

”KOHTAAMINEN ON MUN MIELEST SELLAST HYVÄÄ
VUOROVAIKUTUSTA”

Vammaisten asumispalveluyksikön asukkaiden
kokemuksia kohtaamisesta

Isa Lumen

Opinnäytetyö, kevät 2014

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Lumen Isa ”Kohtaaminen on mun mielest sellast hyvää vuorovaikutusta.” – Vammaisten asumispalveluyksikön asukkaiden kokemuksia kohtaamisesta. Helsinki, kevät 2014, 59 s., 3 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Helsingin toimipaikka, sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK).

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiön asumispalveluyksikön Lauttasaaren opiskelija-asuntojen kanssa. Työn tarkoituksena oli saada yksikön asukkaiden ääni kuuluviin. Tavoitteena oli selvittää asumispalveluyksikön asukkaiden kokemuksia yksikössä tapahtuvasta kohtaamisesta. Tavoitteena oli myös, että opinnäytetyöstä olisi hyötyä asumispalveluyksikössä tehtävän asiakastyön kehittämisen kannalta.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisella tutkimusmenetelmällä. Aineisto kerättiin haastattelemalla neljää Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiön asumispalveluyksikön asukasta Helsingissä lokakuussa 2013. Haastattelumenetelmänä oli teemahaastattelu. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla.

Opinnäytetyön keskeisimmät tulokset vastaavat tutkimuskysymyksiin, eli siihen mitä kohtaaminen yksikön asukkaiden mielestä on, mitä kaikkea kohtaamiseen liittyy ja miten heitä kohdataan tässä yksikössä. Haastattelemieni asukkaiden mukaan hyvä kohtaaminen on molemminpuolista ja positiivinen kokemus. Kohtaamisen onnistumiseen liittyvät olennaisesti hyvä vuorovaikutus, työntekijän ja asiakkaan väliset henkilökemiat sekä työn rauhassa tekeminen.

Työn johtopäätöksenä on, että asukkaita kohdataan tässä yksikössä pääasiassa hyvin ja asukkaat pitävät heidän ja työntekijöiden välistä vuorovaikutusta onnistuneena. Kohtaamisen on koettu epäonnistuvan harvoin ja kun niin on tapahtunut, on kyseessä ollut yksittäinen epäonnistunut vuorovaikutustilanne.

Asiasanat: kohtaaminen, vuorovaikutus, vammaisuus, kvalitatiivinen tutkimus

ABSTRACT

Lumen Isa. "What is good interaction." – Customers speak about their experiences of encountering in the Vamlas Foundation. 59 p., 3 appendices. Language: Finnish. Helsinki. Spring 2014. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services. Degree: Bachelor of Social Services.

The aim of this thesis was to give customers a chance to tell about their experiences and this way to find out how they have been encountered in the Vamlas Foundation. To get the results it was important to find out what the customers think is included in encountering. The aim of this thesis was also to give the foundation this knowledge about how their customers are encountered so that they can develop their work.

This thesis is a qualitative study. The material of the thesis was collected by interviewing four customers in Helsinki in autumn 2013. The research material was analyzed by material-based content analysis.

The results of this study indicated that the customer experiences of encountering in the Vamlas Foundation were mainly positive. The customers' opinion is that good encountering is reciprocal. Professional interaction, good interpersonal relationship and doing the aids in a calm manner are the requirements of good encountering.

The conclusion is that the workers in the Vamlas Foundation encounter their customers well. The encountering has been unsuccessful only occasionally and even then again it has been a singular case. The customers rate the interaction between themselves and the workers a success.

Keywords: encountering, interaction, disablement, qualitative research

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 VAMMAISTEN LASTEN JA NUORTEN TUKISÄÄTIÖ	8
2.1 Säätiön toiminta.....	8
2.2 Lauttasaaren opiskelija-asunnot toimintaympäristönä	10
3 VAMMAISUUS.....	11
3.1 Vammaisuus ilmiönä	11
3.2 Vammaiselle kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ja etuudet..	14
3.3 Vammaisen henkilön asumismuodot.....	15
3.4 Vammaistyötä ohjaavat arvot ja etiikka	17
4 ASIAKKAAN KOHTAAMINEN SOSIAALIALAN PALVELUISSA.....	19
4.1 Mitä kohtaaminen on	19
4.2 Asiakkuus ja asiakkaan kohtaaminen sosiaalialan palveluissa	22
4.3 Vammaisuuden vaikutus kohtaamiseen ja asiakassuhteeseen.....	25
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA AINEISTON HANKINTA.....	27
5.1 Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus	27
5.2 Tutkimusmenetelmä	28
5.3 Tutkimuksen toteutus	28
5.4 Aineiston analyysi.....	30
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET	32
6.1 Dialogisuus.....	32
6.2 Arvo-osaaminen	34
6.3 Asenteet	36
6.4 Persoona ja henkilökemiat	37
6.5 Asiakkaan kohtaaminen yksilönä	39
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	41
8 POHDINTA	45
8.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	45

8.2 Tutkimuksen pohjalta nousseet kehittämisideat	47
8.3 Oma ammatillinen kasvu	48
LÄHTEET	51
LIITE 1: Kirje haastateltaville	54
LIITE 2: Haastattelurunko	55
LIITE 3: Aineiston kategorisointi.....	57

1 JOHDANTO

Kohtaaminen on usein arkista kanssakäymistä. Se voi tapahtua kahden toisilleen tuntemattoman ihmisen välillä tai vaikka perheenjäsenten välillä. Silloin kun kohtaaminen tapahtuu työntekijän ja asiakkaan välillä kohtaamisen olennainen perusta on lähimmäisyydessä ja toisen henkilön ihmisyyden näkemisessä. Ammatillisuus voi parhaimmillaan antaa kohtaamistilanteeseen varmuutta sekä luottamuksen omiin kykyihin kohdata toinen, mutta jos ihmisyyys jää ammatillisuuden varjoon, kohtaaminen voi epäonnistua. Kohtaamista ei voi opetella kirjoista, eikä siihen voi pakottaa itseään eikä toista. Kohtaamisessa olennaista on läsnä oleminen eikä niinkään tekeminen. (Mattila 2007, 32–33.)

Sosiaalityön ammatillisuuteen liittyy vahvasti kyky kohdata asiakkaat kunnioittavasti ja ammatillisesti. Sillä miten asiakas kokee tulevansa kohdatuksi voi olla iso merkitys sen kannalta, millaiseksi asiakas kokee saamansa palvelun sekä sen millaiset vaikuttamismahdollisuudet hän kokee saavansa oman elämänsä hallinnan suhteen. Vammaisuus tuo omat haasteensa kohtaamiseen. Esimerkiksi se, että henkilö istuu pyörätuolissa asettaa hänet fyysisesti erilaiseen asemaan kuin henkilön, joka ei tarvitse pyörätuolia liikkumiseen. Varsinkin vaikea vamma asettaa omat erityispiirteensä kohtaamiselle. Kohtaaminen on mielestäni tärkeä asia niin vammaistyössä kuin sosiaalityössä yleensäkin. Pidän kohtaamista asiakastyön ytimenä, jota ilman asiakastyö ei toteudu ainakaan parhaalla mahdollisella tavalla.

Opinnäytetyöni tavoitteena on nostaa esille asiakkaan kohtaamisen tärkeyttä. Tarkoituksena on saada Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiön asumispalveluyksikön eli Lauttasaaren opiskelija-asuntojen asukkaiden äänet kuuluviin sekä antaa heille mahdollisuus tuoda ilmi omia ajatuksiaan kohtaamisesta ja sen onnistumisesta heitä haastatteleamalla. Samalla tavoitteena on tuoda esiin yksikön asiakaskohtaamiseen liittyviä mahdollisia kehittämistarpeita.

Toteutin opinnäytetyöni yhteistyössä Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiön eli Vamlasin kanssa. Varsinaisena yhteistyökumppaninani oli Vamlasin asumis-

palveluyksikkö, Lauttasaaren opiskelija-asunnot, jossa olen ollut aiemmin työntekijänä. Opinnäytetyöni aihe on työelämälähtöinen. Kun aloin miettiä mistä aiheesta opinnäytetyöni tekisin, tiesin heti, että haluaisin tehdä sen Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiölle. Otin siis yhteyttä Lauttasaaren opiskelija-asuntojen johtajaan, jonka kanssa yhdessä mietimme, minkälaisesta opinnäytetyöstä olisi hyötyä heidän yksikölleen.

Olen opintojeni alusta ollut erityisen kiinnostunut vammaistyöstä ja koin, että opinnäytetyön toteuttaminen tutussa ympäristössä ja koskien työtä, jonka tekemistä ymmärrän hyvin, olisi kaikkein mielekkäintä. Olen kiinnostunut asiakastyöstä ja siitä miten asiakkaita tulisi kohdata, joten tämä aihe tuntui itselleni juuri sopivalta. Opinnäytetyön aihe on lisäksi ajankohtainen, sillä sosiaali- ja terveysalalla joudutaan koko ajan enemmän miettimään palvelun laatua, jotta palvelut olisivat mahdollisimman kilpailukykyisiä.

Esittelen tässä opinnäytetyössä aluksi yhteistyökumppanini Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiön sekä heidän asumispalveluyksikkönsä Lauttasaaren opiskelija-asunnot. Tämän jälkeen avaan aiheeseen liittyvää käsitteistöä vammaisuuteen ja kohtaamiseen liittyvän teorian avulla. Tämän jälkeen kuvaan opinnäytetyöni tekemisen prosessia kertomalla tutkimuksen toteutuksesta, aineiston hankinnasta sekä aineiston analyysistä. Esittelen aineiston pohjalta nousseet tutkimustulokset sekä sen, mitä johtopäätöksiä niistä olen tehnyt. Lopuksi pohdin vielä tutkimukseni eettisyyttä ja luotettavuutta, tutkimuksen pohjalta nousseita kehittämisideoita sekä omaa ammatillista kasvuani.

2 VAMMAISTEN LASTEN JA NUORTEN TUKISÄÄTIÖ

2.1 Säätiön toiminta

Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiön eli Vamlasin tavoitteena on auttaa vammaisia lapsia ja nuoria, sekä heidän perheitään toimimaan yhteiskunnassa. Säätiön perusti vuonna 1889 opettaja Vera Hjelt, joka halusi parantaa vammaisten lasten ja nuorten oppimis- ja työskentelymahdollisuuksia. Nykypäivänä säätiön toiminta on keskittynyt paljolti vaikuttamiseen ja edunvalvontaan sekä lasten ja nuorten kuntoutuspalveluiden tutkimus- ja kehittämistyöhön. Lisäksi säätiö tuottaa asumispalvelua. Vamlasin ylläpitämä asumispalveluyksikkö sijaitsee Helsingin Lauttasaassa. (Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiö i.a.)

Vamlasin tekemässä projektityössä kehitetään uusia toimintamalleja sosiaali- ja terveysalalle. Tavoitteena on, että luodut toimintamallit siirtyisivät jatkossa osaksi julkisen sektorin toimintaa. Parhaillaan käynnissä olevia projekteja on kaksi. Ratko-projektissa (2012–2015) kehitetään mallia ratkaisukeskeiseen työyhteisövalmennukseen monimuotoisille työyhteisöille. Projektin myötä halutaan parantaa erityisryhmien työllistymistä ja työyhteisöjen monimuotoistumista. ETU-hanke (2013–2015) keskittyy maahanmuuttajataustaisen vammaisen lapsen ja hänen perheensä kotoutumisen tukemiseen. Hankkeessa luodaan yhteistoimintamalli, joka tukee julkishallinnon sekä kolmannen sektorin järjestelmien ja maahanmuuttajien kohtaamista yhden luukun periaatteella, nykyisiä palvelumalleja hyödyntäen. Hankkeessa luodaan myös perhekeskeinen kotoutumisen malli vammaiselle lapselle ja hänen perheelleen. (Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiö i.a.)

Vuonna 2008 Vamlas ryhtyi koordinoimaan YTRY:n, pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten vanhempien yhteistyöryhmän toimintaa. Ytryyn kuuluu yli 60 vanhempainyhdistystä tai järjestöä, joiden toiminta liittyy jollakin tavalla vammaisten lasten ja nuorten elämään. Vamlas on jäsenenä myös monissa muissa järjestöissä. Näitä järjestöjä ovat Lastensuojelun keskusliitto ry, FIBS ry, Tuettu työllistyminen ry, Rehabilitation ry, Lastensairaala 2017 ry, Vajaaliikkeisten Kun-

to ry, Tapaturmaisesti vammautuneet lapset Tatu ry, Vammaisfoorumin työllisyysryhmä, SOSTE, Suomen Sosiaali ja terveys ry, Kyvyt käyttöön -verkosto, Suomi Seura ry, Suomen Vuokranantajat ry ja Elinkeinoelämän Keskusliitto ry. (Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiö i.a.)

Vamlasin toimintaan kuuluu myös erilaisten koulutuksien, seminaarien ja tilaisuuksien järjestäminen. Vamlasin järjestämät koulutukset on jaettu kolmeen pääteemaan: Työn ja tekijän yhteensovittaminen, vammaisen nuoren itsenäistyminen ja asuminen sekä vammaisen nuoren opiskelu ja työllistyminen. Koulutukset on suunniteltu erityisesti työnantajille ja työyhteisöille, työllistämisen sekä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille sekä erityisopetuksen opettajille ja ohjajille. (Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiö i.a.)

Vamlas on ottanut toiminnassaan huomioon myös vapaa-ajan merkityksen. Vamlas järjestää kesäisin leiritoimintaa lapsille ja nuorille sekä tukee kouluja esimerkiksi erilaisten retkien, näyttelyiden ja tapahtumien järjestämisessä. vamlas kehittää myös aktiivisesti yhteistyötä Suomen Vammaisurheilu ja -liikuntajärjestö VAU:n kanssa. (Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiö i.a.)

Vamlas jakaa vuosittain tukea ja apurahoja alle 30-vuotiaille vammaisille tai pitkäaikaissairaille lapsille ja nuorille. Vamlasin apurahat on tarkoitettu ensisijaisesti kodin perustamiseen, opiskeluun ja taide- tai muihin harrastuksiin. Yleisenä periaatteena on, että apurahaa myönnetään vain kerran, ja ettei apurahoja myönnetä sellaisiin tarkoituksiin, jotka kuuluvat julkisen rahoituksen piiriin. Rahat kertyvät Vamlasin hallinnoimien rahastojen tuotosta. Myös Vamlasin vuosittaiset keräysvarat sijoitetaan suoraan lasten ja nuorten tukemiseen. Tuen ja apurahojen kohteet päättää säätiön hallituksen nimittämä apurahatoimikunta, joka kokoontuu kahdesti vuodessa. (Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiö i.a.)

Vamlasin toiminnan tavoitteena on edistää vammaisten omatoimisuutta ja tasa-vertaista osallisuutta. Toiminnan taustalla vaikuttaviksi arvoiksi ja tavoitteiksi on kirjattu hyvä elämä pitkäaikaissairaalle tai vammaiselle lapselle tai nuorelle, erilaisuuden ymmärtäminen ja ihmisen kunnioittaminen, luovuus ja innovatiivisuus

työssä sekä yleishyödyllinen näkökulma palveluiden järjestämisessä. (Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiö i.a.)

2.2 Lauttasaaren opiskelija-asunnot toimintaympäristönä

Lauttasaaren opiskelija-asunnot tarjoavat asumispalvelua vammaisille opiskeleville nuorille. Opiskelija-asunnot sijaitsevat HOAS:n kiinteistössä Lauttasaaresa. Asuntoja on yhteensä 21, joista 8 kaksiota ja 13 yksiötä. Asunnot on rakennettu esteettömiksi. Asunnot on tarkoitettu peruskoulun jälkeen opintojaan jatkaville nuorille, jotka tarvitsevat apua jokapäiväisissä toiminnoissaan, ja joilla on vammaispalvelulain mukainen oikeus palveluasumiseen. Asumiseen tarvitaan kotikunnan maksusitoumus asumisen ajaksi. Lisäksi asukas hakee kotikunnaltaan tarvittavat muut palvelut, esimerkiksi kuljetuspalvelut tai henkilökohtaisen avun. Opiskelija-asuntojen toiminnassa korostuu asukkaan tukeminen itsenäiseen elämään. Keskeisiä toimintaperiaatteita ovat yksilöllisyys ja joustavuus. (Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiö i.a.)

Lauttasaaren opiskelija-asuntojen asukkaista suurin osa on liikunta-vammaisia. Liikuntavammaisuus on vammaisuuden muodoista yleisin. Ihmisen liikkumista voivat rajoittaa monet tekijät ja rajoittava tekijä voi olla joko lyhytaikainen tai pitkäaikainen. Lyhytaikaiset rajoittavat tekijöitä voivat olla esimerkiksi sairauden tai onnettomuuden jälkitilat. Pitkäaikaisia liikkumista vaikeuttavia tai estäviä vammoja voivat aiheuttaa esimerkiksi tapaturmat sekä synnynnäiset kehityshäiriöt ja –vauriot sekä lihas- ja hermoperäiset sairaudet. (Talvela & Matero 2004, 253.)

Lauttasaaren opiskelija-asuntojen asiakkaat ovat siitä erityinen asiakasryhmä, että kaikki asukkaat ovat nuoria opiskelijoita. Koska kyseessä on pääasiassa vain opiskelujen ajalle asuntoa tarjoava asumispalveluyksikkö, asukkaiden vaihtuvuus on moniin muihin asumispalveluyksiköihin verrattuna suuri. Monelle kyseessä voi olla ensimmäinen oma koti lapsuuden kodista muuton jälkeen, joten myös nuoruuteen kuuluva itsenäistyminen ja sen harjoittelu tulee ottaa yksikössä tehtävässä työssä huomioon.

3 VAMMAISUUS

3.1 Vammaisuus ilmiönä

Lähes kaikkina aikoina ja kaikissa paikoissa fyysisesti tai psyykkisesti poikkeavia ihmisiä on pidetty alempiarvoisina muihin nähden. Varsinkin aiemmin historiassa, mutta vielä nykyäänkin tietyissä kulttuureissa vammaisuutta on selitetty niin, että henkilön vamma aiheutuu joko hänen itsensä tai hänen vanhempiensa tai esivanhempiensa tekemistä moraalisisista rikkeistä. Tällöin yksilön fyysinen vamma ja sen mahdollisesti aiheuttamat sosiaaliset haitat ovat yksilön ansaitsemia seurauksia. Moraalis-ylikuonnolliset selitysmallit eivät kuitenkaan sovi moderniin maailmankatsomukseen. Vammaisuutta selitetäänkin meidän kulttuurissamme esimerkiksi yksilön fyysisellä tai henkisellä vajaavaisuudella, jolle on selkeät biologiset ja lääketieteelliset syyt. (Vehmas 2005, 110–111.)

Vammaisuutta on myös määritelty ja luokiteltu vamman aiheuttamien vaikutusten kannalta. Maailman terveysjärjestön WHO:n biologis-lääketieteellisiin menetelmiin perustuvan vuonna 1980 ilmestyneen luokittelun mukaan sairauden ja vamman vaikutukset voidaan jakaa kolmeen luokkaan. Ensimmäisenä on vaurio, joka tarkoittaa minkä tahansa fyysisen, psyykkisen tai ruumiin rakenteen tai toiminnan puutosta tai poikkeavuutta. Toisena toiminnanvajavuus, jolla tarkoitetaan mitä tahansa vaurion aiheuttamaa rajoitusta kyvyssä suoriutua toiminnoista, joita yhteiskunta pitää normaalina. Kolmantena on sosiaalinen haitta, joka tarkoittaa vauriosta tai toiminnanvajavuudesta johtuvaa hankaluutta, joka rajoittaa tai estää henkilöä suoriutumasta tämän ikään, sukupuoleen, sosiaaliseen asemaan tai kulttuuritaustansa nähden normaalilla tavalla. (Vehmas 2005, 112–113.)

Nykyään tällaiseen biomedikaaliseen selitystapaan on otettu etäisyyttä ja on päästy biopsykososiaaliseen ajattelutapaan, jossa otetaan vammaisuutta määriteltäessä huomioon henkilön biologiset, yksilöpsykologiset ja yhteiskunnalliset tekijät. Tällaisen luokittelun mukaan vammaisuus tarkoittaa vaihtelua ihmisen toimintakyvyssä. Vaihtelu voi aiheutua jostakin seuraavista syistä tai niiden yh-

teisvaikutuksesta. Syitä ovat elimellinen vaurio, toiminnan rajoitus tai osallistumisen rajoitus. Tämä luokittelu ei näe elimellisen vamman vaikutusta irrallisena tekijänä vaan korostaa yhteiskunnallisten tekijöiden merkitystä siinä, miten vamma vaikuttaa henkilön elämään. (Vehmas 2005, 113.)

Vammaisuutta voi siis määritellä monella eri tavalla. Lääketieteellinen lähestymistapa korostaa diagnoosin ja etiologian, eli syiden ja seurauksien, selvittämisen merkitystä. Vammaisuutta voidaan myös lähestyä tarkastelemalla vammaisuuden ja erilaisuuden suhteellisuutta ja muuttuvuutta yksilön ja yhteiskunnallisen rakenteen välisenä suhteenä. (Teittinen 2012, 72–73.) Myös Vehmas (2005, 5) tarkastelee teoksessaan vammaisuutta sosiaalisena ilmiönä niin, että vammaisuutta ei ymmärretä joidenkin ihmisten ominaisuutena vaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa syntyvänä ilmiönä.

Union of the Physically Impaired Against Segregation – järjestö (UPIAS) erottelee fyysisen elimellisen vamman ja vammaisuuden sosiaalisena tilanteena. Elimellisellä vammalla tarkoitetaan tässä yksilöltä joko osittain tai kokonaan puuttuvaa raajaa, elintä tai ruumiintoimintoa. Vammaisuudella taas tarkoitetaan joko haittaa tai toiminnan rajoittuneisuutta, jonka yhteiskunnalliset järjestelyt aiheuttavat fyysisesti vammaiselle ihmiselle. (Vehmas 2005, 110–111.)

Yksi keskeinen vammaisuutta määrittelevä asia on siitä käytettävä kieli ja ilmaisut. Tällä on todettu olevan suoria vaikutuksia siihen, miten ihmiset ajattelevat vammaisista ja vammaisuudesta, sekä miten he toimivat vammaisia kohtaan. Aiemmin Suomessa virallisesti käytössä olleet ilmaisut rampa tai vähämielinen ovat nykyään loukkaavia ja epäkorrekteja ilmaisuja. Nykyinen kielenkäyttö kantaa kuitenkin mukanaan samoja normaaliuden ja poikkeavuuden oletuksia kuin ennenkin. Esimerkiksi nimitykset kehitysvammainen, invalidi tai liikuntavammainen merkityksellistävät vammaisuuden yksilön ominaisuudeksi. On kuitenkin huomioitava se, että jos vammaisuudesta ja erilaisista vammoista yritetään puhua liian korrektisti, on vaarana luoda ilmaisuja jotka luovat vääränlaisia todellisuudesta poikkeavia mielikuvia. Jos esimerkiksi liikuntavammaisesta puhuttaessa käytetään ilmaisua ”sidottu pyörätuoliin” on riskinä se, että ilmaisu antaa ihmisille kuvan avuttomasta traagisen kohtalon osakseen saaneesta ja täysin

toimintakyvyttömästä ihmisestä, vaikkei pyörätuolia käyttävä henkilö välttämättä kärsi elimellisen vammansa takia millään tavalla. Erityisesti sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisilla on merkittävä rooli rakennettaessa puheen kautta käsityksiä vammaisuudesta. Ammattilaisten käyttämä kieli heijastaa ja rakentaa tiettyjä ajattelutapoja, jotka luovat osaltaan vammaisia koskevia käytäntöjä. (Vehmas 2005, 123.)

Vammaisuuden määrittelystä erityisen vaikeaa tekee se, ettei siihen ole vain yhtä ja ainoa toista paremmin sopivaa tapaa tai luokitusta jolla sitä voitaisiin selittää. Monet tutkijat ovat kritisoineet vammaisuuden määrittelemistä esimerkiksi sosiaalisen mallin ja yksilökeskeisen medikaalisen mallin avulla. Tämänkaltaisten mallien on ajateltu selittävän vammaisuutta liian universaalisti, mistä johtuen on päädytty totalitaarisiin selitysmalleihin, jotka jättävät huomioimatta oleellisia ulottuvuuksia vammaisten ihmisten elämässä. On ajateltu, että vammaisten henkilöiden kokemukset omasta vammastaan ja vammaisuudestaan ovat niin erilaisia ja monimutkaisia, ettei niitä voi selittää vain yhtä selitysmallia tai luokitusta katsomalla. Siinä missä yksi malli sivuuttaa fyysisen vamman merkitystä, toinen malli taas edellyttää vammaisten omaksuvan ensisijaisesti vammaisen identiteetin. Todellisuudessa vammaiset henkilöt haluavat usein rakentaa identiteettinsä aivan muiden tekijöiden kuin vammaisuuden perusteella, esimerkiksi sukupuolen, seksuaalisuuden, etnisen taustan tai ammatin perusteella. (Vehmas 2005, 142.)

Käytännössä, oli se sitten joka päiväisessä arjessa tai asiakastyössä vammaisia henkilöitä kohdatessa, termit eivät ole merkityksellisiä vaan tärkeintä on ihmisten välinen vuorovaikutus. Vamma tai vammattomuus ei saisi olla ihmisiä olennaisesti erottava tekijä. Vammaisuuden määritelmien ja luokittelujen tehtävä on ennen kaikkea auttaa huomaamaan vammaisen henkilön erityistarpeita, sekä oikeuttaa hänet osalliseksi tiettyihin hänelle kuuluviin palveluihin, etuuksiin tai yhteiskunnan tukitoimiin. (Repo 2004c, 12.)

3.2 Vammaiselle kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ja etuudet

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista, eli vammaispalvelulaki, on tullut portaittain voimaan vuodesta 1988 alkaen. Lain lähtökohtana ovat kansainvälisen vammaispolitiikan tavoitteet vammaisten täydestä tasa-arvosta ja osallistumismahdollisuuksien mahdollistamisesta elämän kaikilla osa-alueilla. Laki myös velvoittaa kunnan eri viranomaisia kehittämään vammaisten asemaa, elinoloja, ehkäisemään epäkohtien syntymistä ja poistamaan haittoja, jotka aiheuttavat vammaisille toimintarajoituksia. Laissa on myös säädetty, että asiakkaalla on subjektiivinen oikeus kunnan järjestämiin tiettyihin palveluihin ja tukitoimiin. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että riippumatta sosiaalitoimen määrärahatilanteesta, vammaisen henkilön on saatava hänelle kuuluvat etuudet. Lain sisältämiä palvelu- ja tukitoimia haetaan oman kunnan sosiaalitoimesta. (Repo & Talvela 2004, 368.)

Vammaispalvelulaki määrittää vammaisen henkilöksi, jolla on vammasta tai sairaudesta johtuen pitkäaikaisesti vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Määrittelystä huolimatta lakia ei kuitenkaan aina tulkita niin yksiselitteisesti. Laki on aiheuttanut tulkintaongelmia ja toisinaan myös eriarvoisuutta vammaisten välillä. Myös kuntien välillä on paljon eroa siinä, miten helposti kunnat myöntävät palvelu- ja tukitoimia. (Repo & Talvela 2004, 368.)

Vammaispalvelulain taustalla on ajatus siitä, että mahdollisimman suuren itsenäisyyden ja omatoimisuuden takaamiseksi vammaisille on taattava ainakin tietyt perusasiat. Näitä palveluita ja tukitoimia, joita kunnan sosiaalitoimen tulee järjestää vammaiselle asiakkaalle ovat kuljetuspalvelut, tulkkipalvelut, palveluasumisen järjestäminen sekä asunnon muutostyöt ja asuntoon kuuluvien välineiden ja laitteiden korvaaminen. Sosiaalitoimen vammaispalveluihin varattujen määrärahojen puitteissa myönnettäviä palveluita sen sijaan ovat kuntoutusohjaus, sopeutumisvalmennus sekä taloudellisen tuen saaminen henkilökohtaisen avustajan palkkaamiseen, päivittäisistä toimista suoriutumiseen vaadittavien välineiden, koneiden ja laitteiden hankkimiseen ja vamman tai sairauden aiheuttamiin ylimääräisiin vaatetus- tai erityisravintokustannuksiin. (Repo & Talvela 2004, 369–373.)

Kansaneläkelaitos eli Kela vastaa pääosin lakisääteisestä sosiaalivakuutuksesta, jonka tarkoituksena on taata kaikille Suomen kansalaisille vähimmäistoi-meentulo sairauden, työkyvyttömyyden, työttömyyden tai vanhuuden varalta. Tärkeimpiä vammaisia koskevia etuuksia ovat sairaanhoitokustannusten korvaukset, vammaisen lapsen hoitotuki ja erityishoitoraha, vammaistuki sekä eläkkeensaajan hoitotuki. Itsenäisen toimeentulon ja asumisen kannalta tärkeitä Kelan maksamia etuuksia ovat myös eläkkeet ja asumistuki. (Repo & Talvela 2004, 376–380.)

3.3 Vammaisen henkilön asumismuodot

Kodin perustaminen merkitsee usein nuorelle itsenäistymistä ja aikuisuutta. Kokemukset vammaisen nuoren jäämisestä lapsuudenkotiinsa kertovat, että he usein samalla jäävät myös lapsen asemaan iästään riippumatta. (Repo 2004a, 401.) Helena Ahponen on tutkinut vaikeavammaisen nuoren aikuistumista vuonna 2008 ilmestyneessä tutkimuksessaan. Ahponen tutki vaikeavammaisten nuorten aikuistumista siitä lähtökohdasta, että vammaiset ihmiset saivat itse tehdä omat tulkintansa elämästään ja asettaa omat päämääränsä. Tutkimukseen osallistui yhdeksän vaikeavammaista nuorta, joita Ahponen haastatteli kahdeksan vuoden aikana useamman kerran. Tutkimustuloksien havainnollistamiseen Ahponen käytti haastateltujen itse kertomia kertomuksia esimerkiksi ihmissuhteista, itsenäistymisestä ja minäkuvaan liittyvistä asioista. Tutkimuksen mukaan vaikeavammaisuus vaikuttaa vaihtelevasti nuorten tasa-arvoon ja tasa-arvoisiin mahdollisuuksiin toimia yhteiskunnassa. Toiset tavoitteet saavutetaan, jossain jäädään ulkopuoliseksi.

Ahposen tutkimuksesta käy ilmi esimerkiksi se, että omaan kotiin pääseminen ei aina ole vammaiselle nuorelle helppoa. Ensin on löydettävä asumisyksikkö, jossa on itselle vapaa huone tai huoneisto. Muuttoa edeltää hakuprosessi, jolloin asuntoa haetaan kunnalta tai joltakin muulta ylläpitäjältä, esimerkiksi yksityiseltä palveluntarjoajalta. Asunnon saantia voi myös joutua odottamaan, jos vapaita asuntoja ei sillä hetkellä ole. Kunnan viranomaisilla on myös oma roo-

linsa asunnon muutostöiden suunnittelijana, hyväksyjänä ja muutokset tekevän yrityksen kilpailuttajana. (Ahponen 2008, 145.)

Vammaisella ei ole samanlaisia mahdollisuuksia valita asumismuotoaan tai asumispaikkaansa kuin vammattomilla ihmisillä. Asumisen valintoihin vaikuttavat omat mieltymykset, toiveet, ikä, koulutus ja varallisuus mutta myös se, kuinka vaikeasti vammaisesta henkilöstä on kyse. Vamman laatu vaikuttaa siihen, millaisina asumispalvelua tai asumisen tukia tarjoava kunta näkee vammaisen henkilön asumisen mahdollisuudet. Vammaisen ensisijainen oikeus on asua omassa kodissaan, mutta jos se muutostöistä huolimatta ei onnistu runsaan ja jatkuvan avun tarpeen vuoksi, on yleensä ainoana vaihtoehtona palveluasuminen (Repo 2004a, 401). Jos siis vammaisen henkilön vamman koetaan olevan vaativaa avustusta tai hoitoa tarvitsevaa on usein ainoana asumisen mahdollisuutena jonkinlaisessa asumispalveluyksikössä asuminen. Silloin vammaisella henkilöllä ei ole valtaa vaikuttaa siihen, kenen kanssa hän asuu samassa talossa tai jopa samassa huoneistossa. (Ahponen 2008, 147.)

Avustajapalveluita tarvitsevan henkilön kodissa raja siitä, mikä on asukkaan omaa ja mikä ikään kuin julkista hämärtyy. Jos vammaisen nuori tarvitsee avustusta toiminnoissaan, hänen yksityisyytensä vähenee aina sitä enemmän, mitä enemmän avustusta kyseinen henkilö tarvitsee. Kodissa, jossa asukas tarvitsee jokapäiväisiin toimintoihinsa avustusta avustajat käyvät säännöllisesti hänen kotonaan, koskevat hänen tavaroihinsa ja häneen. Asunnon sisustus ja asunnossa olevat henkilökohtaiset tavarat kertovat myös paljon siellä asuvasta henkilöstä ja asukkaan voikin olla vaikea salata edes halutessaan suuria osia itsestään. (Ahponen 2008, 150.)

Oma koti on usein vammaiselle henkilölle erityisen tärkeässä asemassa siksi, että hän viettää siellä paljon aikaa. Jos on esimerkiksi kyse henkilöstä, joka ei kykene yksin poistumaan kotoaan, eivätkä henkilökohtaiseen apuun myönnetyt avustustunnit enää riitä tuntimääräisesti, voi vammaisen henkilö joutua olemaan kotonaan pakon edestä. Vammaiset henkilöt osallistuvat edelleen tilastojen mukaan keskimääräistä vähemmän koulutukseen, työelämään ja kodin ulkopuoliseen vapaa-ajan viettoon. (Repo 2004a, 401.)

3.4 Vammaistyötä ohjaavat arvot ja etiikka

Moraalilla tarkoitetaan ihmisten arkisia käsityksiä oikeasta ja väärästä, hyvästä ja pahasta. Etiikalla taas tarkoitetaan filosofian osa-aluetta, joka tutkii inhimillisen toiminnan moraalisuutta. Vammaisuuden eettisten kysymysten tarkastelu ja pohtiminen kuuluvat sekä sisällöllisesti että metodisesti soveltavan etiikan piiriin. Soveltavalla etiikalla tarkoitetaan etiikan teorioiden soveltamista käytännön moraaliongelmiin, joita voi tulla esiin esimerkiksi ammatinharjoittamisen yhteydessä. (Vehmas 2005, 155–156.) Eettisillä kyvyillä puolestaan tarkoitetaan erilaisia tekniikoita tai kykyjä, joita vaaditaan eettisen sosiaalityön harjoittamisessa (Bowles, Collingridge, Curry & Valentine 2006, 23).

Ammattietiikassa keskitytään määrittelemään sitä, millainen käytös ja toiminta on toivottavaa ja oikeanlaista tietyssä ammatissa. Ammattietiikan tarkoituksena on suojata asiakasta ja auttaa mahdollisten ongelmatilanteiden ratkaisussa. Sosiaali- ja terveysalalla toiminnan eettisyys korostuu, sillä työn kohteena ovat usein ihmiset, joilla on toimintakyvyssään puutteita, mikä puolestaan mahdollistaa huonossa tapauksessa työntekijän vääränlaista vallankäyttöä. Eettiseen toimintaan liittyy olennaisesti työntekijän omien arvojen lisäksi työntekijän ihmiskäsitys. Sosiaali- ja terveysalalla pidetään tärkeänä ihmiskäsitystä, jonka mukaan jokaisella on mahdollisuuksia ja inhimillisen kasvun edellytyksiä. Auttamistyössä onkin tärkeää ottaa huomioon asiakkaan omat voimavarat eikä vain mahdolliset ongelmat. (Repo 2004b, 412.)

Eettisiin ongelmiin ei ole olemassa vain yhtä ratkaisua. Tilanteet ovat yksilöllisiä ja tulevat usein vastaan aivan yllättäen. Eettisissä ongelmatilanteissa voidaan usein puhua arvo- tai eturistiriidasta, eli siitä, kenen näkökulmasta asia tulisi ratkaista. Työntekijä joutuu esimerkiksi pohtimaan monelta kannalta tilanteita, joissa yhden asiakkaan etu on ristiriidassa muiden asiakkaiden, työyhteisön tai työntekijän edun kannalta. Myös työntekijöille annetut resurssit ja yhteiskunnan rajaamat ehdot vaikuttavat työntekijän mahdollisuuksiin toimia. Työntekijöiden velvollisuutena voidaan pitää asiakkaiden puolesta puhumista, jos he huomavat asiakkaiden oikeuksia loukattavan tai jos esimerkiksi säästötoimet estävät eettisen työskentelyn. Ammattieettiset ohjeet ja lainsäädäntö yhdessä helpotta-

vat työntekijän eettistä työskentelyä. On myös paljon asioita, joista voidaan sopia yhdessä työyhteisön kanssa. (Repo 2004b, 413–415.)

Arvot ovat sosiaalisesti ja yhteisöllisesti välttämättömiä ja ne kuuluvat ihmisenä ja yhteisönä olemiseen ja toimimiseen. Ne ovat inhimillisen elämän ideaaleja siitä, mitä hyvä elämä on, miten se toteutuu ja miten yhteisö säilyy. Arvoja tutkittaessa on olennaista pohtia mitä on ihmisen hyvä oleminen ja hyvä elämä. Mikä on tärkeää ihmisen hyvinvoinnin kannalta? Arvojen voidaan siis sanoa viittavan päämääriin ja periaatteisiin. (Niemelä 2011, 15.)

4 ASIAKKAAN KOHTAAMINEN SOSIAALIALAN PALVELUISSA

4.1 Mitä kohtaaminen on

Kohtaaminen on ihmisten välistä kanssakäymistä. Kaikki ihmisten välinen kohtaaminen voi tapahtua vain ihmisyyden välityksellä. Kohtaaminen ei ole suorittamista, vaan läsnäoloa, toisen kuuntelemista, vakavasti ottamista sekä halua ymmärtää toista ja antaa samalla myös itsestään jotakin. Kohtaaminen on olemista, jakamista, toisen arvostamista ja välittämistä. (Mattila 2007, 12–13.)

Kohtaamisen voisikin sanoa olevan vuorovaikutusta. Vuorovaikutus on ajatusten ja tunteiden jakamista, yhdessä tekemistä ja yhdessä olemista, joiden merkitys korostuu ammatillisessa toiminnassa. Vuorovaikutusta ja vuorovaikutustaitoja voidaan usein pitää epämääräisenä mutta itsestään selvänä ammattipätevyyden taitoalueena. Vuorovaikutus on taito, jota voi oppia ja kehittää kuten mitä tahansa muutakin ammattitaidon osa-alueita. (Vilen, Leppämäki & Ekström 2008, 17–19.)

Kohtaamisen ja vuorovaikutuksen perustana on hyvä suhde. Hyvän suhteen elementtejä ovat hyväksyminen, välittäminen, luottamus ja jämäkkyys. Hyvä suhde edellyttää asiakkaan kokemusta siitä, että hänet hyväksytään sellaisena kuin hän on. Ylemmyyteen ja hallintapyrkimykseen perustuva suhde tuottaa erilaista tietoa ja työskentelyä kuin kunnioitukseen perustuva suhde. Työntekijän ja asiakkaan välille on synnyttävä luottamus siihen, että yhdessä he voivat pyrkiä johonkin hyvään, johon molemmat voivat sitoutua. Luottamus siihen, että toinen tarkoittaa hyvää ja pyrkii ratkaisuihin, jotka ovat toisen etujen mukaisia, on luottamuksellisen suhteen perusta. (Särkelä 2001, 31–35.)

Hyvä suhde ja hyvä kohtaaminen syntyvät siitä kun asiakas kokee, että työntekijä välittää siitä mitä hänelle tapahtuu. Välittäminen ilmenee työntekijän tavassa olla läsnä, ilmeissä, eleissä, yhdessä käydyissä keskusteluissa ja sinä, miten työntekijä jakaa asiakkaan kokemuksia. On tärkeää, että asiakas otetaan vakavasti, hänelle tulee tunne, että hänen tunteillaan ja ajatuksillaan on merkitystä ja

suhde on vailla moralismia, syyllistämistä ja alemmuudentuntoa. Keskeistä on, että työntekijä pystyy toimimaan ammatillisesti omista mielipiteistään ja persoonallisuudestaan riippumatta. Kun työntekijä on ymmärtänyt asiakkaan tilanteen ja tämän tarpeet hän voi kyetä auttamaan asiakasta. Mitä parempi suhde työntekijän ja asiakkaan välillä on, sitä vaativampi työntekijä voi olla. Vaativuus oikeassa tilanteessa on asiakkaan arvostamista ja hänen tietoihinsa ja taitoihinsa luottamista. Vaativuus kuuluu hyvään asiakassuhteeseen ja voi jopa vahvistaa suhdetta. (Särkelä 2001, 38–40.)

Jotta hyvä suhde voisi syntyä, se vaatii että kohtaamiset tapahtuvat dialogisesti. Dialogi tarkoittaa yhden määritelmän mukaan merkitysten virtaamista, jossa tavoitteena on saavuttaa uusi ymmärrys osapuolten kesken, jonka avulla muodostetaan perusta myöhemmälle ajattelulle ja toiminnalle. Dialogisuudessa ei ole kyse vain kahden ihmisen välisestä keskustelusta, jossa vuorotellen kysytään ja vastataan kysymyksiin, vaan kyseessä on tapa päästä ihmisten välisen vuorovaikutuksen alueelle. Dialogisuudessa keskustelijat pyrkivät huomioimaan toisensa sekä sosiaalisen kontekstin ja jättämään tilaa vastaussanoille. Näiden vastaussanojen tarkoituksena ei ole antaa määritelmiä tai lopullisia vastauksia, vaan avata uusia näkökulmia keskusteluun. (Seikkula & Arnkil 2009, 87–90.)

Dialogisuudessa huomio kiinnittyy ihmisten väliseen kohtaamiseen. Dialogisessa suhteessa puhuttu sana on keskustelijoiden yhteinen alue, jossa puhujan on koko ajan huomioitava kuulijansa kokonaisuudessaan. Kussakin vuorovaikutustilanteessa on aina läsnä kirjo eri ääniä. Ääni viittaa tilannekohtaiseen tapahtumaan, jossa puhujan viesti rakentuu osana kuulijan ja puhujan välistä vuorovaikutusta. Jokaisessa tilanteessa ja kohtaamisessa luodaan joka kerta ainutkertainen kieli ja kohtaaminen, missä jokaisen osallistujan sosiaalinen merkitys tai identiteetti on osana. On myös tärkeää tiedostaa, että ymmärryksen syntyminen toista ja toisen tilannetta kohtaan on aina aktiivinen tapahtuma. (Seikkula & Arnkil 2009, 90–93.)

Dialogisuuteen liittyy olennaisesti vastavuoroisuus. Vastavuoroisuus tarkoittaa sitä, että toista kuunnellaan ja hänen ajatuksiaan arvostetaan. Kuunteleminen voi usein olla vaikeampaa kuin puhuminen. Tutkimusten mukaan erityisesti

uransa alussa olevat työntekijät saattavat usein puhua liikaa ja kuunnella vähemmän kuin kokeneemmat työntekijät. Käytännössä toisen kuunteleminen on taito, jota voi harjoitella. Toisen kuuntelemista edistää hiljaa oleminen. Hiljaisuus voi olla vetäytymisen sijaan myös aktiivista kuuntelemista. Suomalaisessa puhekulttuurissa vaikeneminen on hyväksyttyä. Käytännön työssä toisen kuunteleminen, hiljentyminen ja odottaminen ovat tärkeitä, sillä silloin asiakas voi itse päästä sanomaan tärkeitä asioita, jolloin asiakkaan itsensä havaitsemana niiden merkitys kasvaa. Kun odotamme omien mielipiteidemme välittömän tarjoamisen sijaan, pääsemme mukaan dialogisuuden virtaan. (Väisänen, Niemelä & Suua 2009, 19–21.)

Kaarina Mönkkösen vuonna 2002 tekemässä väitöskirjassa Mönkkönen käsittelee dialogisuutta vuorovaikutuksen menetelmänä. Tutkimusmenetelmänä Mönkkönen on käyttänyt etnografista tutkimustapaa sekä eläytymismenetelmää. Tutkimuksen teoreettisena lähtökohtana on dialogisuuden tarkastelu, joka pohjautuu eri psykologien, sosiologien ja ajattelijoiden käsityksiin dialogista ja dialogisuudesta. Tutkimustuloksinaan Mönkkönen esittelee eri vuorovaikutusorientaatioiden näkökulmia sekä asiakassuhteessa mahdollisesti esiintyviä erilaisia dialogisuuden esteitä. (Mönkkönen 2002, 65–66.)

Mönkkönen esittelee väitöskirjassaan dialogisen orientaation yhtenä vuorovaikutuksen näkökulmana. Asiakastyön vuorovaikutuksessa dialogisuutta on kuvattu erilaisten ulottuvuuksien kautta, kuten esimerkiksi verkoston moniäänisyytenä, sinä–minä-suhteena ja käännteentekevinä sisäisinä dialogeina. Usein dialogilla tarkoitetaan pyrkimystä yhteiseen ymmärrykseen, mutta monien tutkijoiden mielestä täydellistä vuorovaikutuksessa tapahtuvaa yhteistä ymmärrystä voidaan tuskin koskaan saavuttaa, sillä vuorovaikutuksen osapuolet tulkitsevat asioita aina oman henkilöhistoriansa, kokemuksiensa ja tilanteiden luomien edellytysten kautta. Dialogisuuden saamasta kriittisyydestä huolimatta ammatillisissa vuorovaikutusta koskevissa keskusteluissa on kuitenkin nähtävissä suunnan muutosta dialogisempaan orientaatioon. Tällä tarkoitetaan sitä, että korostetaan keskusteluyhteyksien ja tasavertaisen suhteen luomista sen sijaan, että hallitsevassa asemassa olisi ongelmien analysointi tai asiakkaan asemaan asettuminen. (Mönkkönen 2002, 56–57.)

4.2 Asiakkuus ja asiakkaan kohtaaminen sosiaalialan palveluissa

Sosiaalityö on ammatti, jolla on tietyt ydinpiirteet riippumatta sen lähtökohdista, ympäröivästä yhteiskunnasta, yhteiskuntajärjestelmästä ja sosiaalipoliittisista orientaatioista. Suomalaisen sosiaalityön juuret ovat kirkon toteuttamassa auttamistyössä, joka on myöhemmin siirtynyt kunnille ja kehittynyt lakisääteiseksi sosiaalihuolloksi sekä vapaaehtoisten yksilöiden ja järjestöjen tekemässä hyväntekeväisyystyössä. Sosiaalityötä tehdään useimmiten tilanteissa, joissa yhteiskunnalliset, yhteisölliset ja yksilölliset tekijät kietoutuvat toisiinsa. Työn keskeinen sisältö ja osaaminen perustuvat ammatin yhteiskunnalliseen tehtävään sekä siihen kuuluvaan kykyyn tunnistaa, analysoida ja käsitellä erilaisia sosiaalisia kysymyksiä ja ihmisten elämäntilanteisiin liittyviä sosiaalisia tekijöitä. (Kananen ym. 2007, 17–21.)

Sosiaalityön asiakkuutta voidaan lähestyä erilaisissa yhteyksissä erilaisin käsittein. Monimuotoisuuden tunnistaminen ja tiedostaminen on tärkeää, koska ne määrittävät työntekijän ja asiakkaan välistä kohtaamista. On esimerkiksi tärkeää tiedostaa, jos suhteeseen liittyy jonkin näköistä valta-asemaa. Valta tulee näkyväksi erilaisina interventioina, päätösten tekona ja arviointeina, tavoitteiden asettamisena sekä prosessien suorittamisessa yhdessä asiakkaan ja toisten ammattilaisten kanssa. Asiakkuuden lähtökohtana on sen inhimillinen ulottuvuus eli työntekijän ja asiakkaan erillisyys ja ihmisuus. Asiakkuus itsessään muovaa sekä sosiaalityön käytäntöjä, että sosiaalityön työntekijyyttä. Tämän ymmärtäminen on tärkeää ammatillisten taitojen omaksumisen ja sosiaalityön asiantuntijuuden vahvistamisen kannalta. (Laitinen & Pohjola 2010, 8–10.)

Jokaisen ihmisen yksilöllisyyden ja persoonan kokonaisvaltainen kunnioitus ja kohtaaminen on eettinen perusarvo, jonka tulisi näkyä ja toteutua ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Kunnioitus ilmenee antamalla ihmiselle hänelle kuuluva elintila, arvostamalla hänen elämäntarinaansa, kohtelemalla häntä hyvin sekä pitämällä kiinni jokaiselle kuuluvista perusoikeuksista. Hyvään ammatitieteen kuuluu, että työntekijä pyrkii tekemään parhaansa. Hän hoitaa hänelle kuuluvat tehtävät ja osaa perustella tekemisensä eli tietää mitä hän on teke-

mässä. Asiakastyössä työntekijä edistää asiakkaan hyvinvointia. (Mattila 2007, 49–51.)

Asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaamisen tärkeys nousee esille myös Mirjami Ruotsalaisen tekemässä opinnäytetyössä, jonka aiheena oli tutkia sosiaalialan ammattilaisten käsityksiä asiakkaan kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa lisää tietoa sosiaalialan työn ammattieettisestä toiminnasta. Opinnäytetyö on laadullinen ja tutkimusmenetelmänään Ruotsalainen käytti teemahaastattelua. Tulosten mukaan työntekijöiden käsityksissä kokonaisvaltaisuus tulee esille asiakaslähtöisyytenä ja yhteistoimintana asiakkaan, ja asiakkaan elinpiiriin kuuluvien tahojen kanssa. Sosiaalialan työn yhteistoiminta on työntekijöiden käsityksissä moniammatillista työskentelyä yhteistyössä muiden ammattilaisten kanssa sekä joustavaa vuorovaikutusta työntekijän ja asiakkaan välillä. (Ruotsalainen 2011.)

Sosiaalityössä kuva asiakkaasta muotoutuu erilaiseksi riippuen siitä, tarkastellaanko asiakasta ylhäältäpäin palvelujärjestelmän kiinnostuksen pohjalta vai hänen oman elämänsä pohjalta. Järjestelmän intressi keskittyy yksittäisen ihmisen tilanteen sijaan palvelutarpeiden yleiseen määrittymiseen, asiakasmääriin, -virtoihin ja -jakaumiin sekä palveluiden taloudellisiin kustannuksiin ja kannattavuuteen. Asiakasta ei kohdata yksilönä vaan hän on työn kohde ja tapaus muiden joukossa, joka asettaa työlle vaatimuksia ja haasteita. (Pohjola 2010, 29.)

Asiakastyön lähtökohtana on asiakkaan odotusten avoin kuunteleminen. Asiakas odottaa palveluilta usein tavallisia yksinkertaisia tavalliseen ihmisen kohtaamiseen liittyviä asioita. Esimerkiksi yhteisen, selkeän ja ymmärrettävän kielen käyttö on tarpeen, jotta asiakas voi olla perillä häntä itseään koskevista asioista. Asiakas toivoo saavansa avun tilanteeseensa, mutta toimenpiteitä, suoritteita ja palvelutuotteita mittaava järjestelmä ei aina anna työntekijöille mahdollisuuksia auttaa asiakasta hänen tarvitsemallaan tavalla. (Pohjola 2010, 53.)

Asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyö ja sitä toteuttava asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutussuhde on keskeinen sosiaalisen työskentelyn väline. Asiakassuhteella on ollut erilaisia funktioita ja erilaista painottumista hyvinvointi-

valtion kehityksen eri vaiheissa. Asiakas-työntekijäsuhteessa on eri aikoina erotettu neljä eri muotoa, joita ovat liittämisen- ja kontrollisuhteet, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Näiden erilaisten suhteiden elementtejä on havaittavissa useimmissa asiakassuhteissa, mutta niiden painottuminen on erilaista erilaisissa sosiaalityön tehtävissä. (Kananoja ym. 2007, 107.)

Myös Tytti Lassilan pro gradu -tutkielmassa puhutaan kontrolli- ja liittämisen-, kumppanuus-, huolenpitosuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuvista suhteista erilaisten asiakassuhteiden osana. Tutkimus osoittaa, että työntekijät ja asiakkaat osallistuvat molemmat näiden suhteiden ja erilaisten identiteettien rakentamiseen. (Lassila 2010, 111.) Asiakassuhteen muodosta riippumatta on tärkeää tiedostaa se, että jokainen tapaaminen ja yhteydenpito voi vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja tai päinvastoin olla alistava, nöyryyttävä tai itsemääräämistä loukkaava kokemus. Avainasemassa on työntekijän oma tapa toimia asiakkaan kanssa. (Kananoja ym. 2007, 108.)

Marja Kärkkäinen on tehnyt vuonna 2010 pro gradu -tutkielman, joka käsittelee kunnallisen aikuissosiaalityön työikäisten asiakkaiden kokemuksia ja toiveita sosiaalityön tuesta ja avusta sekä yhteistyöstä sosiaalityöntekijän kanssa. Tutkimuksen tulokset liittyivät pitkälti juuri kyseisen palvelun toimivuuteen, mutta tutkimustuloksista voi mielestäni nostaa esiin myös omaan opinnäytetyöhöni liittyviä asioita. Tällaisista asioista on esimerkkinä se, että asiakkaan ja työntekijän suhteen toimiessa dialogisena suhteenä sosiaalityöntekijää voidaan pitää rinnalla kulkijana, auttajana, asiakkaan palvelijana ja toivon ylläpitäjänä. Asiakassuhteen luottamuksellisuus on myös erittäin tärkeää. Tutkimuksen tuloksissa todettiin myös, että asiakkaiden toivomassa kokonaisvaltaisessa kohtaamisessa näkyi asiattoman huomioimisen lisäksi myös tunnetason huomioimisen tärkeys. (Kärkkäinen 2010, 4, 44, 89–90.)

Hyvä ammattitaito koostuu ainakin kolmesta peruspilarista, joita ovat tieto, taidot ja asenteet. Tieto kasvaa sekä opiskelun että käytännön kokemusten mukana. Parhaimmillaan tieto heijastuu käytännön toimintaan ja työntekijä pystyy sen avulla perustelemaan ja jäsentämään toimintaansa. Taidot syntyvät käytännön

tännön toiminnan avulla. Käytännön työ kehittää taidoista sujuvia. Asenteita koskevat valmiudet näkyvät ennen kaikkea työntekijän suhtautumisessa omaan työhönsä sekä asiakkaaseen. (Repo 2004, 415.)

4.3 Vammaisuuden vaikutus kohtaamiseen ja asiakassuhteeseen

Vuorovaikutus ja kohtaaminen saavat uusia näkökulmia kun kyseessä on vammaisen henkilön ja työntekijän välinen avustussuhde. Useimmat vaikeavammaiset henkilöt tarvitsevat avustajan auttamaan ympärivuorokautisissa fyysisissä toiminnoissa, kuten peseytymisessä, pukeutumisessa ja WC:ssä käynnissä. Moni tarvitsee apua kaikissa siirtymisissään kuten esimerkiksi sängystä pyörätuoliin siirtymiseen. Tällöin vammaisuus toimii ikään kuin pakotteena kohtaamiselle. Kohtaaminen ei aina tapahdu koska vammaisen henkilö niin haluaa, vaan koska hän tarvitsee toisen henkilön apua. Avustamista tarvitsevan nuoren autonomiaa eivät rajaa vain toimintakyvyttömyys ja turvallisuusvaatimukset, vaan myös kahden henkilön asiantuntijuuden ja itsemääräämisen välinen jännite. (Ahponen 2008, 154.)

Avustaja voi toimia henkilökohtaisena avustajana, jolloin hän käyttää työaikansa yhden työsuhteen solmineen henkilön avustamiseen tai asumisyksikössä toimiva, jolloin hän työskentelee kaikkien yksikön asukkaiden kanssa aina sen mukaan, kuka milloinkin sattuu apua pyytämään. Avustajan saamiseen vaikuttaa asumismuoto, avuntarve ja asuinkunnan politiikka. Asumisyksikössä asuvat eivät kuitenkaan usein saa henkilökohtaista avustajaa elleivät he käy töissä tai opiskele. Tällöinkin avustajan tuntimäärät vaihtelevat sen mukaan, mihin toimintoihin avustajaa tarvitaan ja miten kunta näkee avustajan tarpeellisuuden. (Ahponen 2008, 155.)

Avustajan ja vammaisen henkilön välisen suhteen luonteesta on monia erilaisia näkemyksiä. Teoriassa korostetaan usein sitä, että suhteen pitäisi olla puhtaasti avustettavan ja avustajan välinen suhde, mutta käytännössä asia ei aina ole näin. Ystävyys avustajien kanssa ja heiltä saatu sosiaalinen tuki voi olla monelle vammaiselle merkittävää. Jollekin avustaja voi olla ainoa keskustelukumppani

tai yhteys ulkomaailmaan. Jos roolit nähdään kovin muodollisina, voi suhteessa toimiminen olla nuorelle vammaiselle vaikeaa. Avustajan ja avustettavan välille voi myös syntyä epätasapainossa oleva valtasuhde, jos apua saava nähdään kypsymättömänä, riippuvaisena, avun vastaanottajana tai palkan maksajana ja avustaja riippumattomana, antajana ja palkattuna apuna. Monesti suhde voi olla varsin ammatillinen, mutta sisältää silti elementtejä henkilökohtaisemmasta suhteesta. Moni avustettava kokee, että avustajan kanssa tulee väkisinkin läheiseksi, sillä avustajan joutuu päästämään niin lähelle omaa elinympäristöään ja elämäänsä. (Ahponen 2008, 155.)

Vaikka työntekijät ja avustajat tekevät usein vain vammaisen henkilön itsensä pyytämät tehtävät, on työnjakoa vaikea osoittaa ulospäin. Ennakkoluuloiset ja väheksyvät asenteet ovat asia, jonka moni vammaisen on joutunut kokemaan. Liikuntarajoitteisilla tai – vammaisilla ihmisillä on todettu olevan kokemuksia siitä, miten heitä ei oteta vakavasti, vaan keskustelua käydään esimerkiksi heidän avustajansa kanssa, vaikka heillä itsellään ei olisi minkäänlaista puhumisen estettä. (Väisänen, Niemelä & Suua 2009, 31.)

Vammaisten henkilöiden uskotaan samaistuvan samalla tavalla vammaisiin ja heitä koskevat luokittelut voivat olla hyvinkin stereotyyppisiä (Ahponen 2008, 165). Kaikki eivät kuitenkaan näe ja koe vammaisuuttaan samalla tavalla. Asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen on aina tärkeää, mutta erityisen tarkkana sen kanssa pitää mielestäni olla silloin, kun kyseessä on vammaisen asiakas.

Vammaistyön työntekijän on osattava ottaa huomioon se, että hänellä ja muilla vammaisen asiakkaan kanssa toimivilla henkilöillä voi kaikilla olla omanlaisensa vaikutus vammaisen henkilön minäkuvan ja identiteetin rakentumiseen. Ulkoiset tekijät ja vammaisen nuoren elämässä vaikuttavat ihmiset ovat tekijöitä, jotka voivat vaikuttaa nuoren käsityksiin itsestään, omasta ruumiistaan sekä sen taidoista ja rajoituksista, siitä miten hän sijoittuu yhteisöön ja millainen käsitys hänelle syntyy omasta asemastaan. (Ahponen 2008, 165.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA AINEISTON HANKINTA

5.1 Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyöni aihe on ajankohtainen, sillä sosiaali- ja terveysalalla joudutaan koko ajan enemmän ja enemmän miettimään palvelun laatua, jotta palvelut olisivat mahdollisimman kilpailukykyisiä. Aiheeni ajankohtaisuutta lisää myös se, että kyseisessä asumispalveluyksikössä on tehty viime keväänä pienimuotoinen asiakastytyväisyyskysely, jonka pohjalta nousi tarve tämän kaltaiselle tutkimukselle.

Tässä opinnäytetyössä pyrin löytämään vastauksia siihen, mitä on hyvä kohtaaminen, mitä asumispalveluyksikön asukkaat pitävät hyvänä kohtaamisena sekä toteutuuko se tässä kyseisessä yksikössä. Opinnäytetyöni tarkoituksena on saada asiakkaiden äännet kuuluviin. Haastatteleamalla asiakkaita tavoittelen tietoa siitä, millaista kohtaamisen pitäisi heidän mielestään olla ja kuinka kyseisessä asumispalveluyksikössä tällainen kohtaaminen toteutuu.

Lähestyn tätä aihetta seuraavien tutkimuskysymysten avulla:

1. Mitä on hyvä kohtaaminen?
2. Mitä asumispalveluyksikön asukkaat pitävät hyvänä kohtaamisena?
3. Miten työntekijät kohtaavat asukkaita tässä yksikössä?

Opinnäytetyöni tavoitteena on, että työstäni olisi hyötyä yhteistyötaholleni yksikössä tehtävän asiakastyön kehittämisen kannalta. Opinnäytetyöni tutkimuksen tarkoituksena on auttaa tunnistamaan ja kehittämään kohtaamista niin, että se olisi asukkaiden mielestä toimivaa ja hyvää.

5.2 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen tutkimus. Yhtenä kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on, että sillä pyritään kuvaamaan todellista elämää. Kvalitatiivinen tutkimus tutkii kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, jolloin myös vastaukset ovat usein moninaisia. Kvalitatiivisen tutkimuksen vastaukset liittyvät laatuun, kun taas kvantitatiivisen tutkimuksen tulokset ovat määrällisiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 151–152.) Kohtaamisen tutkiminen vaatii kokonaisvaltaista ja eri näkökulmat huomioon ottavaa aiheen tarkastelua, mistä johtuen koin laadullisen tutkimuksen olevan sopivin vaihtoehto oman opinnäytetyöni tekemisen kannalta.

Käytin tässä opinnäytetyössä aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelua, sillä kvalitatiivisen tutkimuksen pääasiallisena aineistonkeruumenetelmänä käytetään usein haastattelua. Teemahaastattelussa tutkijalla on valmiita teemoja, joihin liittyviä kysymyksiä hän kysyy. Haastattelu oli mielestäni luontevin tiedonkeruumenetelmä, sillä haastateltaessa tutkija saa oltua vuorovaikutuksessa haastateltavien kanssa. Haastattelun etuna on myös menetelmän joustavuus. Haastattelun yksi rikkaus, mutta myös samaan aikaan haaste on se, että vastaukset ovat jokaisen haastateltavan omia näkemyksiä ja kokemuksia asioista, joten tuloksien yleistämistä on syytä välttää. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 191–194.)

5.3 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyön tutkimuksen kohderyhmänä olivat Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiön asumispalveluyksikön asukkaat. Suunnittelin haastatteluita varten haastattelurungon (Liite 2), jonka avulla toteuttaisin haastattelut. Valitsin haastattelurunkoon kysymyksiä, joiden avulla ajattelin saavani mahdollisimman hyvin tietoa siitä, mitä asukkaat pitävät hyvänä kohtaamisena ja miten ja millaista kohtaamista kyseisessä yksikössä tapahtuu. Ennen haastattelujeni toteuttamista kävin haastattelurungon läpi yhdessä Lauttasaaren opiskelija-asuntojen johtajan sekä opinnäytetyöni tekoa ohjaavan opettajan kanssa. Teimme yhdessä haas-

tattelurungosta mahdollisimman toimivan, jotta saisin haastatteluista tarpeeksi aineistoa opinnäytetyöni tutkimusta varten.

Seuraavaksi tein yhden niin kutsutun testihaastattelun yhdelle yksikön asukkaista. Testihaastattelun tekemällä sain kokeiltua haastattelurungon toimivuutta ja kysymysteni ymmärrettävyyttä käytännössä. Testihaastattelu sujui hyvin, joten sovimme sen tekemisen jälkeen yksikön johtajan kanssa siitä, että olisin itse yhteydessä yksikön asukkaisiin löytääkseni vapaaehtoiset haastatteluun osallistujat.

Toteutin opinnäytetyöni tutkimukseen liittyvät haastattelut lokakuun 2013 aikana. Haastattelin yhteensä neljää yksikön asukasta. Tein jokaisen haastattelun asukkaan omassa kodissa. Haastattelukertoja oli yhteensä neljä ja yksi haastattelu kesti puolesta tunnista tuntiin. Haastatteluiden aluksi kerroin haastateltaville tutkimukseni tarkoituksesta sekä siitä, miten haastattelu etenee. Annoin haastateltaville myös valmistelemani haastattelun saatekirjeen (Liite 1). Pyysin haastatteluiden alussa haastateltavilta luvan nauhurin käyttöön, sekä kerroin miten käsittelen ja tuhoan materiaalin luotettavasti heidän yksityisyyttään kunnioittaen. Samalla teimme haastateltavien kanssa suullisen sopimuksen, jossa he antoivat luvan haastatteluista saamieni tietojen käyttöön.

Itse haastattelu eteni valmistelemani haastattelurungon mukaan. Halusin kuitenkin haastattelun tuntuvan enemmänkin tavalliselta rennolta keskustelulta kuin varsinaiselta haastattelulta, joten etenimme aina sitä mukaa mikä tuntui milloinkin luonnolliselta. Haastatteluiden pääpaino oli asukkaiden kertomissa asioissa, joten mikään haastatteluista ei ollut täysin samanlainen. Vastaukset, joita sain kysymyksiini, tuottivat sekä lisäkysymyksiä että tarkentavia kysymyksiä. Lisäksi haastateltavilla oli koko ajan mahdollisuus kommentoida kaikkea vapaasti.

Haastateltavia asukkaita oli kumpaakin sukupuolta, yksikössä vasta vähän aikaa asuneita sekä jo kauemmin asuneita. Haastateltavat olivat asuneet yksikössä vuodesta kahteentoista vuotta. Haastateltavien ikäjakauma oli 19–30

vuotta. Kaikki haastateltavat ovat liikuntavammaisia ja he tarvitsevat paljon apua ja avustusta päivittäin.

5.4 Aineiston analyysi

Analysoin opinnäytetyöhöni liittyvät haastattelut laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysillä tarkoitetaan perusanalyysimenetelmää, jota voidaan käyttää lähes kaikissa laadullisissa tutkimuksissa ja joskus myös määrällisten tutkimusten analyysimenetelmänä. Voidaan sanoa, että useimmat laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat sisällönanalyysiin, kun sisällönanalyysillä tarkoitetaan kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysiä väljänä kehyksenä. Sisällönanalyysi on tekstianalyysiä, jonka avulla voidaan analysoida aineistoa systemaattisesti ja objektiivisesti. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan tutkittavasta aineistosta kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa, jolloin sitä voidaan käyttää hyväksi johtopäätösten tekoa varten. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 93–105.)

Haastatteluista saamani aineiston analysoimiseen käytin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä pyritään luomaan tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus, jossa analyysiyksiköt eivät ole ennalta määrättyjä tai päätettyjä, vaan ne valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2003, 97). Valitsin tämän analyysimenetelmän, koska se sopi tähän opinnäytetyöhön mielestäni parhaiten

Aloitin sisällönanalyysin litteroimalla haastattelut. Litteroinnin jälkeen minulla oli 24 sivua aineistoa. Tässä vaiheessa tulostin haastattelut. Seuraavaksi pelkistin aineiston eli poistin niistä epäolennaiset tutkimukseen liittymättömät asiat ja keskityin tietoon, joka oli olennaista tämän opinnäytetyön kannalta. Tuomen ja Sarajärven (2003, 111) mukaan aineiston pelkistäminen voi olla joko informaation tiivistämistä tai aineiston pilkkomista osiin. Omalla kohdallani pelkistäminen oli juuri informaation tiivistämistä.

Seuraavaksi luin haastattelut uudelleen läpi ja aloin yliviivata erivärisillä yliviivauksilla asioita, jotka toistuivat useaan kertaan. Näin sain ryhmiteltyä eli etsittyä aineistosta esiin nousseet samankaltaisuudet ja toistuvat asiat sopivien teemojen alle kuten Tuomi ja Sarajärvi (2003, 112–115) teoksessaan laadullisesta tutkimuksesta ja sisällönanalyysistä neuvovat.

Käydessäni läpi aineistoa päätin luokitella aineiston haastatteluiden pohjalta nousseiden asioiden mukaisesti. Haastateltavat olivat puhuneet keskenään samoista asioista, joten minusta oli selkeää luokitella asiat aineistosta lähtöisin niin, että nostin aineistoni tuloksiin luokiksi aineistossa usein toistuvat asiat. Aineiston luokkina ovat siis dialogisuus, arvo-osaaminen, asenteet, persoona ja henkilökemiat sekä asiakkaan kohtaaminen yksilönä.

Tämän jälkeen ryhmittelin teemojen mukaiset aineistosta nousseet asiat taulukoksi (Liite 3). Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että yhdistelin ryhmittelyssä löytyneet samankaltaiset asiat saman luokan alle, jonka jälkeen nimesin ne ryhmää kuvaavalla käsitteellä. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 112.) Valitsemani aineiston pohjalta valitsemani luokat näkyvät taulukossa yläluokkina. Luokat ovat tässä opinnäytetyössä tuloslukujen otsikoina, joiden alaotsikot näkyvät taulukossa alaluokkina. Taulukossa pääluokkana on opinnäytetyöni aihe eli kohtaaminen, joka sitoo kaikki luokat yhteen.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimustulokset on koottu tekemieni neljän haastattelun pohjalta. Tutkimustuloksissa käyn luokittain läpi haastatteluiden pohjalta nousseita asioita. Tutkimustuloksien luokkina ovat dialogisuus, arvo-osaaminen, asenteet, persoonan käyttäminen työkaluna sekä asiakkaan kohtaaminen yksilönä.

6.1 Dialogisuus

Haastateltavat pitävät heidän ja asumispalveluyksikön työntekijöiden välistä vuorovaikutusta enimmäkseen positiivisena. Vuorovaikutusta kuvattiin hauskaksi, helpoksi ja sujuvaksi. Vuorovaikutusta tapahtuu päivittäisissä avustustilanteissa, jotka etenevät useimmiten luontevasti. Joskus työntekijän koetaan keskittyvän liikaa meneillään olevaan avustustehtävään, jolloin vuorovaikutus ei enää ole niin luontevaa. Haastateltavien mielestä vuorovaikutuksen pitäisi tapahtua avustustilanteessa avustuksen lomassa, sillä muita mahdollisuuksia hyvään vuorovaikutukseen ja kohtaamiseen heidän ja työntekijöiden välillä ei oikeastaan ole. Eräs haastateltava kuvaa asiaa seuraavalla tavalla:

Avustustilanteet on aina semmosii, et siin on paljon tyhjää tilaa, et siin pystyy samalla puhuu. Et kylhän se kohtaaminen menee siin silleen sivussa. Avustuksen lomassa vois puhua muutakin kun avustukseen liittyvää, mut sit ettei kuitenkaan liikaa, sillee ettei saa suunvuoroo ollenkaa. Semmonen keskiväli ettei liikaa eikä liian vähän. (H3)

Myös toinen haastateltavista nosti esille saman asian epäonnistuneesta kohtaamisesta puhuttaessa:

Epäonnistunut kohtaaminen on liian semmosta tehtäväorientoitunutta tai sellasta, että vähän vois kyllä jutella jotain muutakin siinä. (H4)

Sen lisäksi minkälaista vuorovaikutusta ja missä asukkaiden mielestä vuorovaikutusta tapahtuu, haastatteluista nousi selvästi esille se, että kokevatko asuk-

kaat tulevansa kuulluiksi ja millaiseksi he kokevat heidän ja työntekijöiden välisen kommunikaation. Kommunikaatiotaitoja vaaditaan sekä onnistuneeseen kohtaamiseen, että avustusten onnistumiseen. Kaikki asukkaat kertoivat, että heitä kyllä kuunnellaan, mutta osa asukkaista koki, että välillä herää tunne, ettei heitä silti aina ymmärretä. Haastavaa kommunikaatiosta tekee se, jos asukkaalle tulee tunne, ettei hänellä ole yhteistä kieltä työntekijän kanssa. Osan haastateltavien mielestä asumispalveluyksikön kaikkien työntekijöiden kielitaito ei ole aina ollut riittänyt asukkaan ymmärtämiseen. Eräs haastateltava koki, että asukkaiden oletetaan olevan vastaanottavaisia ja yhteistyökykyisiä, joten hänen mielestään olisi tärkeää, että myös työntekijät olisivat vastaanottavaisia ja valmiita kuuntelemaan asukkaiden neuvoja.

Ehkä joskus kieli tota, se voi olla haasteena. Ku on jonkin verran noit ulkomaalasi työntekijöitä, nii sit se yhteinen kieli ei oo aina niin hyväl tasolla. (H2)

Joskus noi kommunikaatiovaikeudet voi ehkä monimutkaistaa sitä kohtaamista. Jos on joku kommunikointi ongelma, joka voi siis johduttaa mistä vaan, mut jos se kommunikointi ei toimi nii se vaikuttaa. (H3)

Kysyessäni voivatko asukkaat omasta mielestään puhua työntekijöille kaikesta mistä tarvitsee, kaikki vastasivat kyllä. Huonon palautteen antaminen koettiin epämieluisaksi. Asukkaat eivät aina kehtaa sanoa, jos jokin avustukseen liittyvä asia ei onnistu.

Mun on vaikeaa antaa huonoa palautetta jos jokin asia on huonosti, pitäis olla joku anonyymijuttu. (H2)

Kaikki haastateltavat olivat kuitenkin yhtä mieltä siitä, että jos avustuksen toimivuudessa ilmenee toistuvasti ongelmia, niistä on pystyttävä puhumaan.

Hyvä kommunikointi vaatii kärsivällisyyttä. Kohtaaminen voi epäonnistua jos työntekijä ei kuuntele tai keskity siihen, mitä avustettava haluaa tai yrittää sanoa. Kohtaamisen onnistuminen voi vaikeutua myös siinä tapauksessa, että avustustilanteessa on jotakin ylimääräistä häiriötä tai kiirettä. Haastattelemini asukkaiden kokemukset siitä, onko yksikössä tarpeeksi aikaa avustuksiin ja

kohtaamiseen, erosivat suuresti. Osa haastatelluista koki, että tässä kyseisessä yksikössä on aikaa eikä avustustilanteissa kiirehditä liikaa. Toisten asukkaiden kokemus oli erilainen. Yksi haastatelluista kommentoi kiireen näkymistä niin, että jos sitä on, kaikki pyritään tekemään nopeasti eikä silloin jää aikaa kunnolliselle vuorovaikutukselle. Se, että on niin kiire, että asukas saa sanottua vain välttämättömän, koettiin häiritseväksi.

Jos ei saa tehdä rauhassa nii tuun ärtyisäks, muutenki väsyttää ja avustaja hoputtaa. (H1)

Yksi dialogisuuteen olennaisesti liittyvistä asioista on yhdessä tekeminen, yhdessä olo ja yhdessä asioista keskustelu. Haastattelemani asukkaat olivat sitä mieltä, että on hyvä että asukkaat ja työntekijät tekevät mahdollisimman paljon yhteistyötä. Yhdessä tulisi neuvotella niin asukkaan toiveista kuin siitä, mitä ja miten työntekijät haluavat tehdä asioita.

...joskus on asioita joista työntekijät sopii keskenään ja sitten niistä vaan ilmoitetaan asiakkaalle, se ei ole oikein. Myös asiakas pitäis ottaa huomioon kun keskustellaan häntä koskevista asioista. (H4)

6.2 Arvo-osaaminen

Haastateltavat pitivät kaikki tärkeänä sitä, että he saavat itse hallita avustustilanteen kulkua. Heillä kaikilla oli kokemus, että asia myös on näin. Kokemusta omista mahdollisuuksista hallita tilanteita edesauttaa se, että avustuksien koetaan olevan lähtöisin heistä itsestään, he itse soittavat ja kutsuvat työntekijän paikalle apua tarvitessaan tai vaihtoehtoisesti avustusta saa yhdessä ennalta sovittuun aikaan. Omia vaikuttamismahdollisuuksia pidetään erityisen tärkeänä siitä syystä, että avustus tapahtuu asukkaan omassa kodissa.

Joillakin vois olla sillee niinku kauhee pätemisen tarve tai sit voi luulla et voi tulla toisen kotiin määräämään et näin tehdään tai ei tehdä. Mut niin ei voi mun mielestä tehdä ku on toisen kotona. Neuvoa voi aina mut ei määrätä. (H4)

*Nyt ku mä oon sopinu tai määränny nii ettei sisäpuhelimel saa soit-
taa tai ovesta vaan tulla sisään nii se on must ihan jees.. (H2)*

Asiakaslähtöisyys nousi haastattelujen vastauksissa esille myös varsinaisten avustustilanteiden toimivuudesta puhuttaessa. Avustustilanteissa toiminnan ohjeistus tapahtuu asiakkaan toimesta:

*Et jos on fyysisii avustuksii, nii ei sit siinä rupee mitenkää toimi-
maan ilman ohjeita, et ensin niinku kysyy aina et tehäänks näin. Et
siinäki mennään toiveiden mukaan. (H3)*

Asiakastyössä ammatillisuus on aina tärkeää ottaa huomioon. Ammatillisesti toimiminen on erityisen tärkeää silloin, kun ollaan asiakkaiden kanssa läheisissä tekemisissä ja työntekijästä tulee osa asiakkaan elämää. Eräs haastateltavistani kommentoi asiaa sanomalla ammatillisuuden olevan tärkeää, sillä hän kokee, että hän joutuu vammansa takia päästämään työntekijän sisälle omaan elämänsä. Asukkaat arvostavat ammatillisuutta ja odottavat sitä yksikön työntekijöiltä.

*Työ on niinku työ, että ei tässä nyt niinku parasta kaveria tarvii olla.
(H4)*

Ammatillisuuteen kuuluu kyky osata puhua asukkaista kunnioittavasti. Tällä tarkoitetaan sitä, millä tavoin työntekijät puhuvat asukkaista kun he eivät ole paikalla. Vaitiolovelvollisuus sitoo usein työntekijöitä niin, ettei työhön liittyvistä asioista puhuta työn ulkopuolella, mutta työn tekoon liittyvistä asioista, kuten asukkaiden asioista puhutaan työyhteisön kesken ja se kuuluu tehdä ammatillisesti.

Kysyessäni sitä, kenellä on vastuu avustustilanteiden ja kohtaamisen onnistumisesta, asukkaalla vai työntekijällä, sain hyvin yksimielisen vastauksen. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että vastuu on molemmilla osapuolilla. Molempien käytöksellä koettiin olevan vaikutusta avustustilanteen ja kohtaamisen mahdolliseen epäonnistumiseen.

6.3 Asenteet

Niin kuin jo aiemmin on käynyt ilmi, haastateltavat pitävät omien mielipiteidensä huomioon otamista tärkeänä. Samaan aikaan kun suoritin haastatteluja asumispalveluyksikköön haettiin uutta työntekijää. Tämä asia nousi esille kolmen haastateltavan puheissa. Heidän kaikkien mielestä oli hyvä asia, että heidät päästettiin mukaan uuden työntekijän haastatteluprosessiin. Tämä lisäsi tunnetta heidän mielipiteensä merkityksestä, sekä toi heidän mielestään suoraan esille sen, miten mahdollinen uusi työntekijä suhtautui häneen ja hänen vammaansa.

Asenteet voivat olla kohtaamisen onnistumisen haasteena. Työntekijöiden asenteet voivat vaikuttaa suoraan myös asukkaiden asenteisiin työntekijöitä kohtaan. Tämä näkyi haastatteluni vastauksissa esimerkiksi näin:

Siis jos musta ei tunnu siltä että mut kohdataan hyvin, niin sitte mulle tulee vähän semmonen huono käsitys siitä ihmisestä heti. Tai sit mä muutun vähän sillein epäystävälliseksi. Enkä jaksa kovin, ku siis jos se onnistuu niin mä jaksan vaikka kuinka maltillisesti neuvoa , mut jos toisel on se asenne, et minä tiedän tämän paremmin nii mua alkaa ärsyttää niin paljon ettei siitä tuu mitää. (H4)

Tähän asiaan liittyy myös asukkaan kunnioitus. On tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että asukkaalle ei synny tunnetta, että häneen suhtaudutaan millään tavalla väheksyvästi. Asukas voi kokea työntekijän asenteen väheksyvänä esimerkiksi tilanteessa, jossa hän kokee että hänen ohitseen puhutaan:

Jos sanon jotain et haluan tehdä näin tai jotain, nii jos täällä on toinenki avustaja niin se ennemmin kysyy siltä toiselta eikä mua uskota. (H1)

Asukkaan kunnioitukseen liittyy myös se, että asukkaista ei anneta turhia ennakkokäsityksiä uusille työntekijöille perehdytyksen lomassa. Varsinkaan väärin tiedettyä tai työntekijän oman mielipiteen tai asenteen värittämää tietoa ei saisi siirtyä uudelle työntekijälle. Uusille työntekijöille tulisi antaa mahdollisuus tutustua asiakkaaseen itse ilman mitään ennakkokäsityksiä, jolloin uuden ihmisen kohtaaminen sujuisi luonnollisesti.

Kun on kyse yksiköstä, jossa on monta asukasta, on tärkeää että asukkaat kohdataan tasavertaisesti niin keskenään kuin ihmisenäkin. Haastattelemieni asukkaiden mukaan yksikössä ei näy valta-asemaa asukkaiden ja työntekijöiden välillä. Kaikilla haastattelemillani henkilöillä on näkyvä fyysinen vamma. Osa haastateltavista koki tämän vaikuttavan siihen miten ja millaisella asenteella heidät kohdataan. Ennakkoluulot voivat rajoittaa uuden ihmisen kohtaamista. Erään asukkaan mielestä ennakkoluuloja ei saisi olla, ikävimmillään ne voivat näkyä vammasta johtuvana turhana paapomisena. Toinen asukas kommentoi myös joutuneensa ennakkoluulojen kohteeksi:

Useimmat luulee etten ymmärrä mitään ja en pysty päättää asioista ite. (H1)

Toisilla asukkaista oli kokemus, että hänet kohdataan tasavertaisena vammattoman henkilön kanssa, eikä hänen vammansa vaikuta kohtaamiseen:

Kaikki sillee kohtelee normaalisti tai sillee... (H2)

6.4 Persoona ja henkilökemiat

Asukkaat eivät saa itse vaikuttaa siihen, kuka työntekijä heitä milloinkin avustaa. Työntekijän persoona, asukkaan persoona sekä heidän välisensä henkilökemia vaikuttavat siihen, miten hyvin asukkaat kokevat avustustilanteen ja kohtaamisen sujuvan.

Koko päivä voi saada ihan erilaisen alun jos vertaa et siin on joku sellanen kenen kans tulee toimeen tai niinku hyvin tulee toimeen ja juttuun, sit päivä saa sellasen hyvän alun tai sit jos vertaa siihen et on semmonen ettei oikee tuu juttuu ja ei oikee ne avustuksetkaa toimi nii hyvin nii vähän alkaa ärsyttää siinä sitte ja sit se ärsytys jatkuu pitkin päivää, et se lähtee koko päivä sit ärsyttää niinku. (H2)

Aluks voi olla et ku on vieras ihminen niin se (kohtaaminen) ei oo ihan niin luontevaa, mut siinäki se avustajan persoona vaikuttaa tosi paljon. Et sen avustustilanteen onnistuminen vaihtelee kyl työntekijän mukaan, et on tietyn tyyppisii ihmisii kenen kans on vaan

helpompi tulla toimeen. Se on hyvä jos avustaja on sillee semmonen innostava ja luonteva. (H3)

Kyl se avustuksen onnistuminen vähän riippuu avustajasta. Jonkun avustajan kaa sujuu helpommin kun toisen. (H1)

Oikein onnistunut kohtaaminen on semmosta et kaikki niinku toimii heti. Et niinku yhteiset kemiat toimii saman tien. (H4)

Jokaisella työntekijällä on omanlaisensa tapa olla asiakkaan kanssa ja tehdä työnsä. Samalla tavalla jokaisella asukkaalla on omat mieltymyksensä sen suhteen, miten asioiden toivoisi sujuvan. Se, kuka työntekijä milloinkin heitä avustaa vaikuttaa paitsi asukkaan kokemukseen avustuksen ja kohtaamisen onnistumisesta myös siihen, miten paljon asukkaat haluavat puhua omista asioistaan.

Varmaa about puolet työntekijöistä on sellasii joiden kans juttelee ja puolen kans ei sit niin paljoo. Just ne kenen kans sit tulee juteltuu nii jos niitä näkee ohimennen nii tulee juteltuu siinäki sit enemmän, muitten kans moikkaa mut ei niinku muuten jää enempää mitää jauhaa. (H2)

Työntekijästä riippuen jutellaan jotain tai kaikkien kanssa ei välttämät jutella ollenkaan. (H4)

Työntekijän tapa toimia ja olla avustustilanteessa vaikuttaa tilanteen tunnelmaan. Avustukset tapahtuvat asukkaiden kotona ympäri vuorokauden, joten tilanteiden toivotaan olevan mahdollisimman luontevia ja mukavia. Jokainen henkilö kokee tilanteet eri tavalla ja siihen mikä tekee tilanteista luontevan tuntuksia, ei ole yhtä oikeaa vastausta. Hyvä kontakti asukkaaseen ja työn rauhasa ja ammattitaidolla tekeminen ovat kuitenkin asioita, joilla tilanteen voi saada sujumaan mukavasti.

Jotku saattaa just vaan keskittyä siihen tehtävään et ne ei ihan ota niin sellasta ihmisläheistä kontaktia tai silleen. Nii se on sit vähän vähemmän luontevaa. Parempi olis niin ettei vaan tultais silleen robbottina sisää, et jos siinä samalla jutellaan jotain nii tulee semmonen kotosampi olo ylipäättäen ja semmonen et se ei tunnu niin semmoselta et nyt mä pyydän apua ja nyt mä, et se ei tunnu niin semmoselta suorittamiselta vaan se menee silleen sujuvasti. (H3)

Kyl se on miellyttävämpää nii et voi jutella jotain samalla. Se ei oo niin vaivaannuttavaa niinku et se on jotenki luonnollisempaa jutella siin samalla ku et jos siin vaa on niinku joku tavallaa ulkopuolinen tyyppi joka sit jeesaa tuol suihkus eikä ikinä tyylii puhu mitään nii se olis silleen vähän... (H2)

Jos työntekijöillä on kauhee kiire nii sit työntekijä on aika usein sellanen vähän hermostunu tai että se ilmapiiri on vähän sellanen hermostunu. (H4)

Ihmisiä on monenlaisia ja työntekijät voivatkin näyttäytyä hyvin erilaisina eri asukkaille. Asukkailla on myös erilaisia käsityksiä työntekijän roolista ja omasta asemastaan, sekä työntekijän ja asukkaan välisestä suhteesta.

Jotku voi olla kauheen sellasii neuvovii tai semmosii. Mä en ite tykkää yhtää siit ohjaaja sanasta mitä käytetään, must vois puhuu joko työntekijöist tai avustajista mut ei niinku ohjaajista, et siit tulee heti sellanen rooli ja sit jotku on vähä niinku liian sellasii "ohjaajia".. (H2)

Osa on vähän niinku kavereita ja osa sit on vaa ihan niinku työntekijöitä. (H4)

Koen et mä oon niinku pomo ja sit on työntekijä. (H1)

Kai niiden pitäis olla semmoset tasapuoliset roolit kuitenkin, ettei kumpikaan oo semmonen päämääröivä ja et se olis semmonen tasapuolinen kohtaaminen. (H3)

6.5 Asiakkaan kohtaaminen yksilönä

Tehdessä työtä monen eri asiakkaan kanssa ei ole yhtä oikeaa tapaa toimia tai suhtautua asiakkaaseen. Haastatteluista käy ilmi, että myös asukkaat tiedostavat tämän. Eri asukkaiden välillä voi olla suuriakin eroja siinä, mitä kukakin pitää hyvänä tai huonona tapana työskennellä. Yksi asukas voi ärsyntyä siitä jos työntekijä puhuu paljon, kun taas toista voi häiritä työntekijän hiljaisuus. Eräs haastateltavista kommentoikin asiaa näin:

Hyväs kommunikoinnis olis just se et se työntekijä osais vähän niinku lukee niit tilanteita ja kommunikoida sen mukaan. (H3)

No esimerkiks jos mä oon kauheen hiljanen, siis en niinku jaksu puhua ku kello on puol seittemän aamulla, nii sit jos tänne tulee työntekijä joka puhuu ku Runeberg, nii se on tota aika ärsyttävää. Koska sit mua alkaa ärsyttää enkä mä oo enää kauheen ystävällinen. (H4)

Jokainen työntekijä luo omanlaisensa suhteen kuhunkin asiakkaaseen. Työntekijä ei voi kuitenkaan olettaa että puhumisesta ja juttelusta pitävä asukas olisi aina halukas keskustelemaan työntekijän kanssa. On asioita jotka asukas haluaa pitää omana tietonaan sekä tilanteita, joissa asukkaat toivovat työntekijältä erilaista suhtautumista.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Sain haastatteluista paljon omasta mielestäni opinnäytetyöni kannalta olennaista ja arvokasta aineistoa liittyen kohtaamiseen. Haastatteluista kävi ilmi mitä asukkaat pitävät hyvänä kohtaamisena, mitä siihen heidän mielestään sisältyy ja miten heitä kohdataan juuri tässä kyseisessä yksikössä.

Haastattelemieni asukkaiden mukaan hyvä kohtaaminen on molemminpuolista ja positiivinen kokemus. Kohtaaminen on sitä, kun tapaa jonkun. Kohtaaminen on hyvää ja luontevaa vuorovaikutusta ja kokemus kohdatuksi tulemisesta on kohtaamisen tärkeä osa. Epäonnistunut kohtaaminen on sellaista, että se jää vaivaamaan. Haastatellut kommentoivat, että huonoon kohtaamiseen kiinnittää usein huomiota vasta silloin, jos tilanteessa tapahtuu jotain epämiellyttävää tai outoa. Jos kohtaaminen onnistuu hyvin, silloin myös yhteistyö työntekijöiden kanssa onnistuu hyvin.

Tutkimuksen tuloksista käy selväksi, että asukkaat ja työntekijät ovat keskenään vuorovaikutuksessa päivittäisissä avustustilanteissa. Haastateltavien mielestä vuorovaikutuksen pitäisi tapahtua avustustilanteessa avustuksen lomassa, sillä muita mahdollisuuksia hyvään vuorovaikutukseen ja kohtaamiseen heidän ja työntekijöiden välillä ei oikeastaan ole. Haastatteleman asukkaat ovat sitä mieltä, että on hyvä jos asukkaat ja työntekijät tekevät mahdollisimman paljon yhteistyötä. Yhdessä tulisi neuvotella niin asukkaan toiveista kuin siitä, mitä ja millä tavoin työntekijät haluavat tehdä asioita.

Kaikki haastatteleman asukkaat pitivät tärkeänä sitä, että he saavat itse hallita avustustilanteen kulkua. Heillä kaikilla oli kokemus, että asia myös on näin. Avustuksien koetaan olevan lähtöisin heistä itsestään, sillä he itse soittavat ja kutsuvat työntekijän paikalle apua tarvitessaan tai vaihtoehtoisesti avustusta saa yhdessä ennalta sovittuun aikaan. Omia vaikuttamismahdollisuuksia pidetään erityisen tärkeänä siitä syystä, että avustus tapahtuu asukkaan omassa kodissa.

Työntekijän tapa toimia ja olla avustustilanteessa vaikuttaa tilanteen tunnelmaan. Avustukset tapahtuvat asukkaiden omassa kodissa, joten tilanteiden toivotaan olevan mahdollisimman luontevia ja mukavia. Jokainen henkilö kokee tilanteet eri tavalla ja siihen mikä tekee tilanteista luontevan tuntuksia, ei ole yhtä oikeaa vastausta. Jos työntekijän koetaan keskittyvän liikaa meneillään olevaan avustustehtävään, jolloin vuorovaikutus ei enää ole niin luontevaa. Hyvä kontakti asukkaaseen ja työn rauhassa ja ammattitaidolla tekeminen ovat kuitenkin asioita, joilla tilanteen voi saada sujumaan mukavasti.

Asukkailla itsellään ole valtaa vaikuttaa siihen, kuka työntekijä heitä milloinkin avustaa. Työntekijän persoona, asukkaan persoona sekä heidän välisensä henkilökemiat vaikuttavat siihen, miten hyvin asukkaat kokevat avustustilanteen ja kohtaamisen sujuvan. Jokaisella työntekijällä on omanlaisensa tapa toimia asukkaan kanssa. Samalla tavalla jokaisella asukkaalla on omat mieltymyksensä sen suhteen, miten hän toivoisi asioiden sujuvan. Se, millaiset välit asukkaalla on työntekijään vaikuttaa asukkaan kokemukseen avustuksen ja kohtaamisen onnistumisesta. Asiakassuhteen luonteesta riippumatta on tärkeää tiedostaa se, että työntekijän tapa toimia asiakkaan kanssa on avainasemassa jokaisessa tapaamisessa, sillä jokainen tapaaminen voi joko vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja tai päinvastoin vähentää niitä (Kananaja ym. 2007, 108).

Kohtaamiseen liittyy monia haasteita. Asukkaiden mielestä kohtaaminen voi epäonnistua, jos työntekijä ei kuuntele tai keskity siihen mitä avustettava haluaa tai yrittää sanoa, tai jos avustustilanteessa kiirehditään. Osa haastatelluista koki, että tässä kyseisessä yksikössä on aikaa eikä avustustilanteissa kiirehditä liikaa, osan mielestä aikaa avustustilanteisiin ei aina ole tarpeeksi. Kiire näkyy siinä, että avustaja pyrkii tekemään avustuksen nopeasti, eikä siinä jää aikaa kunnolliselle vuorovaikutukselle. Se, että on niin kiire, että asukas saa sanottua vain välttämättömän, koettiin häiritseväksi. Jos asukasta ei kuunnella, kohtaaminen ei tapahdu dialogisesti, sillä dialogisuuteen liittyy olennaisesti vastavuoroisuus. Vastavuoroisuus tarkoittaa sitä, että toista kuunnellaan ja hänen ajatuksiaan arvostetaan. (Väisänen, Niemelä & Suua 2009, 19.)

Myös kommunikaatio-ongelmia pidettiin yhtenä hyvän kohtaamisen haasteista. Osa asukkaista koki, ettei heitä aina ymmärretä. Haastavaa kommunikaatiosta tekee se, jos asukkaalle tulee tunne, ettei hänellä ole yhteistä kieltä työntekijän kanssa. Osan haastateltavien mielestä asumispalveluyksikön kaikkien työntekijöiden kielitaito ei ole aina ollut riittävä asukkaan ymmärtämiseen. Yhteisen, selkeän ja ymmärrettävän kielen käyttö on tarpeen, jotta asiakas voi olla perillä häntä itseään koskevista asioista ja jotta avustustilanne sujuisi turvallisesti. (Pohjola 2010, 53.)

Huonon palautteen antaminen koettiin epämieluisaksi. Asukkaat eivät aina kehtaa sanoa, jos jokin avustukseen liittyvä asia ei onnistu. Asukkaat toivoivatkin jonkinlaista anonyymiä tapaa palautteen antamiseen. Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että jos avustuksen toimivuudessa ilmenee toistuvasti ongelmia, niistä on pystyttävä puhumaan.

Kun työntekijät ovat tekemisissä monen eri asiakkaan kanssa, on erityisen tärkeää muistaa kohdata jokainen asiakas yksilönä riippumatta ympäröivistä tekijöistä, kuten esimerkiksi kiireestä. Jokaisen ihmisen yksilöllisyyden ja persoonan kokonaisvaltainen kunnioitus ja kohtaaminen on eettinen perusarvo, jonka tulisi näkyä ja toteutua ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa (Mattila 2007, 49). Kyse ei ole pelkästään erilaisista mieltymyksistä ja toiveista tehdä asiat, vaan myös erilaisista tarpeista ja niiden toteuttamisesta. Yhdelle asiakkaalle tietynlainen työote voi toimia, toiselle taas ei. On siis tärkeää ottaa huomioon jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet.

Eri asukkaiden välillä voi olla suuriakin eroja siinä, mitä kukakin pitää hyvänä tai huonona tapana työskennellä. Haastatteluista käy ilmi, että myös asukkaat tiedostavat tämän. Kysyessäni sitä, kenellä on vastuu avustustilanteiden ja kohtaamisen onnistumisesta, asukkaalla vai työntekijällä, sain hyvin yksimielisen vastauksen. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että vastuu on molemmilla osapuolilla. Myös Lassila toteaa omassa tutkimuksessaan molempien asiakkaan ja työntekijän käytöksellä olevan vaikutusta avustustilanteen ja kohtaamisen mahdolliseen onnistumiseen tai epäonnistumiseen. Tutkimuksen tuloksena

on, että työntekijät ja asiakkaat osallistuvat molemmat vuorovaikutussuhteiden ja erilaisten identiteettien rakentumiseen. (Lassila 2010, 111.)

Johtopäätöksenä voi todeta, että asukkaita kohdataan tässä yksikössä pääasiassa hyvin ja asukkaat pitävät heidän ja työntekijöiden välistä vuorovaikutusta onnistuneena. Kohtaamisen on koettu epäonnistuvan harvoin ja kun niin on tapahtunut, on kyseessä ollut yksittäinen epäonnistunut vuorovaikutustilanne. Tilanteiden epäonnistuminen on johtunut esimerkiksi puutteellisesta kommunikatiosta, avustustilanteessa kiirehtimisestä tai siitä, että asukas ei ole kokenut hänen ja avustajan välisten henkilökemioiden toimivan.

8 POHDINTA

8.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön eettisyys koostuu tavasta, jolla opinnäytetyön tekijä suhtautuu työhön, siihen sisältyviin ongelmiin sekä niihin ihmisiin, joita tutkimus koskee ja keiden kanssa sitä tehdään. Jo opinnäytetyön aiheen valinta on eettinen kysymys. Eettinen asenne näkyy siinä, miten työn aihe valitaan. (Kuokkanen, Kivirinta, Määttänen & Ockenström 2007, 27.) Itse valitsin opinnäytetyöni aiheen koska olen kiinnostunut vammaistyöstä. Erityisesti minua kiinnosti vammaisten henkilöiden omat kokemukset siitä, miten heitä kohdataan. Oman aiheeni suhteen eettisyys näkyy erityisesti siinä, miten itse kohtasin haastattelemani asukkaita haastattelutilanteissa. Pyrin kohtaamaan heidät arvostavasti ja tasavertaisesti ja koen onnistuneeni siinä hyvin.

Yleinen rehellisyys on tärkeää eettisyyden kannalta, sillä rehellisyys näkyy esimerkiksi työn tekijän tavassa koota aineistoa sekä sen työstämisessä. On eettisesti oikein, että kaikki tietojaan tutkimukseen antavat henkilöt antavat itse luvan tietojen käyttöön. Työn tekijän vastuulla on informoida tutkimuksessa mukana olevia henkilöitä työstä ja sen tavoitteista sekä sitoutua siihen, että hän säilyttää ja käyttää saamiaan materiaaleja vain sovitulla tavalla. (Kuokkanen, Kivirinta, Määttänen & Ockenström 2007, 27.)

Informoin haastattelemani asukkaita opinnäytetyöstäni ja sen tavoitteista saatekirjeen avulla. Kerroin myös opinnäytetyöni valmistumisen suunnitellusta aikataulusta sekä siitä, miten työ tullaan julkaisemaan. Lisäksi tein selväksi, että minuun saisi vielä haastattelujenkin jälkeen olla yhteydessä, mikäli heillä olisi jotain kysyttävää opinnäytetyöhöni liittyen. Haastattelujen yhteydessä teimme suulliset sopimukset, joissa haastateltavat antoivat luvan haastatteluiden käyttöön opinnäytetyöni aineistona. Pidin opinnäytetyön tekoprosessin ajan huolen siitä, että säilytin ja käsittelin haastattelut sovitusti. Olen myös ollut yhteydessä opinnäytetyöni yhteistyökumppanin Lauttasaaren opiskelija-asuntojen johtajaan

useaan otteeseen opinnäytetyöni kirjoittamisen aikana. Häneltä sain tukea työn tekemiseen sekä varmistusta siitä, että työni etenee odotetulla tavalla.

Tutkimustuloksia tulkitessa pyritään aina välttämään virheellisiä tulkintoja, mutta siitä huolimatta tutkimustulosten luotettavuus voi vaihdella. Siksi onkin tärkeää pohtia oman tutkimuksensa luotettavuutta ja pätevyyttä. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin on monia eri keinoja. Yksi käytetyimmistä keinoista on, että tutkimuksen kirjoittaja avaa hyvin tarkasti ja yksityiskohtaisesti kaiken mitä on tutkimuksessaan tehnyt ja miten on erilaisiin johtopäätöksiin päätenyt. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 213–214.)

Minun oli erittäin tärkeää avata tässä opinnäytetyössä kaikki tekemäni asiat, sillä olen itse aiemmin työskennellyt kyseisessä asumispalveluyksikössä. Minulle oli jo etukäteen muodostunut oma käsitykseni siitä, miten yksikössä asiakkaita kohdataan, mitkä asiat toimivat ja missä voisi mahdollisesti olla kehitettävää. Olikin erittäin tärkeää, että jätin omat käsitykseni, oletukseni ja mahdolliset ennakkoluuloni sivuun, jotta saisin mahdollisimman luotettavia tutkimustuloksia. Olen myös pyrkinyt avaamaan kaiken tekemäni tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi ja olen mielestäni onnistunut siinä varsin hyvin. Pidin etukäteen omaa taustani yksikön entisenä työntekijänä mahdollisena haasteena työn tekemisen kannalta. Koen kuitenkin, ettei se ollut niinkään haaste, vaan enemmänkin etu. Yhteistyö työelämän yhteistyötahon kanssa sujui hyvin ja asukkaiden haastattelut oli helppo järjestää. Itse haastattelutilanteet sujuivat mielestäni juuri niin hyvin ja luontevasti kun olin etukäteen toivonutkin.

Yleiset rehellisyyden periaatteet soveltuvat erityisesti aineiston kokoamiseen ja työstämiseen sekä menetelmiin ja lähteiden käyttöön. Opinnäytetyössä täytyy tehdä rajauksia, joiden selkeä ilmoittaminen on eettisesti korkeatasoisen työskentelyn edellytys. Töiden tuloksia voidaan tarkastella sen mukaan, kuinka tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti eri näkökulmia on käsitelty. (Kuokkanen, Kivirinta, Määttänen & Ockenström 2007, 27.)

Jotta tekemäni aineistoa koskevat rajaukset olisivat mahdollisimman selkeitä ja luottavia, halusin kuvata aineistolle tekemääni analyysiä taulukoinnin avulla.

Taulukosta näkee ajatusprosessiani, joka on johtanut tiettyjen tulosten ja johtopäätösten esiin nostamiseen. Kyseinen aineiston kategorisointi-taulukko löytyy liitteenä (Liite 3) tämän työn lopusta.

Opinnäytetyön etiikka tulee näkyväksi myös sopimusten noudattamisessa, esimerkiksi aikataulujen ja tutkimuksen sovittujen sisältöalueiden osalta. (Kuokkanen, Kivirinta, Määttänen & Ockenström 2007, 27.) Itse pidin koko opinnäytetyöprosessin ajan tärkeänä sitä, että pidin sovitusta aikatauluista kiinni. Olen edennyt alkuperäisen aikataulun suunnitelman mukaisesti ja tehnyt kaikki vaiheet sovitusti ajallaan, joten koen onnistuneeni tässä. Tutkimuksen sovitut sisältöalueet eivät ole juurikaan muuttuneet alun suunnittelun jälkeen. Sisällön muutokset koskevat enemmänkin sisällön järjestystä ja esitystapaa, joten uskon työtäni ohjanneiden opettajien sekä työelämän yhteistyötahoni voivan olla tyytyväisiä opinnäytetyöni sisältöön.

8.2 Tutkimuksen pohjalta nousseet kehittämisideat

Kun tiedämme, millaista on hyvä kohtaaminen ja mitkä tekijät siihen vaikuttavat, on hyvä miettiä, miten yksikössä voitaisiin jatkossa kiinnittää huomiota kohtaamisen onnistumiseen. Tämän opinnäytetyön tuloksissa on nähtävissä monta hyvää näkökulmaa, jotka huomioon ottamalla voi toteuttaa asiakaslähtöistä asiakkaan kohtaamista.

Haastattelemillani asukkailla oli myös itsellään ideoita siihen, miten asiakkaiden kohtaamista voisi parantaa. Yksi ehdotuksista oli, että jo palkkausprosessissa kiinnitettäisiin enemmän huomiota hakijan kielitaitoon. Työntekijän puutteellinen kielitaito aiheuttaa asukkaissa turvattomuuden ja turhautumisen tunteita, joten riittävän hyvän kielitaidon vaatiminen on perusteellista.

Toinen haastattelemini asukkaiden esittämä kehittämisidea oli, että yksikön työntekijöiden vaihtuvuus olisi mahdollisimman pieni. Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde rakentuu yhteisen työskentelyn aikana ja mitä enemmän ja kauemmin työntekijä tekee työtä asukkaan kanssa, sitä vahvemaksi heidän väli-

sensä suhde voi kehittyä. Uusien työntekijöiden kohtaamista pidetään ajoittain raskaana. Asukkaiden toiveena oli paitsi vakihenkilökunnan pysyminen mahdollisimman samana myös se, että keikkatyöntekijöitä tarvittaessa käytettäisiin aina mahdollisuuksien mukaan vanhoja tuttuja keikkalaisia.

Oma kehittämisideani on, että samasta aiheesta voisi tehdä jatkotutkimuksen työntekijöiden näkökulmasta. Kohtaamis- ja vuorovaikutustaitoja pidetään usein itsestäänselvyytenä, sillä niiden ajatellaan automaattisesti kuuluvan sosiaalityön ammatillisuuteen. Ne ovat kuitenkin taitoja, joiden toteuttaminen vaatii aktiivista toimintaa. Tekemällä jatkotutkimuksen tästä samasta aiheesta työntekijöille, saataisiin selville mitä työntekijät pitävät hyvänä kohtaamisena, miten he itse kokevat kohtaavansa asukkaita sekä kohtaavatko asukkaiden ja työntekijöiden käsitykset kohtaamisesta.

Kun saadaan luotua hyvät käytännöt ja työmenetelmät kohtaamisen onnistumiseen, niitä voi myös levittää muille tahoille. Yksi hyvä menetelmä tiedon levittämiseen on kouluttaminen. Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiöllä on jo valmiiksi koulutustoimintaa, joten hyvien käytäntöjen ja menetelmien levittäminen olisi varmasti mahdollista, jos niin haluttaisiin. Asiakkaan hyvä kohtaaminen voisi olla seuraava uusi koulutussisältö.

8.3 Oma ammatillinen kasvu

Opinnäytetyön tekeminen on asia, josta aletaan puhua jo melko aikaisessa vaiheessa opintoja. Opettajat painottavat opinnäytetyön tekemisen vaativuutta ja opiskelukaverit kertovat omista kokemuksistaan opinnäytetyön tekoon liittyen. Itselle opinnäytetyön tekeminen konkretisoitui kun opinnäytetyön ideapaperi piti esittää ohjaaville opettajille. Opinnäytetyön tekeminen on siis ollut varsin pitkä, omalla kohdallani noin vuoden kestänyt prosessi.

Prosessina opinnäytetyön tekeminen on ollut mielestäni vaativaa ja opettavais-ta. Opinnäytetyön teko lähti omalla kohdallani käyntiin hyvällä vauhdilla. Välillä tuntui vaikealta saada rajattua aineistoa juuri tähän työhön sopivaksi. Suurin

haaste itselle koko opinnäytetyöprosessissa liittyi ajankäyttöön. Olen tehnyt opinnäytetyöni muiden opintojeni ohella, mistä johtuen välillä on tullut tunne, ettei aika riitä työn tekemiseen toivomallani tavalla. Pidän opinnäytetyöni onnistumisen kannalta tärkeänä sitä, että olen kiinnostunut vammaistyöstä. Tämä auttoi minua pysymään motivoituneena prosessin loppuun asti. Olen oppinut opinnäytetyön tekemisen kautta paljon tutkimuksen teosta, kirjallisen työn rakentamisesta valmiiseen muotoon, sekä saanut lisää tietoa ja näkökulmia tutkimastani aiheesta.

Sosionomi (AMK) -tutkinnon kompetenssit kertovat sosiaalialan asiantuntijuusosaamisesta. Mielestäni on perusteltua verrata opinnäytetyön johdosta tapahtunutta ammatillista kasvuani näihin kompetensseihin, sillä ne kertovat siitä, millaisia taitoja sosiaalialan ammattilaiselta odotetaan. Kompetenssit koskevat sosiaalialan eettistä osaamista, asiakastyön hallitsemista, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaamista, kriittistä ja osallistavaa yhteiskuntaosaamista, tutkimuksellista kehittämisosaamista sekä johtamisosaamista. (Sosiaaliportti 2010.) Koen, että opinnäytetyön tekeminen on prosessi, jossa nämä valmiudet joko kehittyivät tai saivat vahvistusta.

Koen, että opinnäytetyöni tekemisen ansiosta tiedän enemmän sosiaalialan arvoista ja ammattieettisistä periaatteista. Uskon pystyväni ottamaan huomioon jokaisen henkilön ainutkertaisuuden ja toimimaan myös arvoriitoja sisältävissä tilanteissa ammatillisesti. Sosiaalialan asiakastyöstä olen oppinut paljon uutta niin teorian kuin tekemieni haastatteluidenkin pohjalta. Uskon osaavani luoda asiakkaaseen hänen osallisuuttaan tukevan ammatillisen vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen. Ymmärrän myös paremmin erilaisia asiakastyön teoreettisia työorientaatioita ja työmenetelmiä.

Opin lisää palvelujärjestelmästä tutkiessani vammaiselle henkilölle kuuluvia palveluita ja etuuksia. Olen saanut lisää varmuutta itseni ja siihen, että osaan analysoida epätasa-arvoa ja huono-osaisuutta tuottavia rakenteita ja prosesseja alueellisella ja kansallisella tasolla. Erityisesti tutkimuksellinen kehittämisosaamiseni on kasvanut tämän prosessin aikana. Koen sisäistäneeni reflektiivisen, tutkivan ja kehittävän työotteen entistä paremmin ja että minulla on nyt parem-

mat valmiudet tuottaa uutta tietoa erilaisten tutkimusten tai kehittämishankkeiden muodossa.

LÄHTEET

- Ahponen, Helena 2008. Vaikeavammaisen nuoren aikuistuminen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 94, KELA:n tutkimusosasto.
- Bowles, Wendy; Collingridge, Michael; Curry, Stephen & Valentine, Bruce 2006. *Ethical Practice in Social Work*. Berkshire: Open University Press.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2000. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Kananoja, Aulikki; Lähteinen, Martti; Marjamäki, Pirjo; Laiho, Kristiina; Sarvimäki, Pirjo; Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana 2007. *Sosiaalisen työn käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma.
- Kuokkanen, Ritva; Kivirinta; Mervi; Määttänen, Jukka & Ockenström, Leena 2007. *Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä*. Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Kärkkäinen, Marja 2010. Pro gradu tutkielma: Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia ja toiveita sosiaalityön tuesta ja avusta ja yhteistyöstä sosiaalityöntekijän kanssa. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli 2010. *Asiakkuus – sosiaalityön ydinteema*. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) 2010. *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus. 7–16.
- Lassila, Tytti 2010. Pro gradu tutkielma: Vuorovaikutuksessa rakentuvat ongelmapuhe ja identiteetit- Tutkimus rikosseuraamusalan asiakassuhteista toimintaohjelman aikana. Itä-Suomen yliopisto.
- Mönkkönen, Kaarina 2002. Väitöskirja: Dialogisuus kommunikationa ja suhteena- Vataamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Niemelä, Pauli 2011. *Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana*. teoksessa *Sosiaalisen työn arvot ja etiikka*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Pohjola, Anneli 2010. *Asiakkuus sosiaalityön subjektina*. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) 2010. *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus. 19–75.

- Repo, Marjo 2004a. Itsenäisyyden tukeminen. Teoksessa Malm, Marita; Matero, Marja; Repo, Marja & Talvela, Eeva-Liisa Esteistä mahdollisuuksiin Vammaistyön perusteet. Porvoo: WSOY. 393–411.
- Repo, Marjo 2004b. Työntekijänä vammaistyössä. Teoksessa Malm, Marita; Matero, Marja; Repo, Marja & Talvela, Eeva-Liisa Esteistä mahdollisuuksiin Vammaistyön perusteet. Porvoo: WSOY. 412–423.
- Repo, Marjo 2004c. Vammaisuus eri näkökulmista. Teoksessa Malm, Marita; Matero, Marja; Repo, Marja & Talvela, Eeva-Liisa Esteistä mahdollisuuksiin Vammaistyön perusteet. Porvoo: WSOY. 9–12.
- Repo, Marjo & Talvela, Eeva-Liisa 2004. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ja etuudet. Teoksessa Malm, Marita; Matero, Marja; Repo, Marja & Talvela, Eeva-Liisa Esteistä mahdollisuuksiin Vammaistyön perusteet. Porvoo: WSOY. 368–392.
- Ruotsalainen, Mirjami 2011. Opinnäytetyö: Sosiaalialan ammattilaisten käsityksiä asiakkaan kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta. Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik 2009. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Tammi.
- Sosiaaliportti 2010. Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK)-kompetenssit. Viitattu 24.3.2014. http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalialanamkverkosto/sosiaaliala_ammattikorkeakouluissa/sosionomi_amk_tutkinto/ects_kompetenssit/
- Särkelä, Antti 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.
- Talvela, Eeva-Liisa & Matero, Marja 2004. Liikuntavammaisuus. Teoksessa Malm, Marita; Matero, Marja; Repo, Marja & Talvela, Eeva-Liisa Esteistä mahdollisuuksiin Vammaistyön perusteet. Porvoo: WSOY.
- Teittinen, Antti 2012. Vammaiskäsityksen kehityksestä Suomessa. Teoksessa Oikarinen, Tiina & Pölkki, Hannaleena (toim.) Näkökulmia vammaisuuteen. Jyväskylä: Tukikeskus Hilma. 65–74.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiö i.a. Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiön verkkosivut. Viitattu 28.2.2014. <http://www.vamlas.fi/>.

Vehmas, Simo 2005. Vammaisuus– Johdatus historiaan, teoriaan ja etiikkaan.
Helsinki: Gaudeamus.

Vilen, Marika; Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena 2008. Vuorovaikutuksellinen
tukeminen. Helsinki: WSOY.

Väisänen, Leena; Niemelä, Mika & Suua, Pirkko 2009. Sanat työssä. Vuorovai-
kutuksen ammattitaitona. Helsinki: Kirjapaja.

LIITE 1: Kirje haastateltaville

SAATEKIRJE HAASTATTELUTUTKIMUKSEEN OSALLISTUVILLE

Hyvä Lauttasaaren Opiskelija-asuntojen asukas,

Teen Sosionomi(AMK)-opintoihini kuuluvaa opinnäytetyötä Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiölle syksyllä 2013 ja keväällä 2014. Opinnäytetyöni aiheena tulee olemaan säätiön asumispalveluyksikön asukkaiden kokemus siitä, kuinka he kokevat tulevansa kohdatuksi yksikön työntekijöiden osalta. Opinnäytetyöhöni kuuluvalla tutkimuksella pyrin kartoittamaan yksikön asiakaskohtaamiseen liittyviä kehittämistarpeita.

Tulen toteuttamaan työhöni liittyvät haastattelut vuoden 2013 loppuun mennessä. Haastattelut tehdään henkilökohtaisen haastattelun muodossa, joko asukaan omassa kodissa tai Vamlaksen tiloissa Lauttasaaressa. Haastattelun tarkoituksena on kartoittaa asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä kohtaamiseen liittyvien teemojen pohjalta.

Haastattelututkimukseen osallistuminen on Sinulle vapaaehtoista. Haastattelut tallennetaan äänitteenä ja litteroidaan, jonka jälkeen äänitteet hävitetään. Antamasi tiedot käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti, eikä henkilöllisyytesi tule esille missään vaiheessa.

Mikäli Sinulla on jotain kysyttävää, vastaan mielelläni.

Helsingissä lokakuun 20.päivänä 2013
Isa Lumen, Sosionomi(AMK)-opiskelija
isa.lumen@student.diak.fi

KIITOS!

LIITE 2: Haastattelurunko

HAASTATTELURUNKO

1 Taustatiedot

- Ikä
- Sukupuoli
- Asumisaika
- Avun tarve

2 Kohtaaminen

2.1 Mitä kohtaaminen on?

- Kuvaile tilanteita, joissa tapaat asumispalveluyksikön työntekijän? Mitä näissä tilanteissa tapahtuu? Miltä nämä kohtaamiset tuntuvat?
- Koetko vammasi vaikuttavan kohtaamiseen? (esim. fyysisen avustuksen tarve, kyky kommunikoida..)
- Millaista on työntekijöiden kanssa tapahtuva vuorovaikutus?
- Koetko tulevasi kuulluksi?
- Voitko keskustella työntekijöiden kanssa kaikesta haluamastasi?
- Mitä ajatuksia termit kohtaaminen ja kohdatuksi tuleminen sinussa herättävät?
- Minkälaista on onnistunut kohtaaminen? Entä epäonnistunut?
- Mikä merkitys kohdatuksi tulemisella on?

2.2 Roolit/vastuu kohdatessa

- Millaisia rooleja kohdatessa voi olla?
- Näkyykö täällä jonkinäköistä valta-asemaa työntekijöiden ja asiakkaiden kohdatessa?
- Kuka hallitsee tilannetta, jossa asukas kohtaa työntekijän?
- Kenellä on vastuu kohtaamisen onnistumisesta?

2.3 Aika ja sen vaikutus kohtaamiseen

- Onko täällä tarpeeksi aikaa kohtaamiseen?
- Miten kiireellisyys/kiireettömyys vaikuttaa kohtaamiseen?

2.4 Kohtaamisen haasteet ja ristiriidat

- Mitä ovat mielestäsi kohtaamisen haasteet ja ristiriidat täällä?
- Miten nämä näkyvät?
- Miten näitä haasteita ja ristiriitoja voisi ehkäistä?

3 Lopetus

- Miltä haastattelu tuntui?
- Onko lisättävää/kysyttävää?

KIITOS!

LIITE 3: Aineiston kategorisointi

Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Tapahtuu avustustilanteissa jotka ovat enimmäkseen positiivisia, hauskoja ja sujuvia, ”Avustustilanteet on aina semmosii et siin on paljon tyhjää tilaa et siin pystyy samalla puhuu”	Vuorovaikutus	Dialogisuus	KOHTAAMINEN
Hyvä kommunikointi vaatii kärsivällisyyttä, huonon palautteen anto koetaan vaikeaksi, ”Pitäis olla joku sellanen anonyymi juttu”	Kommunikointi		
Koetaan että kuunnellaan mutta välillä tuntuu ettei ymmärretä, puutteellinen kielitaito ongelmallista.	Kuunteleminen		
”Kohtaaminen voi epäonnistuu jos on jotain ylimäärästä häsläämistä tai kiirettä.”, ”Jos ei saa tehdä rauhassa nii tuun ärtyisäks, muutenki väsyttää ja avustaja hoputtaa”	Kiire		
Vastuu kohtaamisen onnistumisesta on sekä asiakkaalla että työntekijällä, halutaan yhteistyötä, ”joskus on asioita joista työntekijät sopii keskenään ja sitten niistä vaan ilmoitetaan asiakkaalle”	Yhdessä tekeminen		
Koetaan että hallitaan	Itsemääräämisoikeus		

itse avustustilannetta, oma koti josta halutaan itse päättää		Arvo-osaaminen	
Ammatillisuus tärkeää kun asiakas joutuu päästämään työntekijän sisälle omaan elämäänsä, ” Työ on niinku työ, että ei tässä nyt niinku parasta kaveria tarvii olla”	Ammatillisuus		
Asiakkaat itse neuvovat avustustilanteissa, ”Et jos on fyysisii avustuksii nii ei sit siinä rupee mitenkää toimimaan ilman ohjeita et ensin niinku kysy aina et tehäänks näin, et siinäki mentäis toiveiden mukaan”	Asiakaslähtöisyys		
”jos toisel on se asenne et minä tiedän tämän paremmin nii mua alkaa ärsyttää niin paljon ettei siitä tuu mitää” Asiakkaat mukana uusien työntekijöiden haastatte- luissa	Asiakkaan mielipiteiden huomiointi	Asenteet	
Ohi puhumista, väheksyvää asennetta	Kunnioitus		
”Kaikki sillee kohtelee normaalisti tai sillee...”	Tasavertainen kohtaaminen		
Miten asiakas näkee työntekijän, työntekijän roolit	Hallittu emotionaalinen osallistuminen		
”Vähän riippuu avustajasta, et jonkun avustajan kanssa sujuu helpommin ku toisen”	Työntekijän persoonana	Persoona työkaluna	
Luontevuus, hyvä ilmapiiri, ”Jotku saattaa just vaan keskittyä siihen tehtävään et ne	Tunnelma		

ei ihan ota niin sellasta ihmisläheistä kontaktia tai silleen. Nii se on sit vähän vähemmän luontevaa”			
”Siin hyväks kommunikoimis olis just se et se työntekijä osais vähän niinku lukee niit tilanteita ja kommunikoida sen mukaan”	Kyky lukea asiakasta	Asiakkaan kohtaaminen yksilönä	
Erilainen avuntarve, erilaiset mieltymykset, ”Eri asukkailla voi vaihella et mitä kukaki pitää hyvänä tai huonona”	Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomiointi		