

**Sofia Finnholm**

**RIIPPUVUUSHOITOKLINIKAN SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN  
KÄSITYKSIÄ LAADUKKAASTA YHTEISTYÖSUHTEESTA**

**Opinnäytetyö  
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Joulukuu 2020**

**TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ**

<b>Centria-ammattikorkeakoulu</b>	<b>Aika</b> Joulukuu 2020	<b>Tekijä/tekijät</b> Sofia Finnholm
<b>Koulutusohjelma</b> Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomi (AMK)		
<b>Työn nimi</b> RIIPPUVUUSHOITOKLINIKAN SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KÄSITYKSIÄ LAADUKKAASTA YHTEISTYÖSUHTEESTA		
<b>Työn ohjaaja</b> Pirjo Forss-Pennanen		<b>Sivumäärä</b> 31+7
<b>Työelämäohjaaja</b> Ireeni Finnholm		
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää sosiaalityöntekijöiden käsityksiä, mitkä tekijät vaikuttavat laadukkaaseen yhteistyösuhteeseen Pietarsaaren Riippuvuushoitoklinikalla. Riippuvuushoitoklinikka on avopalveluyksikkö, joka tarjoaa apua päihde-, peli- tai nettiriippuvuudesta kärsiville henkilöille sekä heidän läheisilleen. Hain opinnäytetyöhöni tutkimuslupaa Pietarsaaren sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksesta.</p> <p>Opinnäytetyössä esittelin Pietarsaaren Riippuvuushoitoklinikan sosiaalityöntekijöiden käsityksiä laadukkaasta yhteistyösuhteesta asiakkaan ja työntekijän välillä. Opinnäytetyössä käsittelemme kohtaamista, vuorovaikutusta, sosiaalialan eettistä ohjeistusta, voimaantumista yhteistyösuhteessa, sekä luottamuksen ja empatian merkitystä. Opinnäytetyö oli laadullinen tapaustutkimus, ja aineistonkeruun menetelmänä oli teemahaastattelu, joka toteutettiin yksilöhaastatteluina. Haastatteluaineistosta tein sisällönanalyysin aineistolähtöisesti.</p> <p>Tulosten mukaan yhteistyösuhteet käsitettiin vastavuoroisena, empaattisena, rehellisenä ja luottamuksellisenä suhteena. Yhteistyösuhteessa korostuvat asiakkaan omat tavoitteet, motivaatio ja toimijuus. Yhteistyösuhteen luominen on sosiaalialalla aina ensisijaista, joten opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää jatkossa sosiaalialan asiakastyössä ja uusissa opinnäytetyöissä.</p>		
<b>Asiasanat</b> Riippuvuushoitoklinikka, käsitys, laadukas yhteistyösuhteet, kohtaaminen, vuorovaikutus, luottamus, empatia, sosiaalialan eettinen ohjeistus, voimaantuminen.		

**ABSTRACT**

<b>Centria University of Applied Sciences</b>	<b>Date</b> December 2020	<b>Author</b> Sofia Finnholm
<b>Degree programme</b> Bachelor of social services		
<b>Name of thesis</b> SOCIAL WORKERS' PERCEPTIONS OF HIGH-QUALITY PARTNERSHIP IN THE ADDICTION TREATMENT CLINIC		
<b>Instructor</b> Pirjo Forss-Pennanen	<b>Pages</b> 31+7	
<b>Supervisor</b> Ireeni Finnholm		
<p>The purpose of this thesis was to find out about the perceptions of social workers, and about the factors affecting high-quality cooperation at the Pietarsaari Addiction Treatment Clinic. An addiction treatment clinic is an outpatient unit that provides help to people and their loved ones with drug, gambling or online addictions. The author applied for research permission for this thesis from the Pietarsaari Social and Health Service.</p> <p>In this thesis, the author presented the perceptions of the social workers of the Pietarsaari Addiction Clinic about the quality of the cooperation between the client and the professional. In this thesis, the author dealt with encounter, interaction, ethical guidelines in the social field, empowerment in a collaborative relationship, and the importance of trust and empathy. This thesis was a qualitative case study and the method of data collection was individual thematic interview. In this thesis, a content analysis based on data was carried out.</p> <p>According to the results, the partnership was perceived as a reciprocal, empathetic, honest and confidential relationship. The cooperation emphasizes the customer's own goals, motivation and agency. Creating a collaborative relationship is always a priority in the social field, so the results of the thesis can be utilized in future customer work in the social field, and in new theses.</p>		

<p><b>Key words</b> Addiction Treatment Clinic, empathy, empowerment, encounter, ethical guidelines, factor, high-quality cooperation, interaction, trust.</p>
--

## **KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY**

### **Ammattietiikka**

Ammattietiikka on ammattialan yhteinen näkemys siitä, millainen toiminta on ammatillista ja mikä ei. Pohtimalla näkemyksiä oikeasta ja väärästä saadaan ratkaistua työn moraaliset ongelmat. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 130.)

### **Dialogisuus**

Dialogiselle vuorovaikutukselle olennaista on vastavuoroisuus. Siinä kummatkin osapuolet osallistuvat keskusteluun ja luovat yhdessä dialogisen vuorovaikutuksen. (Mönkkönen 2018, 32, 107–108.)

Dialoginen ajattelu perustuu sille, että maailma on kaikille sama, mutta kaikki yksilöt eivät koe asioita samalla tavalla. (Raatikainen, Rahikka, Saarnio & Vepsä 2020, 130.)

### **Empatia**

Empatia tarkoittaa toisen ihmisen tunteisiin eläytymistä. Empaattisessa suhtautumisessa otetaan huomioon, että ihmisellä on omia asioita, joilla on henkilökohtaista merkitystä. Empatia välittyy rehellisyydellä, avoimuudella, kunnioittavalla ja myönteisellä asennoitumisella. (Juujärvi ym. 2007, 84–85.)

### **Käsitys**

Käsitys on ihmisen yksilöllinen kokonaisvaltainen ymmärrys ilmiöstä ja sen merkityksestä. Tällöin perehdytään ilmiöön ottamalla selvää tutkittavien ihmisten ajatuksista, kokemuksista ja näkökulmista aiheeseen liittyen. Aineiston hankinnassa pyritään käyttämään menetelmiä, joilla saadaan tietoa henkilöiden aidoista näkökulmista. (Hirsjärvi & Huttunen 1995, 174; Hirsjärvi ym. 2009, 164.)

### **Luottamus**

Luottamuksen syntyyn vaikuttaa ihmisen aikaisemmat kokemukset, asenteet, vallitseva kulttuuri ja henkilökohtaiset arvot. Luottamusta on hyvä lähteä rakentamaan ottamalla asiakas vastaan

kunnioittavasti ja varaamalla tarpeeksi aikaa kohtaamiseen. Asiakas tulisi kohdata tunnetasolla niin, että hänen asioilleen annetaan aikaa. Onnistuneesta yhteistyöstä jää asiakkaalle kokemus luottamuksellisesta suhteesta. (Raatikainen 2015, 70–71.)

### **Sosiaalityön eettiset perusteet**

Sosiaalialan työtä ohjaa eettiset periaatteet, joihin kuuluu ihmisarvon kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, itsenäisyys, elämänhallinta, syrjinnän ja väkivallan vastustaminen, asiakkaiden yksityisyyden ja tietosuojan turvaaminen, asiakkaan osallisuuden lisääminen, asiakkaan itsenäisen selviytymisen edistäminen, sekä itsemääräämisoikeus. (Mönkkönen 2018, 38–39.)

### **Voimaantuminen**

Voimaantumisen tavoitteena on saada oma elämä haltuun. Motivoinnilla pyritään saamaan asiakas voimaantumaan. Voimaantumisella tarkoitetaan kehitystä, joka lähtee ihmisestä itsestään. Tällä tarkoitetaan omaa halua, näkemystä omasta itsestä, tavoitteiden asettamista, ja luottamusta omiin mahdollisuuksiin. (Oksanen 2014, 259.)

### **Yhteistyösuhde**

Yhteistyösuhhteessa työntekijä keskustelee yhdessä asiakkaan kanssa yhteisistä tavoitteista ja pyritään etenemään kohti asetettuja tavoitteita (Mönkkönen 2018, 103.)

**TIIVISTELMÄ**  
**ABSTRACT**  
**KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY**  
**SISÄLLYS**

<b>1 JOHDANTO</b> .....	<b>1</b>
<b>2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TEHTÄVÄ</b> .....	<b>2</b>
2.1 Opinnäytetyön tutkimustehtävä .....	2
2.2 Laadukas yhteistyösuhde.....	3
<b>3 PIETARSAAREN RIIPPUVUUSHOITOKLINIKKA</b> .....	<b>4</b>
<b>4 YHTEISTYÖSUHDE ASIAKASSUHTEESSA</b> .....	<b>5</b>
4.1 Kohtaaminen ja vuorovaikutus .....	6
4.2 Sosiaalialan eettinen ohjeistus.....	8
4.3 Asiakkaan voimaantuminen.....	9
4.4 Luottamuksen ja empatian merkitys yhteistyösuhteessa .....	11
<b>5 OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄLLISET RATKAISUT</b> .....	<b>14</b>
5.1 Tutkimusmenetelmä .....	14
5.2 Aineiston hankinta .....	14
5.3 Teemahaastattelun analyysi .....	16
5.4 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys .....	19
<b>6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET</b> .....	<b>21</b>
6.1 Yhteistyösuhde Riippuvuushoitoklinikalla .....	22
6.2 Empatian ja luottamuksen merkitys yhteistyösuhteessa .....	22
6.3 Yhteistyösuhdetta vahvistavat ja heikentävät tekijät .....	23
6.4 Asiakkaan motivoiminen yhteistyösuhteessa.....	24
<b>7 POHDINTA JA ARVIOINTI</b> .....	<b>25</b>
7.1 Sosiaalialan kompetenssit .....	27
7.2 Kehitysehdotus ja jatkotutkimusaihe.....	28
<b>LÄHTEET</b> .....	<b>29</b>
<b>LIITTEET</b>	
<b>KUVIOT</b>	
KUVIO 1. Yhteistyösuhteeseen vaikuttavat tekijät .....	21
KUVIO 2. Opinnäytetyön SWOT-analyysi .....	26
<b>TAULUKOT</b>	
TAULUKKO 1. Esimerkki aineiston analyysistä. Yhteistyösuhteen määritelmä .....	18

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää sosiaalityöntekijöiden käsityksiä laadukkaasta yhteistyösuhteesta Pietarsaaren Riippuvuushoitoklinikalla. Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda sosiaalityöntekijöille ja sosiaalityön harjoittelijoille käsityksiä laadukkaasta yhteistyösuhteesta asiakkaan ja työntekijän välillä Riippuvuushoitoklinikalla.

Opinnäytetyön tilaajana on Pietarsaaren Riippuvuushoitoklinikka. Riippuvuushoitoklinikan palvelut on tarkoitettu päihde-, peli ja nettiriippuvuuksista kärsiville asiakkaille sekä heidän läheisilleen. Riippuvuushoitoklinikka on avohoitoyksikkö vapaaehtoisesti hoitoon hakeutuville henkilöille. (Pietarsaaren Sosiaali- ja terveystoimi 2020.)

Harjoitteluni aikana minulla oli mahdollisuus tavata useita asiakkaita. Huomasin harjoitteluni aikana, kuinka tärkeää on yhteistyösuhteen luominen työntekijän ja asiakkaan välillä. Idea opinnäytetyön aiheelle muodostui ollessani kahdeksan viikkoa harjoittelijana Pietarsaaren Riippuvuushoitoklinikalla. Ehdotin opinnäytetyön aihetta Riippuvuushoitoklinikan sosiaalityöntekijöille ja aloitimme yhteistyön. Hain tutkimusluvan Pietarsaaren Riippuvuushoitoklinikalta ja Pietarsaaren kaupungin sosiaali- ja terveystoimistolta talvella 2019.

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tapaustutkimus. Perehdyin laajasti kirjallisuuteen, liittyen yhteistyösuhteeseen vaikuttaviin tekijöihin työntekijän ja asiakkaan välillä. Avasin opinnäytetyön tietoperustassa käsitteitä, joita ovat käsitys, sosiaalityön eettiset periaatteet, voimaantuminen, empatia, luottamus, yhteistyösuhte, ammattietiikka ja dialogisuus. Käsitteet ovat toimineet pohjana haastattelukysymysten suunnitteluvaiheessa.

Opinnäytetyön haastattelut suoritin tammikuussa 2020. Haastattelut toteutin yksilöhaastatteluina ja menetelmänä käytin teemahaastattelua. Tämän jälkeen aloitin haastatteluiden analysoinnin ja opinnäytetyön kirjoittamisen. Opinnäytetyössä olen peilannut haastattelemieni Riippuvuushoitoklinikan työntekijöiden käsityksiä laadukkaasta yhteistyösuhteesta teoreettiseen tietoon.

## **2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TEHTÄVÄ**

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää sosiaalityöntekijöiden käsityksiä siitä, mitkä tekijät vaikuttavat laadukkaaseen yhteistyösuhteeseen. Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda sosiaalityöntekijöille ja sosiaalityön harjoittelijoille käsityksiä laadukkaasta yhteistyösuhteesta asiakkaan ja työntekijän välillä Riippuvuushoitoklinikalla.

### **2.1 Opinnäytetyön tutkimustehtävä**

Tutkimustehtävänä on vastata kysymyksiin:

1. Mitä on sosiaalityöntekijöiden mielestä laadukas yhteistyösuhde Pietarsaaren Riippuvuushoitoklinikalla?
  - 1.1 Mitkä asiat vahvistavat yhteistyösuhdetta?
  - 1.2 Mitkä asiat heikentävät yhteistyösuhdetta?
  
2. Miten sosiaalityöntekijät kohtaavat riippuvuusongelmaisista asiakkaita Pietarsaaren Riippuvuushoitoklinikalla?
  - 2.1 Mitä sosiaalityöntekijä tarkoittaa asiakkaan kohtaamisella?
  - 2.2 Miten sosiaalityöntekijä auttaa asiakkaan itsenäistä selviytymistä?

## 2.2 Laadukas yhteistyösuhde

Riippuvuushoidon laadukas yhteistyösuhde perustuu päihdehuollon laatusuosituksiin, joissa korostetaan asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan osallisuutta ja palvelun saatavuutta. Yhteistyösuhde on asiakaslähtöistä, ja siinä asiakkaan ja läheisten voimavaroja vahvistetaan sekä tuetaan. Yhteistyösuhde on asiakasta kunnioittava. Laadukkaassa yhteistyösuhteessa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, kohdataan asiakas empaattisesti, luodaan luottamuksellinen suhde asiakkaaseen ja käytetään tapaamisessa motivoivaa lähestymistapaa. Asiakastiedot ovat työntekijän ja asiakkaan välistä luottamuksellista tietoa. Asiakastietoja voi luovuttaa vain asiakkaan suostumuksella, kun työskennellään yhteistyössä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kanssa. Asiakas osallistuu häntä koskevaan hoidon suunnitteluun, sisältöön ja päätöksentekoon. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002, 15–26.) Riippuvuushoidon laadukas yhteistyösuhde on yhteneväinen sosiaali- ja terveysviraston laatupolitiikan, sekä arvopohjan kanssa (Laadun hallinta, potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma 2012, 5).

Päihdehoitotyössä on psykoterapiatutkimusten mukaan huomattu, että asiakkaan ja työntekijän välinen työskentelysuhde on tärkeä tekijä hoidon vaikuttavuudessa. Saarnio (2001) korostaa työntekijän ominaisuuksia toimia päihdehuollossa vuorovaikutuksellisessa kohtaamisessa. Kohtaamisessa korostetaan työntekijän empaattista, aitoa, kunnioittavaa kohtaamista, konkreettisuutta ja terapiasuhteen vuorovaikutuksellisuutta. Asiakkaan kohtaamisessa työntekijän pitää huomioida asiakkaan henkilökohtaiset tarpeet, mutta myös asettaa rajoja. (Saarnio, 2001, 224–232.)

### **3 PIETARSAAREN RIIPPUVUUSHOITOKLINIKKA**

Riippuvuushoitoklinikka on avohoitoyksikkö, joka tarjoaa palveluja asiakkaille, joilla on päihde- tai muita riippuvuusongelmia. Palveluja tarjotaan myös riippuvuusongelmista kärsivien omaisille ja läheisille. Kohtaamisissa otetaan huomioon asiakkaan sosiaaliset, taloudelliset, somaattiset ja mielenterveydelliset asiat. Riippuvuushoito järjestetään niin, että asiakkaan perus- ja ihmissoikeudet ja oikeusturva toteutuvat. Avopalvelut ovat asiakkaille vapaaehtoisia ja maksuttomia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002, 15–19, 30.) Riippuvuushoidossa käytetään psykososiaalisia työmenetelmiä ja lääkehoitoa. Psykososiaalisilla työmenetelmillä tarkoitetaan erilaisia terapiamuotoja, jotka toteutetaan yksilö-, perhe- tai ryhmäterapiassa. Tärkeää psykososiaalisissa työmenetelmissä on jatkuvuus, vuorovaikutussuhde, hyvä yhteistyösuhde, asiakkaan motivoiminen ja sitoutuminen muutokseen. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2016.) Psykososiaalisessa tukemisessa työntekijän ja asiakkaan suhde on tärkeä. Työskentelyssä asiakkaan elämäntilanne selkeytyy ja asiakasta pyritään auttamaan voimaannuttavalla keskustelulla. Psykososiaalisessa työssä on terapeuttinen ulottuvuus. Psykososiaalisessa työssä kietoutuu tarkastelu psyykkisten ja sosiaalisten ongelmien ympärille. (Helminen 2015, 24–25.) Sipilä (1989, 213, 224) toteaa psykososiaalisen työn liittyvän tilanteisiin, joissa asioina käsitellään päihteitä, psyykkisiä häiriöitä, kriisejä ja vaikeita ihmissuhteita. Työssä on terapeuttinen ulottuvuus, mikä näkyy työn tavoitteissa, joissa korostetaan ihmisen psyykkistä selviytymistä.

#### 4 YHTEISTYÖSUHDE ASIAKASSUHTEESSA

Yhteistyösuhde tavoitteena on edistää asiakkaan elämänlaatua, hyvinvointia ja sosiaalista toimintakykyä. Sosiaalinen toimintakyky käsittelee ihmistä hänen vuorovaikutussuhteissaan. Lisäksi se käsittelee ihmisen asemaa yhteisössä ja yhteiskunnassa itsenäisenä toimijana sekä osallistujana. Yhteistyösuhde on asiakaslähtöinen, ja jokainen asiakas tulee kohdata yksilönä ottaen huomioon asiakkaan kokonaiselämäntilanteen. Yksilön osallisuudella tarkoitetaan kokemusta, missä ihminen on oivaltanut pystyvänsä vaikuttamaan itseä koskeviin sekä ympäristöä koskeviin asioihin. Yhteistyösuhde asiakas on sitoutunut vaikuttamaan asioiden etenemiseen sekä ottamaan vastuuta tekojensa seurauksista. Työntekijänä on tärkeää huomata, että yhteistyösuhde ei sisällä vain työntekijän antamia ohjeita, vaan yhteistyösuhde on tilaa asiakkaan osallisuudelle sekä vaikuttamiselle. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija tehdessään itseään koskevia päätöksiä. (Raatikainen ym. 2020, 90, 139–140.)

Särkelä (2011, 31–32) jakaa hyvän asiakassuhteen neljään tekijään, joita ovat hyväksyminen, luottamus, välittäminen ja jämäkkyys. Asiakassuhteessa asiakas tulee hyväksytyksi omana itsenään. Hyväksyminen ei tarkoita kaikkien tekojen hyväksymistä. Tilanteessa tulee erottaa kaksi asiaa, asiakas ja asiakkaan teot. Yhteistyösuhde on asiakkaan päätettävissä, mitä asioita hän on valmis toteuttamaan muutoksen aikaansaamiseksi.

Yhteistyösuhde on työntekijän ja asiakkaan välille muodostunut kumppanuus, jossa vallitsee positiivinen tunneside. (Oksanen 2014, 113). Yhteistyösuhde turvallinen ilmapiiri on rento ja keskusteluyhteys jännittämättä asiakkaan kanssa sujuu paremmin. Tärkeää on, että keskustelulle on varattu riittävästi aikaa, eikä työntekijä kiirehtisi asiakasta puhumaan sellaisista asioista, joihin tämä ei ole vielä valmis. Tärkeää on huomioida kunnioittava suhtautuminen asiakkaan kertomiin asioihin. Asiakkaalla voi olla elämässään asioita, jotka aiheuttavat häpeää tai uhkakuvia. Yhteistyössä luottamukselliselle suhteelle on tärkeää, että työntekijällä on tilanneherkkyyttä ja taito kuunnella. (Haarakangas 2008, 75–78.)

Asiakas ja työntekijä tuovat yhteistyösuhde asiantuntijuutensa, tulkintansa ja ymmärryksensä esille, mikä vaatii luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta. Molemminpuolinen arvostus yhteistyösuhde ja työntekijän empatian osoittaminen auttaa asiakasta käsittelemään vaikeitakin tunteita ja asioita. Työntekijän tehtävänä on uusien ratkaisujen etsiminen, vuorovaikutuksellisen suhteen luominen, missä käsitellään tunteita ja otetaan esille vaikeitakin aiheita. Yhteistyösuhde

aikana reflektoidaan yhteistä työskentelyä. (Törrönen, Hänninen, Jouttimäki, Lehto-Lunden, Salovaara & Veistilä 2016, 151.)

#### **4.1 Kohtaaminen ja vuorovaikutus**

Kohtaamisella pyritään saavuttamaan hyvä vuorovaikutussuhde työntekijän ja asiakkaan välille. Vuorovaikutus on keskeinen käsite sosiaalialalla. Vuorovaikutus on sosiaalialan olennainen työskentelymenetelmä ja työskentelyn kohde. (Törrönen ym. 2016, 96.) Ihmisten välisellä vuorovaikutuksella voi olla terapeutin ja korjaava vaikutus (Dunderfelt 2016, 9).

Arvostavassa kohtaamisessa on kyse kahden eri ihmisen todellisuuden kuvan kohtaamisesta. Asiakkaalla tulee olla kokemus siitä, että hänen näkökulmansa on tullut ymmärretyksi. (Särkelä 2011, 29–30.) Työntekijän arvostava kohtaaminen ja aito välittäminen näkyvät työntekijän kyvyssä olla läsnä. Katsekontaktin, eleiden, ilmeiden ja kokemusten kautta työntekijä välittää kohtaamisessa ei-sanallisin keinoin välittämistä. Tärkeää on se, miten tehdään ja miten sanotaan. Tässä näyttäytyy työntekijän auttamishalu, asiakkaan kunnioitus ja arvostaminen. (Särkelä 2011, 38.)

Työntekijän on hyvä valmistautua kohtaamiseen avoimesti, ilman oletuksia. Työntekijä tietoisesti pyrkii valmistamaan itsensä neutraaliksi ennen asiakkaan saapumista. Kohtaaminen on erilaisuuden kohtaamista. Erilaisten kulttuurien ja elämäntapojen hyväksyminen auttaa kohtaamisessa, jonka tavoitteena ja tuloksena on ymmärtäminen. Kuuntelemisen taito on tärkeää kohtaamisessa. Kuuntelu on tarkkaa, keskittyneitä ja kommenttien esittämistä, sekä katsekontaktin säilyttämistä. (Oksanen 2014, 132–133.)

Vastavuoroisessa kohtaamisessa asiakkaan kuulluksi tulemisella tarkoitetaan sitä, miten työntekijä osoittaa, että kuuntelee. Asiakkaan kuulluksi tulemisesta voidaan osoittaa katsekontaktilla, palautteella ja avoimilla kysymyksillä. Kuulluksi tuleminen osoittaa asiakkaalle, että hänen on lupa jatkaa asiansa kertomista. Työntekijän asettamat avoimet kysymykset asiakkaalle voivat saada asiakkaan käsittelemään tunteita ja asioidensa syvällisempiä merkityksiä. Suljettujen kysymysten esittäminen ei tuo asiakkaan kerronnasta mitään merkittävää esille, koska vastaus saattaa jäädä asiakkaan kohdalla vain yhteen sanaan. (Törrönen ym. 2016, 143.)

Mönkkönen (2018) jakaa sosiaalisen vuorovaikutuksen perusmuodot viiteen tasoon. Tasot tulevat näkyväksi sosiaalialan arkityössä. Näitä ovat tilanteessa olo, sosiaalinen vaikuttaminen, peli, yhteistyö ja yhteistoiminta. Vuorovaikutuksessa tilanteessa ololla tarkoitetaan tilannetta, jossa kumpikin osapuoli, työntekijä ja asiakas, eivät saa vuorovaikutuksellista kontaktia toisiinsa. Tämän takia tapaaminen voi olla hyvin rutiininomainen. Toinen osapuoli saattaa olla hyvinkin aktiivinen, mutta toinen jää passiiviseksi. (Mönkkönen 2018, 99.)

Vuorovaikutuksen yhtenä osa-alueena sosiaalisella vaikuttamisella tarkoitetaan sitä, että toisella puolella on enemmän valtaa ohjata tilannetta. Vuorovaikutustilanteessa ei voi sulkea pois sitä, että yhteistyösuhde saattaisi muodostua joko asiantuntijakeskeiseksi tai asiakaskeskeiseksi. Tällöin vuorovaikutus on yhdensuuntaista, missä toinen osapuoli myötäilee. (Mönkkönen 2018, 100.)

Muita vuorovaikutukseen vaikuttavia alueita ovat peli, yhteistyö ja yhteistoiminta. Peli kuvastaa vuorovaikutusta, jossa molemmilla osapuolilla on yhteinen tavoite. Yhteistyösuhde ei toteudu, jos yhteistyö muodostuu kilpasuhteeksi, missä ei ajatella toisen parasta. Yhteistyösuhde yhteisen päämäärän saavuttamiseksi tulee olla yhteinen jaettu ymmärrys toiminnasta päämäärän saavuttamiseksi. Vuorovaikutukselliseen yhteistoimintaan liittyy yhteisesti tiedostetut päämäärät ja sitoutuminen työskentelyyn. Yhteistoiminnassa kontrollia ei tarvita, koska asiakkaalla ja työntekijällä on luottamusta. Kummatkin osapuolet ovat sitoutuneita yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. (Mönkkönen 2018, 101–109.)

Vastavuoroisessa dialogissa asiakkaan kuunteleminen avoimin mielin on tärkeää, jotta omien ajatusten esittäminen tulee mahdolliseksi. Avoimuus on myös sitä, että uskaltaa tunnustaa tietämättömyytensä, mutta on valmiutta vastausten etsimiseen. Tärkeää on kyky muuttaa omia käsityksiään asioista. Kohtaamisessa annetaan tilaa kaikille osallistujille, missä tunteiden ja mielipiteiden esittäminen on sallittua. Dialogissa pyritään etsimään yhteistä ymmärrystä asiasta, että kenelläkään ei ole lopullista totuutta. Kohtaamisessa on tärkeää huomioida minkälaiset puitteet ovat asiakkaan kohtaamiselle. Tärkeää on, ettei työntekijän ja asiakkaan välillä ole fyysisiä esteitä. Esimerkiksi työntekijä ei istu kirjoituspöydän takana vaan samantarvoisilla tuoleilla, millä luodaan tasa-arvoiset puitteet kohtaamiselle. (Haarakangas 2008, 14, 35.)

Asiakkaan ja työntekijän välillä vuorovaikutus ei tarkoita vain jatkuvaa keskustelua. Mikäli asiakasta on kohdannut vaikea suru tai vastoinkäyminen, työntekijän on oltava varovaisempi sen suhteen, mitä aiheesta nostetaan esille. Työntekijän kysymykset voivat koitua asiakkaalle liian haasteellisiksi, jolloin

on edettävä aiheessa rauhallisemmin. Työntekijä voi myös ääneen todeta asiakkaalle, että on myös lupa olla puhumatta. Tällaisessa vuorovaikutustilanteessa pysytään hetkessä, hiljennytään ja annetaan tilaa toiselle. Työntekijän on hyvä huomata, milloin keskustelu asiakkaan kanssa alkaa olemaan muutokseen pyrkivää ja milloin keskustelussa voi alkaa käyttämään motivoivaa haastattelua. (Raatikainen 2015, 111–112.) Asiakkaan kokiessa, että hän on pystynyt jakamaan asioitaan ymmärtäväisessä sekä läsnä olevassa kohtaamisessa, pystyy hän tämän jälkeen vastaanottamaan työntekijältä näkökulmia asiaansa. (Åhman 2012, 250.)

#### **4.2 Sosiaalialan eettinen ohjeistus**

Tarvitaan eettisiä normeja, jotta ammattikäytäntöjä voidaan ymmärtää ja kontrolloida. Ymmärtääksemme ammattikäytäntöjä on sitä varten julkaistu ammattikunnan omia eettisiä koodistoja ja ohjeita. (Airaksinen & Friman 2008, 28.) Sosiaalialan ammattilaiset sitoutuvat noudattamaan sosiaalialan eettisiä periaatteita. Sosiaalialan eettinen toiminta toteuttaa sosiaalialan arvoja. (Talentia 2017, 7.) Perustuslaissa on säädetty laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Laki korostaa sosiaalihuollossa asiakkaan oikeutta, asiakaslähtöistä, hyvää ja luottamuksellista kohtelua. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, § 1.) Eettiset ohjeistukset perustuvat osaltaan lainsäädäntöön. Näin eettisiä ohjeistuksia veloitetaan noudattamaan ammatillisessa työskentelyssä. Eettiset periaatteet kuuluvat myös niille sosiaalialan ammattilaisille, jotka eivät kuulu ammattijärjestöön. (Raunio 2011, 91–92.)

Sosiaalialalla on tilanteita, joissa työntekijän tulee pohtia asiakkaan oikeuksien ja työntekijän velvollisuuksien välistä suhdetta ja joihin ammattieettiset periaatteet eivät saata antaa aina vastauksia. Eettinen keskustelu ei ole vain yhden työntekijän vastuulla, vaan ratkaisukeskeistä keskustelua voidaan käydä koko työyhteisössä. (Talentia 2017, 7.) Sosiaalialan asiakastyössä työntekijän on hyvä tiedostaa oma ihmiskäsitys ja arvomaailma. Kohtaamisissa, joissa tulee esille arvostirriitoja, työntekijän tulee osata toimia tilanteissa eettisesti perustellusti. (Raatikainen ym. 2020, 20.) Yleiskielessä ihmiskäsityksellä tarkoitetaan asennoitumistamme ihmiseen ja sitä, miten se vaikuttaa meidän ihmissuhteissamme. Ihmisen asennoitumiseen voi vaikuttaa kulttuuriperinne, arvot, uskomukset ja kokemuksista tulleet tiedostamattomat sisällöt, sekä erilaiset uskomukset ja ideologiasta lähtevät arvostukset. (Rauhala 2005, 18.)

Arvokas ja kunnioittava kohtaaminen näkyy siinä, että sosiaalialan ammattilainen kunnioittaa ihmisarvoa sekä ihmisen oikeuksia. Ihmisarvolla tarkoitetaan ihmisen tasavertaista kohtaamista riippumatta hänen ominaisuuksistaan ja suorituksistaan. Ihmisoikeuksiin kuuluu itsemääräisoikeus. Ihmisen itsemääräisoikeudella tarkoitetaan asiakkaan oikeutta ja etua päättää omista asioistaan sekä päätöksistään. Asiakkaan päätöksiä tulee kunnioittaa, vaikka työntekijällä olisi erilaiset arvot ja elämänvalinnat. Eettisesti korkeatasoista sosiaalityötä toteutetaan, kun noudatetaan asiakaslähtöisyyttä. Työntekijän tulee kohdata asiakas kokonaisvaltaisesti. Kohtaamisessa otetaan ihminen huomioon yksilöllisesti, mutta myös osana hänen perhettänsä, yhteisöään ja koko yhteiskuntaa. Lisäksi työntekijän tulee edistää asiakkaan osallisuutta yhteiskunnassa. Ihmisoikeuden kunnioittaminen on myös sitä, että asiakkaan jakamat tiedot ovat luottamuksellisia. Työntekijän tulee kunnioittaa asiakkaan yksityisyyttä pitämällä häntä koskevat asiakirjat salassa. (Raunio 2011, 92–93.)

Sosiaalityön etiikka näkyy siinä, miten työntekijä käyttäytyy ja kohtaa asiakkaan. Tärkeää on sosiaalialan työntekijän myötätuntoinen ja moralisoimaton kohtaaminen. Työntekijän asenteellisuus voi saada asiakkaan puolustautumaan. Tärkeää on huomioida työntekijän eettinen vastuu ja oman työn tutkiminen sekä seurata asiakkaiden elämäntilanteen muutosta. Asiakkaan osallisuus yhteistyösuhteessa ei tarkoita sitä, että häneltä on vain kysytty. Asiakas on otettava mukaan prosessiin. Työntekijän on huolehdittava siitä, että prosessista on hyötyä asiakkaalle tämän omassa elämäntilanteessa. On tärkeää tiedostaa, millainen työskentely asiakkaan kanssa tukee toivottuun tulokseen pääsyä sekä millainen ei johda hyvään suuntaan. (Kananaja 2020.)

### **4.3 Asiakkaan voimaantuminen**

Sosiaalialan asiakastyössä lähdetään siitä, että jokaisella ihmisellä on mahdollisuus löytää ratkaisuja ongelmiinsa. Siitosen (1999) mukaan voimaantunut ihminen on löytänyt omat voimavaransa. Voimaantumisella voidaan tarkoittaa myös työntekijän voimaantumista. Voimaantuneella työntekijällä on osaamista, kykyä ja motivaatiota auttaa myös asiakasta. Tämä vaatii työntekijältä itsetuntemusta, herkkyyttä, työn arvoperustan tiedostamista ja tasavertaisen dialogin kohtaamista. (Raatikainen ym. 2020, 132–134).

Voimaantumisella tarkoitetaan ihmisen omaa kykyä vaikuttaa elämäänsä silloin, kun ihminen kohtaa elämässään ongelmia ja haasteita, esimerkiksi riippuvuusongelmissa tai elämänmuutoksissa. Sosiaalialalla asiakasta pyritään motivoimaan yhteisten tavoitteiden saavuttamisessa. Tavoitteiden

laadintaan osallistuvat työntekijä ja asiakas. Sosiaalialalla korostuu työntekijän rooli asiakkaan pyrkiessä omiin päämääriinsä. Vaikka tavoite on asiakkaan päämäärä, ne ovat kuitenkin yhteiset tavoitteet työntekijän ja asiakkaan välillä. Tavoitteiden asettamisessa ja motivoinnissa tulee olla maltillinen ja realistinen. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on erilaisten vaihtoehtojen esittäminen asiakkaalle. (Mönkkönen 2016, 126–128.)

Asiakkaan ulkoisella motivaatiolla tarkoitetaan ulkoa tulevia vaatimuksia tai pakotteita. Tällöin asiakas ei toimi omien valintojen mukaan. Tärkeää on, että asiakas toimii omassa elämässään omien valintojen ja motivaationsa mukaan. Silloin voidaan puhua toimijuudesta, jolloin asiakas on itse vastuussa valinnoistaan. (Mönkkönen 2016, 138.) Sisäinen motivaatio lähtee asiakkaan kokemuksesta, että hänellä on liikkumavaraa tehdä omia ratkaisuja. Sosiaalisen yhteyden tunne muiden kanssa tukee asiakkaan ajatuksia ja tunteita. Keskustelun sävy ammattilaisen kanssa tulee olla sellainen, että asiakas kokee pystyvänsä päättämään elämästään. (Oksanen 2014, 44.)

Ratkaisukeskeisessä työtavassa asiakkaan kanssa keskitytään hänen voimavaroihinsa ja tulevaisuuteensa. Työskentely on tavoitteellista. Asiakkaan kanssa voidaan puhua menneisyydestä, mutta oleellista on, miten menneisyyttä voi hyödyntää tämän hetkessä työskentelyssä. (Raatikainen ym. 2020, 111.) Reflektiivisesti toimiessamme ajattelemme mitä seurauksia toiminnastamme on ja mistä syystä toimimme tietyllä tavalla. Reflektiivisesti toimiessamme voimme kyseenalaistaa yhden totuuden olemassaoloa, mikä mahdollistaa erilaisten kokemusten huomioimisen. (Haarakangas 2008, 30.)

Työntekijän ei pidä keskittyä ainoastaan asiakkaan ongelmiin. Työntekijän tulisi toteuttaa voimavarakeskeisyyden periaatetta, jolloin työntekijä kiinnittää huomionsa asiakkaan voimavaroihin. (Raunio 2011, 103.) Positiivisten tunteiden syntymisen ja yhteisen toiminnan kautta asiakkaan ongelmat ratkeavat. Asiakkaan onnistuneen käyttäytymisen tuloksena hän voimaantuu ja hänelle rakentuu toimijaidentiteetti. (Törrönen ym. 2016, 154.) Työntekijän tulee olla luottavainen sen suhteen, että asiakas voi vaikuttaa oman elämänsä päätöksiin. Lisäksi työntekijän tulee huomioida, että valta-asema ei ole esteenä asiakkaan voimaantumisen. (Raatikainen ym. 2020, 134.)

#### 4.4 Luottamuksen ja empatian merkitys yhteistyösuhteessa

Särkelä (2011, 34–36) korostaa luottamussuhteen tärkeyttä. Luottamusta ei voi pitää itsestäänselvyytensä, vaan se on hyvän työskentelyn tulos. Vaikka työntekijä olisi kuinka ammattitaitoinen tahansa, luottamuksellinen suhde työntekijän ja asiakkaan välille ei synny lyhyessä ajassa. Luottamuksellisella suhteella ja molemminpuolisella kunnioituksella on tärkeä merkitys yhteistyösuhteessa. Asiakas ei ole ongelma, ja hänet tulee kohdata ihmisenä. Työntekijän tulee osoittaa yhteistyösuhteessa luottavansa asiakkaaseen ja osoittavansa, että asiakas on viimekädessä asiantuntija omassa elämässään. (Laitinen & Kemppainen 2010, 170–172.) Työskentely ilman luottamusta ja työntekijän huomaamattomuus asiakkaan tarpeille voivat aiheuttaa asiakkaalle turvattomuutta. (Raatikainen 2015, 57.) Luottamus sosiaalialalla liittyy myös lakiin asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Tämä tarkoittaa oikeudenmukaista, tasa-arvoista kohtelua, sekä asiakkaan tietojen pitämistä salassa. (Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, § 4)

Luottamuksellisessa yhteistyösuhteessa on yhteinen käsitys ja ymmärrys tilanteesta. Lisäksi mahdollisuuksista on yhteisesti rakennettua tietoa, jossa tulevat näkyväksi dialoginen asiantuntijuus. Dialogisessa asiantuntijuudessa kohtaavat työntekijä ja asiakas. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Työntekijän ja asiakkaan ollessa tietoisia yhteisistä päämääristä ja asiakkaan kokiessa yhteistyösuhteen yhdenvertaisena voidaan puhua laadukkaasta yhteistyösuhteesta. Silloin molemmat osapuolet ovat saavutettavissa toisilleen. Luottamussuhteessa ei ole kontrollointia, vaan asiakas pystyy puhumaan avoimesti etenemisestään ja vaikeuksistaan työntekijälle. (Oksanen 2014, 55–57.)

Luottamuksellisessa yhteistyösuhteessa asiakas voi myös turvallisesti epäonnistua, mutta kokee tulevansa silti hyväksytyksi. Luottamuksen avulla työntekijä herättelee asiakkaassa toiveikasta ajattelua, joka luo mahdollisuuden miettiä tulevaisuutta myös eteenpäin. (Raatikainen 2015, 142–144.) Sosiaalialan ammattilaisena on myös hyvä vahvistaa asiakkaan itsetuntoa. Itseensä luottavaisella ihmisellä on itseluottamusta olla haavoittuvassa asemassa toisen edessä. Ammattilaisen on tärkeää hyväksyä se, että kaikki asiakkaat eivät välttämättä pysty luottamaan työntekijään. Tilanne saa työntekijän pohtimaan myös omaa ammatillista itseluottamustaan. (Raatikainen 2015, 44–46.)

Asiakastyössä, jossa asiakas käyttää päihteitä, on tärkeää uskon ja toivon herättäminen asiakkaassa. Asiakkaan kokemus luottamuksellisesta suhteesta työntekijään voi motivoida asiakasta, ja luottamus vahvistaa toivon tunnetta tulevasta. Toivo ja usko ovat edellytyksiä, jotta voidaan saavuttaa

yhteistyösuhteessa asetetut tavoitteet. Sosiaalialan työntekijöillä on tärkeä asema, kun tuetaan asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja muutosta. (Raatikainen 2015, 18.)

Raatikainen (2015, 70–71) jakaa luottamussuhteen rakentamisen kolmeen päävaiheeseen: luottamuksen syntymiseen, luottamuksen rakentamiseen ja luottamuksen päättymiseen. Luottamus ihmisiin koetaan aina yksilöllisesti. Asiakassuhteen alussa on aina hyvä huomioida jokaisen asiakkaan henkilökohtainen suhtautuminen luottamukseen. Ihmisillä on suuria eroja, kuinka nopeasti he pystyvät luottamaan toiseen ihmiseen. Luottamussuhteen alussa on tärkeää kohdata asiakas empaattisesti, välittävästi, kunnioittavasti ja ystävällisesti. Asiakkaan tilanteen vähättely tai yleistäminen eivät auta luottamuksellisen yhteistyösuhteen muodostumista. Lisäksi rakenteellisilla tekijöillä, kuten henkilökunnan vaihtumisella asiakkaan kohdalla, on vaikutusta luottamuksen kehittymiselle. Työntekijöiden vaihtuvuus voi heikentää luottamussuhteen syntymistä. Tällöin asiakas joutuu käsittelemään asiaansa aina uudelleen jonkun toisen työntekijän kanssa.

Luottamussuhdetta tulee ylläpitää rakentamalla ja vahvistamalla sitä koko ajan vuorovaikutuksessa. Olennaisia asioita on tiedonkulku ja ajan tasalla oleminen. Luottamussuhteessa työntekijä ja asiakas tietävät, mikä on kenenkin rooli ja mitä yhteistyösuhteessa tavoitellaan. Työntekijältä vaaditaan taitoa asettua toisen ihmisen asemaan ja valmiutta vastata toisen tunteisiin. (Raatikainen 2015, 71.)

Luottamussuhteen viimeisessä vaiheessa on tärkeää, että kaikki osapuolet ovat tietoisia ammatillisen suhteen päättymisestä. Mikäli viimeinen luottamussuhteen olennainen vaihe ei hoidu hyvin, saattavat ikävät kokemukset vaikuttaa asiakkaan seuraavissa kohtaamisissa. Tärkeää on avoin ja yhdessä luotu työskentelyprosessi asiakkaan kanssa. Ajallisesti lyhyelläkin kohtauksella voi asiakas saada apua ja kokea sen voimaannuttavana kokemuksena. (Raatikainen 2015, 73.)

Luottamussuhteen lisäksi tärkeää asiakastyössä on myös aito, kunnioittava ja empaattinen kohtaaminen. Tärkeää on kohdata toinen ihmisenä ihmiselle. Asiakastyössä korostuu vahvasti tunnetyö, jossa työntekijän on jatkuvasti eläydyttävä asiakkaiden tilanteeseen. Empatia voidaan määritellä ammatillisena taitona, jota voi kehittää harjoittelemalla. Tutkimuksissa on osoitettu, että empaattisuus estää työuupumusta ja lisää työntekijöiden tehokkuutta. (Törrönen ym. 2016, 160–162.)

Empaattisessa kohtaamisessa työntekijän tulee osata kohdata asiakkaan monenlaisia tunteita, kuten surua ja vihaa. Tällöin asiakas alkaa käsittelemään ongelmiaan ja etsimään niille ratkaisuja. (Raatikainen ym. 2020, 99,135.) Istunnon aikana annetaan tilaa asiakkaalle kertoa tämän elämäntilanteesta. Työntekijä kohtaa asiakkaan sympaattisesti eli eläytyy asiakkaan elämäntilanteelle.

(Oksanen 2017, 125.) Empaattisessa kohtaamisessa työntekijä osaa asettua asiakkaan asemaan sekä huomaa ja ymmärtää asiakkaan tunteita. Kohtaamisessa työntekijä oivaltaa myös välittömien tunteiden taustalla vaikuttavat tunteet. Työntekijä ymmärtää toisen tuskan ja haluaa hyväntahtoisuuttaan auttaa asiakasta. (Törrönen ym. 2016, 155–156.) Työntekijän on hyvä toimia tietoisesti empaattisesti ja huomioida myönteisiä asioita asiakkaan tilanteessa, mikä tuo asiakkaalle mielenrauhaa ja tunnetta omasta pystyvyydestä vaikuttaa omaan elämäänsä. Myötätuntoinen kohtaaminen lisää asiakkaan ja työntekijän hyvinvointia. (Törrönen ym. 2016, 163.)

Inhimillisessä kohtaamisessa tunteiden kokeminen ja jakaminen on välttämätöntä sekä väistämätöntä. Kohtaaminen on henkilöiden välinen tunneyhteys. Ilman tunneyhteyttä kohtaaminen jää etäiseksi, eikä silloin synny luottamustakaan. Kohtaamalla toinen henkilö pelkällä ”järjen” äänellä voi vaientaa tukahduttuja tunteita. Inhimillisessä kohtaamisessa paras tapa kohdata toinen ihminen on välittämällä tunteita. Epäammatillisessa kohtaamisessa saatetaan ajautua siihen, että työntekijä osoittaa omaa pätevyyttään ja osaavuuttaan. (Kallio 2017, 183.)

Työntekijän kohdistuessa empaattista ymmärrystä myös itseensä lisää se taitoa ymmärtää myös muita. Osoitus empatiasta on halu kuunnella toista ihmisiä keskityneesti ja ymmärtäväisesti, säilyttäen kuitenkin omat rajansa. Emotionaalinen kompetenssi on sosiaalialan työntekijän tärkeä taito, jotta voidaan toteuttaa laadukasta asiakastyötä. Emotionaaliseen kompetenssiin kuuluu toisen asemaan asettuminen ja työntekijän itsestään huolehtiminen. Lisäksi työntekijän tulee säädellä, näyttää ja ilmaista tunteita. Tämä näkyy siinä, miten ihminen reagoi toisen tunteisiin. (Raatikainen ym. 2020, 44–45.) Työntekijän myötätunto määrittelee myös työntekijän työkuuntoa. Jatkuva liiallinen työntekijän myötätunto voi väsyttää ja hankaloittaa motivointia. Työntekijän on hyvä ottaa etäisyyttä ongelmiin, mutta liiallinen etäännyminen henkisesti asiakkaiden elämästä voi vaikeuttaa työntekijän tilaa ymmärtää asiakasta. (Oksanen 2017, 124.)

Sosiaalityöntekijä voi kokea erilaisten tunteiden, kuten vihan, syyllisyyden ja avuttomuuden kohtaamisen vaikeana. Tunteiden kohtaaminen asiakastyössä on eettisesti arvokasta kohtaamista, jolloin ihmisen tiedot, taidot ja kokemus otetaan huomioon. (Laitinen & Kemppainen 2010, 158.) Sosiaalityön asiakasprosessissa tunteilla on tärkeä merkitys. Tunteiden ilmaisu vaikuttaa asiakkaan kokemukseen siitä, että on tullut nähdyksi. Määrätietoinen tunteiden ilmaisu tuo asiakkaalle näkemyksen, että sosiaalityöntekijä uskaltaa nähdä hänen tilanteensa ja olla yhdessä hänen kanssaan kyseenalaistamassa elämässä olevia vaikeita tilanteita. (Laitinen & Kemppainen 2010, 158.)

## 5 OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄLLISET RATKAISUT

Seuraavissa kappaleissa avaan opinnäytetyön menetelmällisiä ratkaisuja. Avaan tapaustutkimuksen käsitettä ja kerron opinnäytetyön aineiston hankinnasta sekä teemahaastattelun analyysistä. Tapaustutkimus sopii opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi, koska se keskittyy ymmärtämään syvällisesti yhteistyösuhdetta ja kuvaamaan yhteistyösuhteeseen vaikuttavia tekijöitä Pietarsaaren Riippuvuushoitoklinikalla. Aineiston hankinta on toteutettu teemahaastattelulla. Teemahaastattelun analyysin tein aineistolähtöisesti.

### 5.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö oli laadullinen tapaustutkimus Pietarsaaren Riippuvuushoitoklinikalle. Laadullisella tutkimusmenetelmällä sain vastaukset tutkimuskysymyksiini. Laadullisen tutkimuksen selitys tulee empiriasta eli käytännöstä. Laadullinen tutkimus mahdollistaa ilmiön syvälliseen ymmärtämisen, kuvaamisen ja selittämisen. (Kananen 2017, 35–44). Laadullinen tutkimus on kuvailevaa ja siinä halutaan tietää, miten ihminen kokee tutkittavan ilmiön. (Kananen 2013, 19.)

Kvalitatiivinen tutkimus on yläkäsite lukuisille tutkimusmenetelmille ja tapaustutkimus (case-tutkimus) on yksi niistä. Tapaustutkimus on syvälinen ja kokonaisvaltainen tutkimus yhdestä ilmiöstä, jossa käytetään laajasti tietolähteitä. Tapaustutkimus voidaan toteuttaa kvantitatiivisesti eli määrällisesti ja kvalitatiivisesti eli laadullisesti. Toteutin opinnäytetyön kvalitatiivisesti. Tapaustutkimuksen arvioinnissa korostuvat etenkin laadullisen tutkimuksen arviointiin liittyvät seikat. Tapaustutkimuksessa ilmiöstä halutaan saada syvälinen kuvaus ja tutkimuskysymykset on esitetty usein ”miten?” ja ”kuinka?” -kysymyksillä. (Kananen 2013, 28–31, 54.) Opinnäytetyön tutkimuskysymysten kautta muodostui haastattelukysymykset. Opinnäytetyöni tarkoituksena on saada sosiaalityöntekijöiden käsityksiin perustuvaa tietoa Riippuvuushoitoklinikan laadukkaasta yhteistyösuhteesta.

### 5.2 Aineiston hankinta

Opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmänä käytin teemahaastattelua ja haastattelin neljää sosiaalityöntekijää kutakin erikseen. Teemahaastattelumenetelmällä tutkitaan yksilön kokemuksia,

käsityksiä asioista ja hänen elämismailmaansa. Tutkija on tutustunut aiempiin tutkimuksiin ja kirjallisuuteen aiheesta. Tällöin hän on tietoinen tutkimuskohteensa olennaisista tekijöistä sekä ymmärtää ilmiön kokonaisuutta. Tutkijalla on ymmärrys aiheesta ja kirjallisuudesta minkä avulla tutkija saa tehtyä teemarungon, jota hyödyntää haastattelutilanteessa. Opinnäytetyön etenemisessä teemojen suunnittelu on yksi tärkeimmistä vaiheista. Teemahaastattelussa on tärkeää, että haastattelija ja haastateltava ymmärtävät toisiaan. Tutkijan tulee ymmärtää haastateltavien työnkuva ja organisaation toimenkuva. Teemahaastattelussa käytetty käsitteistö on ymmärretty jokseenkin samalla tavalla haastattelijalla ja haastateltavalla. (Puusa & Juuti 2020, 112–113.) Hyvän haastattelurungon ansiosta haastateltava saa tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimusongelman kannalta tärkeää tietoa, kun keskitytään tutkimuksen keskeisiin asioihin. Tutkija saa mahdollisimman paljon tietoa teemojen kautta, jota voi myöhemmin peilata teorian kautta. (Kananen 2013, 113.)

Olin yhteydessä Pietarsaaren Riippuvuushoitoklinikkaan ja esitin heille opinnäytetyön aiheen. Riippuvuushoitoklinikan työntekijät olivat kiinnostuneita yhteistyöstä ja lähtivät mielellään mukaan. Päihdehuollon johtajan kanssa allekirjoitimme opinnäytetyösopimuksen. Tutkimuslupaa opinnäytetyölle hain Pietarsaaren kaupungin sosiaali- ja terveystalolta talvella 2019 ja sain luvan opinnäytetyön tekemiselle.

Opinnäytetyön haastateltavat valitsin siten, että heillä on sosiaalityöntekijän pätevyys. Laadullisessa tutkimuksessa tietoa kerätään henkilöiltä, joilla on paljon kokemusta ja tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Haastateltavien valinnan tulee olla tarkoitukseen sopivaa. Opinnäytetyön pyrkimyksenä on kuvata jotain ilmiötä tai tapahtumaa, eikä tehdä tilastollisia yleistyksiä. Aineisto on myös yleensä pienempi kuin määrällisessä tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa halutaan haastattelussa mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Haastattelukysymykset voidaan antaa haastateltaville etukäteen, jotta he voivat perehtyä kysymyksiin ennen haastattelua. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 74.)

Lähetin haastateltaville saatekirjeen ja suostumuslomakkeen haastatteluun. (LIITE 1 & 2.) Pietarsaari on kaksikielinen kaupunki, joten laadin kysymykset ruotsiksi ja suomeksi. Kirjallisen suostumuksen jälkeen lähetin sosiaalityöntekijöille etukäteen haastattelukysymykset. (LIITE 3.) Kysymykset olivat laajoja kysymyksiä, joten mielestäni työntekijöiden oli hyvä perehtyä kysymyksiin etukäteen. Sovimme haastatteluajankohdasta erikseen kunkin sosiaalityöntekijän kanssa. Kävin haastateltavien kanssa yhdessä läpi kysymykset. Jokaiseen haastatteluun varasin aikaa tunnin verran.

Tallensin opinnäytetyöni haastattelut ja kirjoitin eli litteroin ne sitten tekstiksi. Haastattelujen tallenteita käytin ainoastaan opinnäytetyössäni. Hävitin tallenteet, kun niitä en enää tarvinnut. Näin haastateltavien anonymiteetti säilyi. Haastatteluista tulleiden vastauksien perusteella analysoin mitkä tekijät vaikuttivat laadukkaaseen yhteistyösuhteeseen Pietarsaaren Riippuvuushoitoklinikalla. Haastattelut nauhoitin varmuuden vuoksi kahdella tavalla sanelimella ja tietokoneeni sanelin sovelluksella. Haastatteluiden jälkeen kirjoitin nauhoituksista haastateltavien vastaukset Word-tekstinkäsittelyohjelmaan. Kuunnellessani useaan otteeseen haastattelujen tallenteita ja kirjatessani niitä Word-tekstinkäsittelyohjelmaan jätin kirjoittamisessa epäolennaiset toistuvat sanat sekä äännähdykset pois. Yhteensä tekstiä tuli 17 sivua, fontilla Times New Roman ja rivivälillä 1,5. Tämän jälkeen tulostin haastattelut paperille ja aloitin vastausten analysoinnin.

### 5.3 Teemahaastattelun analyysi

Haastattelusta tulleiden vastauksien perusteella analysoin sosiaalityöntekijöiden käsityksiä siitä, mitkä heidän mielestään vaikuttavat laadukkaaseen yhteistyösuhteeseen asiakkaan ja työntekijän välillä. Opinnäytetyön tutkimustulosten analyysissa käytin sisällönanalyysimenetelmää. Sisällönanalyysi on yleisin käytetty metodi laadullisen aineiston tutkimisessa. Analyysin tavoitteena on saada aineistosta selkeä ja kattava kadottamatta sen merkittävää tietoa aineistosta. Analyysin toteutukseen kuuluu useita vaiheita. Analyysiyksikkö tulee valita, aineistoon tulee tutustua ja sen jälkeen pelkistää. Aineiston rajaamista ja pelkistämistä ohjaa tutkimustehtävä. Tämän jälkeen alkaa aineiston kategorisointi, teemoittelu, sekä tulkinta. Opinnäytetyötä lähdin analysoimaan aineistolähtöisesti. Tutkija on aineistolle avoin, ja hän käy sen moneen kertaan läpi, jotta hän tuntee aineistonsa. Lukukertojen myötä huomaa, ovatko aineiston näkökulmat toisistaan eroavia ja antaako aineisto vastaukset tutkimuskysymyksiin. Aineistolähtöistä analyysia ei määrää mikään tietty teoria minkä mukaan aineistoa pitäisi tulkita. (Puusa & Juuti 2020, 148–152.)

Koodaamisella saadaan merkittyä samaa tarkoittavat sanat ja lauseet koodein. Koodaus toimii hyvänä pohjana teemoittelulle. (Puusa & Juuti 2020, 152.) Tulostin haastattelut paperille ja kävin läpi jokaisen kysymyksen vastaukset läpi järjestyksessä. Alleviivasin vastauksista erivärisillä kynillä olennaiset asiat, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiini. Alleviivauksien jälkeen aloitin vastauksieni analysoinnin. Analyysivaiheessa teemoittelulla tutkitaan haastateltavien vastauksia, jotka olivat yhteisiä heille. Aineistoa yhdistellään ja pyritään löytämään samankaltaisuuksia eri luokkien välillä. Aineistosta

samaa tarkoittavat ilmaisut yhdistetään, ja se luokka nimetään tukittavan ilmiön mukaisesti. (Puusa & Juuti

2020, 153.) Aineiston analyysin vaiheet etenevät alkuperäisilmauksista pelkistettyihin ilmauksiin, joista olen muodostanut alaluokkia. Pääluokat olen nimennyt haastattelukysymysten teemojen mukaisesti. (TAULUKKO 1.)

TAULUKKO 1. Esimerkki aineiston analyysistä. Yhteistyösuhteen määritelmä

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääloukka
”No mä näkisin, että yhteistyö on asiakkaan ja työntekijän välinen suhde, tai asiakkaan ja asiakkaan verkoston välillä oleva suhde.”	Työntekijä ja asiakas	Osapuolien osallisuus	
”Yhteistyösuhde on molemminpuolista. Jos asiakas ottaa yhteyttä ja työntekijä vastaa asiakkaan tarpeeseen.”	Molemminpuolinen ymmärrys Vastavuoroisuus	Kohtaaminen	Yhteistyösuhteen määritelmä
” No tietysti yhteistyösuhde pitää olla semmoinen turvallinen. Semmoinen missä asiakas tuntee, että hän tulee kuulluksi.”	Turvallisuus ja kuulluksi tuleminen.	Kohtaaminen	
”Semmoinen kans missä asiakas on osallinen, et hän osallistuu siihen omaan hoitoon ja laittaa ne omat tavoitteet.”	Asiakkaan osallisuuden lisääminen. Tavoitteet työskentelylle	Asiakkaan toimijuus tavoitteilleen.	
”Yhteistyöllä tulevat näkyvän tämmöiset ammatilliset elementit kuten esimerkiksi vaitiovelvollisuus, itsemäärämisoikeus. Asiakas voi itse määrätä omat tavoitteensa.”	Vaitiovelvollisuus ja itsemäärämisoikeus.	Sosiaalialan eettiset periaatteet	

## 5.4 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyön tietoperusta käsittelee asiakkaan ja työntekijän välistä yhteistyösuhdetta sosiaalialalla. Pehdyin kirjallisuuteen ennen opinnäytetyön kirjoittamista varmistaakseni, että opinnäytetyön aiheesta on monipuolisesti kirjallisuutta saatavilla. Kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta on paljon kirjallisuutta. Olen pyrkinyt opinnäytetyössä monipuoliseen kirjallisuuskatsaukseen.

Toimin opinnäytetyön tekemisessä eettisesti ja luotettavasti. Esittelin itseni yhteistyökumppanilleni sosionomiopiskelijana ja esittelin opinnäytetyöni aiheen saatekirjeessä. Ennen haastatteluja on eettisesti oikein kertoa haastateltaville, mitä aihetta haastattelu käsittelee. Ihmiset eivät osallistu tutkimukseen, jos he eivät ole tietoisia siitä, mistä on kyse. (Tuomi & Sarajävi 2017, 64.)

Opinnäytetyön haastateltavilta pyysin saatekirjeessä allekirjoituksen haastatteluun osallistumisesta (LIITE 1.) Suostumuksessa luvataan haastatteluun osallistujille, että haastattelutallenteet hävitetään, kun opinnäytetyö on tehty, ja henkilöiden anonymiteetti säilyy. Pietarsaari on kaksikielinen kaupunki, joten laadin haastattelukysymykset suomeksi ja ruotsiksi. Haastateltavien tuli saada kysymykset omalla äidinkielellään, jotta kysymykset olivat ymmärrettävissä.

Tutkimuksen tulokset ovat luotettavia ja uskottavia, jos se on toteutettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Tutkimuksessa on tärkeää eettisesti kestävä tiedonhankintamenetelmä ja muiden tekijöiden töihin viittaaminen kunnioittavasti ja asianmukaisesti. Näin tutkimus on toteutettu huolellisesti, luotettavasti ja rehellisesti, sekä se on eettisesti hyväksyttävä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.)

Opinnäytetyöprosessia ohjaa eettinen sitoutuneisuus. Tutkijana on huolehdittava tutkimusasetelman sopivuudesta ja tutkimussuunnitelman laadusta. (Tuomi & Sarajävi 2017, 111.)

Opinnäytetyöprosessin työn laatu perustuu luotettavuuteen ja sitä tutkitaan sen eri vaiheissa. Suunnitelman eri vaiheet toteutetaan oikein, jotta pystytään saamaan oikeaksi todettua tutkimustietoa. Opinnäytetyön tulokset on raportoitu ymmärrettävästi ja kattavasti, sekä saatujen vastausten mukaisesti. (Kananen 2013, 115–120.)

Pragmaattisen käsityksen mukaan vain tieto, josta on hyötyä, on todellista ja käyttökelpoista. Pragmaattisessa käsityksessä korostuu tiedon käyttökelpoisuus ja usein sillä on sosiaalinen konteksti. Tärkeää on, miten saatua aineistoa voidaan käsitellä tavoitteellisesti. Kehittämistulosten

käyttökelpoisuus kertoo siitä, miten hyvin kehittämisprosessin tulokset ovat hyödynnettävissä. (Toikko & Rantanen 2009, 125.)

Laadullisessa tutkimuksessa keskeisenä luotettavuuden kriteerinä on tutkija itse. Tutkija on avoin subjektiviteetti ja tärkeä tutkimusväline tutkimuksessaan. (Eskola & Suoranta, 1998, 152.)

Tutkimuksen pätevyys tarkoittaa oikean tutkimustavan käyttöä, jotta saadaan mitattua haluttua asiaa. Tutkimuksen pätevyyttä lisää tutkimuksen tarkka kuvaus sen toteutuksesta. (Hirsijärvi ym. 2009, 231–232.) Opinnäytetyöni pätevyyteen vaikutti se, että haastateltavilla oli pitkä kokemus asiakastyöstä.

Laadullisella tutkimuksessa vakuuttavuuden käsite on keskeinen. Tutkijan on vakuutettava yhteisö tuomalla tutkimuksessaan koskevat valinnat ja tulkinnat, sekä perustelut esille mahdollisimman avoimesti. (Toikko & Rantanen 2009, 123.) (Eskola ja Suoranta jakavat 1998, 153) laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerit seuraaviin käsitteisiin uskottavuus, siirrettävyys, varmuus ja vahvistuvuus. Laadullisessa tutkimuksessa uskottavuudella tarkoitetaan sitä, että tutkijan käsitykset ja tulkinta tutkittavien käsityksistä vastaa toisiaan. Tutkimustulosten siirrettävyys on mahdollista, kun tietyt ehdot on täytetty. Naturalistisessa paradigmassa tuodaan esille, että sosiaalisen todellisuuden induktiiviset päättelyt ovat mahdottomia. Mikäli tutkimuksen ennustamattomasti vaikuttavat tekijät otetaan huomioon, lisää se tutkimuksen varmuutta. Opinnäytetyössä vahvistavuus kertoo siitä, että tulkinnat saavat tukea toisista vastaavaa ilmiötä tarkastelleista tutkimuksista.

Opinnäytetyön aihe on sosiaalialalla aina ajankohtainen, koska sosiaalialan työ perustuu yhteistyösuhteen vaalimisille ja kohtaamiselle, joten opinnäytetyöni tuloksia voi hyödyntää seuraavissa opinnäytetöissä. Haastatteluissa tuli samanlaisia käsityksiä yhteistyösuhteesta kuin kirjallisuudessa on ollut luettavissa, mikä kertoo opinnäytetyön luotettavuudesta. Opinnäytetyöni tulokset ja teoria olivat yhteen sovitettavissa.

Suoritin kahdeksan viikon harjoitteluni Pietarsaaren Riippuvuushoitoklinikalla. Mielestäni oli tärkeää, että sain nähdä käytännön työn Riippuvuushoitoklinikalla ajatellen opinnäytetyöni aihetta.

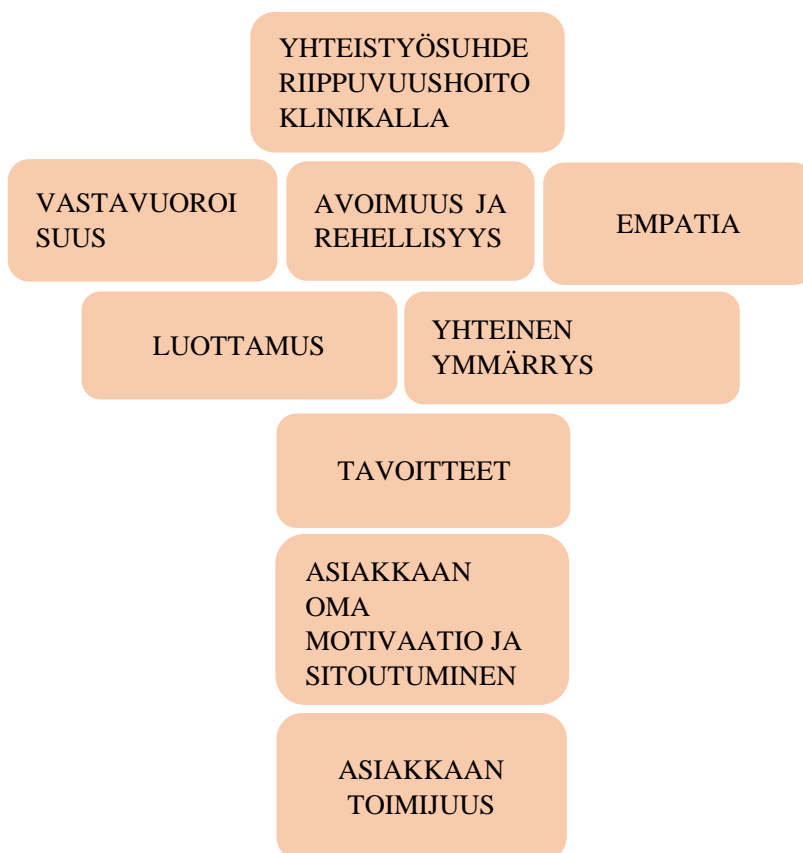
Harjoitteluni aikana tuli esille myös asioita, mitkä luovat perustaa hyvälle yhteistyösuhteelle. Koin, että kirjallisuuden tutustuminen ja etsiminen tuntui helpommalta, kun olin saanut havainnoida harjoittelun kautta asiakkaan ja työntekijän välistä yhteistyösuhdetta Riippuvuushoitoklinikalla.

Mielestäni oma mielenkiintoni ja haluni tietää lisää yhteistyösuhteesta asiakkaan ja työntekijän välillä sosiaalialalla lisää myös opinnäytetyöni vakuuttavuutta.

## 6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää sosiaalityöntekijöiden käsityksiä, mitkä tekijät vaikuttavat laadukkaaseen yhteistyösuhteeseen Pietarsaaren Riippuvuushoitoklinikalla. Haastateltavinani oli neljä sosiaalityöntekijää, joilla jokaisella oli pitkä työhistoria. Haastattelukysymyksiä oli seitsemän. Haastattelut suoritin Pietarsaaren Riippuvuushoitoklinikalla. Tässä luvussa tulen esittelemään Pietarsaaren Riippuvuushoitoklinikan sosiaalityöntekijöiden esittämiä vastauksia haastattelukysymyksiini.

Alle olen koontanut havainnollistavan kuvion haastateltavien käsityksistä laadukkaasta yhteistyösuhteesta. Yhteistyösuhteessa vastavuoroisuus, avoimuus, rehellisyys, luottamus ja empatia ovat keskeisessä asemassa. Yhteinen ymmärrys asiakkaan tavoitteista on tärkeää, sekä asiakkaan oma motivaatio muutosprosessissa. Yhteistyösuhte on tuottanut tulosta, kun asiakas on löytänyt oman toimijuuden omassa elämässään. Haastateltavien sosiaalityöntekijöiden käsitykset laadukkaasta yhteistyösuhteesta ovat yhteneväisiä tietoperustan kanssa. (KUVIO 1.)



KUVIO 1. Yhteistyösuhteeseen vaikuttavat tekijät

## 6.1 Yhteistyösuhde Riippuvuushoitoklinikalla

Sosiaalityöntekijät määrittivät yhteistyösuhteen sisältävän kunnioitusta, empaattisuutta ja molemminpuolista ymmärtämistä turvallisessa ympäristössä, jossa asiakas kokee tulevansa kuulluksi.

Paremmassa tapauksessa asiakas haluaa jonkinlaisen muutoksen ja minä työntekijänä saan olla mukana matkalla muutokseen.

Sosiaalityöntekijät toivat esille myös asiakkaan osallisuuden tärkeyden ja asiakkaan itsenäisen selviytymisen tukemisen. Sosiaalityöntekijät korostivat yhteistyössä asiakkaan asettamien tavoitteiden tärkeyttä. Yhteistyösuhteessa tulevat näkyviksi ammatilliset elementit, kuten esimerkiksi työntekijän vaitiovelvollisuus ja asiakkaan itsemääräämisoikeus. Yhteistyösuhteessa on hyvä, että asiakas tietää mikä on työntekijän työtehtävä ja missä työntekijä voi auttaa. Yhteneväisiä tekijöitä on huomattavissa tietoperustassa ja tuloksissa. Sosiaalityöntekijä toimii sosiaalityön eettisten periaatteiden mukaisesti ja toimii ammattieettisesti oikein. Sosiaalityöntekijällä on tärkeä rooli yhteistyösuhteen muodostamisessa.

Mitä enemmän ennakoimme, silloin ollaan vähän hukassa, eikä pystytä avoimin mielin kohtaamaan asiakasta

Yllä mainittu haastattelun lainaus korostaa kohtaamisessa asiakkaan yksilöllistä ja ennakkoluulotonta kohtaamista.

## 6.2 Empatian ja luottamuksen merkitys yhteistyösuhteessa

Sosiaalityöntekijät kuvailivat luottamusta yhteistyössä asiakkaan kunnioituksen osoittamisena ja aitona kiinnostuksena asiakkaan tilanteesta. Luottamus suhteen rakentaminen tarvitsee aikaa, koska se ei synny välttämättä ensimmäisen tapaamisen jälkeen. Rehellinen keskustelu ja avoimuus luo luottamusta. Rehellisyys ja luottamus tukee myös asiakkaan matkaa muutoksessa. Luottamusta on myös, jos asiakas pystyy ottamaan työntekijään yhteyttä, kun asiat ovat sillä hetkellä huonosti. Luottamusta yhteistyöhön lisää, jos työntekijä kertoo asiakkaalle, mitä hänen asiakastietoihinsa kirjoitetaan ja miten niitä käsitellään.

Sosiaalityöntekijät kertoivat empatian välittyvän asiakastyössä silloin, kun työntekijä pystyy asettumaan toisen ihmisen asemaan ja tunnistamaan asiakkaan tunteet. Sosiaalityöntekijöiden mukaan työntekijän tulee kohdata asiakas myötätuntoisesti ja ymmärtäväisesti. Siihen vaikutti myös se, miten osoittaa kiinnostuksen. Esimerkiksi työntekijän intuitio huomata asiakkaan tilanteesta jotakin ja tätä voidaan tarkentaa kysymällä asiakkaalta tarkentavia kysymyksiä liittyen hänen tilanteeseensa. Haastateltavat sanoivat, että tärkeää empatian näyttämisessä on myös se, että työntekijä pystyy toimimaan, eikä lähde liikaa mukaan asiakkaan tarinaan. Siksi tärkeänä pidettiin työntekijän omaa jaksamista, mikä vaikuttaa siihen, miten asiakas tulee kohdatuksi tunnetasolla. Empatia koettiin myös rehellisyytenä ja tosiasioiden kohtaamisena. Samanlaisia laadukkaaseen yhteistyösuhteeseen vaikuttavia tekijöitä on myös tietoperustassa. Hyvä yhteistyösuhte vaatii seuraavia asioita: luottamusta, avoimuutta, rehellisyyttä ja empaattisuutta. Työntekijällä ja asiakkaalla on mahdollisuus saavuttaa rehellinen ja luottamuksellinen yhteistyösuhte jossain asiakassuhteen vaiheessa. Onnistunut yhteistyösuhte riippuu kahden ihmisen toiminnasta. Aina yhteistyösuhte ei onnistu, mihin voi vaikuttaa monet tekijät, kuten esimerkiksi paikka, ensivaikutelma, ihmisen tunteet tai asenteet.

### **6.3 Yhteistyösuhdetta vahvistavat ja heikentävät tekijät**

Sosiaalityöntekijät vastasivat, että yhteistyötä vahvistaa asiakkaan positiiviset odotukset tai neutraali suhtautuminen Riippuvuushoitoklinikkaan. Vahvistavia asioita ovat läsnä oleva, turvallinen ympäristö, kuunteleva ja avoin ilmapiiri, missä asiakas uskaltaa kertoa avoimesti ja luottamuksellisesti tilanteestaan. Asiakkaan yksilöllistä kohtaamista ja asiakkaan kokemus siitä, että hän on tärkeä, pidetään yhteistyötä vahvistavana tekijänä. Yhteistyötä vahvistaa, jos asiakas omalta osaltaan tunnistaa ongelmansa ja hakee apua, sekä on motivoitunut muutokseen. Tärkeää on myös se, että asiakas uskaltaa ottaa yhteyttä vaikeina hetkinä. Yhteistyösuhdetta vahvistava tekijä on, jos asiakas pystyy etenemään tavoitteidensa suunnassa ja työntekijä antaa asiakkaalle toivoa sekä uskoa asiakkaan omaan pystyvyyteen.

Heikentäviksi tekijöiksi koettiin luottamussuhteen puuttuminen, ennakkoluulot ja ajan puute. Hankalaksi koettiin asiakkaan vaikeus asettaa tavoitteet työskentelylle kaksijakoisten tuntemusten takia tai ettei pystytä etenemään asetettujen tavoitteiden suunnassa. Heikentävänä tekijänä yhteistyösuhteessa on se, jos asiakas kieltää ongelmansa ja hän ei sitoudu käymään tapaamisilla. Tällöin työntekijällä ei ole tietoa siitä, mikä on asiakkaan tämänhetkinen tilanne sekä suunnitelma jatkolle. Yhden tapaamisen jälkeen työntekijä ei osaa nähdä, mikä on asiakkaan tilanne elämässä.

Tämän lisäksi asiakkaan puhumattomuus tuo haastetta työskentelylle, mikä lisää työntekijän epätietoisuutta.

#### **6.4 Asiakkaan motivoiminen yhteistyösuhteessa**

Haastatteluissa tuli esille, että sosiaalityöntekijät pyrkivät motivoimaan yhteistyösuhteessa asiakasta kohtaamalla asiakas yksilöllisesti, tasavertaisesti ja osoittamalla asiakkaalle tämän onnistumisia sekä korostamalla asiakkaan hyviä puolia.

Korostaisin asiakkaan omaa toimijuutta elämässään. Silloin kun se toimijuus löytyy silloin, ollaan tavallaan voiton puolella

Sosiaalityöntekijöiden haastattelutuloksia analysoidessa huomasin keskeiseksi asiaksi asiakkaan motivoimisessa oman toimijuuden löytämisen asiakkaan omassa elämässä. Haastateltavat korostivat, että kysymysten asettaminen asiakkaiden elämään ja refleктоiminen menneestä nykyhetkeen lisää asiakkaan motivaatiota. Haastateltavat pitivät tärkeänä asiakkaana uskomista itseensä ja omaa halua tehdä asiat eri tavalla, jotta muutos olisi mahdollista. Haastatteluissa nousi esille myös terapiamentelmänä motivoiva haastattelu. Tärkeänä pidettiin myös työntekijän toivon antamista. Vastauksissa tuli esille, että työntekijällä on helpompaa saada asiakas motivoituneeksi, jos asiakas huomaa oman elämänsä haasteet. Tietoperustassa puhutaan voimaantumisesta, mikä tarkoittaa samaa asiaa kuin tuloksissa tuli ilmi ihmisen toimijuudesta. Sosiaalityöntekijän toimenkuvan kuuluu asiakkaan oman motivaation ja toimijuuden tukeminen. Asiakkaan löydettyä oman motivaation, toimijuutensa ja sitoutumisensa tavoitteelliseen työskentelyyn voidaan puhua voimaantumisesta.

## 7 POHDINTA JA ARVIOINTI

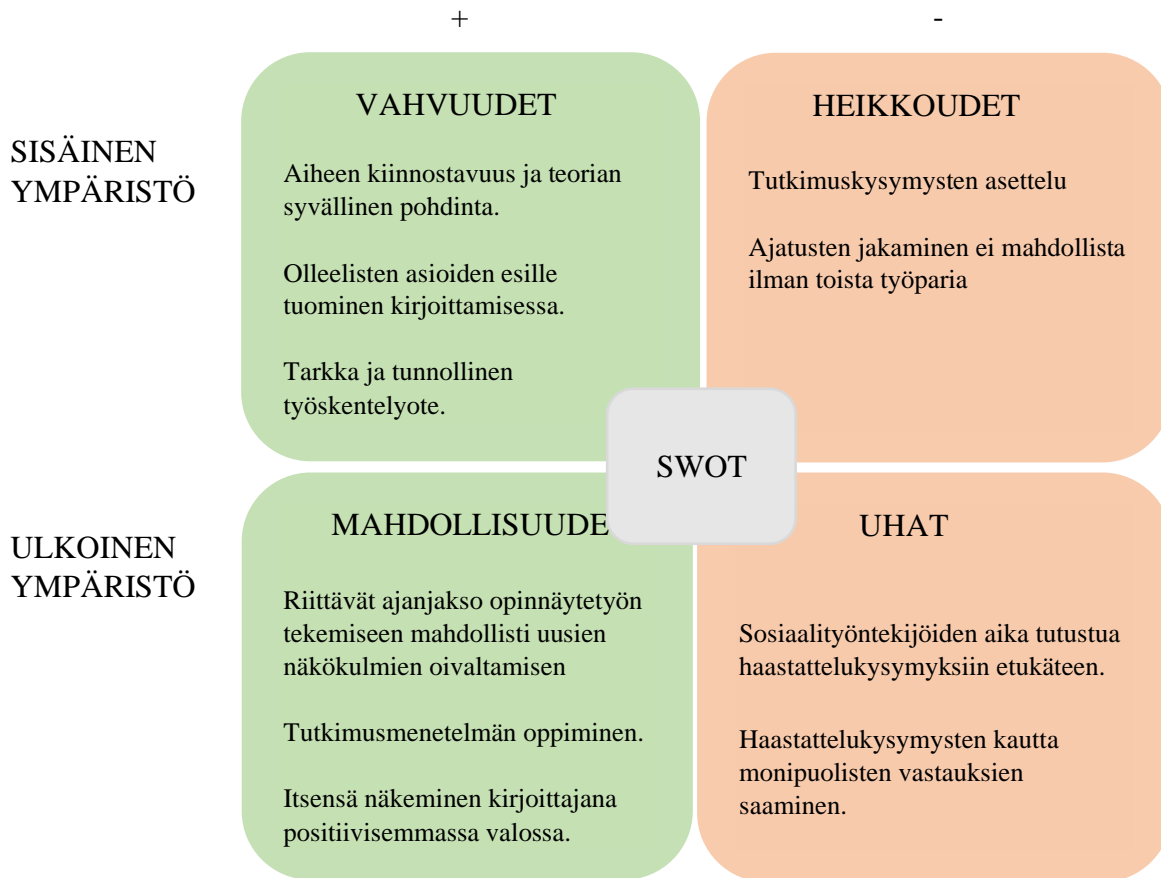
Tässä luvussa pohdin opinnäytetyön aihetta ja arvioin SWOT- analyysin avulla opinnäytetyötä sekä itseäni opinnäytetyön kirjoittajana. Arvioin opinnäytetyön prosessissa vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Pohdin lisäksi sosiaalialan kompetensseja ja opinnäytetyön hyödyllisyyttä Pietarsaaren Riippuvuushoitoklinikan arjessa, sekä jatkotutkimusaihetta.

Kirjoittaessani opinnäytetyön tietoperustaa ja analysoidessa haastattelukysymysten vastauksia huomasin kummassakin yhteneväisiä asioita. Tämä toi esille teorian paikkansapitävyyden käytännön asiakastyössä. Haastateltavien vastaukset vahvistivat olemassa olevaa teoriaa. Opinnäytetyön aiheessa pysyminen ei lopulta ollut haastavaa rajattuani aiheen. Muistutin itseäni kirjoittajana aina opinnäytetyön tavoitteista sekä tarkoituksesta.

Mielestäni kirjallisuutta opinnäytetyön aiheelle oli monipuolisesti saatavilla, joten materiaaleihin oli helppo päästä käsiksi, ja se osaltaan helpotti kirjoittamisen etenemistä. Lisäksi olen pyrkinyt ymmärrettävään, kattavaan ja ytimekkääseen asioiden esittämiseen. Mikäli teoria toisti itseään, koin, että olin siinä vaiheessa muodostanut kattavan kirjallisuuskatsauksen opinnäytetyöni aiheelle.

Sosiaalialalla olennaista on luottamuksellisen yhteistyösuhteen luominen, joka on kaiken sosiaalityön perusta. Mielestäni opinnäytetyöni aihe vahvisti jo ennestään opittuja asioita yhteistyösuhteesta sekä korosti yhteistyösuhteen tärkeyttä. Koin opinnäytetyön kirjallisuuden ja sosiaalityöntekijöiden kokemukset yhteistyösuhteesta arvokkaina näkökulmina ajatellen myös omaa uraani sosiaalialan asiakastyössä. Opinnäytetyöni aihe vakuuttaa työntekijät yhteistyösuhteen merkityksen tärkeydestä. Luottamuksellinen yhteistyösuhde luo perustan onnistuneelle asiakassuhteelle koko prosessin ajan. Ensimmäinen kohtaaminen ja kaikki muutkin kohtaamiset asiakkaan kanssa ovat merkittäviä, samoin kuin asiakassuhteen lopettaminen on yhtä tärkeää, koska se voi vaikuttaa asiakkaan tuleviin luottamusta vaativiin suhteisiin.

Halusin arvioida opinnäytetyöni prosessia SWOT- analyysin avulla. Arvioin opinnäytetyöni prosessissa vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. (KUVIO 2).



KUVIO 2. Opinnäytetyön SWOT-analyysi.

Matka opinnäytetyöni tekemisessä tuntui alussa haastavalta, koska opinnäytetyön tekeminen oli ensikertalaisina minulle uutta. Tutkimussuunnitelman valmistuttua opinnäytetyöni tekeminen sujui mielestäni ongelmitta. Samalla koin itsessäni edistysaskeleen ja huomasin itsessäni uusia puolia kirjoittajana sekä luotin kirjoittamistyylini. Vahvuutenani mielestäni oli, että osasin tuoda opinnäytetyöni teoriaosuudessa ytimekkäästi esille oleellisia asioita. Opinnäytetyön aihe kiinnosti minua, koska se käsitteli työntekijän ja asiakkaan välistä yhteistyösuhdetta. Opinnäytetyön aiheen kiinnostavuus motivoi minua opintyön tekemisessä. Luonteeltani olen myös tunnollinen ja tarkka, joten olin pyrkinyt opinnäytetyön tekemisessä toimimaan parhaani mukaan. Sosiaalialan koulutukseni aikana itselleni aina tärkeäksi asiaksi on korostunut kohtaaminen ja luottamus, sekä läsnä oleva, kunnioittava ilmapiiri. Itseäni on kiinnostanut kahden ihmisen välinen keskusteluyhteys sekä kuinka voimaannuttavana kokemuksena asiakas voi tämän tunnetasolla ymmärretyksi tulemisen kokea.

Tämän takia Pietarsaaren Riippuvuushoitoklinikka oli myös mainio yhteistyökumppani opinnäytetyölleni, ja toivoin, että työni vahvistaa yhteistyösuhteen merkityksen ymmärtämistä asiakassuhteissa.

Opinnäytetyön tekeminen mahdollisti laadullisen tutkimuksen ja sisällönanalyysimenetelmän opettelemisen. Opinnäytetyön kirjoittaminen yksin haastoi minua luopumaan ennakkoluuloista kirjoittajana ja aloin luottamaan kirjoittamistyyliini, mikä lisäsi itselleni uskottavuutta parempana kirjoittajana. Opinnäytetyön tekemisessä oli ajanjaksoja, jolloin kirjoittamiseen palasin taas myöhemmin. Välillä oli hyvä ottaa etäisyyttä opinnäytetyöhön. Mielestäni tällöin osasin katsoa sitä uusin silmin ja osasin toimia paremmin sekä huomasin mahdolliset muutettavat kohdat.

Opinnäytetyön suunnitelman tekemisessä koin haasteita tutkimuskysymysten asettelussa. Tutkimuskysymysten asettelu oli aikaa vievää, ja niitä joutui pohtimaan moneen otteeseen, koska niillä oli tärkeä osa koko opinnäytetyön etenemisessä sekä onnistumisessa. Lisäksi toinen työpari olisi voinut nopeampaa mahdollistaa uusien näkökulmien esille tuomisen ja sen etenemiseen.

Ulkoisen ympäristön uhkina koin sen, että mahdollistavatko haastattelukysymykset monipuolisten vastausten saamisen. Haastattelukysymykset olivat mielestäni laajoja, ja niihin oli hyvä perehtyä etukäteen ennen haastatteluja. Mikäli kysymyksiin oli perehdytty ennen haastatteluhetkeä, auttoi se haastateltavaa tuomaan esille näkökulmia aiheeseen. Huomioin kuitenkin, että jokainen ihminen toimii myös yksilöllisesti haastattelutilanteessa, eli joku haastateltava voi pystyä vastamaan monipuolisesti kysymyksiin ilman isompaa perehtymistä niihin. Toinen taas tarvitsi aikaa haastattelukysymysten perehtymiseen voidakseen antaa kattavan vastauksen.

## **7.1 Sosiaalialan kompetenssit**

Opinnäytetyöni teoriaosuudessa perehdyin kirjallisuudessa sosiaalialan eettisiin ohjeisiin, asiakkaan ja työntekijän väliseen arvokkaaseen kohtaamiseen, sekä vuorovaikutukseen. Sosiaalialan kompetensseista opinnäytetyöni prosessissa vahvasti näkyi sosiaalialan eettinen osaaminen ja asiakastyön osaaminen. Mielestäni näiden asioiden sisäistäminen on todella tärkeää ja ensisijaisia asioita tulevana sosionomina. Tiedostan oman ihmiskäsitykseni ja arvomaailman, sekä sen merkityksen tärkeyden tulevana sosionomina. Sosionomi osaa luoda ammatillisen vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen asiakkaaseen, sekä vahvistaa hänen osallisuuttansa. Hyvään yhteistyösuhteeseen

vaikuttavia ja vahvistavia tekijöitä haluan korostaa työssäni tulevana sosionomina. Koen, että olen oppinut yhteistyösuhteesta enemmän. Asiakastyön osaaminen ja eettinen osaaminen on korostunut minulle entistä enemmän. Tiedostaessa sosiaalialan etiikan tärkeyden on mahdollista kehittää taitoja eettisessä reflektoinnissa.

Opinnäytetyöni tekeminen on lisännyt tutkimuksellista kehittämisosaamistani. Tehdessäni opinnäytetyötäni yksin koin sen minulle mielenkiintoisena haasteena ja mahdollisuutena. Olen oppinut luottamaan omaan persoonalliseen tyyliini suunnitella, toteuttaa ja arvioida työtä.

## **7.2 Kehitysehdotus ja jatkotutkimusaihe**

Opinnäytetyötä tehdessäni nousi asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyösuhde erittäin merkittäväksi tekijäksi. Minulle kirkastui entisestään, kuinka laadukas yhteistyösuhde on kaiken sosiaalityön perusta. Työntekijöiden perehdytyksessä olisi mielestäni tärkeää korostaa yhteistyösuhteen merkitystä ja minkälaisia asioita hyvä yhteistyösuhde sisältää. Asiakkaiden kokemus yhteistyösuhteesta on ensiarvoisen tärkeää tietoa kaikessa sosiaalityössä. Asiakkailta saatavien palautteiden huomioiminen asiakastyössä olisi myös erittäin tärkeää oman työn kehittämisessä. Opinnäytetyön ansiosta nousi esille tärkeä jatkotutkimuksen aihe. Haastatteluissa työntekijät kokivat yhteistyösuhteen haasteeksi sen, ettei asiakas saapunut sovitulle tapaamiselle, eikä työntekijällä ollut tietoa hänen tilanteestaan. Opinnäytetyölle jatkotutkimusaiheena voisi olla, mikä merkitys yhteistyösuhteella on ollut asiakkuuksien keskeytyksiin. On hienoa, jos opinnäytetyö inspiroisi uusien syvällisten näkökulmien pohtimiseen ja jatkotutkimukseen.

## LÄHTEET

- Airaksinen, T. & Friman, M. 2008. Asiantuntija-ammattien etiikka. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Dunderfelt, T. 2016. Läsäoleva kohtaaminen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Haarakangas, K. 2008. Parantava puhe. Helsinki: Magentum Oy. Hakapaino.
- Heikkinen, A. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. 35 000. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Saatavissa: [http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia\\_Etiikkaopas\\_2017.pdf](http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf). Viitattu 17.3.2019.
- Helminen, P. 2015. Sosiaaliohjaus. Teoksessa P, Näkki. & T, Sayed. (Toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla (25–42). Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S & Huttunen, J. 1995. Johdatus kasvatustieteeseen. 4. painos. WSOY: Porvoo.
- Hirsjärvi, S & Remes, P & Sajavaara, P 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Tammi: Helsinki.
- Juujärvi, S. Myyry, L. & Pessa, K. 2007. Eettinen herkkyyden ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Tammi.
- Kallio, M. 2017. Inhimillisiä kohtaamisia. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jamk.fi.
- Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Tekijät & Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananoja, A. 2020. Ihminen on nähtävä elämäntilanteessaan. Talentia 47, 6–9.
- Laadun hallinta, potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma, 2012. Sosiaali- ja terveyslautakunta.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 22.9.2000/812. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>. Viitattu 15.4.2020.
- Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.
- Oksanen, J. 2014. Motivointi työvälineenä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Puusa, A & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus Oy.

- THL. 2016. Päihdehoidossa käytettäviä psykososiaalisia-menetelmiä. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/paihdehoito/paihdeongelmaisten-palvelut/paihdehoidossa-kaytettavia-psykososiaalisia-menetelmia>. Viitattu 14.11.2019.
- Päihdepalvelujen laatusuositukset. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki, 2002. Saatavissa: [https://stm.fi/documents/1271139/1406271/Paihdepalvelujen\\_laatusuositukset.pdf/f9a3a5fe-4f5d-41b6-94fc-94201fcb4e8/Paihdepalvelujen\\_laatusuositukset.pdf](https://stm.fi/documents/1271139/1406271/Paihdepalvelujen_laatusuositukset.pdf/f9a3a5fe-4f5d-41b6-94fc-94201fcb4e8/Paihdepalvelujen_laatusuositukset.pdf). Viitattu 14.11.2019.
- Raatikainen, E. 2015. Lujita Luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Rauhala, L. 2005. Ihmiskäsitys ihmistyössä. Helsinki: Yliopistopaino.
- Raunio, K. 2011. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Saarnio, P. 2001. Mitkä tekijät vaikuttavat terapiasuhteen keskeyttämiseen avopäihdehoidossa? Yhteiskuntapolitiikka.
- Sipilä, J. 1989. Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.
- Särkelä, A. 2011. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Jyväskylä: Vastapaino.
- Tuomi, J. & Sarajävi, A. 2017. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Saatavissa: [http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf). Viitattu 23.5.2020.
- Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto- Lunden, T., Salovaara., P & Veistilä, M. 2016. Vastavuoroinen Sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Oy. Saatavissa: <http://library.ellibs.com/login/?library=78&book=978-952-495-917-9>. Viitattu 30.3.2020.
- Åhman, H. 2012. Mielen johtaminen organisaatiossa. Helsinki: Sanoma pro.
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Saatavissa: [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko\\_Rantanen\\_Tutkimuksellinen\\_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 21.9.2020.
- Eskola, J. & Suoranta, T. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino. Saatavissa: <http://library.ellibs.com/login/?library=78&book=978-951-768-504-7>. Viitattu 21.9.2020.
- Raatikainen, E., Rahikka, A., Saarnio., T & Vepsä, P. 2020. Helsinki: Sanoma Pro Oy. Saatavissa: <http://library.ellibs.com/login/?library=78&book=9789526358802>. Viitattu 21.9.2020.
- Laitinen, M. & Kemppainen, T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa M, Laitinen., & A, Pohjola. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 170-172.

Pietarsaaren Sosiaali- ja terveystoimi 2020. Saatavissa:

<https://www.sochv.jakobstad.fi/aikuiset/paihde-ja-riippuvuushoito/riippuvuushoitoklinikan-avohoito/>.  
Viitattu 21.9.2020.

**Tiedote haastattelusta opinnäytetyötä varten**

Olen sosiaalian opiskelija Kokkolan Centrian ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyön aiheesta Riippuvuushoitoklinikan sosiaalityöntekijöiden kokemuksia laadukkaasta yhteistyösuhteesta. Opinnäytetyön toteutan teemahaastatteluna, jonka myös nauhoitan. Haastattelu nauhoja käsittelen vain opinnäytetyötä varten, ja nauhat hävitetään asianmukaisesti. Haastateltavien anonymiteetti säilyy. Toimitan teille etukäteen kysymykset, jotta teillä olisi mahdollisuus perehtyä niihin ennen yksilöhaastattelua, sekä kirjallisen suostumuslomakkeen. Haastattelut suoritan tammikuun – helmikuun 2020 välisenä aikana. Sovin jokaisen haastateltavan kanssa heille parhaiten sopivan haastattelu ajan.

Opinnäytetyö julkaistaan Internetissä theseus.fi ja tullaan lähettämään kopio tutkimus- tai opinnäytetyöluvan myöntäjälle, sosiaali- ja terveystieteiden yhteyshenkilölle. Tulokset esitellään myös tutkimukseen osallistuneille henkilöstölle.

Ystävällisin terveisin

Sofia Finnholm  
s-posti sofia.finnholm@centria.fi

### **Kirjallinen suostumus**

Suostun osallistumaan Sofia Finnholmin opinnäytetyön haastatteluun, jonka aiheen on Riippuvuushoitoklinikan sosiaalityöntekijöiden kokemuksia laadukkaasta yhteistyösuhteesta. Tiedän, että haastattelunauhoja käytetään vain opinnäytetyötä varten ja nauhoitukset hävitetään asianmukaisesti, sekä anonymiteetti säilyy.

Aika ja paikka

---

Allekirjoitus

---

Nimenselvennys

## Haastattelukyselyrunko

1. Miten määrittelet yhteistyösuhteen Riippuvuushoitoklinikalla?
2. – Mitkä asiat vahvistavat yhteistyösuhdetta ja mitkä asiat heikentävät?
3. Mitä luottamus on asiakastyössäsi?
4. Mitä empatia on asiakastyössäsi?
5. Mitkä asiat koet haasteellisiksi asiakkaan ja työntekijän suhteessa?
6. Miten kohtaat asiakkaan Riippuvuushoitoklinikalla?
7. Mitkä asiat koet toimivaksi asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhteessa?
8. Miten motivoit Riippuvuushoitoklinikan asiakkaita heidän omassa elämässään?

### Frågeformulär på svenska

1. Hur definierar du klientrelationen på Beroendevårdskliniken?
2. – Vilka saker stärker klientrelationen och vilka saker försvagar?
3. Vad menas med förtroende i klientarbetet?
4. Vad menas med empati i klientarbetet?
5. Vilka saker upplever du utmanande i relationen mellan socialarbetare och klient?
6. Hur bemötar du klienten på Beroendevårdskliniken?
7. Vilka saker upplever du att fungerar i relation mellan socialarbetare och klient?
8. Hur motiverar du Beroendevårdsklinikens klienter i relation till deras eget liv?

**Samtyckesblankett**

Jag deltar med i Sofia Finnholms examensarbetestemaintervju, vars ämne handlar om socialarbetares erfarenheter av en bra klientrelation på Beroendevårskliniken. Jag vet, att inspelningarna av min intervju bara används för undersökningen och inspelningarna raderas korrekt och anonymiteten kvarstår.

Ort och datum:

---

Underskrift:

---

Namnförtydligande:

## Meddelande angående undersökningen

Jag studerar till socionom på Centria yrkeshögskola i Karleby. Mitt examensarbete handlar om socialarbetarens erfarenheter av en bra relation till klienten inom Beroendevårdskliniken. Jag använder mig av tema intervjuer, vilka inspelas. Inspelningarna av intervjuer används bara för mitt examensarbete och inspelningarna raderas därefter. Intervjuobjektens anonymitet är grundläggande. Jag skickar er intervjufrågor på förhand, så ni har möjlighet att förbereda er före intervjuerna. Intervjuerna hålls på januari – februari 2020. Jag kommer överens om vilka tider som passar bäst till alla som intervjuas.

Mitt examensarbete publiceras på internet theseus.fi och jag sänder en kopia av den färdiga undersökningen till personen, som har beviljat tillstånd för undersökningen, kontaktpersonen vid social- och hälsovårdsverket. Resultatet presenteras också för den personal, som deltagit i undersökningen.

Med vänlig hälsning,

Sofia Finnholm

s-posti [sofia.finnholm@centria.fi](mailto:sofia.finnholm@centria.fi)

TAULUKKO 1. Esimerkki aineiston analyysistä. Yhteistyösuhteen määritelmä.

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääloukka
"No mä näkisin, että yhteistyö on asiakkaan ja työntekijän välinen suhde, tai asiakkaan ja asiakkaan verkoston välillä oleva suhde."	Työntekijä ja asiakas	Osapuolien osallisuus	
"Yhteistyösuhde on molemminpuolista. Jos asiakas ottaa yhteyttä ja työntekijä vastaa asiakkaan tarpeeseen."	Molemminpuolinen ymmärrys Vastavuoroisuus	Kohtaaminen	Yhteistyösuhteen määritelmä
"No tietysti yhteistyösuhde pitää olla semmoinen turvallinen. Semmoinen missä asiakas tuntee, että hän tulee kuulluksi."	Turvallisuus ja kuulluksi tuleminen.	Kohtaaminen	
"Semmoinen kans missä asiakas on osallinen, et hän osallistuu siihen omaan hoitoon ja laittaa ne omat tavoitteet."	Asiakkaan osallisuuden lisääminen. Tavoitteet työskentelylle	Asiakkaan toimijuus tavoitteilleen.	
"Yhteistyöllä tulevat näkyvän tämmöiset ammatilliset elementit kuten esimerkiksi vaitiovelvollisuus, itsemäärämisoikeus. Asiakas voi itse määrätä omat tavoitteensa."	Vaitiovelvollisuus ja itsemäärämisoikeus.	Sosiaalialan eettiset periaatteet	