2007, 9-11). Ihmisten kokemuksia ei juurikaan käytetä riittävästi palveluprosessin suunnittelussa eikä sen arvioinnissa. Hyvinvointityöhön tar-

vitaan mukaan ihmisiä yhteistyöhön ammattilaisten kanssa. Kokemusten ottaminen huomioon on palveluiden vaikuttavuuden yksi keskeinen tekijä. Tärkeää on tällöin selvittää mikä on ihmisille tärkeää ja mikä heidän oma kokemuksensa on. Kokemustieto voi nykyisin jäädä kohtaamisessa kahden väliseksi tiedoksi, joka on valitettavaa. (Metteri 2004, 24–25, 143.)

2. SOSIAALITYÖN TEORIA JA KOHTAAMISEN TUTKIMUS

2.1 Sosiaalityön käsite, teoria ja käytäntösuhde

Sosiaalityö tarkoittaa tässä tutkimuksessa nimenomaan aikuissosiaalityötä Juhilan (2008, 44) jaottelua mukailien. Tällöin sosiaalityön palvelukäyttäjiä on se, joka useimmiten kohtaa sosiaalityöntekijän toimeentulotukityön, kuntouttavan työtoiminnan, päihdetyön, mielenterveystyön, tukiasumis- ja asunnottomuustyön sekä alue- ja yhdyskuntatyön alueilla, jotka ovat siis kunnallista perustoimintaa. Tähän voidaan lisäksi lukea mukaan moniammatillisten ja erityisesti julkisten areenojen terveydenhuollon sosiaalityö sekä päihde- ja mielenterveystyö sekä muiden hyvinvointiyhteiskunnan sosiaalisten järjestöjen työ.

Karen Healyn (2005) mukaan sosiaalityön teorian muodostukseen liittyvässä keskustelussa korostuu diskurssien todellisuuksia luova ja toiminta ohjaava voima. Tällaiset diskurssit määrittävät tällöin sitä, kuinka asiakkaiden ja työntekijöiden väliset suhteet ymmärretään. (Karvinen-Niinikoski 2009, 150.) Healy esittää myös, että sosiaalityön postmodernin keskustelun yhtenä suuntauksena on koko postmoderniin kohdistuva kritiikki. Ammatillista työtä tekevä asettuu tässä yhteydessä uuteen suhteeseen tiedon, teorian ja käytäntöjen osalta. Tällöin myös ammattityöntekijän asema ja merkitys palvelun käyttäjän näkökulmasta muuttuu. (emt, 136.) Tämä ilmenee siinä, että palvelukäyttäjän ja sosiaalityöntekijän roolit, yhteistyö ja tavoitteet eivät ole valmiita ja stabiileja vaan voivat olla sovittavissa ja tietoa muodostetaan yhdessä.

Sosiaalisen konstruktionismin yksimielistä muotoa ei ole täsmällisen tunnistettavasti löydettävissä. Rakennetut teoriat ovat jatkuvasti liikkeessä, neuvoteltavina ja sovellettavina. Sosiaalityön muodosta keskustellaan jatkuvasti poliittis-ideologisella, organisatoris-professionaalisella sekä asiakas-sosiaalityöntekijä tasolla. (Karvinen-Niinikoski 2009, 144.) Sosiaalityö voi olla tiedettä, tutkimusta ja teoriaa. Toisaalta se on käytännön rakenteellista toimintaa, järjestelmän sisältyvää sekä suoraan ihmisten arkeen ulottuvaa, jonka päämäärää muotoillaan jatkuvasti uudelleen.

Payne (2005) esittää, että sosiaalityön ymmärtämiseen voidaan normatiivisen, kuvailvan ja selittävän elementin perusteella sosiaalityön diskurssista löytää erilaiset lähestymistavat, jotka ovat refleksiivis-terapeuttinen, sosialistis-kollektivistinen ja yksilöllis-reformistinen. Tästä edelleen voidaan johtaa sosiaalityön laajasti hyväksytyt teoriat ja tavoitteet, joita ovat terapeuttinen työ, ylläpitoon ja sosiaaliseen jatkuvuuteen liittyvät tehtävät sekä emansipatoriset pyrkimykset ja muutostyö. (Karvinen-Niinikoski 2009, 143.) Sosiaalityön tiedon, tietämisen ja osaamisen ulottuminen käytäntöön on sitä postmodernia sosiaalityön teoriaa, joka rakentuu sen käytäntöyhteydessä. (emt, 146)

Käytäntötutkimuksellinen lähestymistapa tarkoittaa ongelman asettelun muotoilua siten, että tutkimuksella on merkitystä eri sosiaalialan toimijoiden piirissä. Kehittämistyötä voidaan tehdä myös suoraan, jolloin sosiaalityöteoreettisiin käsitteisiin ja teoriaan rakennetaan suhde vaihtoehtoisella tavalla. Tutkimuksessa mukana olevien oma luovuus antaa tällöin mahdollisuuden itse teorian rakentamistyökalujen kehittämiseen. Tutkimuksessa syntyvän tiedon haltijoita ja tuottajia ovat kaikki siihen osallisina olevat. Käytäntötutkimuksessa kiinnitytään vahvasti marginaalissa olevien ja huonosti omaa asemaansa korostavien tilanteisiin sekä heidän kokemustensa ja tietojensa ilmaisuun. (Saurama & Julkunen 2009, 304.)

Sosiaalityön tutkimuksen suhde teorian merkitykseen on muuttunut. Sosiaalityössä on olemassa sellainen käytäntösuhde, jota muilla tiedealoilla ei niin selvänä ole havaittavissa. Sosiaalityön teorian ja käytännön suhteesta Malcom Payne (2005) sekä Karen Healy (2005) ovat esittäneet, että teoriat ovat tärkeitä sosiaalityön käytännöille ja formaalit teoriat ovat keskeisiä sosiaalityön käytännöille. Teoriat sosiaalityössä tarkoittavat useimmiten teoriaa sosiaalityön käytännössä. Sosiaalityön teorioiden tarkastelu sosiaalityön tutkimuksessa ei ole ollut kovinkaan yleistä. (Mäntysaari 2008, 37–38.)

Kriittisen näkökulman sosiaalityöstä esittää Chris Jones (1996). Hänen mukaansa sosiaalityön suhde teoriaan on muuttunut ja itse asiassa tietyt teoriat ovat uhka sosiaalityön ammatille. Kriittiset yhteiskuntateoriat muodostuvat siis ongelmallisiksi sosiaalityön ammatin kannalta. Valtio, kunnat ja palvelujärjestelmä luovat ja ylläpitävät sosiaalisia ongelmia tietoisesti, jolloin sosiaalityöntekijät ovat itse tässä prosessissa toi-

mijoina mukana. Yhteiskunnallisia teorioita hyödynnetään tällöin sosiaalityön tutkimuksessa vain siinä tapauksessa, mikäli ne tuottavat etua sosiaalityön ammatillisen aseman ylläpitämisessä. Tällainen näkökulma on käsitettävissä brittiläisessä kontekstissa mutta samansuuntaista toimintaa voidaan nähdä Suomessakin. (Mäntysaari 2008, 37–38.)

2.2 Vuorovaikutustutkimus ja tutkimustraditiot

Sosiaalityön tutkimukseen on tullut mukaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen liittyvään dynamiikkaan ja siihen liittyviin käsityksiin uusia näkökulmia. Tästä yksi ilmentymä on vuorovaikutustutkimuksen uudemman eli kolmannen sukupolven tuotokset, joita ovat keskustelu-, kategoria- ja diskurssianalyysi sekä narratiivinen tutkimus ja uudenlainen etnografia. (Juhila 2004, 156)

Vuorovaikutuksen tutkimus on kehittynyt eri aikakausina. Juhila on vuonna 2004 rakentanut seuraavalla sivulla olevan sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimuksen sukupuun. Kokemuksista kertominen ilmenee se, kuinka sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus on kehittynyt ja muotoutunut ajan mittaan. On siis tästäkin pääteltävissä, että kohtaamisen tutkimista voidaan toteuttaa monen eri tutkimusajattelun läpäisemänä tai yhdistelmänä.

Vuorovaikutuksen sukupuun avulla on mahdollista tarkastella sitä, kuinka sosiaalityön tutkimuksen nykysuuntaukset eroavat toisistaan. Erot ovat selviä tai niiden rajat on sovittavissa. Aiempiin suuntauksiin verrattuna uudet suuntaukset kertovat tutkimuksen kohteesta enemmän yksilöinä ja henkilökohtaisempina kokemuksina. Uusiin tutkimussuuntauksiin kuuluu myös paljon enemmän sovittavia ehtoja. Toisaalta uusimpien suuntauksien käyttäminen yhdessä tai toisiaan täydentävästi on myös mahdollista. Samalla kuitenkin niiden valinta tulee kiistanalaisemmaksi, koska niiden luotettavuus on haaste. Tutkimuksen muoto ja sen valinta ja itse tutkija saavat ison merkityksen.

Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimuksen sukupuu

Ensimmäinen sukupolvi

Symbolinen interaktionismi - Mead	Kielifilosofia - Wittgenstein, Bakhtin
---	--

Toinen sukupolvi

Etnometodologia – Garfinkel, Sacks	Impressionistinen sosiaalipsykologia - Goffman	Sosiaalinen konstruktivismi -Berger & Luckmann, Gergen
---------------------------------------	--	---

Nykysuuntaukset

Keskustelun- analyysi	Kategoria- analyysi	Diskurssi- analyysi	Narratiivinen tutkimus	Uusi etnografia
--------------------------	------------------------	------------------------	---------------------------	--------------------

Vuorovaikutuksen sukupuu (Juhila 2004, 156)

Tutkimustietoa tarvitaan sosiaalipalveluiden kehittämistyöhön siitä, kuinka kansalliset suhtautuvat sosiaalipoliittisiin uudistuksiin, millaisia ovat sosiaalipalveluasiakkaiden palvelukokemukset ja millaisia ovat palveluita koskevat näkemykset. Tätä tietoa tarvitaan jatkossa kehittämistyössä yhä enemmän. Palvelujärjestelmän toimivuutta on arvioitava myös siitä suunnasta, millaisia seurauksia sitä käyttäville asiakkaille siitä aiheutuu. (Pietikäinen 2007, 70.)

2.3 Kertomusten määrittely tutkimuksessa

Postmodernien lähestymistapojen yhteenvedossa Healy (2005) kuvaa kolme keskeistä periaatetta, jotka ovat lähtöisin narratiivisesta terapiasta. Ensimmäiseksi on tarpeellista tutkia narratiiveja, jotka liittyvät palvelukäyttäjän elämään ja sen muodostumiseen. Toiseksi yksilö ja hänen elämässään merkitykselliseksi tullut ongelma olisi pidettävä erillään toisistaan. Kolmanneksi on uudelleen muodostettava se mahdolli-

sesti ahdistava tarina, joka vaikuttaa haitallisesti ihmisen toimintaan. (Karvinen-Niinikoski 2009, 152.) Narratiivinen tarkastelu Paynen (2005) käsityksen mukaan auttaa ymmärtämään ja muuttamaan ihmisen sosiaalista identiteettiä, rooleja ja sosiaalisesti rakentuneita käsityksiä (emt. 2009, 152–153).

Narratiivi on tietynlainen kertomus, joka sisältää sarjan erilaisia tapahtumia. Kertomuksen tapahtumat ovat tällöin merkityksellisiä juuri kertojalle. Narratiivin olemukseen kuuluu se, että se on looginen juuri kertojansa mielestä. Narratiivi pääsääntöisesti tiettyä juonta, jossa on alkukohta, keskikohta sekä loppu. Kertomusta voidaan myös muokata kertomuksena sen mukaisesti keille sitä kerrotaan. Tällöin kertoja suuntaa sitä tarkoituksellisesti kohteen mukaan. (Denzin 1989, 37, 43.) Tämä tarkoittaa, että ihminen voi kertoessaan muotoilla sitä itselleen sopivaksi. Tässä tutkimuksessa arvioitiin kertomuksia sellaisenaan eikä arvioitu sitä, onko niissä värityneisyyttä tai mielikuvitusta mukana. Olennaista oli se, minkä ihminen kokee ja jonka hän muisti ja kykeni tapahtumasta toistamaan. Narratiivi rakentuu kohti tavoitetta ja päämäärää, jonne kertomuksella kertoja lukijaa tai kuulijaa kuljettaa. Kertomuksessa päämäärällä on olennainen merkitys. Kertoja pyrkii valitsemaan eri osatekijät ja jaksottamaan tilanteet niin, että kertomuksesta tulee juuri sellainen, kuin hän haluaa. (vrt. Gergen 1994, 195–196, Gergen 1986, 26–27)

Kertomuksissa mikronarratiivi tarkoittaa sellaista lyhyen ajan sisällä tapahtunutta tilannetta tai tapahtumaa, jota kertoja pitää merkittävänä. Makronarratiivi on taas pitkällisen jakson aikana tapahtunut tilanne tai kokemus, jolla on ollut vaikutuksia kertojaan. (Gergen 1994, 203) Huomioitavaa on se, että narratiivisessa kertomuksessa on kertojalla itsellään pyrkimys ymmärtää omaa kertomustaan. Tämä tarkoittaa sitä, että kertoja on tällöin itse asiassa ensimmäinen, joka saa ja voi tulkita kerrottua tarinaa. Narratiivinen kerronta soveltuukin hyvin vaikeiden, ikävien ja marginaalisten kokemusten tutkimiseen, joita ei muuten ole helppoa saada tutkittavaksi. (Crossley 2000, 57–62.) Tässä tutkimuksessa keskityttiin palvelukäyttäjän ja sosiaalityöntekijän lyhyehköihin tai ainakin ajallisesti rajallisiin kohtaamisiin. Tässä tutkimuksessa kohtaamiskertomukset ovat mikronarratiiveja, mutta tarkastelussa on kuitenkin kertomusten sisältö eikä niiden narratiivinen luonne.

Tutkimusrajaukseen liittyen kohtaamiskertomuksia sosiaalityössä on tutkittu vähän. Tutkimuksia, joiden osana tai yhtenä piirteenä kuvataan kyllä kohtelua, kohtaamista ja vuorovaikutusta, on olemassa. Kohtaamista ja kohtaamiskokemusta koskevat tutkimukset löytyvät muilta tieteenaloilta kuten sosiaalipsykologian, sosiologian, psykologian ja kasvatustieteen alalta. Lähimpänä tutkimusteemaani olivat useiden ammattikorkeakoulujen sosiaalialan perustutkinnon työt, joita en kuitenkaan voinut ottaa niiden suppeuden takia lähtökohtaiseksi peruslähteeksi.

2.4 Kohtaamistutkimuksia sosiaalityössä

Kulmala, Vanhala & Valokivi (2003) ovat kirjoittaneet Sosiaalityön kohtaamisasiakkaiden kertomana artikkelin teoksessa Satka, Pohjola & Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Ydinteemana artikkelissa on sosiaalityön vaikuttavuus. Kirjoittajat katsovat, että apua hakevilta ei usein kysytä sitä, millä tavoin he ovat saaneet apua. Sosiaalityön sisältää apua hakevan näkökulmasta käytännön asioita, vuorovaikutuskokemuksia ja kohtaamisen jälkeisiä asioita ja muutoksia. Sosiaalityö on tällöin toisaalta asioiden hoitoa ja myös sosiaalista kanssakäymistä. Sosiaalinen kanssakäyminen tarkoittaa suhdetta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä, jossa se on asioiden hoitamisen yksi väline. Vuorovaikutuksella voi myös itsessään olla merkitystä asiakkaan elämään. Kohtaamistilanteet artikkelin mukaan jäsennetään apua hakevan ja sosiaalityöntekijän liittouman käsitteellä, johon kuuluvat vielä sitoutumisen ja irtisanoutumisen aspektit.

Sosiaalityössä vuorovaikutuksen tutkimuksessa kiinnostavaa on asiakkaiden kertomus. Tarpeen olisi huomioida se, kuinka asiakkaat voisivat olla mukana tulkitsemassa sitä, mitä tutkittavissa tilanteissa on tapahtunut. Tämän lisäksi asiakkaat voisivat olla samalla kertomassa miten työtä voisi heidän mielestään kehittää. Narratiivisuutta voisi käyttää asiakkaiden kertomuksissa, jotka koskevat kohtaamisasia sosiaalityössä. Asiakkaan näkemys ja kokemus tulisi tällöin osaksi sosiaalityön kehittämistä ja tiedonmuodostusta. (Keskinen 2003, 84–88.)

Sosiaalityöstä apua hakevalle on tärkeää se palvelu tai etuus, jonka takia apua haetaan. Kuitenkin myös työntekijän kohtaaminen on tärkeää. Koko palveluprosessi on

tällöin keskeisessä asemassa sen suhteen millaisen kokonaisavun ihminen kokee saavansa. Samoin on merkityksellistä se, miten kohtaaminen sujuu eli millaista kohtelua kokee saavansa ja kuinka omat näkökulmat otetaan huomioon. Tähän liittyy joskus myös se kokemus, että omat toivomukset ja ehdotukset eivät tule riittävästi otetuksi huomioon. (Muuri 2008, 56.) Palvelukokemuksia koskevaan tutkimukseen ei ole Suomessa vielä muodostunut perinteitä. Asiointi- ja palvelukokemustutkimusten vähäiseen määrään ei kuitenkaan ole yksittäistä syytä olemassa tai helposti löydettävissä. Voidaan kuitenkin arvioida, että todennäköiset syyt liittyvät mitä ilmeisimmin aiheeseen liittyviin tutkimusmenetelmiin ja siinä käytettäviin aineistoihin. (emt, 25,30.)

Arja Jokinen ja Eero Suoninen (2000) ovat kirjoittaneet artikkelin Rikoksesta resurssi - Narratiivien rakentuminen sosiaalityön kohtaamisessa. Heidän mukaansa sosiaalityö rakentuu arkipäiväisissä työkäytännöissä ja nimenomaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa. Ammatillisen kohtaamisen olennainen osa on asiakkaan tilannetta tulkitseva keskustelu, johon sovelletaan tulkinnallisuuden analysoinnissa diskurssianalyttistä metodiikkaa sekä sosiaalisen konstruktionismin viitekehystä. Tavoitteena on myös rakentaa pedagogisesta näkökulmasta menneisyydestä tulevaisuuden resurssi. Sosiaalityö tällöin rakentuu muutostyöksi. Keskiössä on keskustelu, jossa kehittyy uudenlaisen toimijuuden elementtejä sekä tulevaisuusvisioita. Sosiaalityön ammatillinen asiantuntijuus nousee siitä, miten sosiaalityöntekijät muodostavat asiakkaan kanssa käytävän keskustelusuhteen.

Merja Laitinen ja Tarja Kemppainen (2010) ovat kirjoittaneet kohtaamista käsittelevän artikkelin nimeltään Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Ajankohtaiseksi kohtaamisen kysymys tulee, kun siihen liitetään erikseen käsite arvokkuus. Artikkelin on osa Merja Laitisen ja Anneli Pohjolan (2010) yhdessä toimittamaa kirjaa, joka on nimetty pelkistetysti Asiakkuus sosiaalityössä. Kirjan yksi tärkeä näkökulma on asiakkaan kaikinpuolinen etu ja sen toteutuminen. Asiakkaan kohtaamiseen liittyy heidän mukaansa monia ideologioita kysymyksiä sekä käytännön tekijöitä, jotka estävät tämän edun toteutumisen. Kriittisessä ja monipuolisessa käsittelyssä tuodaan myös esiin sekä asiakkuuden määrittäminen, että eettinen asiakaskohtainen palvelu.

Elina Vironkannas (2003) on tutkinut huumeita käyttävien alaikäisten nuorten strategioita sekä identiteettejä ja heidän kanssaan asioineiden viranomaisten välistä vuorovaikutusta. Valtasuhteisiin liittyvän tarkastelun hän toteutti nuorten haastattelussa saatujen kertomusten avulla. Haastatteluja hän tarkasteli diskurssianalyysiiä käyttäen. Tutkimuksessa todetaan, että apua hakevilla muodostuu suhde useiden eri viranomais- ja auttajatahojen kanssa. Tällöin kuitenkin apua hakevalla on käsitys siitä, millainen oma elämäntilanne on ja mitä tarpeita siihen liittyy. Palvelutilanteessa voidaan kuitenkin tilanne katsoa siten, että apua hakeva onkin soveltumaton saamaan pyytämäänsä palvelua tai sitten määritetään tarvitseväksi sellaista palvelua, jota hän ei edes haluaisi tai kokisi tarvitsevansa. (Vironkannas 2003, 298.)

Minna Järvinen (2007) teki sosiaalityön ammatillisen lisensiaattitutkimustyön Asiakas- ja työntekijäsuhteen dialoginen arviointi kriminaalihuollossa. Tutkimuksen tavoitteena oli tarkoitus kehittää ja testata asiakasta osallistavaa ja asiakkaan ja työntekijän dialogisuuteen perustuvaa arviointia, jossa yhteistyöprosessia arvioidaan. Asiakkaat pitivät merkittävänä työntekijän yhteistyösuhteeseen liittyviä asioita. Yhteistyösuhde oli merkityksellinen myös asiakkaan elämäntilanteen muutoksessa. Tavoitteena oli selvittää, mitä asioita asiakkaat ja työntekijät pitivät merkittävänä asiakkaan ja työntekijän yhteistyössä. Tämän lisäksi tarkasteltiin sitä, millaisia erilaisia asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhteita voi olla ja lopuksi pyrittiin hahmottamaan sitä, miten asiakkaan ja työntekijän dialoginen arviointi toimii. (Järvinen 2007, 42)

Tutkimusartikkeleista voi päätellä, että palvelukäyttäjistä ja hänen kokemuksistaan, toiveistaan ja kertomuksistaan ollaan hyvin kiinnostuneita. Palvelukäyttäjää houkuttellaan tulemaan mukaan omaan palveluprosessiin sen kehittäjäksi ja hänen kertomustaan kuunnellaan ja sitä analysoidaan. Kohtaamista pidetään myös tärkeänä ja varsinkin sitä, mitä siinä tapahtuu ja mitä se tuottaa palvelukäyttäjälle. Sosiaalityöntekijän ja palvelukäyttäjän kohtaaminen tunnustetaan olevan merkityksellinen. Tällöin ei varsinaisesti tarkoiteta kuitenkaan kohtelua. Kohtaamisella tunnustetaan olevan myös erityistä itseisarvoa. Kuitenkin artikkeleissa ilmenee myös tavoitteellisuuden ja vaikuttavuuden aspektit. Arvailtavaksi jää se, että onko kohtaaminen työvälineeksi hyväksyttävä silloin, kun sille voidaan asettaa vaikuttavuuden kriteeristö?

Erityisesti tuli esiin myös kohtaamiseen liittyvä arvokas käsite. Onko kohtauisia muunlaisiakin? Perustellusti artikkelien perustella on syytä kysyä, että millaisia määrityksiä palvelukäyttäjät voivat kohtauiskokemustensa perusteella sosiaalityöntekijästä tehdä. Tällaisia määrityksiä on tarvetta edelleen etsiä.

3. TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSONGELMA

Tutkimukseni tarkoitus on tutkia ja hahmottaa yksilökohtaisen sosiaalityön palvelukäyttäjän kertomuksia kohtaamiskokemuksista, joita hän on saanut henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän tavatessaan. Tutkittavat määrittävät itse tutkimukseen osallistumisen merkityksen ja vaikutuksen ja sen minkä he haluavat kohtaamisesta kertoa. Tutkimukseen osallistuminen oli samalla mahdollisuus olla mukana sekä vaikuttaa. Kertomusten muodot, sisältö ja painotukset rakentuivat palvelukäyttäjän näkökulmasta.

3.1 Tutkimusongelma, tutkimuskysymys ja tutkimusmenetelmä

Tutkimusongelmaksi määrittyi se, mitä sosiaalityön palvelukäyttäjä haluaa kertoa kohtaamisesta sosiaalityöntekijän kanssa. Kohtaamiskokemuksen kuvaamisessa palvelukäyttäjä kertoi hänen ja ammattityöntekijän välisestä suhteesta, ammattityöntekijän toiminnasta kohtaamistilanteessa sekä siihen liittyvästä omasta ajattelusta ja toiminnasta. Tutkittavalle annettiin mahdollisuus kertoa tarkemmin siitä, miten hän toimii ja ajattelee kohtaamistilanteessa. Tutkimuskysymykset ulottavat kohtaamisen sosiaalityöntekijä suhteeseen, sosiaalityöntekijän toiminnan havaintoihin sekä itsearviointiin.

1. Kysymys: Millaisena suhteena palvelukäyttäjä kuvaa kohtaamisen sosiaalityöntekijän kanssa?
2. Kysymys: Mitä tulkintoja palvelukäyttäjä tekee sosiaalityöntekijän toiminnasta kohtaamistilanteessa?
3. Kysymys: Millaisia arvioita palvelukäyttäjä tekee omasta toiminnasta kohtaamistilanteessa?

Tutkimusmenetelmän valinnassa oli tärkeää se, että palvelukäyttäjän kertomus on mahdollista riittävän kattavan aineistona hankkia, muokata käsiteltäväksi ja analysoida sisällöllisesti. Palvelukäyttäjän kertomus on ainutlaatuinen ja yksilöllinen, mutta

sen tulisi kuitenkin vastata tutkimuskysymyksiin. Kohtaamiskokemuksen kertomuksen tarkoitus on olla informatiivinen kohtaamisen kuvaajana ja tähän kvalitatiivinen tutkimusote sopii. Tutkijalle tutkimusmenetelmä muodosti kvalitatiivisen tutkimusperinteen mukaisen kehyksen, jonka avulla aineisto hankittiin, muokattiin ja analysoitiin kunnioittaen kuitenkin alkuperäistä kertomusta ja sen sisältämää viestiä.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tietoa pyritään hankkimaan luonnollisissa ja aidoissa tilanteissa. Tutkimukseen osallistujat valitaan tarkoituksenmukaisesti sekä tutkimussuunnitelma on tutkimuksen edetessä jatkuvasti muutoksen alaisena. Ihminen on tutkimuksen aineiston hankinnan ydin. Tutkimuksessa tutkijan pääpaino on omilla havainnoilla sekä keskusteluissa tutkittavien kanssa. Induktiivisen analyysin piirteenä on taas se, että tutkijan tavoite on tuoda esiin myös odottamattomia asioita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 160)

Tutkimusmenetelmänä kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä soveltuu kohtaamiskokemuskertomuksen tarkasteluun, koska sisällönanalyysi on tällöin mielekäs vaihtoehto. Kvalitatiiviseen tutkimukseen liittyy tavoitteet huono-osaisuuden kokemusten välittämisestä, ihmisten arkielämässä selviämisestä sekä asiakkaiden ja ammattityöntekijöiden osallistamisesta ja valtaistamisesta (Pietikäinen 2007, 70). Tutkimuksessani tutkittavat tuottivat narratiiveja, mutta olennaista oli se merkityssisältö, jonka he kohtaamisesta loivat. Tämä tarkoitti, että tutkin sisällönanalyysillä tuotetun kertomuksen sisältöä mahdollisimman laajasti. Sisällön tarkastelussa rajaus kohdistui kuitenkin kertomusten ydinasioihin, jonka merkittävyys ilmenee myös kertomisen tavassa ja sen painotuksissa. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kokonaisvaltaiseen kuvaukseen ja ilmiön kuvaamiseen siten, että tutkittavat voivat tuottaa kokemuksia ja ymmärrystä tutkittavasta aiheesta ja osallistuessaan ovat tietoisia tutkittavasta ilmiöstä ja heillä on siitä omakohtainen käsitys (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85–86).

3.2 Tutkimuksessa käytettävä aineisto

Tutkimuksessa käytettäviä aineistonkeräämismenetelmiä voivat olla haastattelut, kyselyt, havainnoinnit tai erilaiset kirjallisissa muodossa olevat aineistot. Käytössä

voi olla useita menetelmiä rinnakkain tai niitä voi käyttää toistensa vaihtoehtoina. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71) Aineiston hankinta osoittautui haasteelliseksi. Tutkittavien anonymiteetti vaatimus oli alussa ehdoton. Tutkimuksen aineiston hankinnasta keskusteltiin aluksi Eteläisen sosiaaliaseman Kampin toimipisteen työntekijöiden kanssa. Tutkimuksen ulottamista eri toimijoiden piiriin sekä seurakuntiin myös suunniteltiin. Tutkimuksen asetelma oli myös siten haastava, koska minulla oli tutkijana oman työni puolesta myös diakoniatyöntekijän rooli. Tämä rooli oli purettava ja luotava tarvittava luottamussuhde yhteistyökumppaneihin sekä tutkittaviin nimenomaan opiskelijana.

Tutkittavat olivat tutkimuksen alusta asti tietoisia siitä, että olen työssä kirkon palveluksessa. Tämä saattoi osaltaan olla eduksi, mutta myös vaikeuttamassa tutkimuksen näkökulmaa tutkittavien näkökulmasta. Kirkon työntekijän toteuttama tutkimus sosiaalityön palvelukäyttäjäkokemuksista haastoi keskusteluun tutkimusintressistä. Ilmi tuli se kysymys, miksi tutkimusaiheena palvelukäyttäjän kokemuskertomus sosiaalityön kohtaamisista, jos tutkimus ei ole sosiaalityön tilaama ja intressissä. Tutkimusintressin selvittäminen tutkittaville oli keskeistä tutkimuksen etenemiselle. Tutkimuksessa oli selvitettävä, että en työskentele sosiaalityön edustajana ja hanki tietoa yksittäisistä henkilöistä sosiaalityöhön. Tämä oli olennainen huolenaihe ja aiheutti pohdiskelua koko tutkimuksen aineiston hankinnan ajan.

Tutkimusaineistoa eli kertomuksia kohtaamisista pyrin aluksi saamaan anonymisti kohtaamiskertomuspyynnöillä (liite 1), jotka tulivat jakeluun Helsingin eteläiselle alueelle verkkosivustolle (liite 2) ja yksittäisen aluelehden keskustelufoorumiin. Linkit tutkimuksen kohtaamiskertomuksiin päivitettiin, mutta kertomuspyyntö oli muodoltaan samanlainen. Kertomuspyyntöihin ei tullut kevään 2009 aikana juurikaan konkreettisia tuloksia, joilla olisi ollut tutkimuksellista arvoa. Kesän 2009 aikana sain yhteistyökumppaneiden sekä eri ryhmiin lähettämieni tiedotteiden avulla lopulta kymmenen tutkimukseen osallistumisesta kiinnostunutta. Tutkimuksen haastatteluvaiheeseen kutsuin syyskuun 2009 aikana neljä miestä ja kuusi naista. Haastatteluun tulleet ensimmäiset kolme kieltäytyivät kuitenkin jatkamasta tutkimusta, kun ilmeni, että tarkoituksena on nauhoittaa keskustelu tutkimuskäyttöön. Ilmeni, että vaikka tutkimuslupa pyydettiin jokaiselta erikseen ja siinä kerrottiin

tarkasti aineiston käsittelystä, en kyennyt osoittamaan, että nauhoite on vain tutkimuskäyttöön. Nauhoitteidenkin poistaminen niiden purkamisen jälkeenkään ei tietona auttanut. Tutkittaville oli vaikeinta se, että omalla äänellä kerrotut asiat olisivat jossakin olemassa ja kulkeutuminen sosiaalityön piiriin tai opiskelijaryhmään oli pelottavaa. Aihe ja teema olivat ilmeisesti niin arkoja, että vaikka lupasin poistaa kaikki tunnistettavat tiedot, ei mikään auttanut vaan tutkimuksen eteneminen käytännössä keskeytyi nauhoitettavana haastatteluna.

Tutkimuksen etenemisen kannalta oli tehtävä tiettyjä muutoksia. Alkuvaiheessa tutkimukseen osallistuneiden kolme ensimmäistä haastattelua ei toteutunut. Päätelin, että aihe on tärkeä ja kerrottavaa on, mutta tutkimustapaa on muutettava. Ensimmäiset kolme jouduin jättämään pois tutkimuksesta, koska he olivat jo menettäneet kiinnostuksena jatkaa. Pyysin seuraavilta haastatteluun kutsutuilta ainoastaan kirjallista lupaa (liite 3) tehdä muistiinpanoja ja että muistiinpanot voidaan yhdessä tarkastaa, jotta niissä ei ole sellaista, jota ei haluta olevan. Tämä toteutui sitten niiden tutkimushaastatteluun tulleiden seitsemän osalta, joista oli kolme naista ja neljä miestä eli kaikki ne miehet, jotka olivat alun perinkin mukana. Jatkossa jouduin jatkamaan vakuuttelua siitä, kuinka tarkasti kuvataan se, millainen tutkittava on ja mikä on hänen sosiaalinen asemansa sekä tilanteensa.

Samalla myös tarkempi alueellinen sijainti jätettiin pois taustatiedoista. Muutin tällöin niiden tutkimuksellisten tietojen kirjaamista, joilla kuvataan tutkimukseen osallistuvien maantieteellistä sijoittumista sekä sitä, mitä heidän tilanteestaan ja asemastaan voidaan kertoa. Tutkittaville saatoin tiedoksi, että tutkimuksen olennaisinta tietoa ovat kertomuksen sisältö eivätkä taustaa kuvaavat yleistiedot. Tutkimuksessa on kuitenkin mukana sellainen yksilöity tieto, joka erottaa tutkittavat toisistaan, mutta niin muotoiltuna, että tarkempi tunnistaminen ei ole mahdollista.

Aineistoa, jotka tässä tapauksessa ovat siis käytännössä haastateltujen kertomuksista tehtyjä muistiinpanoja, kertyi kaikkiaan yhteensä 31 liuskaa 1,5 rivivälillä. Tämän lisäksi tein havaintopäiväkirjaa, jokaisen tapaamisen loppuksi. Havaintopäiväkirjaan kirjasin tutkimukseen osallistuneen kertomuksen tuottamiseen liittyvää käyttäytymistä, kielenkäyttöä, ilmeitä sekä mielentilaa huomioivia asioita. Tämän tein jokaisen tutkimustapaamisen jälkeen erikseen. Kuvasin havaintopäiväkirjaan

heti tutkimustapaamisen jälkeen myös niitä ajatuksia, jota tutkittavan ja tutkijan kohtaamiseen liittyi, joita ei ehditty tai ei ollut tarpeen kirjoittaa varsinaisiin muistiinpanoihin. Tätä havaintopäiväkirja aineistoa kertyi kaikkiaan 17 liuskaa 1,5 rivivälillä.

Päädyn tähän muistiinpanojen ja havaintopäiväkirjan yhdistelevään ratkaisuun. Tällä tavoin oli mahdollista kuvata samalla tutkijana omaa prosessiani ja tätä kautta näkökulmaa siihen, että jokaista tutkittavaa on hänen kertomuksensa lisäksi myös havainnoitu kertomusta tuottaessaan, mutta suhteessa hänen kertomukseensa. Tässä on tärkeää korostaa, että havaintopäiväkirja oli tutkimustyökalu eikä tutkittavien analyysi. Havaintopäiväkirja paikansi oman suhteeni tutkittavaan ja siihen muistiinpanojen tapaan, jonka olin valinnut. Olennaiseksi tuli kuitenkin tässä se, että tutkittavista ei merkitty muuta kuin sellaista, joka ilmentyi kertomukseen vaikuttavana. Eettisesti olennaista oli avoimuus, mutta tutkimusaineiston tarkempaa käsittelyä ei voitu kuvata, koska se muotoutui tutkimuksen edetessä.

3.3 Tutkimusaineiston käsittely ja analysointi

Tutkimuksen aineistolähtöinen sisällönanalyysi on induktiivista, joka voidaan kuvata kolmiosaisena prosessina. Aluksi aineisto pelkistetään, sen jälkeen ryhmitellään ja lopuksi luodaan edellisten perusteella teoreettinen käsitteistö. Pelkistäminen tarkoittaa tiedon tiivistämistä tai sen jakamista pienempiin osiin. Tässä apuna toimii tutkimustehtävä, jota hyödyntämällä rakennetaan tarkka purettu ja avattu tutkimusaineisto ja luodaan koodaukset. Ryhmittely tarkoittaa aineiston syvempää tarkastelua, jossa luodaan samanlaisuuksista ja erilaisuuksista kertovia käsitteitä. Käsitteistössä ilmenneiden yhteneväisyyksien perusteella luodaan luokittelu, joka toimii myös aineiston tiivistäjänä. Luokittelua seuraa tutkimuksesta saatavan ydintiedon erottelu, josta pyritään muodostamaan teoreettisia käsitteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–111)

Aineistolähtöisessä analyysissä tutkimuksen tarkoitus ja tutkimustehtävä ohjaa aineistosta esiin otettavia yksiköitä, jolloin päättely on induktiivista. Aineistolähtöisyys sinällään ei kuitenkaan täydellisenä voi toteutua, koska tutkijalla on ennakkokäsitys tutkimusmenetelmän ja asetelman kautta. Teoriasidonnainen analyysi antaa tähän ratkaisun antamalla teorian tai mallin vaikuttaa prosessiin tietoisesti. (Tuomi & Sarajär-

vi 2009, 90–91.) Tässä tutkimuksessa aineistolähtöisyyttä rajoittaa valitsemani tutkimuskysymykset ja aineiston muoto sekä siihen liittyvät analyysimenetelmät. Sisällysanalyysi asettuu tällöin valitun tutkimusasetelman mukaiseen kehykseen. Tutkimukseni teoriasidonnaisuuden tilalle vaikuttajaksi tuli tutkimusaineiston erityinen sensitiivisyys sekä tutkijan suhde sosiaalityöidentiteettiin.

Kirjoitin tutkimusaineiston eli muistiinpanot sekä havaintopäiväkirjat ensiksi puhtaaksi. Kertajat olivat kertojina ja kertomukset kertomuksina hyvin erilaisia ja niiden sisältö hyvin vaihtelevaa. Osa kertomuksista sisälsi hyvin paljon tutkimuksen teeman ulkopuolista ja siihen liittyvien mielipiteiden ja ajatusten kuvausta. Tästä muistiinpanojen ja havaintopäiväkirjan aineistoista aloitin yleisen aineiston arvioinnin, jossa pääalueiksi tuli esiin tutkittavien kertomuksista ilmenevät kohtaamisen tarkoitukset, merkitykset ja vaikutukset. Tämä kolmijako ilmeni kertomusten sisällöissä, mutta myös kertomisen tavassa, jossa tietyt asiat ovat pääosissa. Kertomukset tällä tasolla olivat vielä yleistä eikä tutkimuksen kysymyksiin vastaavaa. Tutkittavat painottivat kertomuksissaan eri kohtia eri tavalla ja tietyllä tavalla juutuivat tiettyihin kohtiin tai ajatuskuvioihin. Tutkimusaineiston analyysissä tästä kolmijaosta oli kuitenkin olennaista päästä ihmisten kertomuksista konkreettisemmalle tasolle. Tässä kohdassa oli tarkoituksen mukaista tutkia niitä ulottuvuuksia, jotka olivat kohtaamisessa kaikkein merkityksellisintä ja mistä tämä merkitys näytti rakentuvan.

Merkitys kertomuksissa liittyi motivaatioon, joka liittyy mielen ja tahdon tilaan, joka ihmisellä on kohtaamistilanteeseen mennessä. Kertomuksissa esiintyi selkeitä toiveita ja tähän liittyen erilaisia tunnetiloja kohtaamiseen liittyen. Kohtaaminen oli merkityksellistä sellaisenaan, kun on sovittu aika ja paikka – Appointment. Yksittäinen tietty asiaa tai kysymys ei ollutkaan kovin tärkeää tai suuri. Kohtaamistilanteen kertomuksesta ilmeni myös se, kuinka nuo kohtaamisen tavoitteet jäävät joskus saavuttamatta tai kuinka niiden lähelle päästään. Olennaista oli myös tyytyväisyyden ja onnistumisen, mutta myös pettymyksen tunnistaminen kohtaamiskertomuksista.

Tutkimusaineiston kertomuksista paljastui merkittävyksiä, joita arvioidessa oli mahdollista luoda palvelukäyttäjistä perusluonteen, sisällön rakenteen ja painotusten mukaan kohtaamiseen liittyviä määrittäviä, jotka liittyivät sosiaalityöntekijään. Jokaisen tutkittavan kertomuksissa ilmeni jotain tiettyä yhteneväisyyttä ja toisaalta niis-

sä saattoi olla myös jotain erilaista. Kuitenkin jokaisen tutkittavan kertomus eroaa toisesta sekä kertomuksen sisällöllisissä painotuksissa, mutta myös kohtaamisen tavoitteissa, toteutumissa sekä seurauksista..

Tutkimuksen aineiston analyysin tarkoitus oli palvelukäyttäjän kohtaamisen kokemuksen liittyvän kertomuksen avoin tarkastelu. Kertomusten avulla oli tarkoitus tulkita palvelukäyttäjän suhdetta sosiaalityöntekijään, sosiaalityöntekijän toimintaan sekä omaan ajatteluun ja toimintaan. Tutkimuksen näkökulmana ovat kertomukset, mutta kertomusten kohteena olevat sosiaalityöntekijät olivat kiinnostavasti jääneet huomiotta. Sosiaalityöntekijät voitiin nähdä monenlaisessa roolissa, jotka olivat seurausta kohtaamisesta. Sosiaalityöntekijästä tuli tarkastelun kohde eli se, kuinka sosiaalityöntekijä palvelukäyttäjä toimi ja millainen suhde häneen oli olemassa ja miten se ilmeni. Tutkimuksessa käytettävät esimerkit ovat koodattu sen mukaan kuinka mones nainen tai mies oli ja kumpi kertomus kahdesta on kyseessä. Esimerkiksi N1K1 tarkoittaa siis ensimmäistä tutkimukseen osallistuvaa naista ja hänen ensimmäistä kertomustaan ja taas M1K1 vastaavasti ensimmäistä tutkimukseen osallistunutta miestä ja hänen ensimmäistä kertomustaan. Tällä tavoin tutkimuksessa eroteltiin haastattelumuistiinpanot toisistaan ja ne kytkettiin havaintopäiväkirjan vastaavaan kertomukseen kohtaan näillä koodauksilla.

3.4 Tutkimuksen luotettavuus ja tutkijapositio

Tutkimuksen luotettavuus on mahdollista, jos tutkimustiedon uskottavuus, siirrettävyys, reflektiivisyys ja vahvistettavuus voivat toteutua. Tutkimustulosten on tarkoitus tuottaa tulkintaa tutkimusilmiöstä tai asiasta. Tämä luo siis uskottavuutta. Siirrettävyydellä taas tarkoitetaan sitä, miten tutkimustulokset voidaan siirtää samantyyppisiin tilanteisiin. Tutkijan reflektiivisyys tarkoittaa sitä, että hän osoittaa tutkimustaitonsa sekä niiden vaikutukset yhtenä tutkimuksen luotettavuustekijänä. Vahvistettavuudella ilmaistaan sitä, että tutkimuksen kulkua voi tarkastella ja arvioida johdonmukaisena prosessina. (Kylmä & Juvakka 2007, 128–129.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta on vaikeaa varmistaa tietyllä tai yhdellä tavalla. Tästä syystä luotettavuuden varmistamiseen ei ole sovittua ja tarkkaa käytäntöä. Tutkimus on yksittäisistä osista koostuva kokonaisuus, jossa luotettavuutta voidaan testata sen sisäisellä yhtenäisyydellä. Tällöin myöskään tutkimuksen yksityiskohdat eivät korostu tai erotu. Luotettavuus suhteutuu myös tutkimukseen käytettävien resursseihin ja esimerkiksi ajan käyttöön. Tutkimukselle tehtävä aikarajaus ja siihen liittyvät ehdot vaikuttavat tutkimustyöhön. (vrt. Tuomi & Sarajärvi 2009, 140, 42.)

Laadullisen tutkimuksen olennainen piirre on sen havaintojen sisältämä teoriapitoisuus. Tutkija antaa nimittäin erilaisia merkityksiä tietyille asioille tai ilmiölle. Tutkimuksen tulos tällöin määrittyy sitä kautta millainen käsitys tutkijalla asiasta tai ilmiöstä on ja millaisia tutkimusvälineitä valitaan. Tutkimus ei siis ole objektiivista vaan siihen liittyy tutkijan oma näkemys tutkimusasetelmaan liittyvistä valinnoista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 20.)

Tutkija voi joutua aineiston vangiksi kuten Lis Stanley ja Sue Wise (1993) ovat kuvanneet. Tällöin tutkija voi lumoutua liiallisesti itse aineistosta välttämällä käsitteellistä leimaamista ja aineiston kertomukset saattavat tällöin köyhtyä. Kertomukset eivät välity tuolloin elävinä ja omanlaisinaan. Edelleen muiden tutkijoiden tekstit ja selitykset voivat vaikuttaa siihen, että lähiluku ja pysähtyminen kertomusten jäävät vähäiseksi. Spontaanisuus uusien tulkintoihin tällöin vaikeutuu. Tukeutuminen toisiin tutkijoihin helpottuu. Tutkija voi myös joutua emotionaaliseen ansaan, jossa kriittinen itsereflektio ja etäisyydenotto osoittautuvat eläytymisen rinnalla olennaisiksi. Tutkija luulee tällöin löytävänsä tutkimuksesta sellaisia asioita, joita hän haluaakin löytää. (Granfelt 2000, 113–114.)

Tutkimukseen osallistuvat tutkittavat tuottavat kerronnallisessa haastattelussa mikronarratiivin. Mikronarratiivi tarkoittaa sellaista lyhyen ajan sisälltä tapahtunutta tilannetta tai tapahtumaa, jota kertoja pitää merkittävänä. Makronarratiivi on taas pitkällisen jakson aikana tapahtunut tilanne tai kokemus, jolla on ollut vaikutuksia kertojaan. (Gergen 1994, 203) Kerronnallisesta haastattelusta on kirjattu haastattelumuistiinpanot. Tutkimusta lukevat voivat arvioida tutkijan tulkinnan mikronarratiivista ja siitä kuinka luotettavasti ja vakuuttavasti on tuloksiin ja

johtopäätöksiin päästy. Tutkijan esiyymmärrys ja tutkijan tutkimuspositio korostuu, kun aineistona on hänen omat haastattelumuistiinpanonsa sekä havaintopäiväkirjansa.

Tutkimuksessa, jossa aito nauhalta purettu litteroitu teksti jää puuttumaan antaisi tutkijalle mahdollisuuden luoda haluamaansa kuvaa ja poimia itselleen ja tutkimustehtävälle olennaisia asioita ihmisten kertomuksista koostuvista muistiinpanoista. Kuitenkin luotettavuutta tässä tapauksessa parantaa se, että ihmisille eli tutkittaville annettiin mahdollisuus muuttaa ja korjata muistiinpanojen sisältöä. Tietyllä tavalla muistiinpanoista katoaa toki autenttisuus, koska oikeat henkilöt, paikat ja muut kohdat jätetään sivuun ja kertomuksen muodoksi tulee enemmän kuvaileva tyyli.

Luotettavuuden kannalta tutkijana koin arvokkaana sen, että tutkimukseni aihe on erilainen kuin kohtaamistutkimukset ja kertomustutkimukset. Sellaisia tutkimuksia ei ole olemassa, joissa palvelukäyttäjät voivat ja saavat määritellä sosiaalityöntekijöitä vapaasti oman kertomuksensa avulla. Tässä tapauksessa siis toinen tutkija voisi samoilta ihmisiltä saada toisena aikana aivan erilaisten kohtaamiskertomukset, koska niidenkin merkitys elää. Kertomukset kohtaamisista kuluvat ja uudet kokemukset korvaavat vanhoja ja aiempien arvo ja merkitys muuttuu. Samoin kohtaamiskokemus aiemmin voi tulla vasta myöhemmin tulla arvoonsa. Tutkijana tiedostin oman tutkijapositioni ja tunnistin tutkittavan aiheen herkkyyden tarttuessani siihen aineistoon, joka oli tutkimuksessa lopulta käytettävissä. Yhtälailla jouduin arvioimaan sitä voinako kohtaamiskertomukseen luottaa, kun ei ole toisen osapuolen kertomusta kuultavana. Vertaileva tutkimus taas olisi kokonaan erilainen laajempi tutkimus.

Kaikkea tietoa voi pitää subjektiivisena. Tutkijan oma eksplisointi ratkaisee paljon. Tutkijan ei täydy yrittää kertoa ymmärtävänsä miltä tutkittavilta tuntuu. Tutkija tuottaa oman tuotoksena tutkittavien kertomuksista. Tutkijan lähtökohdat ohjaavat sitä mitkä ja miten asiat tulevat esiin ja mitkä jäävät sivuun tai kokonaan pois. Kontekstisidonnaisuus ja konstruoituminen tulevat tällöin tiedon muodosta ja sisällöstä. Tutkijan valitsemat ja käyttämät käsitteet ovat näkemisen ja tulkitsemisen välineitä ja hänen elämänkulku ja historia vaikuttaa käsitteiden tulkintaan, teoreettiseen jäsentämiseen ja aineistossa ilmeneviin ulottuvuuksiin. (Granfelt 2000, 102–103.)

Palvelukäyttäjä kuvasi omaa itseään, toimintaansa ja omia mielialojaan suhteellisen varauksellisesti. Tähän liittyi tutkimustilanne, tutkimusaika ja myös sen hetkinen olo-tila. Tutkittavilla oli myös vaikea kertoa aivan avoimesti kaikista tunteistaan kohtaamisessa, koska tilanteessa hän toisaalta halusi myös suojella sitä työntekijää, joka on hänen kohdalleen sattunut tai jonka luokse hän oli hakeutunut. Kokemuksen ollessa kielteinen tai myönteinen jäi sosiaalityöntekijä tässä tilanteessa ilman huomiota vaikka häntä olisikin voinut kuvata myös ammattihenkilönä enemmän tai yksilönä tai jopa persoonana. Tutkimuksen osallistuminen myös johdettiin siten päätökseen, että mahdolliset irtipäässeet tunteet purettiin vielä tutkimustilanteen päättymisen jälkeen.

4. KOHTAAMISKOKEMUKSEN KERTOMUKSEN MERKITYS, MAHDOLLISUUS JA EHDOT

4.1 Mitä kohtaamisen kokemuksesta kerrotaan?

Beck (1995, 27-29) katsoo, että vallitsevan yhteiskunnallisen suuntauksen yhtenä näkymänä on voimakas yksilöllistyminen. Tällöin oman elämäkerran suunnittelija, laatija, sovittaja, korjaaja ja eheyttäjä on itse asiassa yksilö itse. Tällöin yksilö näyttölee, lavastaa, esittää ja ohjaa oman elämäkertansa, identiteettinsä, sosiaaliset verkostonsa, sopimuksensa ja myös vakaumuksensa. Yhteiskunnan varmuudet tällöin katoavat ja niiden tilalle on etsittävä uusia varmuuksia. Tähän voi antaa tukea globaaliksi muuttuva keskinäinen riippuvuus. Beck jatkaa vielä, että yksilöllistyminen ei kuitenkaan ole vapauteen perustuvaa vaan tuomittuun yksilöllisyyden pakkoon liittyvää.

Ihminen pyrkii kertomaan tarinaansa, kun siihen annetaan mahdollisuus tai sen annetaan tulla ulos. Merkittävä tarina voi olla myös kohtaamiskokemuksesta lähtöisin kunhan se on riittävän erityinen. Ihminen tuottaa narratiivin sellaisesta poikkeuksellisesta tapahtumasta tai erityisestä kokemuksesta, joka rikkoo tai murtaa näkemyksen tavallisesta peruselämästä (Crossley 2000, 3). Tämä tarkoittaa samalla, että kokemus sosiaalityöntekijän kohtaamisesta ei ole arkitapahtuma vaan se liittyy elämässä selviämisen perusasioihin, mutta siihen on yhteydessä tietty uhka, riski tai ongelmatilanne.

Sosiaalityön tyypillisiin vuorovaikutustilanteisiin liittyy se, että ne sisältävät moninaisia mielialojen ja prosessien kuvauksia. Kuvauksia muodostavat asiakkaat yhtä lailla kuin työntekijätkin: asioista ollaan joko huolissaan ja tyytyväisiä tai tilanteet suuttavat, masentavat ja hermostuttavat. Keskeinen näkökulma on tällöin sosiaalityössä se, miten nuo kuvaukset auttavat asioiden prosessoinnissa. (Juhila 2004, 173) Kohtaamistilanteessa korostuu sillä hetkellä vallitseva tunnelma, suhde sosiaalityöntekijään ja kokemukset sosiaalityöntekijän suhtautumisesta. Edelleen tulee kohtaamistilanteessa esiin vastavuoroisuus sekä kuuntelu. Olennaista on myös toisenlainen huomioonottaminen ihmisena kuin missä hyvänsä muualla palvelupaikoissa. Ihmiselle on tärkeää kuulluksi tuleminen. Samoin kohtaamistilan-

teessa on olennaista siinä vallitseva kiireettömyys. Kohtaamisen ja hyvän suhteen kautta päästään joissain vaiheessa käsittelemään varsinaisia asioita. (Kulmala, Vanhala & Valokivi 2003, 130)

Auttamissuhteessa asiakas kykenee vuorovaikutuksessa erottamaan hyvän ja huonon kohtaamisen palvelujärjestelmässä. Tärkeää on saavuttaa kumpaakin koskeva korkea luottamuksen taso, avoin vuorovaikutus ja riittävä läheisyys. Nämä ovat hyvin toimivan asiakas-työntekijä - suhteen edellytyksiä. Asioiden hoitamiseen tarvitaan riittävästi aikaa, jolloin eri asioista ja vaihtoehdoista voidaan neuvotella. Kuulemisen kautta taas asiakas saa kokemuksen siitä, että hän saa itse päättää elämänsä tärkeistä asioista. (Valokivi 2002, 181.) Jokinen & Suoninen (1999) ottavat esiin asiakkaan aseman postmodernissa, jolloin hän on tasavertaisuutta odottava ja voi vaatia kuuluksi tulemistä. Tällöin myös muutostyössä korostuu toisen arvostaminen sekä narratiivisten avauksen käyttöönotto. (Raitakari 2002, 55.)

Asiakkaan yksilöllisen palvelupolun rakentamisen edellytykset nousevat aidosta kohtaamisesta sekä hyvästä yhteistyöstä palvelujärjestelmän edustajien kanssa. Kuunteleminen, kannustaminen ja vaihtoehtojen esitleminen ovat tällöin kohtaamisen ydinasioita. Eteneminen on tällöin asiakkaan oman aikataulun mukaista, työntekijä on mahdollista tavoittaa tarvittaessa sekä tilanteisiin voidaan puuttua hyvinkin nopeasti. (Valokivi 2002, 181.) Sosiaalityön kohtaamisissa narratiivit ovat Cedersundin (1999) mukaan keskeisessä asemassa ja niitä voidaan monimuotoisilla tavoilla tutkia. Keskeisiä ovat asiakkaan avauskertomukset, joissa kuvataan tilanne, jossa apua joudutaan hakemaan. Tähän liittyy myös ammattityöntekijän reagointi tarinaan. (Juhila 2004, 175)

4.2 Kohtaamisen edellytykset ja mahdollisuudet

Ongelmatilanteissa ihmiselle tulee mahdollisesti tarve tietynlaiselle riippuvuussuhteelle, jossa toisena osapuolena on juuri asiantuntija. Kokemus on tällöin datan, menetelmien ja prosessien syrjäyttämä, mutta sille on syytä silti antaa mahdollisuus. (Beck 1995, 50.) Kontakti muodostuu kohtaamiseksi, kun vuorovaikutuksessa ovat mukana henkilökohtaiset ominaisuudet ikä, persoonallisuus ja sukupuoli. Samalla

kuitenkin paikalla on myös professionaalinen osaaminen sekä työntekijän toimintatapa olla "tavallisena" ei virkamiesmäisenä ihmisenä läsnä. Työntekijän asenne on tässä avainasemassa, koska se määrittää paikantuuko asiakas lähelle vai kaus toisistaan ja onko suhde tasa-arvoisuuteen pyrkivät vai hierarkkinen asetelma. Osaaminen tilanteessa tulee tällöin esiin. Tunteiden, tekojen ja ajatusten avoimuus ja aito puhe omasta elämästä niin onnistumisineen kuin epäonnistumisineen luo edellytykset luottamuksen syntymiselle ainakin työntekijän näkökulmasta. (Laitinen, Ojaniemi & Tallavaara 2007, 96-98.)

Ihmisten kykyä jäsentää omaa elämää ja uskoa itseensä voi auttaa se, että pääsee tekemään työtä irrottautumiselle vanhasta toimimattomasta arjesta ja tuen avulla kykenee luomaan toisia mahdollisuuksia. Isaacs (2001) katsoo, että dialogissa pyritään uuteen yhteiseen tietoon. Tämä uusi ymmärrys voi olla pohjana toisenlaiselle toiminnalle ja vaihtoehdoille (Järvinen 2007, 19). Narratiiveja siis muodostuu vanhojen päälle ja ihminen voi päästä toisen kokemuksen avulla eroon vanhasta huonommasta. Korvaavia kokemuksia kohtaamisista siis tarvitaan.

Sosiaalityö on nimenomaan konkreettisten asioiden hoitoa, mutta myös vuorovaikutukseen perustuvia kokemuksia ja kohtaamisesta seuraavia toimia ja muutoksia. Kohtaamistilanteen vuorovaikutuksen toimivuus ja toimimattomuus tulee myös esiin sekä aito kohtaaminen. Vuorovaikutus voidaan nähdä käytännön asioiden hoitamisessa välineenä, mutta sillä on myös vaikutuksia ihmisen elämään. (Kulmala, Valokivi & Vanhala 2003, 140). Sosiaalityön kehittämisessä, tutkimuksessa ja koulutuksessa on Raunion (2004) mukaan pyrittävä tuomaan esille hiljaista tietoa. Sosiaalityön ammatillisten käytäntöjen kehittyminen vaikeutuu, koska kokemustietoa ei saada jaettavaksi. Kokemustiedon kääntäminen tutkimustiedoksi on tarpeellista, jotta sen käyttöaluetta voidaan laajentaa. (Heinonen 2007, 29.)

Profession edustajan rooli pohjautuu Mönkkösen (2001) mukaan teorioihin, ammattikieleen sekä normistoon. Tämän perusteella tehdään Partonin & O'Byrnen (2000) johtopäätöksiä ihmisestä ja hänen elämäntilanteestaan. Ihmisestä saattaa tällöin tulla toiminnan kohde, mutta tämä voi joskus olla perusteltua tilanteessa, jossa ammattityöntekijän on velvollisuus käyttää ammattitietämistään ihmisen välttämättömän tilanteen parantamiseen. (Valokivi 2004, 123.)

4.3 Kohtaamisen ehtoina valta, valinnat ja pakko

Sosiaalityössä asiantuntija toimii siten, että hän pyrkii osoittamaan millainen etu asiakkaalle on profession edustajan kanssa tekemästä yhteistyöstä. Profession edustajan apu ja tuki tulee esille, kun asiakkaan tilanne on erityisen vaikea ja varsinkin silloin, kun hän on epävarma toiminnassaan. Asiantuntija ei tällöin omaa sen suurempaa oikeaa ja varmaa tietoa vaan keskinäinen ja henkilökohtainen karisma tuo mieliteelle arvovaltaa. (Raitakari 2002, 50.)

Organisaatioiden ja palveluiden toteuttamisen normistot voivat Pohjolan (1998) mukaan myös tehdä työntekijän auttamisen mahdottomaksi. Tällöin sekä ihmisen, että häntä auttavan ammattityöntekijän yhteinen nimittäjä on neuvottomuus, joka on mahdollista sosiaali- ja terveystalveluiden käytännön tilanteissa. (Valokivi 2004, 124.) Sosiaalityö itse määrittää asemiaan kuitenkin siten, että se katsoo itsemääräämisoikeuden olevan tärkeä ja tällöin yksilön oma tahto on huomioitava. Asiantuntija asettuu tällöin rooliltaan valmentajaksi ja tukihenkilöksi. Kysymys tästä kuitenkin nousee, että kenen puolelle kukakin asettuu? (Raitakari 2002, 50.) Sosiaalityön sisällöllinen painotus rakentuu sen perusteella, miten asiakas ja työntekijän kohtaavat ja miten roolit sen perusteella muodostuvat. Kohtaamisen rakentumista ei ole mahdollista säännellä etukäteen järjestelmästä käsin, mutta toisaalta se ei ole täysin vapaa muodostumaan sen taustalla olevan kehyksen vuoksi. (Juhila 2006, 11-12.)

Arkipäivän toimintaankin liittyy kuitenkin valinnanvaraisuus. Valintojen pakko on tullut siis osaksi arkea. Päätökset, joita vaaditaan, tehdään jonkun tietyn asiantuntijan käsityksen perusteella. Tällöin tulee kysymykseen se, ketkä ovat päätöksiä tekemässä ja miten kaikki tapahtuu. Valinnat liittyvät tällöin juuri keskeiseltä osaltaan valtakäsymykseen. Selvästi todettavissa on se, että mitä huonommassa asemassa ihminen on, sitä helpommin tuo päätökset, joita tehdään palautuvat valtasuhteisiin. (esim. Giddens 1995, 108–109.)

Kohtaamiseen, jossa sosiaalipalveluiden käyttäjä kohtaa profession edustajan liittyy myös jaettu asiantuntijuus sekä valta. Raitakari, Roivainen & Kröger (2004, 31) käyttävät käsiteparia ammatillinen vuorovaikutustilanne. Tällöin kohtaamiseen liittyy heidän mukaansa vallankäytön aspektit sekä tilanteeseen voi liittyä myös väheksyn-

tää sekä leimaamista. Toisaalta tällöin palvelukäyttäjällekin on tarjolla valinnan mahdollisuuksia sekä valtaa. Kohtaamisessa valtaa voi osoittaa olemalla aktiivinen osallistuja tai sitten passiivinen läsnäolija. Yksi tapa käyttää valtaa vuorovaikutustilanteessa on puhua tai olla vaiti. Valta-ajattelusta huolimatta sosiaalityön tutkimukseen on meadilainen interaktionismi tuonut sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen liittyvää dynamiikkaa ja siihen liittyviä käsityksiä. Tämän yksi ilmentymä on vuorovaikutustutkimuksen uudempi sukupolvi, joita ovat keskustelu-, kategoria- ja diskurssianalyysi sekä narratiivinen tutkimus ja uudenlainen etnografia. (emt.)

Ammatillinen tieto ja kokemustieto eivät ole toisiaan kumoavia tai poissulkevia. Ne tuovat toinen toiseensa uutta näkökulmaa. Marginaalista saatu kokemustieto osoittaa vallan aseman ja sijainnin sekä roolien merkityksen. Tämä tarkoittaa tietoisesti tulemista sen suhteen, että kokemustieto on alisteista ammatilliselle tiedolle, koska ammattityön rakenteet ovat muodoltaan ja sisällöltään suljettuja ja siten suojattuja. (Hyväri 2001, 224.) Sosiaalityöntekijä voi toimia pelkän tehtäväkuvan ja viran vaatimusten ohi ja pyrkiä auttamaan voimakkaan eettisen velvollisuuden vuoksi. Työntekijän tehtävää ohjaa tällöin asiakkaan synnyttämän tilanteen uudenlainen vastuu. Asia, josta tällöin päätetään, on tällöin riittävän tärkeä, että sille on jotain tehtävä. Vastuullisuuden tuottaa sosiaalityöntekijälle tällöin se asiakas, jolla on jopa kunnioitettava tieto- ja taitotaso ja asiantuntijuus häneen verrattuna. Asiakas voi kyetä vakuuttamaan ja suorastaan velvoittaa moraalisen arvioinnin kautta toimimaan. (emt, 155.)

Yksilökohtainen ja tapauskohtainen muodostavat sosiaalityön käsitteellisen haasteen. Tapauskohtainen sosiaalityö voidaan kuvata siten, että se on yksilöllinen työtapa, joka pohjautuu työntekijän ja palvelukäyttäjän kahdenkeskiseen vuorovaikutukseen sekä yksilölliseen harkintaan ja räätälöintiin (Toikko 2009, 271). Tapauskohtaisessa eli tässä tutkimuksessa nimetyssä yksilökohtaisessa sosiaalityössä on jännite materiaalsen ja ei materiaalsen avun välillä. Tällöin on kyse konkreettisen toiminnan ja diskursiivisen vuorovaikutuksen suhteesta. Yksilökohtaisen sosiaalityön suuntauksissa kumpikin elementti on mukana ja niitä määritetään jatkuvasti uudelleen. Jännite asettaa sosiaalityön käytännölle mutta myös teorialle tällöin haasteita. (emt, 286.)

Sosiaalityöntekijän tai muun viranomastahon ylivalta on ongelmallinen. Ylivalta ilmenee puolesta puhumisena, mekaanisuutena, sanelupolitiikkana, mitätöimisena, ali-

arviointina ja ymmärtämättömytenä. Epäluuloisuus ja pelko vaikuttavat asiointisuhteeseen, jolloin apua hakeva ei halua, kykene tai uskalla ottaa palautetta vastaan vaikka se olisi myönteistäkin. Ylivaltilanteessa annettu kannustava palaute tulkitaan tällöin peliksi, epäaidoksi ja mekaaniseksi toiminnaksi. (Laitinen 2009, 65.) Kohtaamistilanteessa ylivalta vaikuttaa lamauttavasti ja turhauttavaksi. Se, estää aidon kohtaamisen syntymisen ja tuottaa asiointitapahtuman eikä kohtaamisen.

5. PALVELUKÄYTTÄJÄN OSALLISUUS, VAIKUTTAMINEN JA LÄSNÄOLO

Kohtaaminen rakentuu eri tavoin ja palvelukäyttäjä asettaa kohtaamiselle omia tavoitteitaan ja toimii siinä joko yhteistyöhaluisesti tai sitten ihan oman tarpeensa ja resurssiensa mukaan. Tätä kuvaa esim. Helne (2002) erilaisina auttamistyön tapoina ammattityöntekijän ja asiakkaan äänen voimasuhteiden mukaan. Integroivan auttamistyön piirissä ammattityöntekijän rooli on voimakkaampi. Asiakas ei ehkä tällöin kykene tai jossain tapauksessa omaa halua toimia omassa asiassaan. Osallistavassa toiminnassa on esillä sekä ammattityöntekijän, mutta myös asiakkaan oma näkökulma. Asiakkaan omat tavoitteet on tällöin paremmin huomioituja. Syrjäyttävässä käytännössä on kummallakin sekä ammattityöntekijällä että asiakkaalla voimakas rooli. Asiakas ei tällöin yhteistyöhön tyytymättömänä suostu toimimaan oman asiansa edistäjänä ja saattaa jopa irtautua yhteistyösuhteesta. (Valokivi 2004, 130.)

5.1 Osallisuuden kokemus kohtaamisessa

On olennaista huomioida, että myöhäispostmodernissa asiantuntijuudessa korostuu auttajan ja autettavan tasa-arvoinen suhde. Asiakas on tällöin selvästi elämänsä subjekti, valintojen vaikuttaja sekä vastuunkantaja. Dialogisuus sekä osallisuus ovat myös tällöin hyvin esillä. Palvelutilanteessa tuotetaan tällöin tasa-arvoisempaa yhteistä puhetodellisuutta. Sosiaalityön ideaaliasiakkuus ajattelu kuitenkin tuottaa identiteettityön alueella uusia haasteita. Omaehtoisuuden ja päätöstenteon vaatimukset asiakkuutta koskien eivät ole välttämättä helposti esiin kutsuttavia. (Raitakari 2002, 51.)

Niemi-Väkeväisen (1995) mukaan voidaan tehdä tulkintaa siitä nähdäänkö asiakas voimavaraiseksi, oikeutensa tietäväksi kansalaiseksi vai liittykö määrittelyyn passiivisuuden ja moraalisesti epäluotettavan kohteen piirteitä. Tästä nousee esiin kysymys siitä, kuinka sosiaalityön toimintatapoja- ja valtuuksia todellisuudessa muodostetaan. (Raitakari 2002, 47.) On tarpeen kysyä, millaisia signaaleja palvelukäyttäjä saa siitä, millaista kohtelua ja kohtaamista häneltä itseltään ja toisaalta ammattityöntekijältä voi kohtuudella odottaa.

Modernissa ajassa sosiaalityön asiakas on asettunut vielä monesti hierarkkisesti asiantuntijoihin nähden alempaan asemaan. Hänellä ei kerta kaikkiaan ole palveluiden arviointiin tarvittavia valmiuksia. Tällöin sosiaalityön asiantuntijuus tuottaa ja vaatii itsemääräämisoikeudeltaan kaventuneen asiakkaan kumppanikseen. Interventio, holhoamisen tarve sekä moraalinen kuntoutus ovat sosiaaliseen asiakkuuteen tavallaan kuuluvia sisältöä. (Raitakari 2002, 48–49.)

On myös niin, että asiakkaaksi pääseminen voi olla hankalaa jo itsessään varsinkin, jos asiointivalmiuksissa on puutteita. Auttamisjärjestelmä on itsessään niin monimutkainen, että vaihtoehtojen ja velvoitteiden selittäminen voi olla erityisen vaikeaa. Itselle sopivan asiointikohteen etsiminen voi turhauttaa ja johtaa hermostumiseen. Mikäli asiakas ei omassa toiminnassaan saa ollenkaan myönteistä palautetta ja pääasiaksi tulevat elämäntilanteen vaikeudet, jää tällaisesta pinnallisimmaksi huonon kohtelun kokemus. (Valokivi 2002, 180.)

5.2 Palvelukäyttäjän ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutustilanne

Tilausta on sellaiselle tutkimustiedolle, jonka ytimenä on kansalaisten suhtautuminen sosiaalipoliittisiin uudistuksiin, sosiaalipalveluasiakkaiden palvelukokemuksiin ja palveluita koskeviin näkemyksiin. Palvelujärjestelmän toimivuudessa on huomioitava siitä suunnasta, millaisia seurauksia asiakkaille aiheutuu. (Pietikäinen 2007, 70.) Tätä tutkimustietoa voi käyttää käytäntöjen kehittämiseen siten, että myös kohtaamisille voidaan luoda monimuotoisempia estradeja kotien, laitosten ja toimistojen oheen entistä enemmän.

Hyvien käytäntöjen ideana on hyvän kohtaamisen kokemus, yhteisten pelisääntöjen luominen sekä sosiaalipalvelujärjestelmälle ohjattujen varojen vastuullinen ja tehokas käyttö (Korhonen, Julkunen, Karjalainen & Muuri 2007, 46). Hyvän käytännön tunnistaminen ja kehittäminen lähtee liikkeelle ammattilaisen oman vuorovaikutuksen puutteiden tai vahvuuksien tunnistamisesta toimintatavoissa. (Korhonen ym. 48, 2007.)

Tulevaisuudessa asiakkaan tulisi osallistua aktiivisesti arvioimaan käytäntöjen hyvyttä. (emt, 51.) Mitä vähemmän asiakkuutta ilmentäviä asioita kohtaamisessa on läsnä, sitä paremmin säilyy asiakkaan kunnia (Eräsaari 2000, 130)

Palvelukäyttäjän vuorovaikutuksellista roolia voidaan kuvata monella tavalla. Yksi tapa on hahmottaa sitä psykologisena. Tällöin ilmennetään omaa kokemusmaailmaa siten, että siinä voi olla huolissaan, hermostunut tai masentunut. Edelleen voi esittää ymmärrystä siitä miltä minusta tuntuu, mitä haluan ja mitä koen. Auttamistyön kohtaamisissa on olennaista, että asiakas kertoo kokemuksistaan, tuntemuksistaan, huolistaan tai tunteistaan. Ammattiauttajan tehtävänä on olla mukana tässä käsittelyprosessissa. Vuorovaikutustilanteissa on huomioitava myös ammattiauttajan omien mielialojen esittäminen. Ammattiauttajakin voi olla huolestunut, voimaton tai jostain hyvin vakuuttunut. (Juhila 2004, 172.)

Sosiaalityön vuorovaikutustilanteisiin liittyy se että ne sisältävät moninaisia mielialojen ja prosessien kuvauksia. Kuvauksia muodostavat asiakkaat yhtä lailla kuin työntekijätkin: asioista ollaan huolissaan ja tyytyväisiä, tilanteet suututtavat, masentavat ja hermostuttavat. Keskeinen näkökulma on tällöin sosiaalityössä se, miten nuo kuvaukset auttavat asioiden prosessoinnissa. (Juhila 2004, 173) Vuorovaikutusorientaatioita voidaan luonnehtia kolmesta suunnasta. Ne voivat olla asiantuntijakeskeisiä, asiakaskeskeisiä sekä dialogisia vuorovaikutusorientaatioita. Samassa keskustelussa voi jopa olla paikalla nämä kaikki orientaatiot vuorotellen. (Mönkkönen 2002, 16, 60.)

Marja Saarenheimon (1997) mukaan asiakkaiden ja työntekijöiden väliset suhteet ja tapaamiset kertomuksina muodostavat pieninä episodeja, joita asiakkaat muistelevat. Tähän siis liittyy luonteenomaisesti tilannekohtaisuus sekä episodimaisuus, mutta kuitenkin näilläkin kohtaamisilla on merkitystä ja vaikutusta ihmisille vaikka ne eivät muodosta selkeitä elämänpolkuja toistaan seuraavia jaksoja. (Kulmala, Valokivi & Vanhala 2003, 141) Toisaalta siis sosiaalityön vuorovaikutustilanteissa jaetaan yhteistä tietoa, mutta sitä myös tuotetaan. Asiantuntijuus on Fookin (2000) mukaan yhteistyötä, jossa asiantuntijan rinnalle otetaan apua hakevan ihmisen omat tiedot,

taidot ja kokemusmaailma. Tällöin otetaan mukaan jo olemassa olevien valmiiden mallien tilalle tilannekohtainen arviointi, jossa asiantuntijuus on asiakkaan ja työntekijän välillä jaettu. (Valokivi 2004, 118.)

Ihminen tekee kertoessaan tarinaansa tiettyjä valintoja. Valintoja tehdään siitä mitä kerrotaan ja mitä jätetään kertomatta. Kertominen on siis valintaprosessi. (Gergen 2, 1994) Tutkittava voi kertoa aluksi, että asiat ovat sujuneet hyvin ja juuri mitään ongelmia asioinnissa sosiaalityöntekijän kanssa ei ole ollut. Haastattelun edetessä ilmenee kuitenkin vähitellen esiin asioita, jotka kertovat ihan muuta. Ilmenee, että varsinkin yksilöllistä tukemista ei ole parhaalla mahdollisella tavalla voitu toteuttaa. On perusteltua arvioidaan, että tämä alkuvaiheen hienotunteisuus johtuu siitä, että tutkija esimerkiksi itse edustaa juuri tuota viranomaistahoa eli on samalla tutkijana myös arvioinnin kohde. (Laitinen 2009, 55-)

5.3 Luottamus kohtaamisessa

Useimpia tässä luvussa esitettyjä asiakaslähtöisyyden määritelmiä näyttää yhdistävän luottamuksen korostaminen osana asiakaslähtöisyyttä. Luottamuksen käsitettä on määritelty monella tavalla. Esimerkiksi Putnam (1993) käyttää luottamuksen käsitettä viittaamaan tiedon perusteella vakiintuneisiin odotuksiin tai institutionaalisiin järjestyihin, jotka auttavat yksilöä ennakoimaan muiden toimintaa ja suunnittelemaan omaa tulevaisuuttaan. Välillä hän viittaa sillä yhteisölliseen moraaliin sinänsä. Siitä, mitä luottamus tarkalleen ottaen on, emme kuitenkaan saa tietoja, sillä se kätkeytyy yksilöiden välisten suhteiden rakenteeseen. (Ilmonen & Jokinen 2002, 85.)

Ilmosen ja Jokisen (2002, 95–99) mukaan luottamuksella on kahdeksan tärkeää tehtävää. Ensiksi luottamus on sosiaalisesti kiinnittävä prosessi, joka luo ja ylläpitää solidaarisuutta mukana olevien välille. Toiseksi luottamus mahdollistaa vapaan toiminnan, jolloin tulee tilaisuus ottaa vastuuta teoistaan ja valinnoistaan. Tällöin kokemus luottamuksen tunteesta vapauttaa jatkuvasta luottamuksen arvoiseksi pyrkimisestä. Kolmanneksi luottamus rakentaa voimavaroja sekä yksilön kettä yhteisön tasolla. Neljänneksi luottamuskulttuurin kehittyminen lisää suvaitsevaisuutta ja kykyä hyväksyä kulttuurisesti erilaisia ihmisiä ja asioita. Viidenneksi luottamus helpottaa tietojen vaih-

toa yksilöiden välillä ja yhteisöissäkin, joka parantaa mahdollisuuksia päästä yhteisymmärrykseen pääsemiseen ja sopimusten tekoon. Kuudenneksi luottamus kiinnittää yksilön yhteisönsä. Seitsemänneksi se antaa uskoa toistuvien toimintojen pysyvyydelle ja luo perustan esimerkiksi rutiineille, jotka osaltaan suojaavat yhteisöä yksittäisten tapahtumista lähteviltä ahdistukselta ja aggressiolta. Kahdeksas luottamuksen tehtävä on turvallisuudentunteen luomien ja ylläpitäminen, joka rakentaa osaltaan perusturvallisuutta.

Banks (1995) esittää ammattityöntekijän ja apua hakevan kohtaamisen siten, että siihen voidaan liittää tiettyjä ainutlaatuisuuden periaatteita. Tällaisia ovat määrätietoinen tunteiden ilmaisu, hallittu emotionaalinen osallistuminen, apua hakevan hyväksyminen sellaisena kuin hän on, tuomitsemattomuus, itsemääräämisoikeuden hyväksyminen sekä luottamuksellisuus. (Laitinen & Kemppainen 2010, 139)

Banksin (2004) mukaan moraaliseen sensitiivisyyteen yhdistettävä empatia haastaa sosiaalityön problematiikan subjektiiviset ulottuvuudet, joita ovat asiakkaan ristiriitaiset toiveiden, pelkojen, tuskan sekä avuttomuuden ja selviämisen yhteyden. (Laitinen & Kemppainen 2010, 146) Luottamuksellisuuden aspekti liittyy asiakassuhteessa saadun tiedon käyttämiseen ja sen säilyttämiseen myös Banksin (1995) ajattelussa. Tähän voidaan kytkeä lisäksi Kananojan (2007) käsitys luottamuksellisuudesta, jossa ammattityöntekijä on myös asiakkaan puolella ja on hänen rinnallaan ajaen hänen asiaansa ammattitaitonsa mukaisesti. Aidossa kohtaamisessa on tällöin läsnä myös auttamishalu, välittäminen, ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioitus. Edellisiin liittyy myös usko asiakkaan edellytyksiin ja näin ollen muutoksen mahdollisuuteen. Tällainen voimaannuttaa yhteistyön kautta asiakasta. Kohtaamisilla joka toistuu voi olla näin vaikutusta asiakkaan omien voimavarojen käyttöön. Tapaamisia, jossa ei ole mukana arvostava aspektia voi johtaa alistavan, nöyryyttävän ja itsemääräämisoikeutta heikentävän kokemuksen syntymiseen asiakkaalle. (Laitinen & Kemppainen 2010, 170.)

Sosiaalityöntekijän ja palvelukäyttäjän välinen luottamuksellisuus tarvitsee tukevia ja edistäviä rakenteita yhteiskunnallisesta, poliittisesta ja kunnallis-organisatorisesta kontekstista. Kyse ei siis ole vain pelkästään kahden henkilön suhteesta ja siihen liittyvistä elementeistä. Tärkeä luottamuksen muodostumisen edellytys on myös se, mi-

ten asiakkuus on saanut alkunsa. Tähän liittyy se, onko sosiaalityöntekijän kohtaaminen vapaaehtoisuuteen, kutsuun vai pakkoon perustuva. Pakkoon ja kontrolliinkin liittyvä kohtaaminen toteutuu parhaiten, kun niissä ilmentyy luottamus asiakkaaseen ihmisenä ja oman asiansa asiantuntijana. (Laitinen & Kemppainen 2010, 171.) Lähtökohtaisen luottamuksen käsitteen määrittelyssä on Riitta Hyytinen (2007) kiinnittänyt asiakassuhteen niin päin, että asiakkaan ei tarvitse ansaita luottamusta. Ammattityöntekijä sen sijaan on aina saavutettava, joten se ei ole tällöin lähtökohtaisesti olemassa. (Laitinen & Kemppainen 2010, 171.)

5.4 Sosiaalityöntekijän ja palvelukäyttäjän kohtaamismuodot

Tunnepitoinen asiakas-työntekijä – suhde voidaan nähdä ammatillisena mahdollisuutena ja myös voimavarana. Tällöin mukana ovat hyvin henkilökohtaisesta yhteydestä kumpuavat aspektit kuten avoimuus, läheisyys, ystävyyys ja luottamus. On kuitenkin tarkoin arvioitava, kuinka sosiaalityön professio hahmottaa tiiviin suhteen asiakkaaseen, jota voidaan kuvata jopa ystävyydeksi. (Valokivi 2002, 182.) Lister (2002) katsoo, että tärkeää on saada informaatiota suoraan ihmiseltä ilman, että siinä on mukana profession kautta tuotettua kategorisointia. Parton ja O'Byrne (2000) joka tapauksessa pitävät asiakasta omien kokemusten ja tarpeidensa parhaana asiantuntijana. (Valokivi 2004, 116.)

Ihmisen hakiessa apua hän odottaa aitoa kohtaamista. Sanaton viestintä on myös osa läsnäoloa. Kohtaaminen ei aina tapahdu ja työskentelytapa saattaa syrjäyttää myös kohtaamistilanteessa. Sosiaalitoimistossa asioiminen voi olla suuren työn takana, koska se voi tuntua leimaavalta, epäonnistumisen ilmentymänä tai suorastaan häpeällisenä. Kiireisyys ja välinpitämättömyys sävyttävät kielteisesti kohtaamista ja luottamussuhteen syntyminen ei tällöin tapahdu. Kunnioittaminen on luottamuksen kehittymiselle tärkeää. Tähän kuuluu se, että asiakas kohdataan yksilöllisesti ja ainutlaatuisena eikä häntä määrittävänä ongelmana. Arvostaminen vaikuttaa asiakkaan itsetuntoon ja antaa impulssin kunnioituksesta. (Laitinen & Kemppainen 2010, 171–172.)

Sensitiivinen etiikka, joka kunnioittaa eroja vaatii, että ilmiöitä ja asiakasprosesseja analysoidaan tapauskohtaisesti. Erojen tunnistamisen kautta voi välttää normatiivisuuden muodostumisen. Tähän liittyy sosiaalityöntekijän ymmärrys omasta tehtävästään, ammatillisuudesta ja niiden suhteesta omaan ihmiskäsitykseen. Edelleen on aiheellista kysyä ammattityöntekijänä miten suhtautua apua hakevaan ihmiseen ja hänen ongelmiinsa ja niiden syntymiseen. Edellisten lisäksi suhteuttamine asiakkaaseen on keskeistä. Kysymysmuodossa voi kysyä millaiset tehtävät, toiminnalliset asiat ja vastuut asiakasta ja työntekijää koskettavat. Sosiaalityöntekijällä voi olla pyrkimys neutraalisuuteen ja hyvän puolelle asettumiseen. Tällöin uhkana voi olla se, että havaitsematta jää omassa toiminnassa valtaan liittyvät erilaiset tilannesidonnaiset ulottuvuudet. (Laitinen & Kemppainen 2010, 174–175)

Palveluiden käyttäjillä voi olla erilaisia näkemyksiä siitä kuinka asiointi kohtaamisissa tapahtuu. Riitta Granfelt (2000, 116) esittää, että miehet kätkevät asiakkuuttaan siten, että he hävittävät ja sivuuttavat asioinnissaan sellaiset asiakirjat, joiden siinä olisi tarpeen olla mukana. Samoin he toimivat siten, että asiointi tapahtuisi mahdollisimman nopeasti ja sen suuremmin asioihin perehtymättä. Naiset taas antautuvat kohtaamistilanteisiin enemmän ja ovat myös tunnetasolla enemmän läsnä. Kumpikin sukupuoli näkee myös sosiaalityöntekijän sukupuolen eri tavoin eli miespuolinen työntekijä toimii eri tavoin kuin naispuolinen. Tästä seuraa sellainen stereotypia, että naispuoliset työntekijät haluavat keskustella enemmän ja miehet taas keskittyvät enemmän konkreettisiin asioihin.

Sosiaalityön kohtaamisissa on läsnä sekä sosiaalityöntekijä sekä apua hakeva. Samalla kohtaamisessa on mukana kolmas osapuoli eli tietty huoli, murhe, suru tai jokin erityinen. Kohtaamisessa siinä osapuolten välistä etäisyyttä säätelee sekä työntekijä, että apua hakeva. Kumpikin säätelee omalla tavallaan etäisyyttä haluamaansa suuntaan. Kohtaamisessa esille otettavat erilaiset kaavakkeet ja asiapaperit ovat tällöin osa etäisyyden säätelyä. (Eräsaari 2000, 122–124.)

6. PALVELUKÄYTTÄJIEN KOHTAAMISKOKEMUSTEN TULKINNAT

Tutkimuksen aineistossa seitsemän palvelukäyttäjää kertoo kohtaamiskokemuksiaan sosiaalityöntekijän kanssa. Jokainen kertomus on siis yksittäinen ja erillinen ja ne ovat samalla osa kohtaamisen prosessointia ja sen läpikäyntiä. Kertomuksia on kaksi jokaiselta tutkimukseen osallistuvalla. Kertomusotteet ovat koodattu siten, että kirjain kertoo onko kyseessä mies M vai nainen N ja numero sen, monesko kertomus on haastattelujärjestyksessä. Kertomukset on kirjaimella K ja numeroitu 1 tai 2 siinä järjestyksessä kuin ne on kerrottu. Kertomuksista on intymiteetti ja anonymiteetti syistä poistettu kaikki yksilöivät ja persoonan tunnistamiseen liittyvät tiedot, paitsi ne, jotka kukin tutkittava on omassa tutkimusluvassaan antanut. Kertomuksen sisällöstä ei ole poistettu kuitenkaan mitään asiasisältöä. Kertomukset on otsikoitu tyyppimäisesti. Sosiaalityöntekijä on siis kohtaamisessa määriteltävissä tietynä palvelukäyttäjään vaikuttavana tyyppinä.

6.1 Sosiaalityöntekijä palautteen ja kannusteen antajana

Ensimmäinen tutkittava on iältään 46–55. Hän on mieshenkilö, joka ei asu yksin. Hän ei ole tutkimushetkellä mukana työelämässä. Kertomukset, jotka hän kohtaamisista sosiaalipalveluissa kertoo, ovat sisällöltään hyvin erilaisia. Ensimmäinen kokemus liittyy tilanteeseen, jossa sosiaalityöntekijän kanssa on tehty jo pidempään töitä. Aiempina kertoina hän kokee tuleensa kohdelluksi lähes kohtuuttomasti ja häneen asetettiin aina uusia ja erilaisia vaatimuksia, joita ei omasta mielestään kokenut kykenevänsä täyttämään. Edelleen hän piti jatkuvaa kontrollointia erityisen raskaana, koska ei kokenut itse olevansa niin monella tasolla osaamaton ja jopa uhka omalle selviytymiselleen.

Yksi merkityksellinen kohtaaminen oli tietyn prosessijakson päätös, joka oli hänestä hyvin vaikuttava ja siksi eriskummallinen. Sosiaalityöntekijän kanssa sovitussa tapaamisessa häntä yllättäen kehuttiin ja hänen osoittamaansa toiminnallisuuden suuntaa pidettiin myönteisenä. Omasta mielestään hän oli kokenut tämän yhden kohtaamiskerran olleen ihan eri linjassa muiden tapaamisten kanssa. Tapaamisissa oli ollut hyvin kontrolloiva ote aiemmin. Ikään kuin kaikki muut aiemmat tapaamiset olisivat

olleet tämän viimeisimmän tapaamisen edeltäviä testitapaamisia. Vaikeaksi kohtaamisessa hän koki sen, että vaikka tämä viimeisin tapaaminen oli hyvin myönteinen ja jopa aiempien tapaamisten kohtelua anteeksipyytelevä, niin jollakin lailla hän koki tulleen tavallaan huijatuksi. Kaikki olikin siis ollut paremmin kuin tutkittava itse oli uskonut olevan ja itse kohtaamisilla oli ollut suunnitelmissa tietty itseisarvo. Tätä ei kuitenkaan ollut selvitetty missään vaiheessa.

Ydinasia oli nyt se, että kaikki kohtaamiset tähtäsivätkin johonkin tiettyyn ihannetiilaan, josta ei kuitenkaan ollut tehty yhteistä suunnitelmaa. Tämä piilotettu päämäärä oli todella harmittava ja jätti ikävän jälkitunteen. Todellisuudessa kun kaikki lopulta meni hyvin, niin usko omaan kykyihin ja valmiuksiin kasvoi, mutta epäily sosiaalityön avoimuuteen kyllä heikkeni. Näkemykseksi tutkittavalle jäi, että on olemassa avoin ja yhdessä sovittu suunnitelma ja sitten on vielä erillinen kontrolli- ja arviointi suunnitelma, johon ei voi vaikuttaa. Hän arvioi, että ei olisi toiminut toisin vaikka olisi tiennytkin sen, mikä tämän testin tarkoitus oli.

Aluksi en siis voinut uskoa sitä ihan todeksi. Jälkeenpäin kerrotaan vaan lakonisesti että olen siis OK. Tarkoittaako, että olin ollut jonkinlaisessa salaisessa testissä. Olin ollut aiemmin ajoissa paikalla ja olin hoitanut asioita ihan kuten tavallisesti. Niin kuin nyt pystyin. Miksi sitten kaikki tämä piti järjestää? Taisi olla niin, että jotkut aiemman elämän asiat aiheuttivat tämän. On ollut jotain hankaluutta silloin ja jotenkin se on tainnut jättää jälkensä. M1K1

Edellisten kertojen jännitykset ja pelot ja voimavarojen keräämiset tapaamisiin olivatkin tavallaan olleet palvelukäyttäjän mielestä osittain myös hukkaan valutettua energiaa. Hänen mielestä olisi ollut kuitenkin parempi kertoa avoimesti, mihin oikeastaan pyritään ja mikä tapaamisten kokonaistarkoitus itse asiassa edes on, koska hänenhän on tilanteessaan tavallaan pakko tavata sosiaalipalveluiden työntekijää. Vaihtoehtoja ei ole, koska valintaa ei voi tehdä.

Sama tutkittava kertoo sitten ihan toisenlaisesta kohtaamisesta, jossa on kysymys normien venyttämisestä tällä kertaa hänen omaksi edukseen. Asioinnissa korostuu painopistealueeksi tutkittavan oma henkilökohtainen ja ihan yksityinen elämä. Tähän liittyy erityinen avoimuus, jonka aikana tulee ilmi sellaista, josta aiemmin ei ole ollut mahdollista puhua. Yksityisyyden avaaminen enemmän tuo esiin arkeen kuuluvia

asioita, jotka ovatkin sosiaalityöntekijän mielestä kannustettavia. On ollut aiemminkin yhdessä sovittuja asioita, jotka liittyvät elämäntilanteeseen. Tällä kertaa kuitenkin ollaan yksityisempiä ja ei nojauduta enää yleisesti käytettäviin normeihin ja ohjeisiin, joissa tietyt kriteerit ovat olemassa, joista pyritään pitämään kiinni. Tutkittava kertoo, että se tietty ihan oma ja yksityinen ei ole kiinni sosiaalityöntekijästä tai hänen toiminnastaan. Asiat eivät ole siksi tulleet aiemmin esille. Kaikki asiat eivät tule esiin ja kaikkea ei edes haluta ottaa esiin.

Sovitaan nyt jostakin ja olen jo suunnitellutkin asiaa. Sopii se, että panostan asiaan ja voin toteuttaa sen ihan hyvin vaikka aikaa siihen meneekin. Sitten sanotaan, että kyllä tähän saakin tukea. Ihmettelen kyllä, että miksi, kun tähän on ihan oma hanke eikä liity tähän muuhun. Miten tässä nyt ikään kuin tarjotaan sellaista, mitä en edes pyydä. Tästä tuli isompi asia ja nyt aikataulu meni uusiksi ja tämä on oltava sitten toteutumassa piankin. Tuli kyllä paineita, kun tästä tuli nyt tällainen hanke. M1K1

On tietynlaisia sovittuja ja julkilausuttuja ohjeita ja sääntöjä joiden sisään yleensä ihmiset sovitetaan ja kun palvelukäyttäjät toteuttaa oman osuutensa hän ei erikseen vaa-di tai pyydä mitään. Hän katsoo omaa tilannettaan realistisesti ja kohtaamisessa sosiaalityöntekijän kanssa tulee esiin ne asiat, jotka ovat merkittäviä. Palvelukäyttäjä kuvaa ne omalla tavallaan eli jättää tietoisesti sanomatta sellaiset asiat, joista saattaisi olla haittaa tai joiden ilmitulo tekisi asioinnista monimutkaisen. Tässä tapauksessa hän esittää asioita tavanomaisella tavalla, mutta aihe on toisenlainen. Tässä yhteydessä hänelle kerrotaan, että tätä ilmitullutta asiaa voidaan tukea hänen tilanteessaan poikkeuksellisella tavalla. Asia on merkittävä, tarpeellinen ja hyödyllinen ja siksi tukemisen arvoinen. Hän itse pitää tilannetta tavanomaisena ja omana hankkeenaan, koska samoja asioita on ollut aiemminkin. Tämä on yllätys ja jopa pelottavakin, koska nyt tukeminen ulottaa kontrollin myös tälle alueelle.

Hänelle ei kuitenkaan selviä, mistä syystä hän juuri nyt on erityisen tuen tarpeessa vaikka joskus on itse kokenut olleensa erityisen suuressa ahdingossa. Tutkittava kertoo käsityksensä siitä, että anomalla, pyytämällä ja omaa tilannettaan dramatisoimalla voisi olla mahdollista saada parempaa tukea. Kuitenkin hän on sitä mieltä, että hän kertoo tapaamisessa vain ja ainoastaan kysymyksiin vastauksia. Omia tunnetilojaan ja omia tietoisia tekojaan, jotka ei hänestä luonnostaan kohtaamiseen kuulu, hän ei halua ottaa esiin ja perustella tai pohtia. Terapeutit ovat hänen mielestä erikseen ja

toimivat siinä asemassa. Sosiaalipalveluissa asioiden hoitaminen on tärkeämpää. Samoin on keskeistä asioiden hoidon sujuminen ja niiden selvittäminen. Auttamisprosessissa aktiivisena toimijana oleminen auttaa häntä ja osoittaa myös omien valmiuksien tasoa. Turhauttavaa on keskustelu siitä, miksi joku asia ei vaan tapahdu tai ei sovitussa aikataulussa onnistu. Hän näkee asioiden hoitamisen ja auttamisen sosiaalityöntekijän kanssa yhteistyönä, jossa toinen tekee osuutensa ja hän itse yrittää tehdä parhaansa mukaan oman osuutensa.

Omat hankkeet ovat siis vähän salaisia eikä niistä parane paljon sanoa. Muuten siihen tulee sitten liian monta liikkuvaa osaa ja en siedä, että valvotaan, koska sitten ei saa tehdä omaa osuuttaan rauhassa. Jostain syystä tykkään, että voi olla asioita, jotka ei kuulu millekään instanssille. Jos ne sitten menee pieleen, niin se sattuu vaan omaan nilkkaan. M1K2

6.2 Sosiaalityöntekijä tunnetilan ja ilmaisun mahdollistajana

Toisena tutkittavana on naishenkilö iältään 36–45. Hän asuu yksin eikä ole työelämässä. Aluksi hän kertoo traagisesta tilanteestaan sellaisesta kohtaamisesta, jossa työntekijä pyrkii sivuuttamaan hänen psyykkisen mielialansa. Tutkimuksen edetessä tutkittava myös silminnähdessä ahdistuu ja myös jollakin tavalla kokee osan tuosta kohtaamisesta ikään kuin tutkimustilanteessa uudelleen. Samalla hän itse selittää omaa käyttäytymistään silloin ja nyt tutkimustilanteessa ja etsii omasta käytöksestään virheitä ja sitä, että hän kuvaa ihan liiaksi omaa tilaansa ja vastaa liian helposti itse asettamiinsa kysymyksiin.

Hänen mielestään työntekijä asettui kaikkien tunnetilojen yläpuolelle ja lyhyillä lausahduksilla ja kommentteilla pyrki aina palauttamaan hänet asiatasolle vaikka hän yritti kertoa jaksamisestaan ja jopa sen hetkisestä olotilastaan. Välillä oli jopa vaikeuksia edetä ja olisi ollut jopa tarve selvittää sitä, onko tapaaminen ollenkaan nyt mielekäs. Hän kertoi voineensa pahoin ennen kohtaamista ja jopa oksentaneensa ja yrittäneensä taistella paniikkia vastaan. Lopulta hän kertoi menneensä kohtaamiseen lähes myöhästyen taksilla. Hän kertoi jännittäneensä työntekijän tapaamista aiemminkin.

Jännitin kauheasti ja pelkäsi sitä, miten taas käyttäydyn. En oikein osaa pitää puoliani vaan menen joko hysteeriseksi tai sitten paniikkiin. Ääni tärisee tietty itkiessä. Koko ajan joudun kiinnittämään huomion omaan itseeni ja yritän kertoa olotilasta. En pääse eteenpäin, kun en pääse oikein asiaan. Tunnen itseni sillä tavalla kurjaksi, että en ole saanut asioita hoidetuksi. Välillä vähän paniikkien välillä, mutta sitten taas tulee lamaanus. En oikein ymmärrä sopimusta mihin olisi sitoutumassa. Puuttuvia asioita en muista ja papereita en kaikkia löytänyt. N1K1

Tutkittava piti sosiaalityöntekijää häntä kohtaan tylynä juuri siksi, että hänen mielentilansa epävakautta ja sen aiheuttamaan asioiden hoitamatta jättämistä ei riittävästi huomioitu. Pelkona oli kuitenkin samaan aikaan se, että kohtaamistilanteessa hän ei halunnut leimautua psyykkisesti sairaisiin. Hän ei siis kyennyt ymmärtämään sitä, miten hänen olisi pitänyt toimia ja hän ei uskaltanut kysyä sitä työntekijältä. Tutkittava kuvaa pikkutarkasti kohtaamiseen liittyvää keskustelua ja tapahtumien kulkua. Erityisesti hän kiinnittää huomiota kohtaamisessa ilmeneviin syy ja seuraussuhteisiin. Samalla hän vastaa monesti itse omiin kysymyksiinsä. Kohtaamisessa sosiaalityöntekijän kanssa tämä sama toteutui.

Kertomuksesta ilmeni, että tutkittava koki tuleensa auttaneeksi itse itseään. Kuitenkaan auttaminen ei mennyt siihen suuntaan, jossa hän kokisi tuleensa autetuksi tai tilanne olisi parantunut. Tähän hän oletti tapahtuvan jonkinlaisen ammatillisen intervention. Väliintuloa hän olisi kaivannut. Hän olisi kertomansa mukaan tarvinnut ihan konkreettisia työvälineitä oman elämän hallinnan rakentamiseen. Samassa hän saisi apua siihen, että ei liian nopeasti ja helposti vastaisi omiin kysymyksiinsä itse. Tähän usein toistuvaan omatoimiseen ratkaisujen tekoon on liittynyt isojakin päätöksiä, joista on ollut hänelle konkreettisella tasolla ikäviä seurauksia. Hän katsoi, että tietoa puuttui, mutta ei tiennyt kuuluiko hänen itse ottaa asioista selvää vai oliko se työntekijän tehtävä. Sosiaalityöntekijän tapaamishetkellä vallitsevaa mielentilaa hän ei nimennyt paniikiksi, mutta sen kaltaista toimintaa hän kuitenkin toistuvasti kuvasi.

Sama tutkittava kertoo toisesta tapauksesta, jossa ammattityöntekijän tapaamisen yhteydessä hän kokee, että nyt ei synny juuri mitään yhteyttä. Tapahtuneet asiat menevät nyt niin yli työntekijän hallintakyvyn, että tilanne ei etene mihinkään suuntaan. Hän yrittää jälleen työntekijän edessä itse vastata omiin kysymyksiinsä, mutta nyt

asiat ovat niin erikoisia, että hän on enemmän kuin hämmentynyt. Tähän tapaamiseen on erittäin vaikeata asettua siksi, että taustalla on tilanne, jossa kohtaamisessa paikalla oleva työntekijä oli jättänyt erikoisen puhelinviestin hänen vastaajaansa.

Olin aivan väsyksissä ja yritin jotenkin olla asiallisena. Ajattelin, että sanoo mitä sanoo, niin yritän kertoa oman asiani. Kirjoitin paperille ydinasiat, että jos en saa kerrottua niin annan sen lapun sitten. Minua jollakin tavalla mietitytti se puhelinviesti. Olin vähän sillä mielellä, että asiani olisi niin kuin jo etukäteen sovittu, että on vähän turhaa kertoa asioita. En kai saa aikaiseksi niitä asioita, joita pitäisi ja ei oikein kukaan neuvo, mistä saisi neuvoja ja voimia tehdä. NIK2

Kertomuksen kertova naishenkilö oli siis kuunnellut sosiaalityöntekijän hänelle jättämän viestin ja sen jälkeen pohtinut sitä, miksi kaikki meni taas tietyllä tavalla. Tämä viesti oli ollut hänelle hyvin merkityksellinen ja vaikka sen sisältö oli ollut selvä, niin sen merkitys oli jäänyt epäselväksi. Henkilökohtaisessa tapaamisessa olivat sitten läsnä hän ja työntekijä. Tutkittava ei kuitenkaan halunnut tehdä tilanteesta vaikeaa ja tarkoituksellisesti ohitti oman hämmennyksensä. Kohtaamisessa hän ei halunnut kertoa viestiin sisältyneistä asioista tai edes kysyä sitä, että miksi työntekijä teki tietyllä tavalla näin ja jätti sen muotoisen puhelinviestin, josta hän todella paljon loukkaantui. Kohtaamistilanteessa nainen kuitenkin piti itseään kasassa, koska hän pelkäsi, että hänen toimintansa siinä hetkessä tai myöhemmin tulisi jonkun toisen työntekijän tietoon. Mahdollisesti hänet leimattaisiin jollakin tavoin sairaaksi tai vastaavaa. Lopuksi tutkittava kuvaa itseään hieman yliherkkänä jännittäjänä ja tulleensa jo hieman vainoharhaiseksi tavatessaan ammattityöntekijöitä.

Kyllä mulle nauretaan varmaan aika paljon. Ei tällaisia varmaan muita ole kun ei saa sanottua mitään muuta kuin sen, miksi myöhästyy ja taitaa yleisestikin olla niin, että minunlaisia ei tarvitse auttaa, kun ei oikein saada edes ulos sitä, mikä on se pääongelma. Kuinka joku ulkopuolinen siitä mitään ymmärtää, kun itsekään ei ole mitään tajua mistä päästä aloittaa. Peiliin katsominen ei ole auttanut. NIK2

6.3 Sosiaalityöntekijä vastuuttajana ja auttajana

Tutkimuksen kolmas osallistuja on yksin asuva nainen. Hän on iältään yli 66-vuotias. Tässä tapauksessa on kyseessä tilanne, jossa tutkittava tarvitsi pikaista kriisiapua tilapäisessä ahdingossa. Hän koki tuossa sosiaalityöntekijän kohtaamisessa, että hän ei

täytä niitä kriteereitä, joilla apua voisi juuri hän saada. Hän kertoo pettyneensä, koska ne joita muualla autetaan, ovat itse aiheuttaneet oman tilanteensa ja kun hän tarvitsee apua, ei sitä hänelle siis annettu. Tutkittava kuvaa sitä muuria, joka oli hänen ymmärryksensä ja niiden toistuvasti esiin tulevien tiettyjen kriteerien välillä. Hän kuvasi asiaa siten, että hän etsi itselleen mahdollisuutta saada poikkeuspäätös, koska kyseessä oli hyvin ennakoimaton ja yksittäinen tapaus. Tilanne oli myös sellainen, että hän ei joutuisi jäämään jatkuvaan avun tarpeeseen.

Kriteeristöissä ei hänen mielestään sitten ollut sellaista sopivaa ehtoa, jonka hän olisi täyttänyt. Hän koki, että ammattityöntekijä ei päässyt irti kriteereistään vaan tukeutui ainoastaan niihin ja hänen monitasoinen, mutta tilapäiseksi arvioitu kriisi jäisi ilman. Hänelle asetettiin siis täysi vastuu itse kantaa kriisiään vaikeimman vaiheen ohi. Ohje oli, että tilanne oli parempi kuin mitä hän itse oli ymmärtänyt ja yksinkin hän selviäisi. Terveystieteiden piiriin ohjaaminen ei hänestä tuntunut tarpeelliselta, koska hänet oli juuri sieltä ohjattu hakemaan muualtakin apua.

Olin jo valmiiksi ajatuksessa, että ei varmaan mitään hyötyä ole ja että kyllä muut saa apua. Olen kuullut siitä ja tiesinkin sen, että kun osaa vaan kertoa, niin kyllä vaan tulee sitä apua. Itse en osaa näytellä vaan kerron miten oikeasti vaan on. Ihan tosissaan ei minua taidettu ottaa, kun olin kai sitten niin asiallinen tai jotain. Olin jotenkin sopimaton niihin kehyksiin, joita työntekijälle on annettu. Epäilin kyllä että minulle vaan ei sanottu suoraan, että minua ei tarvitse auttaa. Kai niitä jotain toisenlaisia ohjeitakin on käytössä, kun sellaisista olen kuullut. N2K1

Sama tutkittava kertoo toisessa tarinassaan kuinka hän koki vaikean elämänsä kriisin ihmissuhdetasolla ja tästä seuranneesta jälkitilassa joutui pyytämään apua. Tuossa tilanteessa hän kohtasi todellista ja asiallista ja ymmärtävää suhtautumista. Hän koki suorastaan arvontoa ja kunnioitusta ja huolenpitoa, johon hän ei ollut mitenkään tottunut. Hän jopa tunsi pientä kiusaantumista siitä, että häntä autetaan nyt kun tilanne oli tosi vakava ja hän ei itse oikein omaa vaikeaa tilannettaan ihan edes tunnista. Tässä tapauksessa kohtaamisessa korostui sosiaalityöntekijän myönteinen asenne ja lohduttava toimintatapa. Tuossa tilanteessa hän itse oli suhteellisen passiivinen vastaanottaja eikä olisi ehkä jaksanutkaan pitää puolta omassa asiassa. Tämä oli hyvin merkityksellinen ja täysin päinvastainen kuin ensimmäinen kertomus ja siitä jäänyt kohtaamisesta jäänyt mielikuva.

Melkein pelästyin, kun olin yhtäkkiä tilanteessa, joka oli kyllä yllätys. Työntekijä käy hyvin vähäisten tietojen avulla suunnittelemaan tulevaa. Yritän kertoa, että olen vasta sopeutumassa tähän ja että en halua vielä ajatella seuraavaa askelta. Kuulen vaan selityksen kuinka asia on ihan hyvin jo käsiteltävissä. Olen vielä niin tässä prosessissa, että en oikein tunnista itseäni. Olin kai aika hiljainen ja ei ollut sanojakaan. Ei yhtään epäillyt kertomustani, joka oli kyllä melko lyhyt. Tilanne, joka oli ja jossa olin nyt. Apu oli enemmän kuin tarpeeseen. N2K2

6.4 Sosiaalityöntekijä ymmärtäjänä ja tukijana

Neljäs tutkittava nainen on iältään 46–55 ja asuu yksin. Hän on kuitenkin eläkkeellä. Kohtaamiskertomus ulottuu vuosikymmenien taakse, joka on kuvauksen perustella traaginen ja dramaattinen yhtä aikaa. Hän kokee ahdistuksen ja myötäelämisen tuskaa ja saa kuitenkin tuolloin auttajaltaan tukea. Sosiaalityöntekijä laimentaa hänen itse kokemaansa tuskaa. Huojentumisen hän koki saaneensa siinä, että auttaja pyrkii eriyttämään sen mitä tapahtuu muualla ja mikä tapahtuu hänen omassa mielessään. Tämä oli ollut hänelle hyvin tärkeää. Hänelle selvisi, että se mikä tapahtuu muualla, ei ole yhteydessä hänen omiin tekemisiinsä. Ahdistuminen oli kuitenkin niin syvällä, että kohtaamisessa hän kuitenkin joutui myöntämään, että jaksaminen oli hyvin heikkoa.

Voimakkaan tunnetilan purkamisen kautta ja selittämällä hän huomasi kuinka tärkeäksi tuli se, että hän sai avoimesti purkaa pelkonsa ja ahdistuksensa vaikka ne voivatkin tuntua ulkopuolisesta ylidramaattisilta. Samalla kohtaamiseen oli liittynyt voimakas eläytyminen ja itkuisuus. Se näkökulma, jonka hän nostaa olennaiseksi esiin on se, että auttaja tavallaan avaa hänen oman ajatuksensa uuteen perspektiiviin rikkomalla hänen oman pinttyneen ajatusketjunsä ja syy- ja seuraussuhteen pinnallisuuden.

Auttaja oli kuin taivaan lahja. Se oli heti läsnä ja tilanteessa. Ajattelin, että jotenkin tämä kaikki on omaa syytäni. Uskalsin olla ihan avoin ja itkeä ihan vuolaasti. Aina ei uskalla. Otan helposti muiden syyt itseeni. Kukaan ei usko miten todellinen se syyllisyys itse asiassa on. Melkein näen itseni mukana siinä tilanteessa vaikka en edes ole ollut paikalla. Taidan ottaa omikseni asioita helposti. Auttajan voimia ihmettelin, kuinka vähäisillä sanoilla ja eleillä tunsin saavani apua. Pelkkä kuuntelu ei riittänyt vaan kyllä jouduttiin tekemään muutoksiakin. Uskalsin kuitenkin jo ajatella muutosta. N3K1

Sama henkilö kertoo toisesta kohtaamisesta sosiaalityöntekijän kanssa, joka nivoutuu työelämään ja sen problematiikkaan liittyvään tilanteeseen. Hänelle selvisi, että mahdollisuus tehdä palkkatyötä oli pysyvästi heikentynyt. Tämän ajatuksen kanssa hän oli jo aiemmin taistellut, mutta lopulta ajatellut, että muut saavat tuon asian ratkaista. Hän oli päättänyt tehdä vain parhaansa vaikka se ei enää pitkälle riittänytkään. Hän kohtasi sitten ammattiauttajan, joka asetti hänelle realistisesti asiat hänen eteensä ja tuotti hänen eteensä valintatilanteen, jossa ei oikein ollut enää kunnollisia vaihtoehtoja. Tutkittava koki saaneensa synnytettyä luottamussuhteen ammattityöntekijään ja kuitenkin tekevänsä vaikeita päätöksiä käytännössä jopa yhdellä kerralla. Tämä yksi tapaaminen oli jatkolle hyvin olennainen, koska siitä seurasi pidempikestoinen vaihe, jossa hän pääsi sopeutumaan uuteen elämäntilanteeseen. Hän ei uskaltanut jälkikäteen ajatella, millainen elämä hänelle olisi tullut elettäväksi, jos tuota ammattityöntekijää ei olisi hänelle suotu. Ammattityöntekijä oli asiallinen ja täsmällinen, mutta ennen kaikkea turvallinen.

Se oli sitten vedenjakaja eli tosi tiukka paikka. Kaikki asiat, joita oli yritetty, oli kyllä jäänyt kesken tai menneet ihan vikaan. Suuri osa niistä yrityksistä kaatui vaikka sain niihin apuakin. Oli hyvin tärkeää, että vaikka olin ollut monissa epäonnistumisissa osallisena, minua taas tuettiin. Nyt vaan oli aika vähän sellaista, joissa voin enää olla mukana, koska montaa asiaa oli jo keikeltu ja pieleen oli ne menneet. Nyt sitten oli aika kääntää uusi lehti ja vähän kuin unohtaa se mikä oli ollut. Yksin en olisi voinut. Uskoiko sitten se työntekijäkään minuun vaikka sanoi niin. Nyt se tuntuu oikealta päätökseltä. Kauheaa ajatella, miten olisi nyt jos silloin ei olisi tehty jotain. N3K2

6.5 Sosiaalityöntekijä normittajana ja resurssiarvioijana

Viides tutkittava on mieshenkilö iältään 46–55, joka ei asu yksin ja on tutkimushetkellä sairauslomalla. Mieshenkilö kertoo omasta tilanteestaan, että hän yritti saada apua sen aikaiseen tilanteeseensa omasta mielestään hyvillä perusteilla. Hänellä oli selvä kuva mielestään omassa tilanteessaan ja siitä, millä häntä voitaisiin parhaiten auttaa. Kuvauksessa korostuu se, että tutkittava tarjoaa sosiaalityöntekijälle valmista auttamisen muotoa. Kuitenkaan juuri tätä itse ajateltua apua ei sillä kertaa voitu myöntää.

Hänelle tarjottiin useita erilaisia vaihtoehtoja, mutta mitkään niistä eivät sopineet. Tässä oli selvästi kysymys sopimisesta ja tavallaan kaupankäynnistä. Tarkoitus oli tehdä niin, että suostuessaan tiettyyn asiaan hän voi saada ainakin jotain apua. Se olisi ollut kuitenkin parempi kuin ei mitään, joka olisi ollut se huonoin vaihtoehto. Hän kuvaa tunnettaan ahdistuneeksi, koska hän toivoi myös sitten jotain neuvoja, mitä tehdä, jos ne asiat, joista sovitaan, eivät sitten onnistukaan. Kuitenkin hän tunsi, että ei ollut saanut sellaista ohjetta tai neuvoa, joka olisi hänen tilanteessaan ollut todellinen vaihtoehto. Kohtaamisesta jäi jälkeen lievä hämmennys, koska hän ei itse lopulta tiennyt, mistä hän oli kohtaamistilanteessa sopinut. Hän ajatteli, että kun asiasta tulee sitten mahdollinen päätös, niin arvioitavaksi tulee, oliko juuri tällaisesta keskusteltu.

Olin ollut aiemmin jonkinlaisessa kriisissä ehkä. Nyt tässä tilanteessa tuntui aiemmat kevyiltä. Umpikuja oli lähes joka suunnassa. Yksinolo tuntui todelliselta. Kohtaaminen, jos sitä voi siksi sanoa, oli todellakin haitaksi. Olin ajatellut helpottaa työntekijää ja esitin selvän suunnitelman, jolla avattaisiin edes yksi ovi tähän tiukkaan paikkaan. Minusta oli ehkä vaikea hoitaa asiaa, koska jotain saadakseen piti sitten tehdä jotain. Olin jotenkin siinä ajatuksessa, että kyllä kai alkuvaiheessa voi edetä minun tavallani. Sittenhän nähdään kuinka asiat etenee, että ei tarvita juttua kääntää auki heti alussa, että yksi ovi kerrallaan. Ei se vaan sopinut. Ajattelin kai että kai tässä sitten tarvitaan joku tosi hyvä neuvo. En kyllä sitä saanut. Olinko sitten liian voimakastahtoinen jotenkin, että olisiko pitänyt malttia ja odottaa jotain sieltäpäin. M2K1

Sama henkilö kuvaa sitten toista kohtaamista ja sen hetkistä vaikeaa tilannetta, johon liittyy myös muita henkilöitä. Tässä tarvitaan sitten hyvin monitasoista apua. Häntä tuetaankin mahdollisimman monella tavalla, mutta henkistä tukea hän ei koe saavansa. Tapaamisessa hän kokee jonkinlaista syyllisyyttä ja hän ei huomaa, että sen tunteista kritisoitaisiin. Kohtaamisen kulussa korostuu omien voimavarojen vähyys ja se, että ne asiat, joissa ei nyt ole voimia voisi saada ohjausta ja neuvoa. Konkreettiset asiat tuntuvat sujuvan, mutta henkistä painetta ja lohdutusta on jollakin tavalla vaikeaa saada tai jos sitä on tarjolla, hän ei mielentilaltaan sitä tunnista. Kuitenkin se jollakin tavalla luo uskoa, että konkreettisessa asiassa ei ole suuria erimielisyyksiä.

Henkisen tuen antamiseen tässä tapaamisessa kuitenkin päästä. Monella tavoilla yrittämällä ei yhteistä ajattelua tahdo löytyä vaikka kuinka yritetäänkin. Tutkittava kokee olevansa liian voimavarainen ja resursseiltaan hyvässä asemassa, että hänelle ei voida antaa apua. Hän ei täytä yksilökohtaisen henkisen tuen saamisen edellyttäviä

kriteerejä. Toisaalta juuri hänelle sopivaa tukea ei tämän palvelun piirissä voitaisi hänen mukaansa tarjotakaan. Varsinaista ammattitaitoista terapeuttia hän ei kuitenkaan kokenut tarvitsevansa vaan lähinnä kuuntelijaa. Tarve olisi ollut sille, että joku peilaa vuorovaikutuksessa hänen sekaista ajatusmaailmaansa ja tietysti osaltaan auttaa konkreettistenkin asioiden hallintaan.

Oli kyllä niin paljon asioita levällään, että ei sitten tainnut olla voimia edes katsoa, olivatko ne kaikki edes siinä. Uskon, että oli muutakin. Yritin montaa asiaa, mutta taisin olla jotenkin väsynyt tai uupunut. Tiedä sitten vaikka olisi vähän masennusta ollut. Ihme ei olisi ollut. Asiat menivät sitten jotenkin niin, että osaan asioita sai pientä toivoa ja joihinkin ihan konkreettistakin. Helpotusta ei kuitenkaan, koska olisin jotenkin tarvinnut jatkuvuutta edes vähäksi aikaa, että ei tilanne vaan toistuisi. Kun en oikein saanut sanoitettua sitä, että olenko sittenkin työntekijän mielestä vähän niin kuin parempiosainen henkisesti, vaikka itse en kokenut niin. Tuskin olisin psykiatria tarvinnut vaan ehkä saattelua, että en väsymyksestä jättäisi asioita puolitiehen ja aiheuttaisi taas jotain hämminkiä.
M2K2

6.6 Sosiaalityöntekijä asiantuntemattomana ja kokemattomana

Kuudes henkilö on yksin asuva mies iältään 56–65, joka on työttömänä. Hän on hyvin konkreettinen ja pohtii tarkasti tilannetta ja toistaa tarkasti niitä lauseita, joita hänelle on ammattityöntekijä kertonut. Tutkittava tulkitsee jokaista lausetta omaksi vahingokseen ja siten, että mitä hyvänsä hän esittää, se heti kuitenkin tyrmätään. Sosiaalipalveluita hän kuvaa sellaiseksi, että sen kuuluisi toimia ikään kuin vakuutus-tyyppisesti. Sosiaalityöntekijöiden tulisi toimia siten, että heti kun tulee vaikeuksia, niin välittömästi olisi sopivaa täsmäapua tarjolla. Hän kuvaa sosiaalityöntekijän kohtaamista sellaiseksi, että hän esittää omat kriteerinsä ja ehdotuksensa. Tästä olisi pitänyt seurata, että kun täyttää kriteerit niin sosiaalityöntekijän tehtävä on vain

kohdentaa ja määrittää se hänelle sopivasti. Tällöin on olemassa se tietty minimimituki ja palvelu, jonka hän selvitäkseen tarvitsee. Kohtaamisessa kaikki kuitenkin mureni ja selvisi, että päätösvalta onkin ihan muualla ja yksilöllisesti kohdennettua apua ei ole tarjolla.

Hän myös kuvaa kohtaamisessa kertoneensa sen, kuinka väärillä perusteilla ja turhaan on apua tarjolla niille, joille ei ole mitään hyötyä palveluista. Tässä tilanteessa kohtaaminen kriisiytyy, koska ammattityöntekijä puolustautuu järjestelmän taakse, joka entisestään luo lähes aggressioita tutkittavalle. Hän huomaa, että yhteistä linjaa tai edes dialogia ei synny ja hän luovuttaa, koska järjestelmä ei hänen mielestään ota vastuuta ihmisistä ja yksittäiset työntekijät piilottavat vastuunsa tiimien ja kokousten ja päälliköiden päätösten taakse. Kohtaamisen hän tästä syystä näkee turhauttavana, koska päätökset tehdään muualla ja kriteerit eivät ota yksittäistapauksia vaan yleisen huomioon.

Olen hoitanut asiani hyvin ja nyt olisi ehkä tilapäinen avun tarve. Tilanne lukittui, koska kertomukseni eivät dokumentointini, joita oli aika monia sivuja, vakuuttanut. Osoitan kansalaisvastuuta ja vastaavasti kuulen sitä, kuinka ohjeet määrää sitä ja tätä. Kun on jo suhteellisen väsynyt, niin en tarvitse paljoa vaan aggressiot herää. Kun huomaa, että peli on menetetty, annan sitten vaan tulla koko järjestelmälle ja kyllä vähän sille työntekijälle. Minusta se, että ohje määrää tuntuu kummalliselta. Mikä ohje voi sopia, kun tilanne on niin erilainen minulla kuin muilla. Olen ihan tilapäinen tapaus enkä edes kuulu tähän systeemiin. M3K1

Toinen kertomus samalta henkilöltä on hyvin samansuuntainen. Tällä kertaa kuluu aikaa ja henkilölle ei tahdo löytyä tapaamisaikaa ja sitä siirretään ja asioita tunnutaan venytettävän. Tutkittava tulkitsee nyt siten, että kohtaaminen siirretään toiselle henkilölle, koska hän ei ole aiemmalla kerralla asioinut tyypillisen asiakkaan tavoin. Hän kuvaa tyypillistä asiakasta hyvin stereotyyppisesti ja sillä tavalla myös kokemuksena, että hän kokee olevansa ikään kuin mustalla listalla kerrottuaan omia ajatuksiaan aiemmin. Hän kokee toisessa tapaamisessa työntekijän kokemattomuuden olevan syy, että hän ei pääse asiaansa esittämään.

Tutkittavaa haluaa kertoa sosiaalityöntekijälle sen, miten sosiaalipalveluita tulisi toteuttaa ja mitä toimintoja työntekijältä voi minimissään odottaa. Hän kokee menettäneensä jo mahdollisuutensa saada mitään apua, joten hän jatkaa tavallaan kuvauksensa mukaan työntekijän kouluttamista tehtävänsä. Hän ei aio valittaa eteenpäin, mutta kokee, että hänen tulisi voida valita työntekijä, jonka kanssa pystyisi oikeasti tekemään työtä eikä jokaista asiaa joutuisi häntä lainatakseen vääntämään rautalangasta. Sosiaalityöntekijä ei mukaudu riittävästi hänen mielestään ja asiointi päättyy melko ikävästi.

Kokematon ja ammattiaan osaamaton paljastaa äkkiä, miksi ei uskalla päättää asioista. Minut yritetään hukuttaa siihen sosiaalilangiin, mutta en suostu. Muistutan, että kyllä asiakaskin voi olla oikeassa. Kerron aika tarkkaan, mitkä ihmiset saavat apua ja ketkä hyväksikäyttää systeemiä. Kun sitten kerran pääsee avun äärelle sellainen, joka siellä ei jatkuvasti käy, niin laitetaan amatöörien käsiin tuhlaamaan aikaansa. On kai sovittu, että minua ei pidä auttaa. Jos menisin pullon kanssa tai jotenkin kumarassa niin silloinko autetaan. Sanoin, että ojanpohjalleko minut laitetaan ja siellä koulutetaan olemaan nöyrä. M3K2

6.7 Sosiaalityöntekijä kontrolloijana ja valvojana

Seitsemäs henkilö ei asu yksin ja hän on iältään 36–45. Hän ei ole työelämässä. Hän kertoo sosiaalityöntekijän tapaamisesta, jonne mennessään hän tiedostaa, että hän on aiheuttanut itselleen taas vaikeuksia ja myöntääkin sen sitten heti avoimesti. Kuva- tessaan tilannetta tulee esiin se, että näitä samantapaisia on tapahtunut joitakin kerto- ja aiemminkin eikä hän usko nyt tilanteen olevan olennaisesti toinen. Nyt kuitenkin hän joutuu siihen tilanteeseen, että kohtaamistilanteessa häneltä evätään jo aiemmin luvattu ja sovittu apu. Hän kokee vääräksi se, että samalla myös toinen henkilö jou- tuu kärsimään hänen virhearviostaan. Hän toivoo, että tässä tapauksessa voisi asiaa hoitaa toisella tavalla niin, että tämä virheellinen toiminta ei vaikuttaisi kuin häneen itseensä. Asia kohtaamisen aikana ei muutu vaan se säilyy ja hän ei oikein osaa puo- lustautuakaan, koska on hyvin tietoinen siitä, että koko tilanteen aiheuttaja on hän it- se. Hän sitten sopeutuu tilanteeseen ja haluaa kuitenkin sopia jatkosta niin, että tilan- ne voitaisiin normalisoida kuitenkin myöhemmin. Kohtaamisesta ei jäänyt kovin kat- kera mieli, koska hän katsoo tämän rangaistukseksi, jolla halutaan muistuttaa häntä ja siten vielä, että varmasti tiedostaa jatkossa tilanteen.

Ei se minusta johdu. Järjestelmä tai systeemi tuottaa tällaista. Ei kaikkea aina edes muista. Arjessa on riittävästi. Siinä paikanpäällä on turha selit- tää ja minulla on tietoja mukana. Olin luullut, että kun puhelimesta sovi- taan niin sitten se pitää. Toki en osannut kertoa ihan niin kuin paperissa luki. Aika suuren toivon kanssa tulin paikalla ja nyt sitten vesiperä. Itse kyllä olen valmis myöntämään huolimattomuuden, mutta tahallisuutta en. En kai aiheuttaisi harmia enempää, kun muutenkin niitä on. Sen ainakin käsitän ja tiedän, että kun jatkossa jotain sovin, niin samalla varmistan, että sama henkilö joka jotain sopii, myös minut tapaa. M4K1

Saman henkilön toinen sosiaalityöntekijän kohtaamiskertomus on sellainen, että hän tietää sen olevan viimeinen tietyn jakson jälkeen. Tarkoitus on toimia niin, että hän ei halua näyttää iloaan siitä, että hän vapautuu tästä tietystä jaksosta toistaiseksi. Tilanne on ollut kuitenkin erittäin vastenmielinen ja siksi raskas ja jopa ahdistava. Nyt kun tilanne on toistaiseksi muuttumassa, hän kuitenkin joutuu olemaan aivan kuin hänellä olisi kuitenkin tarvetta jonkun muunlaisen avun saamiseen. Tämän hän kokee vaikeana, mutta samalla sellaisena, että hänelle jää ymmärrys sille, että milloin vain tilanteessa voi ottaa yhteyttä. Toisaalta kohtaamisesta jää sellainen olo, että uusi yhteydenotto voisi käynnistää taas samanlaisen prosessin eikä tämä olisi hyvä asia. Tästä syystä hän jättää asiat hyvin avoimiksi.

Kyllä sen voi semmoiseksi valvonnaksi jotenkin kuvata. Vähän kuin varpaillaan pitää olla kun ei tiedä milloin asia muuttuu. Tämän prosessin päätös on suuri helpotus. On sentään yksi jännite vähemmän. Hirveästi tulee esiin tapaamisessa se, että voi ottaa yhteyttä heti kun tulee jotain. Ihan kuin haluttaisiin, että olisi jatkossakin yhteydessä. Miksi ihmeessä jos ei mitään erikoista ole? Jos kerran prosessi päättyy, niin eikö se riitä jo ihan sellaisenaan. Täyty ikään kuin olla niin, että olisi jotain muuta asiaa sitten, että ei vaan alkaisi tämä sama homma sitten alusta. Aika erikoista. M4K2

7. SOSIAALITYÖNTEKIJÄN JA PALVELUKÄYTTÄJÄN KOHTAAMISEN SISÄLTÖJÄ

Tutkimuksen lähtökohtana on palvelukäyttäjän kohtaamiskokemus sosiaalityöntekijän kanssa. Tähän kuuluu kaikki se, mitä ihmiset haluavat kohtaamisesta kertoa tapahtuneen ja siihen kuuluneen. Luottamuksesta ja yksilöllisestä tilanteesta odotukset ja tarpeet ovat erilaisia eikä niitä yritetä suhteuttaa sosiaalityöntekijän resursseihin. Tarkastelussa on vain palvelukäyttäjän oma käsitys kohtaamisesta ja sen pelkistäminen. Sosiaalityöntekijän kohtaamiseen liittyy suuria paineita. Palvelukäyttäjän sosiaalityöntekijä suhteen sisällön ja luonteen käsittelyn vaikeus näkyi myös tässä tutkimuksessa.

7.1 Kohtaamisen kriteeristö ja edellytykset

Sosiaalityön ammattilaiselta odotetaan sekä ihmissuhdetaitoja sekä erilaisten ongelmatilanteiden ymmärtämistä. Samalla kun toivotaan apua, niin halutaan myös konkreetteja neuvoja silloin, kun sosiaalityöntekijällä ei itse ole valmiutta tai mahdollisuutta auttaa. Tämä tarkoittaa palveluohjausta, mutta myös sitä, että tapa, jolla sosiaalityön auttamismahdollisuuden rajallisuudesta kerrotaan, on olennaista. Apua hakeva ei välttämättä itse omaa resursseja tai valmiuksia hakea apua muualta. Ammatitaidon toivotaan ulottuvan myös suvaitsevaisuuteen sekä haavoittuvaisuuden ymmärtämiseen. Terapeuttisiakin taitoja arvostetaan vaikka niiden ammattimainen työ tehdään kuitenkin muualla.

”En mä ymmärtänyt muuta kuin sen, että nyt asiat lähtevät rullaamaan. Mistä se tiedot otti vai oliko ne jo mukana. Onko sellaisiakin paikkoja olemassa, jonne vaan soitetaan ja heti ratkeaa. Ei minulla ole ennen sellaista. Jonotusta vaan niillä linjoilla”. N2K2

Ihmisen toive ja odotus on se, että siihen, että asiat, joista keskustellaan, eivät mene ulkopuolisten eikä edes ammattikollegoiden tietoon ilman lupaa. Ihmisillä on eri käsityksiä siitä, mikä on luottamuksellista, joten se tekee varovaiseksi. Ihmiset päättelivät, että kaikki asiat, joista keskustellaan, ovat myös muiden työntekijöiden tiedossa. Luottamus sille, että kaikki jää kahdenväliseksi tiedoksi on heikkoa. Se ei itse asiassa

ilmene juuri ollenkaan. Ihmiset tiedostavat erilaiset työryhmät ja tiimit, jotka hoitavat asioita, joten käsitys siitä, että kohtaamisen intiimitkin asiat keskustellaan myös muualla. Toisaalta jotkut käyttävät tätä tarkoituksellisestikin eli haluavat, että asiat keskustellaan kerran ja tämän jälkeen ei tarvitse kertoa kuin muutoksista aiempaan.

Paperit piti muuten olla kunnossa ja ne oli lähetetty jo aikoja sitten. Toisen pöydällä ne sitten kuitenkin oli. Avaamaton kuori. Päätös olisi ollut valmis jos olisi avattu. Olisi kysynyt niin olisin halunnut sen edellisen päätöksen valmiiksi. Samoja ne paperit oli kun tähänkin saakka. M2K2

Sosiaalityössä luotetaan yleensä kirjallisiin päätöksiin ja dokumentteihin. Kuitenkin kohtaamisessa viestitään myös sanattomasti ja teoilla. Palvelukäyttäjä ymmärtää kohtaamisessa kokonaisuuden ja aistii sen, mikäli tilanteessa on ristiriitaista viestintää. Tällöin sanat, ilmeet ja eleet joko ovat sopusoinnussa tai sitten ne ovat ristiriidassa ja hämmentävät entisestään palvelukäyttäjää.

Katsoi hetken minua lasien yli ja sitten otti sen ison kansion. Siellä oli ne kaikki asiakirjat ja päätökset minua koskien. Ihan kaikki mitä minulla on. En tiedä ehtikö lukea ja antoi sitten sen takaisin. Ja menin sitten suoraan asiaan. Kysyin vaan, että oliko niissä päätöksissä nyt sittenkin sellaista, joka nyt vaikuttaa jatkossa asioimiseen. En oikein kuullut vastausta. M3K1

Palvelukäyttäjä uskoo, että kohtaamisessa luvattu apu, myös tulee luvatussa muodossa vaikka siihen tulisi uutta tietoa myöhemmin, joka siihen voisi vaikuttaa. Sopimuksen rikkominen jossakin muodossa loukkaa luottamussuhdetta voimakkaasti. Palvelukäyttäjä antaa anteeksi omat heikkoutensa, virheensä ja huonommuutensa, mutta ammattityöntekijä on tässä erityisasemassa. Suhtaudutaan tiukasti siihen, kuinka työntekijä toimii luottamusrikkomuksessa.

Kotiin tuli sitten se pyyntö. Olin kyllä jo lähettänyt sen kertaalleen. Luulin sitten, että siitä olisi jo tullut selväksi asiat siinä paikanpäällä. Muutama päivä ja se olisi ollut valmiina. Nyt meni aikaa hukkaan ja jouduin hakemaan muualta pika-apua. Hävettää. M4K1

7.2 Palvelukäyttäjä toimijana, sopijana ja kertojana

Palvelukäyttäjä, joka haluaa tai suorastaan iloitsee kohtaamisesta sosiaalityön ammattilaisen kanssa, on harvinaisuus. Kuitenkin palvelukäyttäjä voi olla ammattityöntekijän tarpeessa selvittääkseen elämäntilanteesta. Kohtaaminen voi olla suorastaan välttämätöntä. Oletus on kuitenkin, että ihminen pyrkii muutokseen ja suostuu sen takia tarvittaviin sopimuksiin ja vaadittaviin uhrauksiin. Ainakin palvelukäyttäjä voi pyrkiä siihen. Tämä palvelukäyttäjän tahtotila näyttää vaativan tukea ja kannustusta kuitenkin jatkuvasti. Tahtotila ei synny tyhjiössä vaan se tarvitsee kannustimia ja rohkaisua. Tahtotila voi olla vaikka ei ole voimavaroja kanavoida sitä toimintaan. Tämä haastaa kohtaamisessa jännitteiseen dialogiin.

”Kun tekee aina noin siellä tapaamisessa ja menee mönkään niin sitten yrittää uudestaan toisella tavalla. Toisella tavalla niin, että se edellinen olisi oppina. Uskon, että kun saman asian tekee toisella tavalla, niin tulee toisenlainen lopputulos.” M4K2

Luottamus sille, että palvelukäyttäjä yrittää tehdä ne asiat omasta puolestaan, joista kohtaamisessa sovitaan. Apua hakeva ei omien voimavarojen tai joskus myös tahtotilansa takia tee ammattityöntekijän kanssa sopimuksen kanssa tehtyjä asioita. Joillakin se voi olla tahallista, koska sopimuksen täyttäminen tavallaan tarkoittaa tietyn päätöksen hyväksymistä. Kuitenkin ihmiset odottavat sitä, että hänen yritykseen uskotaan. Tämä uskominen on myös luottamista. Luottamuksen tunne rohkaisee toimimaan.

En vaan löytänyt aikaa etsiä niitä asiakirjoja. Pyysivät muualle virastoon pelkät kopiot ja jätin varmaan alkuperäiset sinne toiseen paikkaan. Ei vaan ymmärrä minne ne otettiin sitten talteen. Pyysin soittamaan, että lähettäisi uudet. Täytyy mennä nyt itse niitä hakemaan. M4K1

Palvelukäyttäjä kuvaama tilanne, asia tai tapahtuma on todellinen hänelle itselleen. Hän näkee asian omasta näkökulmastaan eli omakohtaisesti aitona. Sosiaalityöntekijän ja palvelukäyttäjän näkemys siitä, miten tietty asia voi näyttäytyä voi olla hyvin erilainen. Tietty ihmisen elämässä ilmenevä ongelma voi olla sosiaalityöntekijän mielestä vähäpätöinen tai sitten vakavampi kuin mitä palvelukäyttäjän kertomuksen perusteella voi ajatella. Tämä vaikuttaa suhteeseen ja luottamukseen eli käsitys siitä

luottaako palvelukäyttäjä ammattityöntekijään näyttää olevan merkityksellinen. Palvelukäyttäjä näkee tilanteen totena ja aitona ja palvelukäyttäjä huomaa sen, että hänen kuvaamaansa tilanteeseen ei luoteta.

Itkin kai hetken siinä, mutta ei tullut yhtään parempi olo. Jotakin tapahtui kun sain vesilasini. Kai jotakin tapahtuu joskus, joka tuntuu näin pahalta. Selittäminen on vaikeaa kun ei oikein tiedä sopivia sanoja. Joskus puhutaan kuin eri kieltä. N1K2

7.3 Palvelukäyttäjä sukupuoli, sosiaalinen asema ja asumisolosuhte kohtaamisessa

Sukupuolen merkittävydessä näyttää olevan eroja siltä osin, että miespuoliset kätkevät kohtaamisessa asiakkuutta määrittävää osuutta. Heillä on joko täsmällinen kuva avun tarpeesta tai sitten he määrittelevät sen henkiseksi tueksi tarkemmin. Naisten kohdalla on enemmän kyseessä määrittelemätön ja kokonainen ahdinko, joka kohtaamisessa ei paikannut tiettyyn asiaan tai materiaaliin. Naisille ei ole niin voimakas ennakoasenoituminen kohtamiseen, koska he eivät suunnittele tapaamista niin tarkoin. Miehillä näyttää olevan tarkempi kohtaamisstrategia, jota he yrittävät toteuttaa siitä huolimatta siitä, kuka työntekijä hänet tapaa. Sukupuolten eroja ei ole aineiston määrän takia olennaista huomioida, mutta se kuitenkin tarkoittaa, että niin yksilöt kuin sukupuoletkin voivat kehittää erilaisia selviämistästrategioita kohtaamisiin.

Sosiaalinen asema ei näytä vaikuttavan siihen, kuinka kohtaamistilanteissa toimitaan tai miten niistä selvitään. Sosiaalityöntekijän kohtaamisessa tietysti korostuu se, että onko ihminen tavallaan toiminnallinen eli mahdollisuuksien mukaan omatoimisesti selviytyvä. Tämän valmiuden todisteleminen on kohtaamisessa ilmeistä, koska sitä odotetaan ja se on myös yhteiskunnallisen ja yhteisön paineen aiheuttamaa. Kohtaamista varten varaudutaan jo etukäteen siihen, että tiettyjä ongelma-alueita käsitellään. Tämä tietysti vaikuttaa siihen, että esimerkiksi työvoiman ulkopuolella olevan käsitys omasta merkityksellisyydestä ja hyödyllisyydestä tulee esiin tai sen näkymistä tai ilmenemistä pyritään, joko estämään tai korostamaan. Tähän liittyy myös käsitys siitä, että ihminen on itse vastuussa omista teoistaan ja päätöksistään ja seurauksista.

Kohtaamisissa elämänhallinnallisten puutteiden ilmeneminen pyritään peittämään ja taas toisaalta ne eivät ehdi tulla esiin, koska asialista asiat vievät tilaa syvemmältä keskustelulta.

Yksin asuvat kokevat kohtaamisen hieman eri tavoin, koska päätökset ja sopimiset koituvat heidän omaksi edukseen tai haitakseen. Muuten kuin yksin asuvilla on vastuuta ja huomiokykyä myös siitä riippuen onko kyseessä huoltosuhde vai lähinnä asumisolosuhte. Tästä seuraa se, että tällöin kohtaamisessa odotukset ovat suuremmat ja pettymykset pahempia, jos asiat liittyvät muihin osallisiin. Tutkittavat eivät tarkoin määrittele sitä, että vaikuttiko sosiaalinen tilanne kohtaamisen asiointiin. Voidaan olettaa, että yksinäisen tilanne voi myös vaikuttaa sosiaalityöntekijän toimintaan kohtaamisessa vaikka sitä ei suoraan nimetäkään.

7.4 Sosiaalityöntekijän ja palvelukäyttäjän asiointisuhde

Sosiaalityön ja palvelukäyttäjän suhde voi olla prosessi, joka syntyy elää aikansa ja päättyy. Prosessi päättyy tilapäisesti tai lopullisesti tai toistaiseksi. Kuinka prosessi päättyy ja miten mahdollinen jatkoasiointi on yksittäistapauksenomainen. Kuitenkin se, että luottamuksen yksi osa on se, että uskalletaan irrottaa yhteistyösuhde ja ohjata jatkotoimenpiteisiin muualle tai antaa tämä osuus palvelukäyttäjän itsensä harkintaan. Riippuvuussuhde palvelukäyttäjällekin voi olla yksi syy, joka estää häntä toteuttamasta omia valintojaan.

Uusia asioita ei ollut ja minulle annettiin toisen paikan ajanvarausnumero. Olisin voinut varata sen siinä paikalla. Tarvittaessa otan sinne yhteyttä. Tähän vanhaan paikkaan ei tarvitse enää mennä. M4K2

Kohtaamistilanteessa oli vähän merkitystä sillä, onko apua hakeva työssä tai työtön vai eläkkeellä tai työmarkkinoiden ulkopuolella. Toisaalta palvelukäyttäjällä voi olla perhe tai muita läheisiä, jotka ovat riippuvaisia siitä mitä kokonaisuudessa ja myös kohtaamisessa tapahtuu. Ikä vaikuttaa melko vähän siihen, miten kohtaamisen suhtautuu. Yleinen elämäntilanne ja muut kokemukset vaikuttavat sitten sitäkin enemmän.

8. KOHTAAMISKERTOMUSTEN SOSIAALITYÖNTEKIJÄTYYPIT TARKASTELTAVANA

Jokainen palvelukäyttäjän kohtaamiskokemus muodosti kertomuksena tietynlaisen episodin, jossa oli tietynlainen juoni ja erilaisia painotuksia. Kohtaamiskertomuksen perusteella yritin luoda kahdesta kertomuksesta jotain yhteistä ja jotakin erottavaa ja myös sellaista, josta voisi rakentaa esimerkiksi kohtaamiskokemukseen perustuvan kuvauksen sosiaalityöntekijästä. Tällöin tutkimuksessa muodostui seitsemän hieman erilaista kuvausta, jossa kuvataan sosiaalityöntekijää palvelukäyttäjän näkökulmasta. Tutkimuksen aineistoa kerätessä oli hyvin tarkkaan selvitettävä se, että sosiaalityöntekijää ei tutkimuksesta tunnisteta eikä tutkittavaa itseäänkään. On todettava, että vaikka kokemus sosiaalityöntekijästä olisi hyvinkin negatiivinen, niin vahva lojaalisuus sosiaalityöntekijää kohtaan tuli silti ilmi. Suoraa sosiaalipalveluiden toimipaikkaa ja sen ilmapiiriäkin koskevaa arvostelua ja kritiikkiä annettiin. Sosiaalipalvelut järjestelmänä, organisaationa ja rakenteena ovat myös palvelukäyttäjän näkökulmasta etäisiä, mutta samalla ne tuovat henkilökohtaiseen asiointiin byrokraattisen työteen elementtejä käytäntöön ja kohtaamisiinkin.

8.1 Kertomukset, kokemukset ja tapahtumat

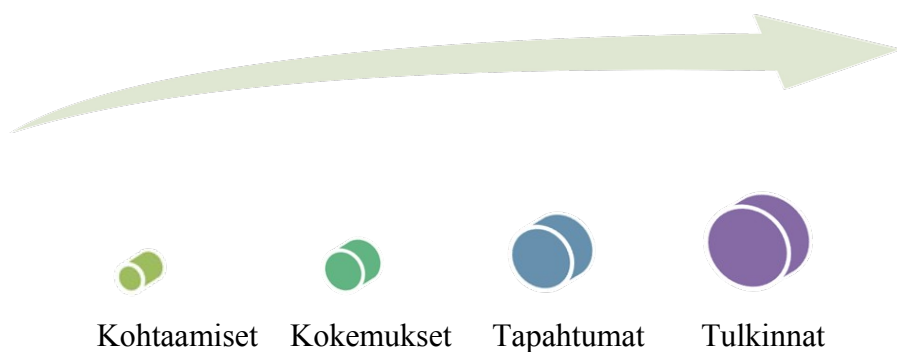
Sosiaalipalvelu instituutiona ilmentyy palvelukäyttäjälle ajoittain päällekkäyvä. Ajoittain sosiaalityöntekijäkin joutuu olemaan kasvoillaan palvelujärjestelmän edustaja ja samalla palvelukäyttäjän asianajaja. Tämä ristiriita ei voi olla näkymättä kohtaamisissa. Tutkimukseen käsitteet olivat aluksi lähinnä niitä kohtaamiseen liittyviä tarkoituksia, merkityksiä ja vaikutuksia. Olennaista oli kuitenkin paikallistaa ne konkreettisemmiksi eli kohtaamiseen liittyviin tavoitteisiin, kohtaamisen tapahtumiin ja kohtaamisen seurauksiin. Monissa kertomuksissa tuli esiin moniakin asioita, joita pidettiin tärkeinä. Tutkittavien yksittäiset kohtaamiset tuottivat paljon kohtaamiseen liittyvää tietoa siitä, miltä kohtaaminen oli tuntunut ja millaisia seurauksia sillä oli jatkossa. Havaintopäiväkirjat olivat tässä kohtaa tärkeitä, koska vertasin niitä kertomuksiin sekä otin huomioon myös sen, millä tavoin ja millä äänenpainoilla ja korostuksilla asioita kerrottiin ja mitä toistettiin ja mitä vältettiin.

Mitä palvelukäyttäjät kuvasivat yhdenmukaisesti vaikka eivät sanallisesti samalla tavalla? Tutkittavat kuvasivat sosiaalityöntekijän ja heidän suhdetta heikentäviä tekijöitä useita. Sosiaalityöntekijää persoonana tai hänen yksilöllisiä piirteitään ei juuri-kaan kuvattu. Palvelukäyttäjissä esiintyy epäilyä koko sosiaalipalvelua ja koko auttamisjärjestelmää ja ajoittain myös sosiaalityöntekijän auttamishalua kohtaan. Ennakoasennetta muokkasi myös odotusarvo kohtaamisen jälkeen sille, miten asiat tulisivat jatkossa etenemään. Toistuvana ilmeni palvelukäyttäjän kertomuksissa itsestä tai kohtaamistilanteen ilmapiiristä kumpuava epäuskoa. Tämä liittyi siihen, että kuinka oma käyttäytyminen voi olla jotenkin haitallista asioiden hoitamiselle.

Sosiaalityöntekijään kohdistuvaa odotusta rasittaa yleinen ennakoimattomuus ja siihen tilanteeseen liittyvä turvattomuus. Epävarmuus oli yleinen tunne, joka kohtaamisessa oli usein läsnä. Selkeästi pettymystä ja epävarmuutta ja suhdetta sosiaalityöntekijään heikentää kokemus sanallisesti tai kirjallisesti selvästi sovittujen asioiden muuttuminen jatkuvasti. Kohtaamisen tilanteissa ilmenee myös puolin toisin eri tavoin vaikuttavaa hallitsematonta tunne-elämästä johtuvaa toimintaa. Tämä aiheuttaa jopa eräänlaista pelkoa ajoittain itseään ja välillä myös auttajaa kohtaan. Ilmenee suurta epävarmuutta siitä, miten omiin tunnereaktioihin suhtautua itse tai miten omille tunteille voi tehdä, jos niitä ei voikaan sitten tilanteessa hallita.

Sosiaalityöntekijän väliseen suhteeseen tuo myönteistä virettä sosiaalityöntekijän ammatillinen asiantuntevuus, joka ilmenee myös kertomuksista. Konkreettisten asioiden nopea ja sujuva kulku tilanteessa vaikuttaa siihen, että usko palveluun ja työntekijään säilyy. Mikäli palvelukäyttäjän oma ääni tulee kuulluksi helpolla, on se hyvä asia asiointisuhteessa, jonka varmistaminen on kuitenkin välillä vaikeaa. Vaivaton ja suora kontakti ilmaisevat avoimuutta suhteessa ja suvaitsevaisuus luo erilaisuudelle tilaa. Anteeksianto on myös asiointitilanteessa keskeistä, mikäli kaikki asiat eivät sovitusti edenneet tai on tullut jopa väärinymmärryksiä tai -käytöksiä. Palvelukäyttäjän ja sosiaalityöntekijän suhteeseen liittyy alttius epäluottamuksen syntymiseen, luottamus sosiaalityöntekijän ammattieettiseen toimintaan sekä itseluottamuksen vahvuus ja kestävyys. Sosiaalityöntekijän toiminnan vaikutukset näyttävät olevan jopa tietys-
sä suhteessa palvelukäyttäjän identiteettiin.

Kohtaamisesta tulkintaan - prosessi

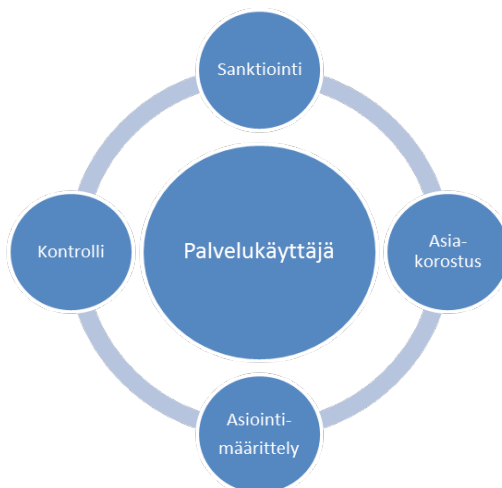


Sosiaalityön kohtaamiset muuttuivat kokemuksiksi tapahtumiksi ja tulkinnoiksi. Kertomukset olivat merkittävä osaksi palvelukäyttäjän kokemusmaailmaa. Kokemusta oli mahdollista tarkastella tämän jälkeen myös yksittäisinä tapahtumina. Tapahtumista voidaan näin tehdä tulkintaa, joka kertoo siitä, mitä sosiaalityöntekijä saa palvelukäyttäjässä aikaiseksi joko toiminnan, tunteen tai käsitysten tasolla.

8.2 Sosiaalityöntekijä palvelukäyttäjän aktivoijana ja passivoijana

Sosiaalityöntekijä on palvelukäyttäjän kertomuksissa sekä aktivoijana että passivoijana. Sosiaalityöntekijää kuvattiin kertomuksissa kuitenkin usein myös arvostavasti. Seuraavaksi kuvauksia, joissa sosiaalityöntekijä on vaikuttajana palvelukäyttäjän kertomuksissa kohtaamisista.

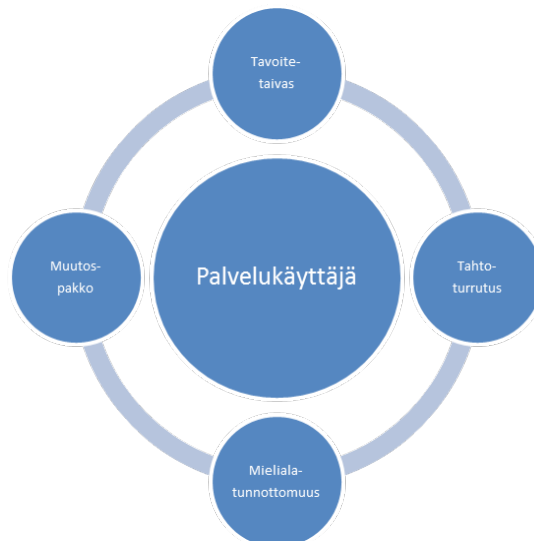
SOSIAALITYÖNTEKIJÄ PASSIVOIJANA



Sosiaalityöntekijän kanssa koettu kohtaamistilanne voi lamauttaa ja passivoida apua hakevaa. Itsessään kohtaamis tilanne jo voi olla sellainen, että yhteisiä sopimuksia ei palvelukäyttäjä ole voinut pitää. Tutkittavat kuitenkin tiedostavat hyvin sen, että sosiaalityöntekijä odottaa sopimusten täyttämistä. Tähän kuitenkin liittyy pelkoa ja ahdistusta, joka vaikuttaa tilanteessa sekä puheeseen että käyttäytymiseen.

Sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus ja tieto toteuttaa myös uhkaus tai varoitus. Palvelukäyttäjälle annetaan tällöin vaihtoehto tai sitten suoraan annetaan yksi mahdollisuus. Samassa tilanteessa voi olla käytössä myös palvelukäyttäjän omaan toimintaan reagoiva vastaisku, jolla saadaan tilanne hallintaan. Sosiaalityöntekijä voi myös analysoimalla upottaa palvelukäyttäjän tilanteessa omien tarkoitusten mukaisesti. Diagnostisoimalla tai jopa tietynlaisella lipevyydellä voi toteutua kohtaaminen. Tähän liittyy myös joustamattomat ja ennalta lukitut tulkinnat, jotka koskevat palvelukäyttäjää. (Hepworth ym. 2010, 158-159.)

SOSIAALITYÖNTEKIJÄ TURHAUTTAJANA

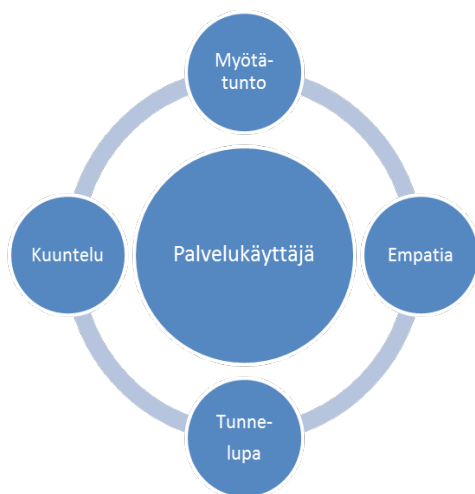


Sosiaalityöntekijälle on valikoimassa melkoisen vähän keinoja ja menetelmiä, joilla hyvin moninaisissa vaikeuksissa olevaa voi auttaa. Tällöin palvelukäyttäjä myös tunnistaa sen, että hänelle asetetaan moniakin vaatimuksia. Turhautuminen asiointiin ja myös kohtaamiseen vaikuttaa pitkäkestoisesti palvelukäyttäjään. Sosiaalityöntekijä ei tarkoituksellisesti sitä tee, mutta muutoksen prosessissa mukana oleminen voi olla

joskus apua hakevalle liian vaativaa. Yhteistyökin voi olla toisaalta myös sillä tavoin turhaa, että mitään uutta ei ole kummallakaan osapuolella kerrottavana.

Sosiaalityöntekijällä on myös mahdollisuus selkeästi tuomita, kritisoidaan tai asettaa syytöksiä palvelukäyttäjää kohtaan. Tällöin on ilmeistä, että tavoitellaan suoraa ja rehellistä puhetta ja ollaan avoimia ja kerrotaan se, missä ongelmat ovat ja vastuukysymykset tehdään selväksi. Tämä kuitenkin voi luoda pelkoa ja ehkä samalla uhmaakin. Voimakas negatiivinen tunnetila voi jäädä kokemuksena päälle ja olla jatkossakin vaikuttamassa yhteistyöhön. Sosiaalityöntekijä haluaa jossain tilanteessa neuvoa ja ehdottaa ennenaikaisesti vaihtoehtoja ja ratkaisuja. Tarkoitus on hyvä, mutta palvelukäyttäjä saattaa antaa päätösvallan tällöin kokonaan työntekijälle ja samoin hän ei ehdi kertoa asioita loppuun. Asiointiin vaikuttaa tällöin ratkaisukeskeisyys ja asiantuntijuus tulee työntekijältä. (esim. Hepworth, 158.)

SOSIAALITYÖNTEKIJÄ LOHDUTTAJANA

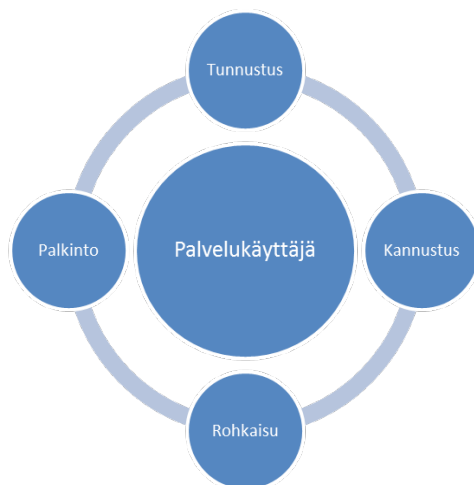


Sosiaalityöntekijän kuuntelu ja aito läsnäolo antaa tilaa palvelukäyttäjän tunnetiloilla. Tunnetilojen huomioiminen asiointiajan puitteissa voi olla haasteellista. Lohdutus ei kuitenkaan ole pelkkää kuuntelua vaan aktiivista ja reagoivaa mukana olemista. Palvelukäyttäjä kuitenkin helposti jättää asioita kertomatta ja olettaa, että sosiaalityöntekijää ei kiinnosta kuin ne konkreettiset hoidettavat asiat. Toisaalta tunnetilojen kysely suoraan voi olla tungettelevaa. Voi olla niin, että onkin tarve suojella omaa

henkilökohtaista minää ja käytetään asiointiminää, joka sitten paremmin asioi ja kestää myös negatiivisuutta. Lohduttamisen konkreettista muotoa arvostaa apua hakeva eri tavoilla. Monisanaisuus ei aina ole tärkeää.

Sosiaalityöntekijä voi olla toiminnassaan rauhoittava, myötätuntoinen, anteeksiantava ja lohdullinen. Kuitenkin niissä on aspekteja, jotka korostavat ikään kuin asiakkuutta. Sosiaalityöntekijä hyväksyy tällöin kurjuuden, vaikeudet ja ongelmat ja tavaltaan uusintaa ongelmia. Palvelukäyttäjä toteaa tällöin, että hänellä ei ole muutostarvetta ja kokee saavansa sääliä omaan kurjuuteensa, epäonneen ja huonommuuteen. (vrt. Hepworth 2010, 158)

SOSIAALITYÖNTEKIJÄ MOTIVOIJANA



Sosiaalityöntekijän palaute saattaa kuulostaa palvelukäyttäjistä epäaidolta ja jopa kummalliselta. Kohtaamisessa voi kuitenkin todeta aitouden. Monenlaisten itsetuntoa koettelevien kokemusten keskellä sosiaalityöntekijän kannustaminen voi tuntua mitättömältä ja jopa absurdilta. Kuitenkaan kyse ei olekaan pelkästään asiointi palautteesta vaan yleensä toimintaan motivoinnista. Sanojen lisäksi kohtaamisessa voi olla konkreettista, mutta palkkio voi olla myös vuorovaikutuksellinen.

Kohtaamisessa sosiaalityöntekijä voi keventää tunnelmaa tai korostaa hyvää yhteistyösuhdetta tietyllä tavalla kohdennetulla sarkasmilla. Samoin voi olla tarve käyttää huumoria häiritsevän paljon tai sitten niin, että korostetaan palvelukäyttäjän ongelmaa. Huumori ja sarkasmi voivat olla palvelukäyttäjistä alentavaa ja myös vaikuttaa siihen, kuinka avoimesti asioita jatkossa voi kertoa. Sosiaalityöntekijä voi yrittää toi-

mia siten, että palvelukäyttäjää vakuutetaan siitä oikeasta näkökulmasta yleispätevillä perusteilla. Kohtaaminen voi jopa muistuttaa luentoa. Mukana voi olla myös voimakasta ohjeistamista sekä johtaa asioista kiistelyyn. Tällöin palvelukäyttäjä on vastaanottajana ja tekee tästä omia päätelmiään tai sitten heittäytyy mukaan kiistan selvittämiseksi. (Hepworth ym. 158-159.)

9. JOHTOPÄÄTÖKSET

Sosiaalityöntekijällä on kohtaamisessa sekä ammatillinen että vuorovaikutuksellinen etulyöntiasema. Palvelukäyttäjällä on kohtaamisessa mukana avuntarve tai huoli ja se kuinka hän puhuu, käyttäytyy ja toimii on joskus hänelle itselleenkin arvoitus. Sosiaalityöntekijällä on mahdollisuuksia valita toimintatapoja sekä valtaa luoda kohtaamisen ilmapiiriä ainakin vähän haluamaansa suuntaan. Palvelukäyttäjän aktiivointi tai passivointi voivat olla tarkoituksellisia motivoivia tai vastuuttavia tai sitten myös tahattomia. Palvelukäyttäjä voi myös reagoida ennalta-arvaamatta tai toimia omaksi vahingokseen huolimatta kuinka sosiaalityöntekijät käyttäytyy.

Miten tutkimus vastaa niihin kolmeen tutkimuskysymykseen, joihin vastausta etsittiin? Aineisto oli ohutta ja siihen olisi tarvittu syvällisyyttä enemmän, Tutkimuksesta ei ilmene uutta tietoa, mutta uutta on se, että ihmiset pääsivät määrittelemään kertomustensa avulla suhdetta sosiaalityöntekijään. Palvelukäyttäjät muodostivat omien tietojensa ja ymmärryksensä ja kokemuksensa perusteella suhteen sosiaalityöhön palveluna, toimipaikkaan organisaationa ja yksittäiseen työntekijään kahden välisenä. Kohtaamisiin liittyi kuitenkin niiden ajoittaisesta satunnaisuudesta huolimatta kestäviä elementtejä ja siinä on mukana myös pysyvämpiä ja turvallisia rakenteita. Palvelukäyttäjät asettivat nämä hyvät asiat vaakakuppiin, kun toisaalta asiat voivat mennä kohtaamisessa myös huonosti. Tällöin ihminen tarkastelee sitä, mikä on oma rooli kohtaamisen onnistumisessa.

Sosiaalityöntekijän kohtaamiseen liittyy myös palvelukäyttäjän kohtaamistasapainoilu, jossa osa suhteesta sosiaalityöntekijään on liikkuvaa ja muovautuvaa ja liittyy tapauksiin ja tilanteisiin ja yksittäisiin kohtaamisiin. Tällaiset yksittäiset kohtaamiset voivat vaikuttaa myös tähän suhteen kestävämpiin rakenteisiin. Hyvä kohtaamiskokemus voi vaikuttaa käsitykseen koko palvelujärjestelmästä, mutta myös toisinpäin eli ikävä kokemus voi leimata koko järjestelmän pitkäaikaisesti. Yksittäinen sosiaalityöntekijä on kuitenkin melko vähän persoona. Hän on palvelujärjestelmän edustaja, jolla on tietty harkintavalta sekä asiointiasioissa, että myös kohtaamisessa ja suhteen

muodostamisessa. Tässä tutkimuksessa ilmeni sekin, että suhde voi syntyä yhdessä tapaamisessa sellaiseksi, että palvelukäyttäjä toimii jatkossa tietyllä tavalla. Sosiaalityöntekijästä syntyvä kuva liittyy myös herkästi ennakko-oletuksiin ja ennakkokäsityksiin.

Sosiaalityöntekijällä on erityiset tiedot, taidot ja resurssit tuottaa turhautumia, passiivitumista mutta myös olla aitona lohduttajana paikalla sekä toimia aktiivointi motivaattorina. Tällöin on huomioitava, että ilman kohtaamista voi myös tuottaa noita edellisiä, mutta niissä on kaikissa tilasaa myös kohtaamistyövälineelle. Kohtaaminen voi olla negatiivisessa merkityksessä myös ihmiselle erityisen vahingollinen, joten henkilökohtainen tapaaminen ei ole aina suoraan itseisarvoltaan myönteinen.

9.1 Sosiaalityöntekijän ja palvelukäyttäjän suhde

Yhteistyösuhteessa merkittäviä ovat luottamus, vastavuoroisuus, liittoutuminen ja pysyvyys. Yhteistyösuhteeseen voi lähestymistapoina olla velvollisuusorientaatio, kriisiorientaatio ja muutosorientaatio. (Järvinen 2007, 142.) Sosiaalityöntekijän ja palvelukäyttäjän suhteeseen sisältyy herkkyyys, joka tekee siitä luonteeltaan erityisen. Palvelukäyttäjä tarkkailee suhdetta ja arvioi sitä sen mukaan, mitä se hänelle tarkoittaa. Hän näkee sosiaalityöntekijän hyvin vähän persoonallisena vaan enemmänkin ammattimaisena auttajana, jolla on valtaa ja tietoa toimia hänen parhaakseen. Palvelukäyttäjä arvioi sitä, miten häneen suhtaudutaan ja ottaa suhteeseen sitten etäisyyttä tarpeen mukaan.

Beresford (2002) katsoo, että auttamistyössä asiakkaan ohittaminen voi johtua hänessä ilmenevässä toimintakyvyn ja käsityskyvyn heikkouksista (Valokivi 2004, 116). Eastmanin (1995) mukaan taas asiakas ja työntekijä voivat yhdessä sopia ne tavoitteet ja tukimuodot, joihin he voivat yhdessä sitoutua. Tavoitteena tällöin on se, että asiakas valtaistuu tilanteissa vähitellen ja sosiaalityöntekijän alussa vahvana ollut rooli heikkenee vähitellen. Toimintakyvyn kannalta olennaista on apua hakevan ja sosiaalityön välinen vuorovaikutus ja toimiva asiakas-työntekijä -suhde. (Valokivi 2002, 180-181.)

Sosiaalityöntekijän mahdollinen ylivalta ja valta-asema vaikuttavat palvelukäyttäjän suhdeajatteluun, koska se voi johtaa epäluuloisuuteen ja tekee yhteystyöstä takkiikapeliä. Tutkimuksessani palvelukäyttäjät eivät havaitse sitä, että sosiaalityöntekijät käyttävät kohtaamista työvälineenä. Ihmiset näkevät asioiden hoidon siis yhteistyössä tärkeänä, mutta hyvä kohtaaminen ja luonnollinen suhde tukee itsetuntoa, omanarvontuntoa ja jopa vaikuttaa identiteettiin. Palvelukäyttäjä pyrkii arvottamaan siis kohtaamisessa suhdetta joka kerta uudelleen ja se ei ole mitenkään tietyllä tavalla pysyvästi määritetty. Jokainen kohtaaminen on herkkä sille, että suhde rakentuu uudella tavalla. Tietysti kohtaamisen toistuessa saman sosiaalityöntekijän kanssa voi suhde olla palvelukäyttäjän näkökulmasta joko parempi tai huonompi.

9.2 Sosiaalityöntekijän toiminta palvelukäyttäjän tulkinnoissa

Sosiaalityöntekijä voidaan toimijana ja auttajana asettaa kaikkien niiden auttamistyössä mukana olevien viranomaisten nimettömään joukkoon. Auttajat ovat tällöin olemassa ja mukana viranomaisina ja edustavan kaikki ”niitä”. Tällöin ei siis sosiaalityöntekijän merkitystäkään voida edes pitää kovin olennaisena. (Vironkannas 2003, 300) Tämä tarkoittaa, että ei kuitenkaan pidä yliarvostaa kohtaamista tai asiointia liikaa. Merkitykset ovat hyvin yksilöllisiä ja mitä välttämättömämpää kohtaamisessa menestyminen on sitä haasteellisempaa ja jopa stressaavampaa se palvelukäyttäjälle on. Yksittäiset kohtaamiset sosiaalityössä eivät kuitenkaan ole tässäkään tutkimuksessa ainoita viranomaisasiointipaikkoja palvelukäyttäjälle. Odotusarvoa kuuntelevalle ja apua tarjoavalle sosiaalityöntekijälle kuitenkin on.

Apua hakeva tutkii, arvioi ja tarkastelee sosiaalityöntekijän toimintaa ja sitä miten se kohdistuu juuri häneen. Mieli-piteet, käsitykset ja ilmeet ja eleet ovat kaikki kertomusta siitä, miten sosiaalityöntekijä reagoi palvelukäyttäjään. Peilaaminen, heijastelu ja palaute toimivat aktivoijana ja pitää tilanteet merkityksellisenä. Aktiivisuus ja kiinnostuneisuus ilmentyvät sosiaalityöntekijän kannustavana, lohduttavana ja samalla kuitenkin ammatillisessa mielessä asiantuntijana. Oman toiminnan ylläpito ja tarkkailu kuitenkin vie energiaa apua hakevalta, joten sosiaalityöntekijältä samalla odotetaan erittäin hyvää tilannetarkkuutta ja mielialojen havainnointikykyä.

Rutiinit, määräykset ja raamit näyttäytyvät lähes poikkeuksessa negatiivisena. Mikäli kohtaamisessa vedotaan sanoissa ja teoissa organisaatioon se tuottaa turhautumaa kohtaamistilanteeseen.

Sosiaalityöntekijän ja taustalla olevan järjestelmän tehtävänä on järjestää apua hakevalle tilannekatsaus. Tällöin voidaan tarkastella rauhassa sitä, missä ollaan ja minne ollaan menossa. Tarkoituksena on yhdessä rakentaa menneestä tulevaisuutta kohti tulkintaa, jolla voidaan pyrkiä muutosta kohti parempaa. Muutokseen tähtäävät kertomukset eivät ole satunnaisia tai impulsiivisia vaan yhteistoiminnallisia prosesseja. Sosiaalityöntekijä tällöin ottaa huomioon sen sosiaalisen verkoston, jossa apua hakeva joutuu elämään ja uutta kertomustaan rakentamaan. Kertomus, joka on yhdessä suunniteltu jatkaa tällöin elämäänsä sosiaalityöntekijän huoneen ulkopuolella. (Jokinen 2000, 165.)

Sosiaalityön sisältöä määriteltessä hyvinvointinäkökulmasta aikuissosiaalityö ei ole universaalipalvelu, jota tullaan tai voidaan hakea jossakin elämän vaiheessa. Aikuisosiaalityö ilmenee ihmisten elämäntilanteissa tarveharkintaisena palveluna. Aikuisosiaalityön palveluihin oikeuttaa ja jopa joissain tilanteissa velvoittaa jokin elämäntilanteeseen tai hallintaan liittyvä ongelma. Aikuissosiaalityötä ei tällöin edes pidetä etuutena sen harkinnallisuus aspektista johtuen. (Juhila 2008, 20.) Tämä tekee kohtaamisesta erityisen, koska palveluissa on sekä välttämätöntä sekä harkinnan varaista osuutta. Kohtaamiskertomuksissa harvoin nimettiin se ongelma, joka oli kaikkein vallitsevin eli sosiaalityöntekijän tarve on moniulotteinen ja liittyy myös elämänhallinnan kysymyksiin.

9.3 Palvelukäyttäjän toiminta kohtaamisessa

Palvelukäyttäjän oli vaikea tutkimuksessakin kertoa siitä, miten hän itse reagoi ja toimii kohtaamisessa. Kohtaamiseen kytkeytyy monessakin tapauksessa valtasuhde ja asiointipakko ja tästä seuraa se, että jännite estää osittain johdonmukaisen toiminnan. Asioinnista tulee suoritus, johon resurssit eivät aina riitä ja odotukset eivät kohtaa sitä, mitä tarjotaan. Palvelukäyttäjä ei myöskään osaa suoraan kertoa, mitä hän

itse tekee kohtaamistilanteessa hyvän suhteen ylläpitämiseksi tai kehittämiseksi. Vastuu ja aloite annetaan helposti sosiaalityöntekijälle. Ainakaan ei tule ilmi se, kuinka tietoisesti suhdetta yritetään muuttaa tai siihen vaikuttaa.

Kohtaamisessa on läsnä yksilöiden lisäksi työntekijän puolella sosiaalityön järjestelmä, organisaatio, työyksikkö ja sille annetut resurssit ja sovitut linjaukset. Palvelukäyttäjä kokee kuitenkin olevansa vastuullinen sanomisistaan ja käyttäytymisestään ainoastaan kohtaamalleen työntekijälle. Palvelukäyttäjän mukana kohtaamiseen tulee hänen elämänkulkunsa, kokemuksensa ja lähipiirinsä. Suhde näyttää rakentuvan ja muotoutuvan palvelukäyttäjän ja sosiaalityöntekijän välillä jatkuvasti uudelleen. Se rikkoutuu tai muuttuu epäluottamukseksi ja siihen tulee mukaan epäilyä hyvin helposti. Kohtaamiseen liittyy tutkittavien kertomusten perustella sellaista, jota hyvin säännöstelty kirjallinen asiointi tai puhelinasiointi ei paljasta. Tässä tarkoitetaan ihmisen vallitsevia tunnetiloja, jotka eivät ole stabiileja. Yhteistyösuhde ei etene sellaisten kohdalla, joilla on dokumentoinnissa ja asiakirja-asioinnissa vaikeuksia. Ilman kohtaamista palvelukäyttäjä tuntee olevansa ulkopuolinen omissa asioissaan, koska ei saa vuorovaikutuskokemusta asioinnissaan.

Suhteeseen vaikuttaa se, että kohtaaminen on yksittäisenä tapahtumana siis joillekin lähes yhden tekevä ja lähes rutiininomainen pakollinen, jotta sosiaalityön palveluita yleensä voi saada. Yksittäisessä tilanteessa tarvitaan tietty määrä luottamusta, jotta kohtaaminen ei muutu prosessiksi, jossa luottamus täytyy aina ensin ansaita ja sitten alkaa vasta asiointi. Toiselle taas kohtaaminen muistuttaa lähes painajaista ja siihen kehitetään valtaisa henkinen stressi, joka on resursseihin nähden lähes ylivoimainen. Palvelukäyttäjä uskoo, että kohtaamisessa ei tapahdu mitään kovin poikkeuksellista tai vaadita sellaista, jota aiemmin ei ole vaadittu. Yllätykset jopa myönteisetkin nakertavat luottamusta. Kohtaamiseen liittyvä ennakoimattomat asiat ovat siis ahdistavia, joka viittaa siihen, että muutokset kohtaamisen rakenteeseen ja sisältöön on tehtävä vähitellen.

Hajautuneempi luottamus eli mitä enemmän erillisiä luottamuselementtejä on, sitä paremmin ihminen kykenee omaa luottamusta hallitsemaan. Tämä tarkoittaa, että jos ihminen luottaa vain yhteen elementtiin esim. työntekijään, niin pettymys siinä voi olla erittäin pysyvä ja vakava. Mikäli taas luottamus on moninainen ja moniulottei-

nen ei yksittäinen työntekijäkään voi huonolla kohtelulla tuottaa totaalista luottamuk-
sen menetystä. Toisaalta moniulotteinen luottamus, joka enemmän epäluottamuksen
tasolla, ei muutu vaikka jollakin tasolla luottamus paranee eli yksittäinen työntekijä
ei välttämättä saa muutettua sitä, että luottamus instituutioon on heikko.

10. POHDINTA

Kohtaamiskokemuskertomusten tutkimus itsessään oli samalla sosiaalityön ja sen palvelukäyttäjien välisen suhteen ulottuvuuksien tutkimus. Itse asiassa tutkimuksen aineiston hankintaan ja myös sen käsittelyyn liittyvä haasteellisuus kertoi, että tutkimuksen onnistumisen ehto on tutkijan ja tutkittavien välinen hyvä luottamussuhde. Tätä ei voi helposti saavuttaa, jos tutkimuksen kohteena oleva aihe sisältää itsessään vaikeita, pelottavia ja sekavia tunteita herättäviä asioita. Hyvienkin kohtaamisten kertominen ja julkistaminen nauhalle oli tässä tapauksessa kuitenkin liikaa. Kokemuksen kertominen omalla äänellä oikeilla asioilla ja oikeilla nimillä ei sittenkään voinut olla mahdollista.

Tutkimus osoitti itsessään, että vaikeasti saavutettava teema voi lisätä ymmärrystä myös tutkittavien mielessä. Aineiston hankinnan prosessissa selvisi, miksi tutkimuksia ei siis juurikaan ole voitu tehdä. Aineiston herkkyys ja menetelmien valinta ovat haastavia. Tämän vahvisti Anu Muurin (2008) näkemys siitä, miksi asiointitutkimuksia on tehty vähän. Kohtaaminen on siis hyvin intiimi tilanne puolin toisin ja sitä ikään kuin verhoaa sanattomasti sovittu salassapitovelvollisuus kumpaankin suuntaan. Palvelukäyttäjät ovat omineet salassapitovelvollisuuden tavallaan kertomuksissaan samoin kuin sosiaalityöntekijätkin lain määrääminä.

Kertomuksessaan palvelukäyttäjä peilaa kohtaamistilannetta itseensä. Hän katsoo helposti, että kyse on omasta osaamattomuudesta ja huono kokemus saatetaan nähdä omasta itsestä johtuvana. Palvelukäyttäjän näkökulmasta on hänen kanssaan läsnä professionsa taakse kätkeytyvä sosiaalityöntekijä, jonka työssä näkyy jatkuva paine ja kiire. Kohtaamiseen liittyy myös avun saamiseen liittyvä toistuva selittämisen ja turhautuneisuus. Kohtaamisessa eikä muussakaan mikään ei muutu, toimii itse palvelukäyttäjä kuinka vaan. Kokemus omien asioiden hoitamisen ulkopuolisuudesta kohtaamisessa korostuvat.

Palvelukäyttäjät ilmaisevat suhdetta sosiaalityöntekijään omalla toiminnalla ja arvioimalla tarkasti sekä omaa että työntekijän toimintaa. Suhdetta tarkkaillaan tällöin jatkuvasti ja sitä rakennetaan jokaisessa kohtaamisessa johonkin suuntaan. Suhde liittyy

osin elämäntilanteesta johtuvaan riippuvuussuhteeseen sosiaalipalveluista. Tällöin on pakottavasta syystä oltava tietyssä suhteessa sosiaalityöhön. Suhdetasolla voidaan kuitenkin rakentaa käsiteltäviin tai esillä oleviin asioihin turvallista etäisyyttä.

Tutkimuksen heikkoudeksi osoittautui se, että aineistoa oli hyvin kapealta sektorilta eli sitä olisi voinut hankkia kuitenkin enemmän. Aikataulu oli kuitenkin sen kaltainen, että aineistonkeruulle varattu aika oli jo venytetty syksyyn 2009. Palvelukäyttäjän kohtaamiskokemukset kertomuksina ovat intiimejä ja sensitiivisiä aineiston määrittäjinä. Syvälinen analyysi kohtaamiskokemuksista tarkoittaisi, että mukaan otettaisiin vain muutama kertomus, joita tarkasteltaisiin elämänkaaren kautta ja palvelukäyttäjän kokemana identiteettiä vaikuttavina muutoksina. Päädyin kuitenkin saatavilla olevaan aineistoon ja sen tulkintamahdollisuuksiin.

Tutkimuksen aineiston osalta on selvää, että kun yksityiskohdat häivytetään, niin kertomuksista katoaa niiden voima ja ne muuttuvat tulkinnanomaisiksi. Kuitenkin tässä tutkimuksessa toteutui kuitenkin se, että kohtaamiskokemuksensa saivat kertoa neljä miestä ja kolme naista omalla tavallaan. Kertomukset voitiin jakaa ilman oman äänen nauhoittamisen painetta ja sitä kautta ilmitulemisen pelkoa. Tutkimukseen osallistuneista suurimmalle osalle sosiaalityöntekijä oli kuitenkin ollut tärkeä hänet kohdannut henkilö ja ammattityöntekijänä ollut kaikesta huolimatta tueksi ja avuksi. Sosiaalityö oli tarjonnut heille kohtaamisen tilan ja paikan. Sosiaalityöntekijän kanssa asiointi, elämäntilanne ja oma ymmärrys suhteutettuna, antoi joko paremman tai huonomman palvelukohtaamisen. Kohtaamisen kautta palvelukäyttäjän identiteettiä muokkasivat siihen liittyvät tarkoitukset, merkitykset ja vaikutukset. Tällöin kaikki kohtaamisen ulottuvuudet palautuvat hänen arkeensa konkreettisina ajatuksina, toimintoina ja tekoina.

Tässä tutkimuksessa palvelukäyttäjän ja sosiaalityöntekijän välisen suhteen olennainen osa oli sen herkkyys ja tasapainottomuus. Suhteen syntymistä ja sen rakennetta voidaan ohjata järjestelmän ehdoilla, joka tekee suhteesta epätasa-arvoisen. Suhde on usein tilanne- ja tapauskohtaisesti muodostuva, joten siitä ei voi saada sellaista tietoa, joka olisi yleistettävää. Suhde ei tämän tutkimuksen mukaan synny tyhjiöön ja on joka tapauksessa olemassa. Ennako-oletukset ja ennakkokäsitykset ovat mukana joka kohtaamisessa. Suhde toki muotoutuu ja kehittyy myös muun asioinnin kuin

henkilökohtaisen kohtaamisen muodoissa. Kasvokkain tapahtuvassa tapaamisessa on vaikutuksia palvelukäyttäjään ja hänen omanarvontuntoonsa, itseluottamukseensa ja jopa hänen identiteettiinsä. Suhde on riippuvuussuhde siltä osin, kuinka palvelukäyttäjä sitä tarvitsee selvitäkseen. Tämä muodostaa haasteen sille, miten kohtaaminen huomioidaan asiointimuotona jatkossa.

Kysymyksiä, jotka eivät olleet tutkimuksen keskiössä, jäivät ilman vastausta. Ne liittyvät tutkittaviin eli palvelukäyttäjiin ja siihen, miten he kokivat kertomuksensa kertomisen. Auttoiko sosiaalityöntekijän kohtaamiskokemuksesta kertominen ihmistä pääsemään eroon muistoissa olevasta huonosta palvelukokemuksesta vai korostikohan muistelemisen itseasiassa koko kokemuksen merkitystä? Tuliko hyvästä palvelukokemuksesta liittyvästä kohtaamisen kertomisesta pelkästään hyvä mieli ja myönteisiä ajatuksia? Tällaisia tutkimuksen toteuttamisessa ja aineiston hankinnan vaiheita tarkastellessa tuli esiin. Tähän liittyy se kysymys, että kuka on yleensä kiinnostunut siitä, mitä varsinaisessa sosiaalityöntekijän kohtaamisessa tapahtuu ja millaiset mielialat ja mielikuvat palvelukäyttäjälle itselleen tilanteesta jää? Tällaiset kysymykset ovat jatkotutkimusaiheita, mutta myös eettistä pohdintaa. Tämän tutkimuksen perusteella palvelukäyttäjän tietoa, ymmärrystä ja kokemusasiantuntijuutta voisi pyrkiä saamaan sosiaalityön menetelmien kehittämiseen paremmin mukaan. Palvelukäyttäjä, asiakas tai kokemusasiantuntija kehitti tämänkin tutkimuksen idean niillä hiljaisilla signaaleilla ja tuotetuilla kertomuksilla.

Sosiaalityöntekijän tarina ja palvelukäyttäjän tarina voivat kohdata, kuten Rossiter (2000) on asian muotoillut. Sosiaalityössä tällöin on kysymys tarinoiden välisestä neuvottelusta, jossa kaksi paikantunutta ja osittaista perspektiiviä kohtaavat. Auttaminen on tällöin erojen tunnustavien yhteyksien luomista ja ylläpitämistä. Paikantuneen tai osittaisen tiedon käyttäminen ei tarkoita asiantuntijuuden hylkäämistä vaan toimimista sen mukaisesti tuosta tietystä paikasta käsin. Tällöin myös oman perspektiivin tunnistamalla ylläpidetään yhteyksiä muihin osittaisiin perspektiiveihin kuten palvelukäyttäjiin sekä muiden ammattikuntien näkemyksiin. (Keskinen 2004, 12)

Kohtaamisessa Hepworth ym. (2010) ovat tarkastelleet hyvin konkreettisesti sosiaalityöntekijän ja palvelukäyttäjän kohtaamiseen liittyviä kommunikaation esteitä ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Tutkimuksen arvoista olisikin tutkia, että kuinka kokemus-

asiantuntijat ja palvelukäyttäjät olisivat mukana sosiaalityön tutkimuksessa, kehittämisessä ja jopa koulutuksessa. Brittiläisessä ajattelussa on paljon kritisoitavaa, mutta myös jotain Suomessa edelleen kehitettävää. Ann Davis on nimittäin luonut tiimityön malleja, joissa kokemusasiantuntija on osa sosiaalityön kehittämisen ja koulutuksen tiimiä.

Haluan tarkentaa lopuksi sosiaalityöntekijän ja palvelukäyttäjän suhteen näkemystä tutkimusmaailmasta. Sosiaalityön olemuksesta on keskusteltu jo Suomessakin vuosikymmeniä. Sosiaalialan tutkimuksen päivillä sosiaalipolitiikan kehittäjä Brita Koskiahö-Cronström painotti, että sosiaalityöntekijöiden tulisi ammattikuntana itse määrittellä, mitä sosiaalityö oikeasti on. Mikäli näin ei tapahdu, on mahdollista, että määrittelyt tulevat muualta ja samalla sosiaalityön ottavat haltuun muut. Tämä asia jää kysymyksen alaiseksi tuleeko niin tapahtumaan. (Kapiainen 2011.) Olen osaltani ottanut haltuun osan palvelukäyttäjän sosiaalityöntekijäkäsityksestä ja uskon, että kumpikin osapuoli hyötyy siitä, että kohtaamista tapahtuu ja sitä tutkitaan.

LÄHTEET

- Banks, Sarah 1995. *Ethics and Values in Social Work*. Basingstoke: Macmillian.
- Banks, Sarah 2004. *Ethics, Accountability and the Social Professions*. Basingstoke: Palgrave, Macmillian.
- Beck, Ulrich 1995. Politiikan uudelleen keksiminen. Kohti refleksiivisen modernisaation teoriaa. Teoksessa: Beck, Ulrich; Giddens Anthony & Lash Scott (toim.) *Nykyajan jäljillä. Refleksiivinen modernisaatio*. Jyväskylä: Gummerus, 11-82.
- Beresford, Peter 2002. User involvement in research and evaluation: liberation or regulation? *Social Policy and Society* 1. Cambridge University Press. 95-105.
- Cedersund, E. 1999. Using Narratives in Social Work Interaction. In *Constructing social work practices*. Aldershot: Ashgate.
- Cree Vivienne & Davis Ann 2007. *Social work. Voices from inside*. Abington: Routledge.
- Crossley, Michele L. 2000. *Introduction Narrative Psychology*. Open University Press.
- Davis, Ann 2009. Sosiaalityön asialista asiakkailta. *Sosiaaliturva* no. 2/2009. *Sosiaaliturva –lehti. Huoltajasäätiö*. 12–13.
- Denzin, Norman K. 1989. *Interpretative Biography*. Newbury park: Sage.
- Eastman, Mervyn 1995. Users First – Implications for Management. Teoksessa Jack Raymond (toim) *Empowerment in Community Care*. Chapman & Hall, Bury, St Edmunds. Suffolk, 258-268.

- Eräsaari, Leena 2000. Sosiaalityötä linssin takaa. Teoksessa Karvinen Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja (toim.): Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. Jyväskylä: SoPhi. 117–145.
- Fook, Jan 2000. *Social Work: Critical Theory and Practice*. London: Sage.
- Gergen, Kenneth J. & Gergen Mary M. 1986. Narrative Form and the Construction of Psychological Science. Teoksessa Sarbin, T. (toim) *Narrative Psychology. The Storied Nature of Human Conduct*. New York: Praeger Press. 22-44.
- Gergen, Kenneth 1994. *Realities and relationships. Soundings in Social Construction*. Cambridge: Harvard University Press.
- Giddens, Anthony 1995. Elämää jälkitraditionaalisessa yhteiskunnassa. Teoksessa: Beck, Ulrich; Giddens, Anthony & Lash, Scott (toim) *Nykyajan jäljillä. Refleksiivinen modernisaatio*. Jyväskylä: Gummerus, 83-152.
- Granfelt, Riitta 2000. Kertomuksia kodittomuudesta ja marginaalista. Teoksessa Karvinen, Synnöve, Pösö, Tarja & Satka Mirja (toim) *Sosiaalityön tutkimus- Metodologisia suuntauksia*. SoPhi 48. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 99-116.
- Healy, Karen 2005. *Social work theories in context. Crating frameworks for practice*. New York: Palgrave.
- Heinonen, Hanna 2007. Kohti syvempää ymmärrystä sosiaalityössä - Tutkiva ja arvioiva työote sosiaalityöntekijöiden jäsentämänä. SOCCAN ja Heikki Waris Instituutin julkaisusarja 16/2007. Ammatillinen lisensiaattitutkimus. Helsinki: Yliopistopaino.
- Helne, Tuula 2002. *Syrjäytymisen yhteiskunta*. Helsinki: Stakes.

- Hepworth, H. Dean; Rooney, H. Ronald; Rooney, Dewberry Glenda; Strom-Gottfried, Kimberly & Larsen, JoAnn 2010. Direct Social Work Practice: Theory and Skills. Wadsworth. Brooks/Cole. Cengage learning.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu laitos. Keuruu: Otava.
- Hyväri, Susanna 2001. Vallattomuudesta vastuuseen – Kokemuksen politiikan sankaritarinoita. Vankeinhoidon koulutuskeskuksen julkaisu 3/2001. Vammala: Vammalan kirjapaino.
- Hyytinen, Riitta 2007. Lapsi, huumeperhe ja toivo. Lapsen todellistuminen huumeperheen kuntoutusprosessissa. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 37. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.
- Hänninen, Kaija; Julkunen, Ilse; Hirsikoski, Riitta, Högnabba, Stina & Paananen Ilkka; Romo, Henna & Thomasen, Tarya 2007. Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä. Raportti Bikva-arviointimenetelmän oppimisen kehistä. Stakes raportteja 6/2007. Helsinki: Stakes.
- Ilmonen, Kaj & Jokinen, Kimmo 2002. Luottamus modernissa maailmassa. SoPhi 60. Jyväskylä: Kopijyvä Kustannus Oy.
- Isaacs, William 2001. Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Jyväskylä: Gummerus.
- Jokinen Arja & Suoninen Eero 1999. Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Arja & Suoninen, Eero 2000. Rikoksesta resurssi. Narratiivien rakentuminen sosiaalityön kohtaamisessa. Teoksessa Karvinen & Pösö & Satka (toim.). Sosiaalityön tutkimus. Jyväskylä: SoPhi, 207-236.

- Jokinen, Arja 2000. Narratiivit muutostyön resurssina. Naisten kertomusten muotouminen turvakodissa käytävissä keskusteluissa. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 131-166.
- Jones Chris 1996. Anti-Intellectualism and the peculiarities of British social work education. Teoksessa Parton, Nigel (Toim) Social Theory, Social Change and Social Work. London: Routledge.
- Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi 2004. Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus - Historiaa ja nykysuuntauksia. Janus-lehti 2/2004. Sosiaalipoliittinen yhdistys – Sosiaali-poliittinen seura. 155-183.
- Juhila, Kirsi. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Sosiaalityö aikuisten parissa. Toim. Arja Jokinen & Kirsi Juhila. Jyväskylä: Vastapaino, 14-47.
- Järvinen, Minna-Kaisa 2007. Asiakas-työntekijäsuhteen dialoginen arviointi. kriminaalihuollossa. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaattityö. Tampereen yliopiston sosiaalipoliittikan ja sosiaalityön laitos. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 1/2007. Vammala: Vammalan kirjapaino.
- Kananoja, Aulikki 2007. Asiakastyön yleiset lähtökohdat. Teoksessa Aulikki Kananoja, Pirjo Marjamäki, Kristiina Laiho, Pirjo Sarvimäki, Pekka Karjalainen ja Marjaana Seppänen. Sosiaalityön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 98-117.
- Kapiainen, Päivi 2011. Ihmisen ja paperin välissä. Tesso-lehti. Viitattu 11.4.2011 <http://dialogi.stakes.fi/FI/tesson+arkisto/paakirjoitukset/pkirjoitus2.htm>

- Karvinen-Niinikoski, Synnove. 2009. Postmoderni sosiaalityö. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 131-159.
- Keskinen, Suvi 2004. Kohtaamisen paikkoja – tieto, valta ja sukupuoli sosiaalityössä. Teoksessa Tutkiva sosiaalityö Kiili Johanna ja Närhi Kati (toim). Talentia ja Sosiaalityön tutkimuksen seura. Jyväskylä: Painotalo Auranen. 12-14.
- Keskinen, Suvi 2003. Tulkintojen tuottamisen asiantuntijuus ja asiakkaiden narratiivit. Lastensuojelutyön kehittämistä sosiaalityön käytännön opetuksen yhteydessä. Teoksessa Anis, Merja, Keskinen, Suvi & Karvinen-Niinikoski, Synnove toim. Käytännön opetus sosiaalityötä kehittämässä. Vuoropuhelua käytännön sosiaalityön, opetuksen ja kehittämisen tiimoilta. Turun yliopiston Sosiaalipolitiikan laitoksen julkaisuja B: 27/2003. Turku: Turun yliopisto. 77-89.
- Korhonen, Satu; Julkunen, Ilse; Karjalainen, Pekka & Muuri, Anu. 2007. Arviointi ja hyvät käytännöt sosiaalipalveluissa - Asiantuntijoiden pohdintoja tulevasta. Stakesin Raportteja 16/2007. Stakes: Helsinki
- Kulmala Anna; Vanhala Anni & Valokivi Heli 2003. Sosiaalityön kohtaamia asiakkaiden kertomana. Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2. Jyväskylä: SoPhi, 125-146.
- Kylmä, Jari & Juvakka, Taru 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Laitinen, Maarit 2009. Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtamisissa. Lahtelaisten asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta. Lisensiaattityö. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Tampereen yliopisto. Lahti: M&P Paino.

- Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen Merja & Pohjola Anneli (toim) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 138-177.
- Laitinen Merja; Ojaniemi Pekka & Tallavaara Marja-Sisko 2007. Nyt kuullaan meitä asiakkaita - tutkimus kohtaamisesta, tiedosta ja osallisuudesta lastensuojelun työprosesseissa. B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 53. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Lister, Ruth 2002. Politics of Recognition and Respect: Involving People with Experience of Poverty in Decision making that Affects their Lives. Social Policy and Society 1. Cambridge University Press. 37-46.
- Muuri, Anu 2008. Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimitettiin. Tutkimuksia 178. Helsinki: Stakes
- Metteri, Anna 2004. Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry. Helsinki: Edita.
- Mäntysaari, Mikko 2008. Sosiaalityön teoria tutkimuksessa -"Minun teoriani". Talentia - lehdessä Puurunen Piia, Suonio Mari & Väänänen-Fomin Marja (Toim.) Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityön tiede ja teoriaperusta. Helsinki: Talentia - Sosiaalityön tutkimuksen seura, 36-43.
- Mönkkönen, Kaarina 2001. Kun kumpikaan ei tiedä. Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttamistarinoiden retoriikassa. Yhteiskuntapolitiikka 66 (2001): 5. Helsinki: Stakes, 432-446.
- Mönkkönen, Kaarina 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 94. Kuopio: Kuopion yliopisto.

- Niemi-Väkeväinen, Leena 1995. Yksilön ja yhteisön muuntuva suhde. Yhteis-
kunnan ja sosiaalityön muutoksen tulkintaa, Seinäjoen ammattikorkeakoulu,
sosiaalialan oppilaitosten julkaisuja julkaisusarja B, oppimateriaalit 3. Seinä-
joki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu.
- Parton, Nigel & O'Byrne, Patrick 2000. Constructive Social Work. Towards a
New Practice. Houndmills. Basingtone, Hampshire and London:
Macmillan Press LTD.
- Payne, Malcom 2005. Modern social work theory. 3. uudistettu painos. London:
Palgrave McMillan.
- Pietikäinen, Reetta 2007. Palveluiden väliinpuotoamisesta yhtenäisiin palvelupolkui-
hin? Tutkimusinventari nuorten nivelvaiheen palveluja koskevista tutkimuk-
sista. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, verkkojul-
kaisuja. Viitattu 10.12.2010
<http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/inventaari.pdf>
- Pohjola, Anneli 1998. Asiakkuuden ja ammattityön suhde. Teoksessa Anneli
Pohjola Liisa Hokkainen (toim.) Projektit paikallisena jatkuvuutena.
Hyvinvointipalveluprojekti osaraportti 7. Lapin yliopiston
täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja n:0 56. Rovaniemi: Lapin yliopisto,
185-199.
- Putnam, Robert D. 1993. Making Democracy Work. Civic Traditions in Modern
Italy. Princeton: Princeton University Press.
- Raitakari, Suvi 2002. Sosiaalityön marginaalistatus – Asiakkuus ja asiantuntijuus
modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä. Teoksessa Juhila, Kirsi;
Forsberg Hannele & Roivainen, Irene. Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylän
yliopisto. Jyväskylä: Kopijyvä Oy. 44-62.

- Raitakari, Suvi; Roivainen, Irene & Kröger, Teppo 2004. Sosiaalityön tutkimuksen moniäänisyys. *Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön aikakauslehti* 12 (2). 129-133.
- Raunio, Kyösti 2004. *Olellainen sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy.
- Rossiter, Amy 2000. *The Postmodern Feminist Condition: New Conditions for Social Work*. Teoksessa Barbara Fawcett; Brid Featherstone; Jan Fook, and Amy Rossiter (toim) *Practice and Research in Social Work: Postmodern Feminist Perspectives*. London: Routledge. 24-38.
- Saarenheimo, Marja 1997. *Jos etsit kadonnutta aikaa – vanhuus ja oman elämän muistelemisen*. Helsinki: Vastapaino.
- Satka, Mirja; Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta 2003. *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. *Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2*. Jyväskylä: SoPhi.
- Saurama, Elsa & Julkunen, Ilse 2009. *Lähestymistapana käytäntötutkimus*. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalityö ja teoria*. Jyväskylä: PS-kustannus, 293-315.
- Stanley, Liz & Wise Sue 1993. *Breaking out. Feminist consciousness and Feminist research*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Toikko, Timo 2009. *Tapauskohmainen sosiaalityö*. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalityö ja teoria*. Jyväskylä: WS Bookwell - PS-kustannus. 271-291.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 5.uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

- Valokivi, Heli 2008. Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien ja osallisuudesta oikeuksista ja velvollisuuksista. Väitöskirja. Sosiaalityön- ja sosiaalipolitiikan laitos. Tampereen yliopisto. Tampere: Tampereen yliopistopaino.
- Valokivi, Heli 2004. Lainrikkajan ääni auttamisjärjestelmässä. Teoksessa Jokinen, Arja; Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 115-133.
- Valokivi, Heli 2002. Toimiva asiakkuus – kriminaalihuollon palveluohjauksen naisasiakkaiden kertomana. Teoksessa Juhila, Kirsi; Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene. Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi, 164-187.
- Vironkannas, Elina 2003, Rajoitettuja strategioita ja taktisia identiteettejä – Huume hoitoyksikön nuorten asiakkaiden kertomuksia viranomaiskohtaamisista. Janus lehti 4/2003. Vol 11, 297-318. Viitattu 26.3.2011
http://helda.helsinki.fi/handle/10138/14080/rajoitettuja_ja_taktisia_identiteetteja_janus2003.pdf

LIITE 1 Aineistopyyntö ja yleiskysymykset

Tutkimusaineistopyyntö (intenetisivustolla, osoite paikallislehden foorumilla, jaettu eri tilanteissa, tapahtumissa, ryhmissä ja verkostotapaamisissa kevät-syky 2009)

OPINNÄYTETYÖTUTKIMUKSEN AINEISTOPYYNTÖ 22.1.2009 (päivitetty 3.3.2009)

Olen Jari Hirvonen ja opiskelen Diakonia-ammattikorkeakoulussa ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavassa koulutusohjelmassa. Koulutusohjelman nimi on päihdeet ja syrjäytyminen. Opinnäytetyöhöni pyydän kirjallista aineistoa sellaisilta, joilla on omia merkittäviä ja/tai vaikuttavia kertomuksia sosiaalipalveluiden kohtaamistilanteista sosiaalialan ammattityöntekijän kanssa omassa kodissa, toimistossa, muussa palvelupisteessä, palveluyksikössä tai muualla.

Tutkimuksen kohdat 1.-4. ovat yleisiä taustakysymyksiä ja kohdissa 5.-6. on annettu tilaa kohtaamiskokemuksia kuvaaville kertomuksille. Pyydän kahta erillistä kertomusta kohtaamisesta juuri niihin kohtiin.

Kertomukset käsitellään luottamuksellisesti ja siten, että niistä ei voida yksittäistä kertomusta tunnistaa. Yksittäisiä lainauksia tarinoista voidaan kuitenkin tutkimuksellisesti esittää. Nimiä ja osoitetietoja ei tarvita.

Tutkimuksesta voi kysyä lisää ottamalla yhteyttä puhelimitse tai sähköpostitse. Samoin

mikäli haluaa kertoa tarinat henkilökohtaisesti voi ottaa yhteyttä joko puhelimitse 050-5235256 tai sitten sähköpostitse jari.hirvonen@student.diak.fi.

Tiedoksi, että tutkimusaineistopyynnön sähköinen versio, johon voi myös kertomukset kirjoittaa, löytyy osoitteesta
<http://www.mysurvs.com/survey/213581755/>

Tutkimusaineiston keräämisaikaa on jatkettu 28.2.2009 jälkeen vielä 15.4.2009 asti. Kiitos jo etukäteen avustasi! Kertomukset voi myös jättää kuoressa tai lähettää XXXXX postiin seuraavilla yhteystiedoilla (huom. postimaksua ei tarvitse maksaa jos kuoren vie suoraan XXXXXX postiin):

Jari Hirvonen, Opinnäytetyön tutkimusaineisto

Poste Restante

XXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXX

Helsingissä 3.3.2009

Jari Hirvonen

YLEMPI AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO / OPINNÄYTETYÖ
3.3.2009

AINEISTOPYYNTÖVASTAUS

YLEISKYSYMYKSET

1. Sukupuoli (valitse oma sukupuolesi)

mies

nainen

2. Ikäsi (valitse se aikaväli, johon iältäsi sijoitut)

alle 18 vuotta

18-25 vuotias

26-35 vuotias

36-45 vuotias

46-55 vuotias

56-65 vuotias

66 vuotta tai enemmän

3. Kuinka monta henkilöä asuu taloudessasi (tarkoittaa perheenjäseniä)

yksi

kaksi

kolme tai enemmän

4. Pääasiallinen sosioekonominen asema (päätulonlähde)

Palkkatyössä

Yrittäjä

Työtön

Opiskelija

Eläkeläinen

Muu

5. Sosiaalipalveluissa saadun kohtaamiskokemuksen kertomus! (nro 1)

6. Sosiaalipalveluissa saadun kohtaamiskokemuksen kertomus (nro 2)

Kiitos avustasi! Tutkimusvastauksen palautus 15.4.2009 mennessä:

Jari Hirvonen, Opinnäytetyön tutkimusaineisto

XXXXXXXXX, XXXXXXXX

LIITE 2 Tutkimusinfo ja sähköinen aineistokysely

Tutkimus <http://www.mysurvs.com/survey/213581755/>

OPINNÄYTETYÖTUTKIMUKSEN AINEISTOPYYNTÖ (päivitetty 3.3.2009)

Olen Jari Hirvonen ja opiskelen Diakonia-ammattikorkeakoulussa ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavassa koulutusohjelmassa. Koulutusohjelman nimi on päihteet ja syrjäytyminen. Opin- näytetyön aineiston hankintaan tarvitsen apua sellaisilta, joilla on omia merkittäviä ja/tai vaikutta- via kertomuksia sosiaalipalveluiden kohtaamistilanteista sosiaalialan ammattityöntekijän kanssa omassa kodissa, toimistossa, muussa palvelupisteessä, palveluyksikössä tai muualla.

Tutkimuksen kohdat 1.-4. ovat yleisiä taustakysymyksiä ja kohdissa 5.-6. on annettu tilaa kohtaamis- kokemuksia kuvaaville kertomuksille. Pyydän kahta erillistä kertomusta kohtaamisesta juuri niihin kohtiin.

Kertomukset käsitellään luottamuksellisesti ja siten, että niistä ei voida yksittäistä kertomusta tun- nistaa. Yksittäisiä lainauksia tarinoista voidaan kuitenkin tutkimuksellisesti esittää. Nimiä ja osoite- tietoja ei tarvita.

TUTKIMUSVASTAUKSEN TÄYTTÄMINEN ALOITETAAN TÄMÄN SIVUN ALAREUNASTA KOHDASTA - ALOITA TÄSTÄ

Tutkimuksesta voi kysyä lisää ottamalla yhteyttä puhelimitse tai sähköpostitse. Samoin mikäli haluaa kertoa tarinat henkilökohtaisesti voi ottaa yhteyttä joko puhelimitse 050-5235256 tai sitten sähkö- postitse jari.hirvonen@student.diak.fi. Tutkimusaineistoa kerätään 25.9.2009 asti. Kiitos jo etukä- teen avustasi! Kertomukset voi myös jättää kuoressa tai lähettää XXXXXX postiin seuraavilla yhteys- tiedoilla (huom. postimaksua ei tarvitse maksaa jos kuoren vie suoraan XXXXX postiin):

Jari Hirvonen, Opinnäytetyön tutkimusaineisto
Poste Restante
XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX

HUOM! Tutkimukseen voi osallistua tämän internet vaihtoehdon tilalta myös käyttämällä tulostetta- vaa tiedostoa osoitteesta <http://two.xthost.info/tutkimus/Tutkimuslomake2009.pdf>



1. Sukupuoli (valitse oma sukupuolesi)

mies
nainen



2. Ikäsi (valitse se aikaväli, johon iältäsi sijoitut)

alle 18 vuotta
18-25 vuotias
26-35 vuotias
36-45 vuotias
46-55 vuotias
56-65 vuotias
66 vuotta tai enemmän



3. Kuinka monta henkilöä asuu taloudessasi (perheenjäsenet)

yksi
kaksi
kolme tai enemmän



4. Pääasiallinen sosioekonominen asema (päätulonlähteesi)

Palkkatyössä
Yrittäjä
Työtön
Opiskelija
Eläkeläinen
Muu



5. Sosiaalipalveluiden kohtaamiskokemuksen kertomus (nro 1)



6. Sosiaalipalveluiden kohtaamiskokemuksen kertomus (nro 2)

Tutkimus

Kiitos tutkimukseen osallistumisesta! (HUOM! Alla oleva rekisteröinti ei kuulu mitenkään tähän tutkimukseen vaan kuuluu tutkimuksen tietokannan ylläpitäjän toimintaan)

Share your opinion and participate in other MySurvs.com surveys too!

Enter your email to participate:

1 LIITE 3 Tutkimuksen tutkimuslupa

TUTKIMUSLUPA

TUTKIJA

Jari Hirvonen, ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opiskelija, Päihteet ja syrjäytyminen - koulutusohjelma

SÄHKÖPOSTIOSOITE

jari.hirvonen@student.diak.fi

PUHELIN

050-5235256

OPPILAITOS

DIAK Etelä

KOULUTUS

Sosionomi AMK

TUTKIMUKSEN OHJAAJAT

Tuovi Kivilaakso

DIAK Etelä

Puh. 040 509 0781

tuovi.kivilaakso@diak.fi

Aino-Elina Pesonen

DIAK Etelä

Puh. 040 509 1507

aino-elina.pesonen@diak.fi

TUTKIMUKSEN TASO

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

TUTKIMUSTAPA

Kysely, haastattelu ja havainnointi

TUTKIMUKSEN AIHE

Aikuissosiaalityön palvelukäyttäjien kohtaamiskokemuskertomuksia

TIETOJEN TALLENTAMINEN AINEISTON KERUUAIKA

Muistiinpanot ja havaintopäiväkirja 1.9-30.9.2009

MITÄ JA MITEN TIETOJA KÄSITELLÄÄN

Tutkimuksessa yksittäistä henkilöä koskevat tiedot säilytetään, arkistoidaan ja hävitetään henkilötietolaissa säädetyllä tavalla. Tutkittavan tarkat yksilöidyt tiedot eivät tule missään tutkimuksen vaiheessa ulkopuolisten tietoon. Tutkimuksessa kuitenkin käytetään yleistietona seuraavia tietoja, jotka voivat tulla tutkimuksessa esille ja ne ovat

- tutkittavan ikähaarukka viiden vuoden haarukassa
- tutkittavan sukupuoli
- tutkittavan sosiaalinen asema; työtön, työssä, työelämän ulkopuolella, eläkkeellä, tms.
- tutkittavan asumisolosuhteet muodossa yksin asuva, ei yksin asuva tms.
- asumisalueesta ainoastaan kaupungin alue ei kaupungin osa esim. eteläinen Helsinki

Tutkimuksessa ei käytetä saatuja tietoja tutkittavan tai hänen läheistensä vahingoksi tai halventamiseksi taikka sellaisten muiden etujen loukkaamiseksi, joiden suojaksi on säädetty salsapitovelvollisuus. Mitään tutkimuksessa esiin tulevia yksilöiviä tietoja tai henkilötietoja ei luovuteta sivullisille. Tutkijana olen tietoinen lainsäädännön, erityisesti henkilötietolain henkilötietojen käsittelylle asettamista vaatimuksista sekä vastuustani tietojen lainmukaisesta käsittelystä.

Paikka ja päivämäärä _____

Tutkijan allekirjoitus

Annan tutkimusluvan yllämainittujen tietojen perusteella

Paikka ja päivämäärä _____

Allekirjoitus _____

Nimenselvennys _____