



Dialogisuuden merkitys luottamussuhteen muodostumiseen perheohjauksessa

Marianne Määttä & Roosa Saarinen-Antila

2025 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Dialogisuuden merkitys luottamussuhteen muodostumiseen perheohjauksessa

Marianne Määttä
Roosa Saarinen-Antila
Sosionomikoulutus
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2025

Marianne Määttä, Roosa Saarinen-Antila

Dialogisuuden merkitys luottamussuhteen muodostumiseen perheohjauksessa

Vuosi

2025

Sivumäärä

54

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitä merkityksiä perheohjaajat antavat dialogisuudelle sekä käytetäänkö dialogisuutta työskentelyssä ja jos, niin miten se näkyy työskentelyssä. Tutkimuksen tavoitteena oli pyrkiä lisäämään ymmärrystä sekä tuottaa tietoa dialogisuuden merkityksestä perheohjauksessa ja sitä kautta tuoda uutta näkökulmaa asiakkaiden kohtaamiseen. Opinnäytetyön työelämäkumppanina toimi Keski-Uudenmaan hyvinvointialueeseen kuuluva perhekeskus, jossa toteutetaan sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä, jonka alle perheohjaus kuuluu. Perheohjaus on osa lapsiperheiden palveluita.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys kuvaa dialogia ja dialogisuutta käsitteenä sekä dialogista vuorovaikutusta osana sosiaalialan työtä. Erikseen on avattu myös dialogista ohjausta, sen peruselementtejä sekä luottamussuhteen muodostumiseen vaikuttavia tekijöitä. Lähtökohtana selvittää, miten dialogisuus vaikuttaa asiakaslähtöisyyden ja yksilöllisen kohtaamisen kautta luottamussuhteeseen.

Tutkimuksellinen opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jonka aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastateltavia oli yhteensä viisi ja jokainen haastattelu suoritettiin yksilöhaastatteluna, joko haastateltavan työpaikalla tai teamsin välityksellä. Haastattelut analysoitiin laadullista teoriaohjaavaa sisällönanalyysia käyttämällä, jossa analyysi etenee sekä aineiston että teorian pohjalta. Pyrkimyksenä vertailla saatuja tuloksia jo olemassa olevaan tietoon ja näin löytää myös uusia näkökulmia.

Haastatteluvastausten pohjalta voidaan nähdä, että perheohjaajat kokivat dialogisen kohtaamisen vaikuttavan vahvasti asiakkaiden kanssa tehtävään työhön ja se koettiin merkitykselliseksi keinoksi luottamuksen rakentamisessa sekä yhteyden muodostamisessa erilaisten asiakkaiden kanssa. Dialogisuuden nähtiin olevan myös työtapa, mutta dialogisuus luontaisena tapana kohdata ihmiset sai suuremman merkityksen. Dialogisuus nähtiin myös tärkeänä tekijänä työyhteisön vuorovaikutuksessa sekä verkostojen kanssa tehtävässä työssä.

Marianne Määttä. Roosa Saarinen-Antila

The Importance of dialogicality in building a trusting relationship in family guidance

Year

2025

Pages

54

The purpose of this thesis was to find out the meanings that family workers give to dialogicality, and whether dialogicality is utilized in family guidance—and if so, how it shows up in their work. The aim of the research was to increase understanding and provide insight into the significance of dialogicality in family guidance, thereby offering a new perspective on client interaction. The collaboration partner for this thesis was a family center that is part of the Wellbeing Services County of Central Uusimaa. The center provides family support in accordance with the Social Welfare Act, under which family guidance is included. Family guidance is a part of the services provided for families with children.

The theoretical framework of this thesis describes the concept of dialogue and dialogicality, as well as dialogical interaction as part of social work and work with families. Individually, the framework explores dialogical guidance, its fundamental elements, and the factors influencing the formation of a trusting relationship. The starting point is the interest in the impact of dialogicality on the trust relationship through client-centeredness and individual encounters.

This research-based thesis was conducted as a qualitative study, with thematic interviews used as the data collection method. A total of five participants were interviewed, and each interview was conducted individually, either at the participant's workplace or via Teams. The interviews were analyzed using qualitative theory-guided content analysis, where the analysis progresses based on both the data and the theory. The aim was to compare the results obtained with existing knowledge and thereby uncover new perspectives.

Based on the interview responses, it shows that family workers felt that dialogical encounters had a strong impact on the work with clients and it was viewed as a meaningful means of building trust and establishing connections with various clients. Dialogicality was also seen as a work method, but dialogicality as a natural way of meeting people held greater significance. Dialogicality was also seen as an important factor in the interaction within the work community as well as in collaboration with networks.

Keywords: dialogicality, family guidance, trusting relationship, encounter, interaction

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön työelämäkumppani	7
3	Perhesosiaalityö	7
3.1	Perhetyö.....	8
3.2	Perheohjaus.....	9
4	Mitä on dialogi ja dialogisuus.....	10
4.1	Dialogisuus sosiaalialan työssä	10
4.2	Dialoginen ohjaus asiakastyössä.....	11
4.3	Dialogisen ohjauksen eri ulottuvuudet	13
4.4	Dialogisuus perheiden kanssa työskenneltäessä	15
4.5	Luottamussuhteen muodostuminen.....	17
5	Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymys.....	18
6	Tutkimuksen lähtökohdat ja toteuttaminen.....	18
6.1	Laadullinen tutkimus	19
6.2	Aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelu	20
6.3	Aineiston analyysi	22
7	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	25
8	Tulokset	28
8.1	Asiakassuhteen muodostuminen	28
8.1.1	Asiakkaan ymmärtäminen ja uudet näkökulmat	29
8.1.2	Asiakaslähtöisyys	30
8.1.3	Luottamuksen rakentuminen.....	31
8.1.4	Läsnäolo.....	32
8.1.5	Vastavuoroisuus.....	33
8.2	Dialogisuus osana ammatillisuutta	33
8.2.1	Dialogisuus työyhteisössä.....	34
8.2.2	Dialogisuus työmuotona	35
8.2.3	Dialogisuutta vaikeuttavat tekijät	36
9	Johtopäätökset ja pohdinta.....	37
9.1	Asiakassuhteen muodostuminen	37
9.2	Dialogisuus osana ammatillisuutta	39
9.3	Avoimia kysymyksiä ja kehittämisen mahdollisuuksia	42
	Lähteet.....	45
	Taulukot	48
	Liitteet	49

1 Johdanto

Dialogi, dialogisuus, dialoginen asiakastyö, -ohjaus, -vuorovaikutus, -kohtaaminen, -käytäntö ja niin eteenpäin. Se miten monessa muodossa dialogista puhutaan, kertoo jo paljon siitä, miten monitahoisesta käsitteestä on kyse. Dialogisuuden merkityksestä on puhuttu monessa eri yhteydessä, ei pelkästään liittyen sosiaalialaan. Pandemian aikana dialogin merkityksestä ja mahdollisuuksista puhuttiin luottamuksen rakentamisen ja osallisuuden näkökulmasta suomalaisessa yhteiskunnassa. Dialogista lähestymistapaa yhteiseen vuoropuheluun on hyödynnetty myös osana luonnonsuojelua, demokratiaa sekä osana maahanmuuttokeskustelua. (Kareinen 2023.)

Sosiaalisen auttamistyön saralla dialogisuudesta on alettu puhua jo 1800-1900-luvun vaihteissa. 2000-luvulla Suomessa dialogista lähestymistapaa on kehitetty onnistuneesti sosiaalisen auttamisen sekä ohjaamisen saralla (Mönkkönen 2020, 110-113). Professori Tom Arnkil on yhdessä työryhmänsä kanssa aloittanut ennakoitdialogit ja huoli puheeksi dialogisten käytäntöjen tutkimisen ja kehittämisen 1980-luvun lopulla. Molempia käytäntöjä on viety laajasti maailmalle, esimerkiksi Ruotsiin, Norjaan, Japaniin, Italiaan, Sveitsiin, Saksaan ja Iso-Britanniaan. (Alhanen & Kareinen 2020.)

Erilaiset dialogiset käytännöt vastaavat haasteeseen, joka tulee vastaan kaikkialla maailmassa: miten toimia ja työskennellä paremmin yhdessä, kunnioittaen toisen ihmisen ainutlaatuisia elämäkokemuksia. Dialogin leviämisen kautta ihmiset saavat myös kokemuksia uudelta vuorovaikutuksesta ja sitä kautta myös kohtaamisesta. (Alhanen & Kareinen 2020.) Dialogin avulla on mahdollista muodostaa ja lisätä luottamusta sekä ymmärrystä ihmisten välillä. Luottamus ja ymmärrys muodostavat yhteisen kehän, jossa luottamus lisää avoimuutta ja avoimuus lisää ymmärrystä. (Alhanen 2024, 39.)

Kiinnostuimme dialogisuudesta jo opintojemme alussa. Dialogisuuden taustalla oleva pyrkimys yhteiseen ymmärtämiseen, toisen ihmisen asemaan asettuminen sekä tarkoitus ymmärtää toisten näkökulmaa ja lähtökohtia dialogisen vuorovaikutuksen kautta puhutteli meitä. Halusimme tutkia, miten perheohjauksessa dialogisuus käytännössä nähdään sekä selvittää miten dialogisuus vaikuttaa luottamussuhteeseen, kun työskennellään perheiden parissa. Työelämäkumppanimme perheohjaajilta nousi myös pohdintaa siitä, että mistä kaikista elementeistä luottamussuhde asiakasperheisiin muodostuu. Näiden pohjalta päätimme lähteä tutkimaan tarkemmin dialogisuuden merkitystä juuri perheohjauksessa.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena parityönä. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua ja haastateltavat tavoitettiin yhteistyökumppanin avulla. Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää, mitä merkityksiä perheohjaajat antavat dialogisuudelle sekä

miten he hyödyntävät sitä perheiden kanssa työskenneltäessä. Tavoitteena oli pyrkiä lisäämään ymmärrystä sekä tuottaa tietoa dialogisuuden merkityksestä perheohjauksessa, ja sitä kautta tuoda uutta näkökulmaa asiakkaiden kohtaamiseen. Opinnäytetyössä haettiin vastausta tutkimuskysymyksen: Mitä merkityksiä perheohjaajat antavat dialogisuudelle?

2 Opinnäytetyön työelämäkumppani

Opinnäytetyön työelämäkumppanina toimi Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella (Keusote) sijaitseva perhekeskus. Perhekeskuksessa on palveluita niin aikuisille, ikääntyneille, lapsiperheille ja nuorille. Perheohjaus on osa lapsiperheiden palveluita. Asiakasperheet ohjautuvat palveluntarpeen arvioinnin kautta sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaiseen perhesosiaalityöhön. Perhesosiaalityön kautta tarjotaan asiakasperheille perhetyötä. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella, perheohjaus on perhetyön alla kulkeva palvelu, joka perustuu vapaaehtoisuuteen. (Perheohjaaja 2024.)

Perheohjaus on tarkoitettu perheille, joissa on alle 18-vuotiaita lapsia. Perhesosiaalityön kautta asiakasperheille haetaan myös neuropsykykkistä tukea eli Nepsy-valmennusjaksoa, jonka työntekijänä toimii perheohjaaja, jolla on koulutus Nepsy-valmennuksesta. Perheohjaus on asiakkaan kotona ja perhekeskuksessa tapahtuvaa perheen tukemista ja ohjausta erilaisten haasteiden kanssa. Perheohjauksen kautta vahvistetaan perheiden voimavaroja ja kykyjä toimia arjessa. Perheohjaus on dialogista asiakkaan kohtaamista ja tukemista. Työelämäkumppanimme toiminnassa hyödynnetään myös eläinavusteisuutta. (Perheohjaaja 2024.)

3 Perhesosiaalityö

Sosiaalityö, sosiaaliohjaus ja perhetyö ovat kaikki sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisia yksilön tai perheen tuen tarpeisiin vastaavia palveluita ja niiden järjestämisvastuu kuuluu hyvinvointialueille siinä laajuudessa kuin sosiaalihuoltolaki (1301/2014) sen määrittää. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 13 §:n mukaan lapsella ja perheellä on oikeus saada viipymättä lapsen terveyden ja kehityksen kannalta välttämättömät palvelut. Tässä opinnäytetyössä käsittelemme sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista perhetyötä ja ohjausta. Lastensuojelunkin asiakas voi saada sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä, mutta myös tehostettua perhetyötä (Lastensuojelulaki 417/2007, 36 §).

Sosiaalityö on yksilö- ja perhekohtaista asiakas- ja asiantuntijatyötä, jonka tarkoituksena on muodostaa perheen tai yksilön tarpeita vastaavaa palveluiden ja sosiaalisen tuen kokonaisuus. Sosiaalityön tavoitteena on lieventää elämäntilanteiden vaikeuksia, vahvistaa perheiden ja yksilöiden omaa toimintakykyä sekä toimintakyvyn edellytyksiä ja tukea perhettä sosiaaliseen

ehyteen. Luonteeltaan sosiaalityötä kuvaillaan muutosta tukevaksi työksi. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 15 §.) Sosiaaliohjaus on nimensä mukaisesti ohjausta, neuvontaa ja tukea eri tukimuotojen yhteensovittamisessa sekä palveluiden käytössä. Ohjauksen tavoitteena on vahvistaa perheiden tai yksilön toimintakykyä ja elämänhallintaa, jolla pyritään lisäämään hyvinvointia ja osallisuutta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 16 §.)

Perhesosiaalityö on sosiaalihuollon palvelu, joka perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014). Perhesosiaalityössä perheitä autetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin. Se on osa lapsiperheiden palvelua ja tarkoitettu perheille, jossa on alle 18-vuotiaita lapsia. Tuen tarve voi olla muun muassa perheen sisäiset vuorovaikutussuhteet, neuropsykiatriset haasteet, koulunkäyntihaasteet, vanhemman ja lapsen mielenterveyden haasteet, vanhemman päihteiden käyttö, haastavat erotilanteet, lapsen päihdekokeilut, lapsen tekemät rikokset, huoltajien jaksamishaasteet tai yksittäiset väkivaltatilanteet. Työskentely on suunnitelmallista työtä yhdessä lapsen ja perheen kanssa, tarkoitus on tukea perhettä muutokseen. Tavoitteena on vahvistaa perheen omia toimintaedellytyksiä, osallisuutta, turvallisuutta, tukea vanhemmuutta elämän erilaisissa tilanteissa sekä lieventää elämäntilanteen vaikeuksia. Perhesosiaalityön tarkoitus on tukea perheitä heidän omien voimavarojen löytämisessä niin että lapsen on hyvä olla, kasvaa ja kehittyä. Perhesosiaalityön asiakkuus ja palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen ja asiakkaan omaan haluun ottaa tukea vastaan. Perhesosiaalityön palveluihin kuuluu muun muassa perheohjaus, kotipalvelu sekä tukiperhe- ja tukihenkilöpalvelut. Toteutus tapahtuu perheiden lisäksi heidän läheistensä ja muiden lapsen elämää tuntevien ammattilaisten kanssa. (Keski-Uudenmaan Hyvinvointialue 2014.)

3.1 Perhetyö

Perhetyö on perheen hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksen keinoin tai muulla tarvittavalla avulla sellaisissa tilanteissa, joissa perhe tarvitsee tukea perheen sisäisessä vuorovaikutuksessa tai voimavarojen vahvistamisessa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 18 §). Perhetyö on yksi yleisin ja keskeisimmin käytetty lapsiperheille suunnattu palvelu, eikä se vaadi lastensuojelun asiakkuutta. Perhetyötä järjestetään sekä sosiaalihuoltolain (1301/2014) että lastensuojelulain (417/2007) mukaisena palveluna. (Alatalo, Miettunen, Liukko, Kettunen, Normia-Ahlsten & THL 2019, 11.) Lastensuojelun asiakkaana olevalla perheellä on yhtäläinen oikeutus sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaiseen perhetyöhön sen lisäksi että lastensuojelun asiakkaat ovat oikeutettuja tehostettuun perhetyöhön (THL 2024). Suomessa on tavoitteena tarjota lapsiperheitä tukevia palveluita mieluummin ennaltaehkäisevästi, mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukainen perhetyö ja kotipalvelu ovat tärkeimpiä matkan kynnyksen sosiaalipalveluja. Palvelun tarjoaminen on hyvinvointialueiden vastuulla, mutta ne voivat ostaa sen yksityisiltä toimijoilta tai tuottaa itse. Se, miten julkinen sektori perhetyötä tarjoaa, voi kuitenkin vaihdella hyvinvointialueesta toiseen. Muita perhetyötä

järjestäviä toimijoita ovat seurakunnat, järjestöt ja yritykset. (Ilmarinen, Vuorenmaa, Karvonen & Lammi-Taskula 2023, 39-40.)

Perhetyön työmuotoja on monia, sillä asiakkaat tulevat monenlaisista elämäntilanteista ja elämän vaiheista. Erilaisia perhetyön muotoja on esimerkiksi vauvaperheiden-, neuvolan-, päiväkodin-, koulun- ja kuntouttava perhetyö. Perhetyö on myös työmuotona vaihteleva, se voi olla keskustelua, ohjausta, neuvontaa tai toiminnallisia työtapoja. (Ilmarinen ym. 2023, 39-40.) Perhetyö on suunnitelmallista, pitkäjänteistä ja kokonaisvaltaista perheiden tukemista. Oikea-aikaisen tuen kautta voidaan ehkäistä perheiden ongelmien kasvamista ja lastensuojelun tarvetta. Perhetyön kokonaisuus muodostetaan yhdessä perheen kanssa perheiden tarvetta vastaavaksi. Työskentelyssä tuetaan ja ohjataan perhettä arjen rutiinien kanssa, annetaan tietoa lapsen kasvusta ja kehityksestä sekä autetaan päivärytmin muodostumisessa. Perhetyöllä pyritään tukemaan vanhempien ja lapsen välistä vuorovaikutusta kuin myös auttaa perhettä laajentamaan sosiaalista verkostoaan. Perhetyössä tärkeänä korostuu se, että työntekijä käy perheen kotona ja osallistuu heidän arkeensa. (THL 2023b.) Usein perhetyötä toteutetaan yksi pidempi jakso, jonka jälkeen arvioidaan perheen tuen tarve jatkossa (Ilmarinen ym. 2023, 39). Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan ei ole määritelty tarkkaa aikaa asiakkuuden kestolle, vaan se määräytyy perheen tuen tarpeiden mukaan.

3.2 Perheohjaus

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella, yksi perhetyön alla oleva palvelu kulkee nimellä perheohjaus. Asiakasperheet ohjautuvat perheohjaukseen perhesosiaalityön kautta. Perheohjaajat työskentelevät arkipäivisin noin klo 07:00-19.00 välillä. Perheohjaus toteutuu pääasiassa perheiden kotona tai perhekeskuksessa. Perheitä tavataan erilaisilla kokoonpanoilla, joista sovi-taan aina yhdessä perheen kanssa. Välillä tapaamiset voivat olla erikseen lapsen/lapsien kanssa, tai pelkästään perheen vanhempien kanssa. (Perheohjaaja 2024.)

Perheohjaajat toimivat yhteistyössä perhesosiaalityön sosiaalityöntekijöiden kanssa. Sosiaalityöntekijä on mukana aina aloitus, väli- ja lopetuspalaverissa. Muuten perheohjaajat työskentelevät perheiden kanssa pari- ja yksilötyöskentelynä. Tiivistä yhteistyötä tehdään myös perheiden muiden yhteistyötahojen kanssa, kuten neuvolan ja koulun. Perheohjaajat osallistuvat erilaisiin verkostopalaveriin, kuten oppilashuollon palaveriin. Työskentelyssä korostuu moniammatillisuus lapsen, vanhempien ja heidän elinpiirinsä kanssa. Jokaisen perheen kanssa suunnitellaan yksilölliset tavoitteet ja koko perhe otetaan kokonaisvaltaisesti huomioon toiminnassa. Perheohjaajat myös tuovat perheille tietoa erilaisista muista palveluista, joista perhe saattaisi hyötyä. Osa perheohjaajista toteuttaa myös Nepsy-valmennusjaksoja. (Perheohjaaja 2024.)

4 Mitä on dialogi ja dialogisuus

Arkisessa kielessä dialogi tarkoittaa yleensä vähintään kahden ihmisen käymää vuoropuhelua. Dialogilla tarkoitetaan taidokasta keskustelemista, jonka avulla pyritään selvittämään asioiden ja ilmiöiden perimmäistä luonnetta. (Alhanen 2024, 11-25.) Dialogi on merkittävä osa elämää ja sitä tapahtuu kaikessa ihmisten välisessä kohtaamisessa, ystävien kesken, koululoukassa, perheessä, lääkärin vastaanotolla, psykoterapiassa ja viranomaisten luona asioidessa. (Seikkula 2022, 5.) Ihmisen katsotaan olevan mukana dialogissa ei vain sanoillaan vaan koko kehollaan ja mielellään. Dialogisen näkemyksen mukaan, ihmisen nähdään osallistuvan jo syntymästään asti aktiivisesti vuorovaikutukseen. (Seikkula 2022, 81.) Dialogissa korostuu sen tärkeä ulottuvuus jakaa tunnekokemuksia ja tulla kosketetuksi. (Seikkula & Arnkil 2009, 92-93.)

Dialogissa ollaan kiinnostuneita toisten kokemuksista, miten he kokevat maailman, ja miten toiset kokevat asiat samalla tavalla tai eri tavalla kuin minä itse koen. Merkityksiin vaikuttavat monenlaiset seikat, kuten sukupuoli, etninen ja kulttuurinen tausta, ammatti, koulutus ja yhteiskuntaluokka ja erilaiset elämänsisällönsä liittyvät asiat, kuten perhepiiri ja asuinpaikka. (Alhanen 2024, 28.) Parhaimmillaan dialogisuudella opitaan puolin ja toisin muuttamaan omia mielipiteitä ja asenteita. (Mönkkönen 2007, 88-89.)

Dialogissa hyväksytään se, että kaikilla ihmisillä on erilaisia näkemyksiä ja kenenkään yksittäisen ihmisen näkemys ei voi olla kokonainen totuus (THL 2023). Dialogia toteutuu niin ihmisten välillä kuin myös jokaisen dialogiin osallistujan omana sisäisenä puheena (Eriksson & Arnkil 2005, 37). Dialogissa olennaista on keskittyä siihen, minkälaisia merkityksiä siihen osallistuvat antavat yhteisesti käsiteltäville asioille. Nämä dialogissa käsiteltävät asiat voivat olla monenlaisia, kuten esimerkiksi fyysisiä paikkoja ja psykologisia ilmiöitä. (Alhanen 2024, 27.)

Dialogisuuden yksi tarkoitus ja määritelmä onkin pyrkimys yhteisen ymmärryksen rakentamiseen (Mönkkönen 2020, 108). Dialogisen keskustelun kautta ylläpidetään tärkeää kykyä oppia toisilta, yhteinen oppiminen rakentaa ihmisten välille vastavuoroista luottamusta. Luottamus taas tekee yhteiselosta sujuvaa ja turvallista. Dialogin avulla voidaan myös käsitellä monimutkaisia ongelmia. (Alhanen 2024, 25-26.) Dialogi toteutuu myös kaikissa asiakastyön muodoissa, koska ilman vuoropuhelua työntekijät eivät voi ymmärtää asiakkaidensa tilannetta. (Seikkula 2022, 5.)

4.1 Dialogisuus sosiaalialan työssä

Dialogisen asiakastyön taustaideologiaa voi kuvata dialogismin käsitteellä, jolla tarkoitetaan ihmisen minuuden sekä kielen ymmärtämistä kulttuuriseksi ja historialliseksi ilmiöksi. Se tarkoittaa myös ajatusta siitä, että merkittävät asiat tapahtuvat toisten kanssa inhimillisessä kohtaamisessa. Edellä mainitut ajatukset yhdistävät dialogisen asiakastyön teoreetikkoja. Dialogismin ja dialogisen vuorovaikutuksen juuret ulottuvat jo 1800-luvun lopulle. 1900-luvun

alkupuolella kehitettiin teoria puheen sosiaalisesta merkityksestä. (Mönkkönen 2020, 110-112.) Dialoginen ajattelutapa osana asiakastyötä ei ole siis uusia asia, vaan sitä on pohdittu ja kehitetty jo vuosia.

Suomessa dialogisia menetelmiä sosiaaliseen auttamistyöhön ovat kehittäneet tutkimusprofessori sekä kirjailija Tom Arnkil ja kliininen psykologi sekä emeritusprofessori Jaakko Seikkula. Dialogi Akatemian johtaja sekä politiikan filosofian tutkija Kai Alhanen on puolestaan kehittänyt dialogisuutta työnohjauksen työtavaksi. (Mönkkönen 2020, 112-113.) Asiakastyössä dialogista ohjausta taas on kehittänyt emeritusprofessori Mikael Leiman, jonka dialogisen ohjauksen teorit pohjautuvat lyhytterapeuttiseen työotteeseen (Koivulahti & Kauppila 2015, 19).

Dialoginen kohtaaminen on ensimmäinen ominaispiirre sosiaalipedagogiselle työotteelle. Tässä kontekstissa dialogisuuden käsite pitää sisällään ymmärryksen pedagogisessa suhteessa. (Nivala & Ryyänen 2019, 190-192.) Dialogisuuden yksi tärkeä elementti on vastavuoroisuus. Siinä jokainen dialogiin osallistuvista osapuolista pääsee luomaan tilannetta sekä vaikuttamaan yhteisiin asioihin ja askeleisiin. Asiakassuhteessa tämä tarkoittaa sitä, että siinä menään sekä työntekijän että asiakkaan ehdoilla, molemmat oppivat toinen toisiltaan. (Mönkkönen 2007, 87.) Tällöin asiakas ja työntekijät kykenevät etsimään yhdessä ratkaisua asiakkaan ongelmaan tai muutos toiveeseen, jolloin molemminpuolinen ymmärrys rakentuu (Mönkkönen 2020, 108).

Dialogisessa kohtaamisessa työntekijä on mukana sekä ammattilaisena, että henkilökohtaisesti kokevana ihmisenä. Asiakastilanteissa työntekijä vaikuttaa omilla vastauksillaan merkittävästi siihen, minkälaisen tilan annamme asiakkaillemme, sekä miten asiakkaat saavat mahdollisuuden viedä prosessia eteenpäin. (Seikkula & Arnkil 2009, 89-90.) Se millaisia eleitä ja ilmeitä käytämme asiakkaalle puhuessamme, saattaa olla paljon vaikuttavampaa kuin itse puheen sisältö. Ihminen reagoi puheessa niin paljon muuhunkin kuin ääneen sanottuun: reagoimme äänen rytmiin, äänen korkeuteen sekä voimakkuuteen. Tämä tapahtuu ihan kaikissa dialogeissa, oli kyse sitten perheestä, ystävistä tai työelämästä. (Seikkula 2022, 105.)

4.2 Dialoginen ohjaus asiakastyössä

Dialoginen ohjaus on kehitetty kognitiivisanalyttisen terapian pohjalta. Dialoginen ohjaus on joustavaa ja asiakaslähtöistä, tavoitteena on auttaa asiakasta tunnistamaan sekä muuttamaan omia ongelmaksi muuttuneita toimintatapoja, poistaa toimijuuden esteitä sekä kehittää itsesäätelyä ja itsehavainnointia. Dialoginen ohjaus on laajasti sovellettavissa sosiaalityön asiakastyössä sekä moniammatillisessa verkostotyössä. (Koivulahti & Kauppila 2015, Lukijalle.) Yksi dialogisen ohjauksen tunnuspiirteistä on tarvelähtöisyys, eli lähdetään liikkeelle asiakkaan näkökulmasta. Kunnioitetaan ohjattavan näkemystä siitä, mistä lähdetään liikkeelle ja

mitkä ovat tavoitteet. Ohjaaja katsoo, onko se kyseisten palveluiden sekä puitteiden kannalta mahdollista. (Koivulahti & Kauppila 2015, 63.)

Dialogisen ohjauksen yksi keskeisimpiä lähtökohtia on ottaa huomioon, että ohjauksen kohde ja kenttä on loputtoman vaihteleva (Koivulahti & Kauppila 2015, 19). Ei ole olemassa yhtäkään samanlaista dialogista kokemusta vaan se muokkautuu tilanteen asettamien ehtojen mukaisesti (Seikkula 2022, 87). Dialogisesta ohjauksesta puhuttaessa on tärkeää ymmärtää, ettei siitä voi puhua pelkästään jonain tiettyinä menetelmänä (Seikkula & Arnkil 2014, 104). Dialogin toteutuminen saattaa estyä, jos yrittää liikaa seurata jotakin tiettyä haastattelutekniikkaa. Yksi parhaista tavoista tukea dialogia on keskittyä jokaisen omaan tapaan puhua. (Seikkula & Arnkil 2014, 61.) Tämän takia työnteon sekä työntekijän joustavuus on tärkeää. Asiakslähtöisyyden keskeisyyttä ei voi korostaa liiaksi. Dialogisessa ohjauksessa lähtökohta on hahmottaa ohjattavan oman kokemuksen sisältöä. Tulee löytää tie sinne, missä ohjattava oman kokemuksensa kanssa on. Ammatilliselta tämä vaatii rohkeutta ja epävarmuuden sietämistä. Kontaktin saaminen toimii kaiken perustana, ilman sitä on vaikea edetä. Tässäkin asiakkaiden ainutlaatuisuus vaikuttaa yhteyden muodostumiseen, kohdatessamme uuden ihmisen emme voi tietää mitä kaikkea hänen kanssaan tulemme käsittelemään tai millä mielellä hän saapuu ohjattavaksi. Ohjattava ei välttämättä saavu ensimmäiseen tapaamiseen yhteistyökykyisenä tai -haluisena. (Koivulahti & Kauppila 2015, 8-19.)

Joskus joutuu odottamaan, että yhteys asiakkaaseen oikeasti muodostuu. Asiakas saattaa jopa varoa yhteyden muodostumista, jonka syytä ohjaaja ei heti voi tietää. Yhteyden muodostumiselle tulee antaa aikaa eikä sitä voi pakotta, sillä se voi pahimmillaan vaurioittaa yhteyden muodostumista. Asiakas saattaa kokea tarvetta vetäytyä tilanteesta, ärsyyntyä tai suuttua. Yhteyden syntymiselle ratkaisevaa on ymmärtää, miten asiakas näkee oman tilanteensa. Yksinkertaisesti sanottuna, on mahdotonta auttaa, jos ei ymmärrä toisen näkökulmaa. (Koivulahti & Kauppila 2015, 32.)

Dialogiseen kohtaamiseen liittyy aina luottamuksen rakentuminen, ohjaajan tulee olla ohjattavan puolella jaetussa asiantuntijuudessa, jossa vastavuoroisuus nähdään keskustelua määrittävänä periaatteena. Dialogisen vuorovaikutuksen voi ajatella tanssina, jossa vuorovaikutusaskelmat antavat suuntaa ja määrittelevät keskustelussa toimijoiden asemaa. Asiakkaan rytmin tunnistaminen on tärkeää, liian nopeasti henkilökohtaisiin asioihin meneminen saattaa muodostua esteeksi dialogin etenemiselle. (Mönkkönen 2020, 107-109.)

Mitään valmista kaavaa dialogiseen ohjaukseen ei ole, niin kuin alusta on ehkä voinut jo päätellä. Jokainen ohjaustilanne on oppimista, koskaan ei voi tietää millä tavoin yhteistoiminta lähtee liikkeelle. (Koivulahti & Kauppila 2015, 30-31.) Dialogisessa asiakastyössä asiakaslähtöisyys on yksi tärkeimmistä ohjenuorista, keskustelun tulee antaa edetä vapaasti ja tasa-arvoisesti (Mönkkönen 2020, 113).

On hyvä pitää mielessä, että ei ole vain yhtä ainoaa vaihtoehtoa vaan on useita teitä hyvään dialogiin. Kääntöpuolella on kuitenkin se, että omalla toiminnalla saattaa myös helposti estää dialogin syntymistä. Kaikkein pelkistetyin ohje kohtaamiseen on läsnäolon taito. Dialogisessa kohtaamisessa läsnäololla tarkoitetaan esimerkiksi keskittymistä kommentteihin, jotka liittyvät sen hetkiseen keskusteluun, unohtamatta kuitenkaan asiakkaan aikaisemmin kertomia asioita. Läsnäolon kautta pyritään myös välttämään johdattelevia kommentteja. Näiden sijaan voi toistaa sen mitä asiakas on sanonut, ja pyytää kertomaan lisää. Läsnä olemalla pystytään myös vastaamaan kokonaisvaltaisesti sanottuun, kuin myös kehollisiin ilmaisuihin. Unohtamatta omaa tai asiakkaan sisäistä ääntä. Muistamalla edetä rauhallisesti, hiljaiset hetket sekä tauot edistävät dialogin syntymistä. (Seikkula 2022, 203-204.) Asiakkaan näkökulmaa ei kannata yrittää ymmärtää liian nopeasti, vaan vasta sitten kun se on oikeasti mahdollista. Tulkitsemista tulisi välttää. Kun asiakassuhde on vasta alussa, olemme vielä ulkopuolisia suhteessa toisiimme. Asiakkaalla on oma vastuunsa yhteisen ymmärryksen syntymiseen. (Koivulahti & Kauppila 2015, 29.)

4.3 Dialogisen ohjauksen eri ulottuvuudet

Dialogissa ohjaaja on lähtökohtaisesti aina vallankäyttäjä, tarkoittaen ohjaajan pyrkimystä vaikuttaa toimintaan. Ohjaajan toimintaa ohjaa dialogietiikka, joka koostuu tasa-arvon suojaamisesta sekä ymmärryksen avittamisesta. Vallankäytön tulee olla mahdollisimman läpinäkyvää, ja ohjaajan toiminnasta pitää pystyä keskustelemaan. Näin voidaan turvata dialogisen keskustelun eettisyys ja mielekkyys. Eettisesti vastuullinen ohjaaja pystyy dialogissa perustelevaan tekonsa ja on myös valmis ottamaan vastaan osallistujien näkemykset tavastaan toimia. Näin toimiessaan ohjaaja viestittää muille keskustelun osallistujille, että hän on heidän luottamuksensa varassa ja toimii heidän kanssaan yhteistyössä. (Alhanen 2024, 102-105.)

Dialogisen ohjauksen ytimessä on toiminnan teoria, joka pohjautuu siihen, että kaikki ihmisen toiminta on kohteellista. Yleensä toiminnan kohteita on monta saman aikaisesti, ja ihmisen toiminta etenee aina suhteessa kohteeseen, ikään kuin vastavuoroisessa asemassa. Vastavuoroista asetelmaa voi käyttää työkaluna hahmottamaan paremmin kohdetta sekä asiakkaan suhdetta kohteeseen. Ohjaustilanteessa kohteet esiintyvät asiakkaan mielen sisäisinä asetelmina, ne näkyvät toiminnan ongelmina ja usein sijoittuvat toisiin ihmisiin. (Koivulahti & Kauppila 2015, 25-34.) Asiakkaan suhde kohteeseen on dialogisuuden kannalta yksi tärkeimmistä, koska luomme todellisuutemme aina suhteessa johonkin (Seikkula 2022, 73).

Kun asiakkaan suhde kohteeseen on määritelty, tunnustetaan paremmin millä alueella ohjattava kykenee liikkumaan. Kun ohjattavaa ei pakoteta liikkumaan liian nopeasti, syntyy turvallisuuden ja luottamuksen tunne. (Koivulahti & Kauppila 2015, 80.) Luottamus asiakkaan ja ohjaajan välillä auttaa pääsemään kohti yhtä ohjauksen tavoitetta, eli sitä, että asiakas tulee tietoiseksi omista vastavuoroisista asetelmistaan ja sisäisestä dialogistaan, jolloin hänen on

helpompi oppia säätelemään omaa käyttäytymistään. Dialogisessa ohjauksessa pyrkimys on auttaa asiakasta tunnistamaan omia sisäisiä dialogeja oman itsensä kanssa. Esimerkiksi huono itsetunto johtuu usein ihmisen sisäisestä kriittisestä dialogista itselleen, ettei kelpaa muille. (Koivulahti & Kauppila 2015, 24-25.)

Niin kuin asiakastyössä yleisesti on dialogisessa lähestymistavassakin tavoitteena tukea asiakkaan subjektipositiota, toimijuutta. Tällä tarkoitetaan ihmisen kykyä olla oman elämänsä aktiivinen toimija sekä kykyä tehdä päätöksiä ja valintoja koskien omaa elämää. Subjektiposition vastakohta on olla objektipositiossa, eli olla toiminnan objektina eli kohteena. Toimijuutta ei saa kuitenkaan sekoittaa pelkkään yksilölliseen toimintaan tai unohtaa toimintaa edistäviä sosiaalisia verkostoja. Asiakkaan sosiaalisen todellisuuden huomioiminen tavoitteiden suunnittelussa on tärkeää. Yksilölliset tavoitteet ovat aina osa isompaa ja laajempaa yhteisöllistä kokonaisuutta, jolloin toiminta voi saada merkityksensä sosiaalisesta arjesta. (Mönkkönen 2020, 156-162.) Perheiden kanssa työskenneltäessä edellä mainittu nousee tärkeään asemaan, sillä vaikka ohjaaja on lapsen asialla, tulee perheen tavoitteet osata asettaa niin, että kaikki perheen jäsenet on huomioitu. Perheen toimijuutta ei kannata aliarvioida, joskus tukea tarvitaan elämän jollakin osa-alueella, mutta muilla osa-alueilla toiminta voi olla sujuvaa. Yksilöllisyyttä tulee kunnioittaa ja pitää yhtenä ohjauksen lähtökohtana. (Koivulahti & Kauppila 2015, 11.) Toimijuus ja sen tukeminen asiakastyössä voi tuntua joskus haastavalta, sillä vaikka kuinka pyrkisi tukemaan asiakkaan valinnan mahdollisuuksia, joudutaan ratkaisuja aina tekemään jonkinlaisilla institutionaalisilla reunaehdoilla (Mönkkönen 2020, 160).

Motivointia voi myös tarkastella dialogisuuden näkökulmasta. Asiakastyössä asiakkaan päämäärästä tulee usein yhteinen, sillä vaikka tavoitteet ovat asiakkaan, koskettavat ne myös työntekijää. Tavoitteita pohditaan ja laaditaan yhdessä, jolloin molemmat ovat sitoutuneita pääsemään toivottuun päämäärään. Tavoitteiden tulee kuitenkin kummuta aidosti asiakkaasta tai muuten ne voivat jäädä asiakkaalle liian merkityksettömiksi, jolloin niihin on vaikeampi sitoutua. (Mönkkönen 2020, 162-164.) Ohjaajan tulee osata toimia alueella, joka on ohjattavan saavutettavissa. Tämä tarkoittaa myös ohjauksen ja neuvonnan eron tiedostamista, neuvon voi antaa vasta kun asiakas kykenee toimimaan sen mukaisesti. (Koivulahti & Kauppila 2015, 20.) Asiakastahtisuuden huomioiminen nousee tässäkin esiin. Neuvon antamisessa ajoitus vaikuttaa siihen, miten se otetaan vastaan. Jos alkaa neuvoa liian varhaisessa vaiheessa, neuvon suhtaudutaan usein kielteisesti. (Parker & Parker 2020, 122.) Huoli asiakkaan tilanteesta saattaa aiheuttaa tarpeen kontrolloida asiakasta ja tämän toimia. Se kuitenkin vaarantaa dialogisen suhteen asiakkaaseen, sillä tarve neuvoa luo kohtaamiseen valta-asetelman, kaventaen dialogin mahdollisuuksia. Kontrollin tarve voi myös heikentää kykyä aidosti olla läsnä ja kuulla asiakasta, jolloin etenemisen mahdollisuudet kaventuvat. (Seikkula & Arnkil 2014, 26.)

Ohjaustyössä asiakkaan tukeminen on usein esteiden kanssa työskentelyä. Esteet voivat olla ohjattavan mielessä olevia esteitä tai tulla ulkopuolelta, ollen esimerkiksi yhteiskunnallisesti määrättyjä. Esteet voivat olla hänen tapojaan suojautua joltakin. Näiden esteiden tunnistaminen yhdessä asiakkaan kanssa on tärkeää, sillä ne häiritsevät etenemistä. Suojautumisella tarkoitetaan reaktioita, joilla ihminen pyrkii suojautumaan epämiellyttäviltä tunteilta tai muistoilta. Ihmisen suojat ovat usein sidoksissa avuttomuuteen, kokemukseen ettei selviä. Suojaposition asettuminen voi näyttäytyä monella tavalla. Se voi olla esimerkiksi välttelyä tai asian sivusta puhumista. Jokaisen asiakkaan kohdalla joudumme rakentamaan oman kokonaisuuden suojista ja riskeistä. Suuttumus tai raivo voi myös olla suojakeino, yritys peittää kauhu tai häpeä. Se mistä avuttomuuden tunne, häpeä tai kauhu kumpuaa, on yksilöllistä ja sidoksissa elämäkokemuksiin. Dialogisessa ohjauksessa ajatellaan, että asiakkaan haasteet näyttäytyvät usein huonoina tapoina suojautua. Ilman haasteiden ja suojien selvittämistä, ohjaajan on mahdotonta ymmärtää, miten asiakkaan suojautumista voi muuttaa. (Koivulahti & Kauppila 2015, 20-34.)

Keskeistä ohjauksessa on auttaa asiakasta itsehavainnoinnissa, oman itsensä tunnistamisessa. Tunnistamalla itsemme ja omat tarpeemme, kykenemme näkemään enemmän mahdollisuuksia ja pohtimaan tavoitteita sekä toimia. (Koivulahti & Kauppila 2015, 15.) Dialogisessa ohjauksessa autetaan ohjattavaa muodostamaan havainnoiva suhde omaan ongelmaansa eli kohteeseen (Koivulahti & Kauppila 2015, 64). Dialoginen kokemus mahdollistaa reflektiivisyyden kasvua, jolloin elämänhallinta paranee, kun kykenemme refleктоimaan toimintaamme tai ajatuksiamme. Mahdollisuus pohtia omia tunteita ja kokemuksia lisää kykyä hallita elämän pulmia sekä lisää voimavaroja. Parhaimmillaan reflektiivisyyden kasvu auttaa ihmistä ottamaan enemmän vastuuta omista asioistaan. (Seikkula 2022, 153.)

4.4 Dialogisuus perheiden kanssa työskenneltäessä

Perheiden kanssa työskentelyssä erilaiset dialogiset menetelmät ja työkäytännöt edistävät dialogisuuden periaatteita (THL 2023c). On tärkeää, että perheen huoliin ja ongelmiin kyettäisiin puuttumaan varhain ja oikea-aikaisesti, jotta ongelmat eivät kasva. Huolen puheeksi ottaminen voi kuitenkin tuntua haastavalta, ja työntekijä saattaa jo etukäteen muodostaa ennako-oletuksia siitä, mitä tulee tapahtumaan. Ennakointi onkin ihmiselle hyvin luontaista ja teemme sitä jatkuvasti, osana jokapäiväistä elämää. Ennakoinnilla on hyviä sekä huonoja puolia. Ammatillisesti on tärkeää valmistautua asiakas tapaamiseen, mutta asioiden ennakointi voi johtaa myös epäröintiin, jos pelkää jo etukäteen mitä tulee tapahtumaan, esimerkiksi miten vanhemmat tulevat reagoimaan. (Seikkula & Arnkil 2014, 32-33.) Dialogisista menetelmistä Huoli puheeksi -menetelmä on erityisesti suunniteltu ammattilaisten tueksi, jotka työskentelevät lasten, nuorten ja perheiden kanssa. Sen kautta ammattilaisen on mahdollista ottaa huolta herättänyt aihe puheeksi aloittamalla toista kunnioittava keskustelu. (Alhanen & Kareinen 2020.) Menetelmä sopii tilanteisiin, jossa huoltajien kanssa halutaan ottaa

käsittelyyn lapsen tai nuoreen liittyvä huoli, joka koetaan hankalaksi tai mahdollisesti voimakkaita tunteita herättäväksi. Tavoitteena on muodostaa avoimuuteen perustuva suhde huoltajien ja työntekijän välille, jolloin yhteiseksi päämääräksi muodostuu lasta koskevan huolen poistaminen. Puheeksiottamisen avuksi voi käyttää puheeksiotto-lomaketta, jonka kysymyssarjassa on kolme osaa, joiden avulla puheeksiottoon voi valmistautua sekä arvioida sen onnistumista jälkikäteen. (Eriksson & Arnkil 2005, 12.)

Toinen perheiden kanssa työskentelyyn sopiva dialoginen menetelmä on Ennakointidialogit. Menetelmä on kehitetty sellaisiin tilanteisiin, joissa osallisena on useampi toimija, jotka yhdessä pohtivat ratkaisuja esimerkiksi asiakkaana olevan perheen tai yksilön kriisiytyneeseen elämäntilanteeseen, johon usein liittyy myös jännitteitä. Tunnetuimpia ennakointidialogin malleja on ”Tulevaisuuden muistelu”-menetelmä. Siinä kriisitilanteessa olevat ihmiset käyvät yhdessä auttajiensa kanssa myönteisen tulevaisuuden dialogia, jossa yhdessä pohditaan, millaiset toimet johtaisivat mielekkääseen tulevaisuuteen. (Alhanen & Kareinen 2020.)

Ammattilaisella, joka työskentelee perheiden kanssa, on oltava kunnioittava, kiinnostunut ja myötätuntoinen asenne asiakasta kohtaan. Tämän kautta on mahdollista käydä kuuntelevaa keskustelua sekä ratkaista luovasti erilaisia ongelmia. Perheiden kohtaamisessa on tärkeää antaa vanhempien, lapsen ja nuoren itse kertoa oma näkemyksensä avun ja tuen tarpeestaan. Lapsen ollessa pieni on hänen vanhempiensa ja ammattilaisten tehtävä ymmärtää lapsen tarpeita. (THL 2023a.) Lasten ja nuorten kanssa työskentelyssä on tärkeä pyrkiä luomaan tilanteesta turvallinen (Arnkil & Eriksson 2020, 94). Lapsi itse tekee päätöksen siitä, keneen hän luottaa riittävästi puhuakseen tai kuunnellakseen. Niissä tilanteissa, joissa lapsi joutuu ottamaan enemmän vastuuta ikätasoonsa nähden, on tärkeä rohkaista lasta uskomaan omaan ajatteluunsa ja tuomaan sen myösi esiin. (Cooklin & Barnes 2021, 5-18.)

Ammattilainen toimii ohjaajana, jonka vastuu on huomioida kaikki tasapuolisesti, sillä kaikkien paikalla olijoiden kesken syntyy dialoginen yhteisö. On olennaista, että kaikki saisivat osallistua dialogiin itselleen ominaisimmalla tavalla. Yksi mahdollinen keino onnistua tässä on aloittaa tapaaminen avoimella avauskysymyksellä. (Seikkula 2022, 207-208.) Dialogin ohjaajan tulee huolehtia, että dialogi keskittyy ymmärryksen lisäämiseen, jolloin tapahtuu myös oppimista. Jokaisella dialogiin osallistujalla tulee olla mahdollisuus tuoda esiin omia näkemyksiään keskustelun suunnista ja käsiteltävistä asioista. Ohjaajan tulee huolehtia, että yksittäinen keskustelija ei ryhdy määräämään dialogin etenemistä. (Alhanen 2024, 103-105.)

Perheiden kanssa dialogisessa työskentelyssä ammattilainen antautuu kuuntelulle ja näin toinen ihminen kokee tulevansa kuulluksi. Kuuntelun kautta voidaan tehokkaasti vähentää kaikenikäisten ihmisten stressiä, hätää ja huolta. Kuulluksi tulemisen kautta asiakas voi löytää ja hyödyntää olemassa olevia voimavarojaan. (THL 2023a.)

Vaikeita teemoja käsittelevät tilanteet esimerkiksi perheiden kanssa saattavat johtaa syväliin ja voimakkaisiin tunnekokemuksiin. Onnistuneen dialogin kautta voidaan päästä tilanteeseen, jossa voidaan ensimmäistä kertaa kokea näiden tilanteiden vaikeus, epätoivon tunne ja samalla perheenjäseniä yhdistävä yhteenkuuluvuuden tunne. Työntekijöistä tulee näiden tilanteiden kautta osa jaettua tunnekokemusta. Dialogista keskustelua synnyttämällä, työntekijät mahdollistavat vuorovaikutusprosessin, jossa asiakkaat pystyvät muodostamaan oireina ilmentyville kokemuksilleen sanoja. Tämän kautta työntekijät voivat keskittyä niihin teemoihin keskustelussa, jotka asiakkaat ovat valinneet itselleen tärkeimmiksi, sen sijaan että työntekijät määrittelisivät ne itse. (Seikkula & Arnkil 2009, 92-93.)

Perheiden kanssa selvitetään yhdessä mitä palveluita on saatavilla. Työskentelyssä oleellista on, että työntekijä tukee perhettä löytämään myönteisiä asioita, uusia toimintamalleja ja muutoksen näkymiä, jotka sopivat juuri heidän arkeensa. Työntekijä voi myös tukea perheenjäsenten tietoisien toimijuuden kehittymistä yhteiskunnassa ja omassa elämässä. (Nivala & Rynnänen 2019, 289-290.)

4.5 Luottamussuhteen muodostuminen

Ilman dialogista ja aitoa kohtaamista, jää työn perusta eli luottamus luomatta (Helminen, Kinno & Viinamäki 2024). Oikeus dialogisuudelle syntyy luottamussuhteen kautta (Mönkkönen 2007, 88-89). Luottamus nähdään työntekijän ja asiakkaan tunneprosessina, joka voidaan myös nähdä luottamustyylinä. Luottamustyyli voi olla optimistinen tai pessimistinen. Pessimisti usein kokee vaikeaksi luottaa ihmisiin ja pelkää usein myös pahinta. Optimisti luottaa yleensä helpommin ihmisiin ja näkee asiat monesti positiivisemmin. Työntekijän optimistisuus on tärkeää, sillä se luo usein ihmisessä toivon tunteen, joka antaa uskoa tulevaisuuteen. Merkityksellistä on kuitenkin tasapaino optimismissa sekä pessimismissä, koska jos asiakkaalle annetaan epärealistisia toiveita muutoksesta se saattaa jopa rikkoa luottamuksen. Liiallinen pessimistisyys taas puolestaan saattaa herättää epäluottamusta työntekijää ja hänen ammatitaitoaan kohtaan. (Raatikainen 2015, 97-101.)

Luottamus on monisäikeinen ja dynaaminen ilmiö. Tällä tarkoitetaan, että ihmisten tapa kokea luottamusta on yksilöllinen ja se vaihtelee riippuen tilanteesta. Luottamus kohdistuu aina johonkin, on kyse sitten itsestämme, toisesta ihmisestä tai jostakin tahosta. Arvot, asenteet, tunteet ja mieliala vaikuttavat luottamuksen kokemiseen. Sitä helpompi luottamusta toiseen ihmiseen on kokea, mitä enemmän edellä mainitut kohtaavat. Myönteisillä tunteilla on suuri merkitys luottamukseen, ne motivoivat ja luovat tahtoa. (Pentikäinen 2014, 16-19.) Dialogi ei ole yksiselitteisesti ratkaisu luottamuksen rakentumiseen, mutta sillä on erityistä vaikutusta luottamuksen syntymiseen, sillä luottamus ja ymmärrys lisääntyvät suhteessa toisiinsa. Tämä on luonnollista, sillä kun ymmärrämme toisiamme paremmin, on helpompi myös luottaa toiseen ja siihen, että tulee itse ymmärretyksi. (Alhanen 2024, 39.)

Työntekijän ja asiakkaan välisen luottamuksen rakentamiseen ja myös sen ylläpitämiseen kuuluu asiakkaan kunnioittaminen, arvostaminen ja asiakkaan asioiden pitäminen salassa. Salasapito on sekä eettinen kysymys että samalla myös työntekijän velvoite ja vastuu. Ihminen tarvitsee perusturvallisuuden tunteen, jotta hän kykenee luottamaan muihin ihmisiin. Silloin, jos perusturvallisuuden tunne puuttuu, on luottamusta mahdollista muodostaa, jos ihmisen rinnalla on toinen luotettava ja turvallinen ihminen. Näissä tilanteissa on mahdollista kokea turvallisesti luottamusta, epäluottamusta, sekä tunnetta että on hyväksytty. (Raatikainen 2015, 144.)

Luottamus parantaa yhteistyötä ja kommunikaatiota, koska luottamuksen avulla ihminen uskaltaa mennä omalle epämukavuusalueelle ja ottaa riskejä. Luottamuksen saaminen toiselta sisältää myönteisiä tunteita, yleensä myös kokemuksen hyväksynnästä. Luotetuksi tuleminen tunne antaa voimaa toimia ja tehdä parhaansa sekä lisää ihmisen uskoa itseensä, joskus vielä pitkänkin ajan päästä. (Pentikäinen 2014, 19-21.)

5 Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymys

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää mitä merkityksiä perheohjaajat antavat dialogisuudelle sekä hyödynnetäänkö dialogisuutta perheohjauksessa ja jos hyödynnetään, niin miten.

Tutkimuksen tavoitteena on pyrkiä lisäämään ymmärrystä ja tuottaa tietoa dialogisuuden merkityksestä perheohjauksessa ja sitä kautta tuoda uutta näkökulmaa asiakkaiden kohtaamiseen.

Pyrimme tutkimuksellamme vastaamaan tutkimuskysymykseen: Mitä merkityksiä perheohjaajat antavat dialogisuudelle?

6 Tutkimuksen lähtökohdat ja toteuttaminen

Tutkimuksemme kautta halusimme selvittää tarkemmin, miten perheohjaajat ymmärtävät dialogisuuden ja minkä merkityksen he dialogisuudelle antavat perheiden kanssa työskennellessään. Halusimme tuoda lisää tietoa siitä, miten käytännössä dialogisuutta hyödynnetään perheitä kohdatessa, ja olivatko he huomanneet jotain haasteita dialogisen vuorovaikutuksen ja kohtaamisen suhteen. Opinnäytetyötä varten haastattelimme viittä perheohjaajaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelta. Haastateltavat tavoitimme opinnäytetyön yhteyshenkilön avustuksella. Haastattelut toteutettiin paikan päällä kahdessa perhekeskuksessa sekä kaksi

haastattelua toteutettiin Teams:n välityksellä. Käytimme tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelua ja analyysimenetelmänä teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä.

6.1 Laadullinen tutkimus

Tämä opinnäytetyö on toteutettu laadullisena tutkimuksena eli se on luonteeltaan kvalitatiivinen. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkimuksessa tarkasteltavaa ilmiötä sekä tuottamaan yksityiskohtaista ja rikasta tietoa. Tietoa pyritään hankkimaan tutkimuksen kohteena olevien ihmisten näkökulmasta. Laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita tutkittavien henkilöiden kokemuksista, ajatuksista, tunteista sekä merkityksistä, joita he antavat tutkittavalle asialle. Erilaisten näkökulmien esiin tuominen myös korostuu. Laadullinen tutkimus on induktiivinen, joka tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa pyritään tekemään johtopäätöksiä aineistosta käsin. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään aineiston analysoinnissa ja johtopäätösten pohdinnassa haastateltavien tai havainnoinnin kohteena olevien henkilöiden käyttämiä käsitteitä, sanoja ja lauseita. Tyypillistä laadullisessa tutkimuksessa on myös aineiston ja teorian välinen vuoropuhelu, jota käytetään apuvälineenä aineiston hankinnan suunnittelussa, analysoinnissa sekä tulkinassa. (Puusa, Juuti & Aalto 2020, 9-10.)

Opinnäytetyössämme olimme kiinnostuneita juuri perheohjaajien kokemuksista ja ajatuksista. Halusimme tietää, miten eri perheohjaajat näkevät dialogisuuden, ja tuoda sitä näkyväksi. Laadullinen tutkimus perustuu keskeisesti eri ihmisten subjektiivisten näkemysten ja kokemusten tarkasteluun. Laadullinen tutkimus antaa tilaa moniäänisyydelle sekä vähemmistöille. Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan ihmisiin ja vuorovaikutukseen liittyviä ilmiöitä, jonka vuoksi näitä ei voida selittää deduktiivisesti eli tehdä yleisestä säännöstä koskevia johtopäätöksiä yksittäistapauksista. (Puusa ym. 2020, 56-59.) Opinnäytetyömme luonteeseen sopii parhaiten laadullinen tutkimus, koska tutkimuksemme tarkoituksena oli selvittää perheohjaajien subjektiivisia näkemyksiä dialogisuudesta, perheohjaajien toimintaympäristössä.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuskohdetta lähestytään sen luonnollisissa olosuhteissa, keskeisintä on sekä tutkimukseen osallistuvien ihmisten näkökulma että tutkijan vuorovaikutus yksittäisen havainnon kanssa. Tällöin etäisyys pysyy pienenä tutkijan, hänen tuottamansa aineiston sekä tutkimuskohteen välillä. Laadullinen tutkimus sopii parhaiten sellaisten ilmiöiden tutkimiseen, jotka perustuvat ihmisten vuorovaikutukseen ja sitä jäsentävään kieleen. Tutkimuksen tulkinnoissa korostuu pyrkimys päästä käsiksi johtopäätöksissä subjektiivisiin rakenteisiin ja tulkintoihin. (Puusa ym. 2020, 74.) Dialogisuus perhetyössä on vahvasti sidoksissa eri-ikäisten ihmisten kohtaamisen tapoihin, ja halusimme tästä syystä haastatella useampaa perheohjaajaa, jotta saisimme mahdollisimman monipuolisen aineiston. Dialogisuuden teoriasta saimme tukea aineiston tulosten pohdintaan ja analysointiin. Kerätty aineisto toimi tutkimuksemme perustana.

6.2 Aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelu

Tässä opinnäytetyössä aineistonkeruumenetelmänä käytimme haastattelua, tarkemmin rajatuna teemahaastattelua. Teemahaastattelu korostaa yksilön kokemuksia ja subjektiivisia käsitteitä. Teemahaastattelulla pyritään syventämään ymmärrystä tutkittavan ilmiön kokonaisuudesta. Ennen haastattelua perehdytään tutkimuskohteeseen kirjallisuuden ja aiempien tutkimusten pohjalta. Aiheeseen perehtyminen tukee haastattelun rakenteen ja teemojen muodostamista. Teemahaastattelussa haastateltavien kohdalla oletetaan, että heillä on haastateltavasta aiheesta tietoa tai henkilökohtaista kokemusta. Teemahaastattelulle ominaista on, että haastattelussa edetään haastattelijan määrittelemien teemojen ja ennalta suunniteltujen kysymysten pohjalta, joita täydennetään tarkentavilla kysymyksillä. Haastattelun on kuitenkin tarkoitus olla joustava ja vapaamuotoinen, haastattelijan ei ole tarkoitus kontrolloida sitä kokonaan, vaan haastateltavaa kannustetaan puhumaan aiheesta omin sanoin melko vapaasti. Menetelmänä teemahaastattelu korostaa yksilön tulkintoja sekä asioille annettuja merkityksiä. (Puusa, Juuti & Aalto 2020, 112.)

Nimensä mukaisesti teemahaastattelussa tutkittava ilmiö puretaan osa-alueisiin eli teemoihin. Teema on laajempi kokonaisuus kuin pelkkä yksittäinen kysymys, yhden teeman tarkastelu edellyttää erilaisten näkökulmien huomioon ottamista. (Puusa ym. 2020, 112-113.) Teemoja suunniteltaessa tulee ensin määritellä tutkittavan ilmiön peruskäsitteet, niistä muodostuu ne alueet, joihin haastattelu kysymykset kohdistuvat. Haastattelu tilanteessa teemat toimivat muistilistana ja kiintopisteinä. Teemojen pohjalta keskustelua voi jatkaa niin syvästi kuin tilanne ja haastateltava sallivat. (Hirsijärvi & Hurme 2022, 66.) Haastattelua suunnitellessa kannattaa miettiä tarkkaan teemat ja se, miten ne keskustelua ohjaavat. Haastattelijalla tulee olla kyky pilkkoa tutkittava ilmiö ymmärrettäviin ja mielekkäisiin teemoihin sekä kysymyksiin. Hyvin ajateltu ja aseteltu haastattelurunko auttaa varmistamaan, että saadaan vastaukset tutkimuksen kannalta oikeisiin seikkoihin, tavoitteena saada mahdollisimman paljon sellaista tietoa, jota kykenee myöhemmin tulkitsemaan peilaten teoriaan. (Puusa ym. 2020, 113.) Tässä opinnäytetyössä lähdimme muodostamaan haastattelun teemoja vahvasti nojaten tutkimuskysymykseen, pääteemoinamme oli: miten haastateltavat dialogisuuden ymmärtävät ja miten hyödyntävät sitä perheiden kanssa. Näitä kahta teemaa tuettiin tarkentavilla kysymyksillä, joista osa oli etukäteen mietitty, mutta haastattelun edetessä kysymykset saattoivat elää sen mukaan, miten haastateltava niihin vastasi. Olimme kiinnostuneita siitä, nouseeko haastatteluista esiin dialogisen asiakastyön peruspilareita, joten pyrimme pitämään kysymykset mahdollisimman avoimina, jotta vastaukset olisivat aidosti haastateltavien omia eikä johdateltuja. Opinnäytetyössä käytetyt haastattelukysymykset löytyvät liitteistä (Liite 1).

Ennen haastattelua on mietittävä myös käytännön ratkaisut eli ajankohta, paikka, haastattelun kesto ja tarvittava välineistö (Hirsijärvi & Hurme 2022, 73). Kaikkiin haastateltaviin saimme alustavan kontaktin työelämäkumppanimme kautta. He olivat saaneet jo alustavan

tiedon haastattelun teemasta ja tarkoituksesta yhteistyökumppaniltamme, mutta jatkoimme jokaisen haastateltavan kanssa vielä vapaamuotoista keskustelua sähköpostin välityksellä. Sähköpostien välityksellä esittelimme itsemme, opinnäytetyön aiheen ja haastatteluiden tarkoituksen, sekä kehotimme heitä olemaan yhteydessä, jos heillä herää kysymyksiä. Tässä opinnäytetyössä haastattelujen ajankohtaan ja paikkaan vaikuttivat haastateltavien omat toiveet sekä työpaikan sijainti. Toiveemme oli, että haastattelut toteutuisivat kasvotusten, mutta logistisista syistä kaksi haastattelua toteutui teams:n kautta, muut kolme haastattelua toteutuivat kasvotusten haastateltavien omalla työpaikalla.

Teemahaastattelun onnistuminen edellyttää hyvää kontaktia haastateltavaan, joten haastattelupaikan tulisi olla yksityinen, haastateltavalle turvallinen ja rauhallinen paikka, sellainen paikka, missä on mahdollisimman vähän häiriöitä. Jos mahdollista, tilan lämpötila on myös hyvä huomioida sekä valon määrä, kasvojen eleet ja ilmeet tulisi nähdä. Haastattelun aikana voi tarjota jotain pientä syötävää ja juotavaa, joka tekee tilanteesta rennomman. Lopetuksen kohdalla tulee huomioida, ettei lopeta haastattelua liian kylmästi ja äkkinäisesti. (Hirsijärvi & Hurme 2022, 73-74.) Pyrimme ottamaan kaiken edellä mainitun huomioon, mahdollisuuksien mukaan. Paikan päällä toteutuneet haastattelut suoritettiin yksityisyyden mahdollistavassa huoneessa ja tarjolla oli juotavaa sekä pientä makeaa syötävää.

Jokaisen haastateltavan kanssa haastattelut etenevät hieman eri tavalla, vaikka samat teemat käydään jokaisen kanssa läpi. Erilaisuus johtuu siitä, että haastateltavien tapa ja halu puhua asiasta on erilainen, yksilöllinen. Tästä syystä myös haastattelijan rooli voi vaihdella, riippuen siitä kuinka innokas puhuja haastateltava on. Joskus haastattelijan rooli voi olla lähinnä kuuntelija ja huomioiden esittäjä, mutta joskus tilanne vaatii aktiivisempaa roolia suorien kysymysten esittäjänä. (Puusa ym. 2020, 113.) Tämä näkyi myös suorittamissamme haastateluissa, heijastuen varsinkin haastattelujen keston selkeästi. Haastattelujen kesto vaihteli 30 minuutin ja tunnin välillä, kaikkien kanssa käytiin läpi samat kysymykset, mutta vastausten laajuus vaihteli haastateltavan mukaan. Osa haastateltavista jakoi mielellään esimerkkejä työelämän tilanteista haastattelun lomassa, jolloin haastattelulle saattoi syntyä hetkeksi uusi suunta, jonka jälkeen palasimme takaisin haastattelurunkoon. Osan kanssa haastattelu pitäytyi selkeämmin ennalta ajatellussa raamissa.

Kaikki haastattelut äänitettiin, jotta haastatteluista saadut tiedot pysyivät mahdollisimman muuttumattomina aina analysointi vaiheesta raportointiin asti. Äänittäminen mahdollisti myös aidon läsnäolon ja yhteyden luomisen haastattelu tilanteessa, kun huomio ei keskity muistiinpanoihin. Haastattelujen äänitteitä säilytimme yhteistyökumppanin toiveiden mukaan yksityisellä koneella. Opinnäytetyön arvioinnin jälkeen kaikki äänitteet hävitetään asianmukaisten ohjeiden mukaan.

6.3 Aineiston analyysi

Laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysistä puhuttaessa mainitaan usein induktiivinen analyysi eli aineistolähtöinen analyysi sekä deduktiivinen analyysi eli teorialähtöinen analyysi. Näitä kahta sisällönanalyysin muotoa on mahdollista myös yhdistää, jolloin puhutaan abduktiivisesta päättelystä eli teoriaohjaavasta analyysistä. (Tuomi & Sarajärvi 2024, 107.)

Teoriaohjaavassa analyysissä analyysi ei pohjaudu suoraan teoriaan, mutta jo olemassa olevaa tietoa ja teoriaa aiheesta käytetään analyysin apuna. Teoriaohjaavaa analyysiä sekä aineistolähtöistä analyysiä yhdistää se, että molemmissa analyysiyksiköt valitaan aineistosta. Analyysistä kykenee näkemään aiemman tiedon vaikutuksen, mutta kyse ei ole kuitenkaan niinkään teoriaa testaavasta analyysistä vaan uusien ajatusten sekä näkökulmien heräämisestä. Ajatteluprosessia ohjaavat siis aineistolähtöisyys ja valmiit mallit, näitä pyritään yhdistelemään, jolloin on mahdollista luoda tuloksena myös jotain uutta. Analyysin alku vaiheessa edetään ensin aineistolähtöisesti, jonka jälkeen tuloksia peilataan jo olemassa olevaan teoriaan aiheesta. (Tuomi & Sarajärvi 2024, 109-110.) Eli lähtökohtaisesti teoriaohjaava sisällönanalyysi kuten aineistolähtöinenkin analyysi etenee aineiston ehdoilla. Ero muodostuu kuitenkin siinä, miten aineisto liitetään osaksi teoriaa. Analysointivaiheessa aineiston alaluokat syntyvät aineistolähtöisesti, mutta yläluokat muodostetaan teorian pohjalta. (Tuomi & Sarajärvi 2024, 133.) Käytännössä sisällönanalyysin voi jakaa karkeasti kolmeen vaiheeseen, jotka ovat valmisteluvaihe, analysointivaihe ja raportointivaihe (Elo, Kajula, Tohmola & Kääriäinen 2022, 216).

Tässä opinnäytetyössä lähestyimme sisällönanalyysiä abduktiivisen päättelyn näkökulmasta. Valittu analyysimenetelmä tuki mielestämme parhaiten tutkimuksen tarkoitusta ja tavoitetta. Haastatteluiden kautta saatu aineisto analysoitiin aluksi aineistolähtöisesti, jolloin perheohjaajien kokemukset ja ajatukset dialogisuuden merkityksestä nousivat esiin täysin heidän itsensä kuvailemina. Haastatteluiden kautta nousi vahvasti esiin dialogisen kohtaamisen ja vuorovaikutuksen osaamista, joten päätimme vertailla sitä jo olemassa olevaan teoriaan ja tietoon dialogisuudesta. Tällä tavalla kykenimme täyttämään myös tutkimuksen tavoitteen eli tuottamaan tietoa sekä lisäämään ymmärrystä dialogisuuden merkityksestä, ja sitä kautta nostamaan esiin uusia näkökulmia.

Ennen analyysin aloittamista tehdään päätös, aiotaanko analysoida aineistosta pelkkä ilmeinen sisältö vai analysoidaanko myös piilossa olevan sisältö, jolla tarkoitetaan esimerkiksi eleiden, ilmeiden, asentojen ja hiljaisuuden analysoimista. Jos aineisto ei ole valmiiksi tekstimuodossa tulee se myös litteroida eli auki kirjoittaa. Huolellinen auki kirjoittaminen vahvistaa analyysin luotettavuutta. Tämän jälkeen, ennen varsinaisen analyysin aloittamista, tulee perehtyä huolellisesti aineistoon, jotta siitä saa kokonaiskuvan. Tässä vaiheessa on hyvä tarkistaa, että aineisto antaa vastauksen tutkimuskysymykseen. (Elo ym. 2022, 219.) Tässä

opinnäytetyössä analysoimme pelkän ilmeisen sisällön. Haastatteluiden jälkeen äänitetty aineisto litteroitiin käyttäen apuna Word-sanelua, jonka jälkeen aineisto luettiin huolellisesti äänitteitä samalla kuunnellen, jotta mahdolliset sanelimen virheet saatiin korjattua.

Sisällönanalyysissä päämääränä on aineiston tiivistäminen, joka tapahtuu pelkistämisen ja luokkien muodostamisen avulla. Analyysi alkaa esittämällä tutkimuskysymys aineistolle, jolloin aineistosta poimitaan kaikki ne yksiköt eli ilmaisut, jotka vastaavat tutkimuskysymykseen. Ilmaisut poimitaan ensin alkuperäisessä muodossa, jonka jälkeen niitä ryhdytään pelkistämään poistamalla täytesanoja sekä muokkaamalla puhekieli kirjakielleksi. Pelkistyksessä on huomioitava, ettei sorru tulkintaan vaan sisältö pysyy samana. (Elo ym. 2022, 220.)

Yksiköiden poimintaa ja sitä seuraavaa vaihetta voi kutsua koodaukseksi, jolla tarkoitetaan, että aineisto käydään huolellisesti läpi ja siihen tehdään erinäisiä merkintöjä, esimerkiksi eri värien tai marginaali merkintöjen avulla. Tämä helpottaa aineiston ryhmittelyä ja luokittelua, jolloin lähdetään vertailemaan ilmauksia keskenään etsien eroavaisuuksia tai samankaltaisuuksia. Samaa tarkoittavat ilmaisut kerätään omiin alaluokkiin, jotka nimetään. Kun aineisto on jaettu alaluokkien mukaan, tarkastetaan vielä lopuksi, ettei mikään alaluokka sisällä johonkin toiseen luokkaan kuuluvaa asiaa. (Elo ym. 2022, 220.) Opinnäytetyön aineiston litteroinnin jälkeen poimimme aineistosta kaikki tutkimuskysymykseen vastaavat ilmaisut, jonka jälkeen ilmaisut pelkistettiin ja niistä lähdettiin muodostamaan alaluokkia. Opinnäytetyössä pelkistystä syntyi yhteensä 165 kappaletta, joista muodostui 25 alaluokkaa. Alla olevassa taulukossa näkyy esimerkki siitä, miten alkuperäisilmauksista on muodostettu pelkistystä.

Taulukko 1: Esimerkki pelkistysten muodostamisesta

ALKUPERÄISILMAUS	PELKISTETTY ILMAUS
”Dialogisuus auttaa mua myös ymmärtämään konkreettisesti sen asiakkaan näkökulman”	Dialogisuus auttaa konkreettisesti näkemään/ymmärtämään asiakkaan näkökulmaa.
” Mä myönnän sen inhimillisyyden myös itsessänikin, että hei nyt on semmoinen asia se että mä en tiedä.... tällöinenkin dialogi voi olla välillä ihan paikallaankin”	Rehellinen dialogi tärkeää, oman tietämättömyyden sanoittaminen. Dialogisuus tekee keskustelusta inhimillisempää.
”...otettiin pehmolelu mukaan, ja sitä kautta lähdettiin lapsen kanssa siihen dialogiin, ei ole samanlaista kuin aikuisen kanssa.”	Dialogi erilaista lasten kanssa, jolloin voi olla tarvetta apuvälineille/menetelmille.

Alaluokkien muodostaminen osoittautui yllättävän haastavaksi, sillä aineisto oli suhteellisen laaja ja pelkistystä tuli runsaasti. Käytimme apuna Whiteboard ohjelmaa, jossa kaikki pelkistykset siirrettiin omille sähköisille post-it-lapuille, jonka jälkeen niitä ryhdyttiin ryhmittelemään hyödyntäen eri värejä. Pelkistykset luettiin tässä vaiheessa useaan kertaan läpi, jotta alaluokat ovat varmasti aineistoa vastaavia. Alaluokkia muodostui 25 kappaletta eli suhteellisen paljon, mutta tutkimuksen ja aineiston kannalta se tuntui tarpeelliselta, jotta analyysi saatiin toteutettua tarpeeksi tarkasti. Taulukko muodostetuista alaluokista löytyy liitteenä opinnäytetyön lopusta (Liite 2).

Kun alaluokat on muodostettu, ryhdytään niitä vertailemaan ja samansisältöiset ryhmitetään keskenään ja jaetaan yläluokkiin. Jos kyseessä olisi puhtaasti aineistolähtöinen analyysi yläluokat muodostuisivat alaluokkien mukaan, mutta koska opinnäytetyö etenee teoriaohjaavasti, tulevat yläluokat teoriasta. Yläluokat nimetään myös sisältöä kuvaavasti. Luokittelua voidaan jatkaa niin pitkään kuin tarpeellista, yläluokkien jälkeen voi tulla pääluokat ja sen jälkeen vielä yhdistävät luokat. (Elo ym. 2022, 220.) Yläluokkia tässä opinnäytetyössä muodostui 8 kappaletta, jotka jakautuivat kahteen pääluokkaan. Koska käytimme opinnäytetyössä teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä, suurin osa yläluokista nousi dialogisuuden teoriasta käsin. Teoriasta nousseet viisi yläluokkaa ovat; Asiakkaan ymmärtäminen ja uudet näkökulmat, asiakaslähtöisyys, luottamuksen rakentuminen, läsnäolo ja vastavuoroisuus. Jokainen edellä mainittu käsite on osa dialogisen asiakastyön sekä vuorovaikutuksen ydintä, tämä käy ilmi myös opinnäytetyön teoreettisesta viitekehyksestä. Näistä viidestä yläluokasta muodostui pääluokka; Asiakassuhteen muodostuminen.

Aineistosta nousi myös kolme yläluokkaa, jotka eivät yhtä selkeästi linkittyneet dialogisen asiakastyön teoriaan, mutta vastasivat kuitenkin tutkimuskysymykseen tuoden myös uutta näkökulmaa tutkimukseen. Näistä kolmesta yläluokasta muodostui pääluokka; Dialogisuus osana ammatillisuutta. Taulukko 2 havainnollistaa alaluokkien muodostumista yläluokiksi, koko taulukko löytyy liitteistä (Liite 3). Taulukosta 3 käy ilmi, miten yläluokat jakautuivat kahteen pääluokkaan.

Taulukko 2: Esimerkki alaluokkien muodostamisesta yläluokiksi

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
Dialogi verkostojen kanssa	Dialogisuus työyhteisössä
Dialogisen työotteen harjoittaminen	
Dialogista keskustelu työyhteisössä	

Dialogisuus nähdään osana muita orientaatioita/teorioita	Dialogisuus työmuotona
Dialogisuus nähdään myös työmuotona	
Dialoginen työskentely	

Taulukko 3: Yläluokkien muodostaminen pääluokiksi

YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA
Dialogisuus työyhteisössä	Dialogisuus osana ammatillisuutta
Dialogisuus työmuotona	
Dialogisuutta vaikeuttavat tekijät	
Asiakkaan ymmärtäminen ja uudet näkökulmat	Asiakassuhteen muodostuminen
Asiakaslähtöisyys	
Luottamuksen rakentuminen	
Läsnäolo	
Vastavuoroisuus	

Kun tuloksia ryhdytään raportoimaan, aloitetaan pää- ja yläluokista, joista muodostimme tulosten alaotsikot. Näiden alle kuvasimme alaluokat, jolloin raportti luonnollisesti kuvaa analyysin ja luokittelun etenemistä. Nostimme tulosten yhteyteen alkuperäisestä aineistosta autenttisia lainauksia haastatteluista, huomioiden kuitenkin haastateltavien anonymiteetin käyttäen pelkkiä numeroita haastateltavista. Tulosten raportoinnin jälkeen vertailimme saatuja tuloksia aikaisempiin tutkimuksiin ja tietoon, luvussa Johtopäätökset ja pohdinta. Edellä mainittu on toteutettu Elon ym. (2022, 223) kuvaileman tulosten raportoinnin ohjeiden mukaisesti.

7 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Toteutimme opinnäytetyön laadullisena tutkimuksena, jonka luotettavuus voidaan muodostaa kolmen käsitteen avulla. Näitä ovat uskottavuus, luotettavuus ja eettisyys. Luotettavuudella

tarkoitetaan sitä, että tutkimuksen tekijä, eli tutkija, pystyy uskottavasti ja perustellusti vakuuttamaan lukijalle, että hän on valinnut oikeanlaiset menetelmät ja lähestymistavat toteuttaakseen tutkimuksen ja ratkaistakseen tutkimusongelman. Luotettavuus tulee huomioida jokaisessa tutkimuksen vaiheessa, myös mahdollisissa virheissä. Luotettavuuden tarkastelun lähtökohtana on tutkittavan ilmiön perusrakenne ja valitun tutkimusmenetelmän vastaavuus. (Puusa, Juuti, & Aalto 2020, 167-174.)

Opinnäytetyön eettisyyden arviointi ja pohdinta aloitetaan heti työn alusta, ja sitä jatketaan aina julkaisuvaiheeseen asti. Ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksessa saatetaan tarvita jo suunnittelu vaiheessa eettinen ennakoarviointi, jossa arvioidaan tutkittaville henkilöille mahdollisesti aiheutuvaa harmia. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 14). AMK tasoiset opinnäytetyöt toteutetaan aina niin, ettei toimikunnan eettistä arviointia tarvita. Edellä mainittu pätee myös tässä opinnäytetyössä.

Lainsäädäntö määrittelee rajat hyvälle tieteellisille käytännöille, eikä opinnäytetyön toteutus ole tässä poikkeus. Keskeisiä tutkimuseettisiä lähtökohtia ovat rehellinen, huolellinen ja vastuullinen toiminta alusta loppuun. Tähän luetaan myös eettisesti kestävä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmät. Opinnäytetyössä käytettyjä muita tutkimuksia ja tiedonlähteitä tulee kunnioittaa viittaamalla tietoihin asianmukaisesti, plagiointi on ehdottomasti kielletty. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.) Oikeaoppinen lähdeviittaus lisää luotettavuutta erityisesti tulkintoja muodostettaessa. Faktaperusteisia tietoja taas voidaan tarkistaa. Opinnäytetyön tekijän tulee myös erottaa toisistaan oma ja tutkimuskohteen tulkintatapa ja raportoidaan näiden suhteesta. (Puusa ym. 2020, 176.) Perehdyimme tutkimaamme aiheeseen kunnolla, jotta tutkimuksen teoriapohja toteutuisi mahdollisimman todenmukaisesti ja alkupeleistä tietoa kunnioittaen. Lähdeviittaukset toteutimme Laurean ohjeiden mukaisesti.

Omaa esteellisyyttä ja ihmiskäsitystä on myös hyvä pohtia jo opinnäytetyöaihetta miettiessä, tutkimuksen puolueettomuus ei saa vaarantua tutkijoiden omien mielipiteiden tai vakaumusten takia. Tämä vaikuttaa olennaisesti tutkimuksen luotettavuuteen. (Puusa ym. 2020, 174.) Oman opinnäytetyömme kohdalla teimme päätöksen valita opinnäytetyön aiheeksi jotain sellaista, mikä ei tule aiheena liian lähelle omia henkilökohtaisia kokemuksiamme. Dialoginen vuorovaikutus ja kohtaaminen kiinnosti myös molempia ja koimme sen omaa ammatillisuuttamme kehittäväksi aiheeksi, johon kykenemme molemmat suhtautumaan objektiivisesti.

Aiheen ja yhteistyökumppanin varmistuttua otimme selvää opinnäytetyömme tutkimukseen liittyvistä luvista ja sopimuksista. Tässä opinnäytetyössä tarvitsimme tutkimusluvan organisaatiolta, jonka työntekijöitä aioimme haastatella (Arene 2019, 26). Lupaa haimme Keusotelta tutkimussuunnitelman valmistuttua, haastattelut aloitimme vasta kun lupa oli myönnetty. Tämän lisäksi teimme yhteistyösopimuksen toimeksiantajan sekä ammattikoulun välillä. Koska suorittamamme haastattelut äänitettiin, teimme opinnäytetyötä varten tietosuojaselosteen

sekä aineistonhallintasuunnitelman, joista käy ilmi, miten aineisto aiotaan säilyttää, milloin se hävitetään sekä aineiston anonymiteetin takaaminen. Tutkimuksen aikana kerätty aineisto tulee aina säilyttää ja hävittää asianmukaisesti tietosuojaaja tai henkilötietoja vaarantamatta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6). Opinnäytetyötä varten kerätty aineisto eli haastatteluiden äänitykset sekä aukikirjoitukset säilytimme yhteistyökumppanimme toiveiden mukaisesti. Meitä pyydettiin nauhoittamaan haastattelut suoraan yksityiselle tietokoneelle, joka on salasanalla suojattu. Haastatteluiden aukikirjoitukset säilytimme myös heidän pyynnöstään salasanalla suojatussa pilvipalvelussa. Kun opinnäytetyömme on hyväksytty, hävitämme kaikki äänitteet sekä aukikirjoitukset.

Vaikka eettistä ennakoarviointia ei tässä opinnäytetyössä tarvittu, ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja käytännöt tuli silti ottaa huomioon. Sillä tutkimukseemme sisältyi työntekijöiden haastattelua, joka tarkoittaa henkilötiedoiksi lukeutuvan materiaalin käsittelyä. Kaikilta tutkimukseen osallistuvilta on saatava osallistumissuostumus, suostumuksen voi dokumentoida suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti. Opinnäytetyötä varten pyysimme suostumuksen suullisesti jokaiselta haastateltavalta. Suostumus äänitettiin haastattelun alussa, jolloin toimme vielä ilmi haastattelun tarkoituksen ja samassa yhteydessä varmistimme vielä uudestaan luvan äänittää haastattelut. Äänitteelle kerroimme myös, mitä henkilötietoja keräämme. Henkilötiedoista tulee kerätä vain ne mitkä ovat tutkimuksen kannalta oleelliset ja tutkittaville on annettava todenmukainen tieto niiden käsittelystä sekä elinkaaresta (Tutkimustieteellinen neuvottelukunta 2019, 5-9). Tätä opinnäytetyötä varten ainoa keräämämme henkilötiedoksi luokiteltava oli haastateltavien ääni, kun nauhoitimme haastattelut. Minkään muun henkilötiedon kerääminen ei ollut tutkimuksen kannalta oleellista.

Henkilötietojen käsittely on dokumentoitava selkeästi ja perustellusti, tietojen tulee olla jälkikäteen tarkasteltavissa. Tiedoista tulee käydä ilmi, kuka on henkilötietojen rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan henkilöä, esimerkiksi tutkijaa/tutkijoita, joka määrittää henkilötietojen tarkoituksen ja keinot, hän on vastuussa henkilötiedoista ja niitä koskevista ratkaisuista. Henkilötietojen käsittelyn lisäksi tulee tietysti huomioida tietosuoja, sitä koskeva lainsäädäntö sekä tutkittavan organisaation omat ohjeet. (Tutkimustieteellinen neuvottelukunta 2019, 11.) Kaikki edellä mainittu käy ilmi opinnäytetyötä varten tekemästämme tietosuojaselosteesta sekä aineistonhallintasuunnitelmasta.

Ihmisiä tutkittaessa tulee aina huomioida ihmisarvon, oikeuksien ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Tällä tarkoitetaan myös sitä, että tutkimustilanteet eivät saa sisältää liiallista henkistä rasitusta. Kaikilla osallistujilla on aina oikeus peruuttaa tai keskeyttää oma osallistumisensa, eikä osallistujia saa koskaan painostaa. Onkin todella tärkeää huolehtia kaikkien osallistujien vapaaehtoisuudesta, sekä siitä, että heillä on ymmärrettävä ja totuudenmukainen kuva tutkimuksen tavoitteista. (Tutkimustieteellinen neuvottelukunta 2019, 8.) Opinnäytetyötä varten emme käyttäneet mitään valmista tiedotetta tai suostumus pohjaa.

Aiemmin jo aineistonkeruun yhteydessä mainitsemme käyneemme sähköpostitse vapaamuotoista keskustelua haastateltavien kanssa, jossa kerroimme hieman opinnäytetyöstä ja haastattelusta sekä varmistimme heidän halukkuutensa osallistua haastatteluun. Anonymiteetin suojaamiseksi emme liitä opinnäytetyön yhteyteen haastateltavien kanssa käytyjä sähköposti keskusteluja.

Haastattelua käytetään yleisesti laadullisen tutkimusaineiston hankintamenetelmänä, sillä se antaa mahdollisuuden autenttiseen vuorovaikutukseen tutkimukseen osallistujien ja tutkijan välillä. Raportoinnissa haastatteluprosessin sekä tulosten kuvaus on merkittävä, sillä se lisää tutkimuksen luotettavuutta. (Puusa ym. 2020, 175.) Toteutimme opinnäytetyön sisällönanalyysin mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja perustellusti. Tulosten raportoinnissa käytimme lainauksia aineistosta, jonka kautta päätelmien ymmärtäminen on lukijalle helpompaa ja tutkimustulokset luotettavia. Pyrimme kuvaamaan tutkimustilannetta, tutkimusympäristöä sekä muita tekijöitä, jotka saattoivat vaikuttaa haastattelu tilanteisiin tai tutkimustuloksiin, jotta lukija saa mahdollisimman luotettavan ja ymmärrettävän kuvan kaikista tutkimukseen vaikuttaneista tekijöistä.

Lopuksi tulee huomioida, että opinnäytetyöt ovat avoimia ja saatavilla kaikille, joten opinnäytetyön kirjoitustyylin tulee olla kunnioittavaa ja tekijänoikeudet huomioida. Julkaisussa mainittujen henkilöiden yksityisyys tulee suojata ja jos nimiä julkaistaan, tulee siihen saada suostumus. Jos osallistujien täyttä tunnistamattomuutta ei voi taata, ei sitä saa missään vaiheessa luvata. (Tutkimustieteellinen neuvottelukunta 2019, 12-13.)

8 Tulokset

Tässä luvussa käymme läpi ne tulokset, jotka vastaavat tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykseen ”Mitä merkityksiä perheohjaajat antavat dialogisuudelle?”, tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää mitä merkityksiä perheohjaajat antavat dialogisuudelle sekä hyödynnettäänkö dialogisuutta perheohjauksessa ja jos hyödynnetään, niin miten.

Aineistoa kertyi runsaasti monenlaisesta näkökulmasta, niin asiakastapaamisten kuin ammattilaisten välisestä yhteistyöstä. Tulokset jakautuivat kahteen pääluokkaan, tuoden esiin haastateltavien ajatuksia dialogisuudesta niin asiakassuhteen kuin työyhteisön näkökulmasta.

8.1 Asiakassuhteen muodostuminen

Tässä tulosluvussa avaamme, miten asiakassuhteen muodostuminen- pääluokka muodostui. Tulosluku nostaa esiin haastateltavien kokemuksia ja ajatuksia dialogisuudesta ja sen erilaisista merkityksistä asiakkaiden kohtaamisessa ja heidän kanssaan työskentelyssä. Se tuo esiin mielipiteitä dialogisen kohtaamisen hyödyistä erilaisissa tilanteissa. Kyseinen pääluokka on

jaettu viiteen eri yläluokkaan, joista kukin on kirjoitettu auki omalla alaotsikolla. Yläluokkien sisältämät alaluokat ovat kukin oma kappaleensa.

8.1.1 Asiakkaan ymmärtäminen ja uudet näkökulmat

Haastattelut toivat esiin sen, että ammattilaisen nähdään ohjaavan dialogia. Dialogisuuden katsottiin nousevan esiin perheen kohtaamisen, ja kaikkien tasapuolisen huomioimisen kautta. Haastatteluista kävi ilmi, että rehellinen dialogi sekä se että ammattilainen ymmärtää inhimillisyyttä nähtiin hyödyttävän asiakasta enemmän. Dialogisuuden kautta oli helpompi tuoda työntekijän näkökulmaa esille. Merkityksellisenä nähtiin tavoitteiden asiakastahtisuuden ja kuulemisen sanoittaminen.

Sanoitan ainakin itse sitä, että ei ole niin tärkeätä, että onko se tavoite niin kirkas vielä tässä kohtaa, että kun lähdetään tutustumaan ja kuulemaan, käytän sitä sanaa, että lähden kuulemaan teitä. (Haastateltava 5)

Oman tietämättömyyden sanoittaminen koettiin myös tärkeänä.

Mä myönnän sen inhimillisyyden myös itsessäni, että hei nyt on semmoinen asia se, että mä en tiedä. (Haastateltava 3)

Antaa kanssa asiakkaalle paljon enemmän, kun mä dialogin johtajana pystyn myöntämään sen, etten tiedä. (Haastateltava 3)

Haastatteluista nousi myös esiin, miten tärkeää on, että asiakkaalle kerrotaan työparin kanssa käydystä dialogista ja avoimesti ja rehellisesti sanoitetaan omia ajatuksia.

Työpari dialogi näkyväksi myös asiakkaille. (Haastateltava 1)

Dialogisuuden nähtiin lisäävän molemminpuolista ymmärtämistä. Toisen ymmärtäminen ja oppimaan tunteminen nähtiin tärkeänä, ja dialogisuus nähtiin yhteiseen ymmärrykseen pääsemisenä. Kuitenkin haastateltavat mainitsivat, että vaikka dialogin avulla pyrittiin yhteiseen ymmärrykseen, samaa mieltä ei silti asioista tarvitse olla. Haastateltavat näkivät dialogisessa vuorovaikutuksessa tärkeänä ymmärryksen ja uteliaisuuden asiakkaan asioita kohtaan.

Dialogisuus nähtiin isona ja tärkeänä osana ihmisten kohtaamista. Haastateltavat sanoivat sen olevan kohtaamisen ydinosasta. Haastatteluista selvisi, että on tärkeä nähdä jokainen asiakas arvokkaana ja jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. Omien arvojen tunnistamisen tärkeys osana dialogisuutta nousi haastatteluissa esiin, sekä miten ne vaikuttavat keskustelussa ja asiakkaan kohtaamisessa.

Mitä ne omat arvot siinä on mitkä asettaa asiakkaan kanssa. Kun on yhdessä, kuuntelee, läsnäolo, vuorovaikutus, ja sen ymmärtäminen, että myös minä vaikutan siihen asiakkaaseen. (Haastateltava 1)

Ensisijaisen tärkeänä nousi aito kohtaaminen ja kuunteleminen. Kuulluksi tuleminen mahdollisuus jokaiselle nähtiin myös oleellisena.

Yhteisen ymmärryksen hakemisen, niin ja sen aidon kohtaamisen ja kuuntelun niin näen semmoisena ykkösasiana. (Haastateltava 5)

Dialogisuus nähtiin mahdollistavan uusien näkökulmien löytämisen, ja erityisesti korostui sen auttavan konkreettisesti näkemään ja ymmärtämään asiakkaan näkökulmaa ja yleisesti toisen ihmisen näkökulmaa.

8.1.2 Asiakaslähtöisyys

Dialoginen vuorovaikutus nähtiin asiakastahtisuutena, asiakkaalle ajan antamisena. Haastattelussa nousi esiin se, että dialogisuuden näkyminen kohtaamisessa on asiakaslähtöistä, eli dialogisuus näkyy eri ihmisten kohtaamisissa erilaisin tavoin. Merkittävänä koettiin se, että tilanteet asiakkaiden kanssa eivät etene, jos ns. väkisin yritetään edistää ja dialogisuuden nähtiin myös katoavan pakottamisen myötä. Sen nähtiin ilmenevän kaiken ikäisten asiakkaiden kanssa. Tärkeänä pidettiin sen sanoittamista, että asian läpikäymistä voidaan jatkaa myöhemmin. Asiakkaan oman rytmin tunnistamisen esimerkkinä nostettiin se, että vaikka tapaamiseen olisi varattu tietty määrä aikaa ei sitä koko aikaa ole pakko käyttää, jos se vaikuttaa asiakkaan kannalta parhaimmalta ratkaisulta.

Sanon että mä huomaan, että nyt on haastavaa, että tää tapaaminen on tuntu sille niinku jotenkin haastavalta, että tänään riittikin tää. (Haastateltava 5)

Haastattelujen kautta kävi ilmi, että ensimmäisessä tapaamisessa merkityksellisessä roolissa nähtiin olevan peruskeskustelu, eli esimerkiksi kysytään kuulumisia ja tarkkaillaan ilmapiiriä. Keskustelun kautta lähdetään etenemään, eli keskustelu on se, joka ohjaa dialogisuuden suunnan.

Mä lähdän ihan perus keskustelulla, dialogilla että hei mitä kuuluu? miten menee? Ja sitä kautta, jos tulee jo syvällisempää keskustelua niin sitten mennään sillä sinne suuntaan ja ajan puitteissa ohjataan muualle. (Haastateltava 3)

Tärkeänä pidettiin tapaamisen aloittamista kevyemmällä aiheilla.

Lähtee semmoisella kevyemmällä aiheella ensin ja liikkeelle, ei välttämättä ihan syvään päätyyn heti ekalla kerralla. (Haastateltava 1)

Haastateltavat näkivät dialogisuuden olevan ratkaisujen miettimistä yhdessä asiakkaan kanssa, joka lähtee siitä, että yhdessä käydään läpi tavoitteet sekä pohditaan niiden ajankoh-taisuutta. Dialogisuus kuvailtiin yhdessä ihmettelemisenä, asiakkaan kuulemisena ja tilan antamisena.

Se että ihmetellään yhdessä ja kuunnellaan mitä sillä asiakkaalla on sanottavaa, annetaan semmoista tilaa puhua. (Haastateltava 1)

Tärkeänä pidettiin sitä, että työskentelyssä edetään asiakkaan näkökulma edellä, ja asiakas nähdään oman tilanteensa asiantuntijana. Merkitykselliseksi nousi kuuntelun tärkeys ja jokaisen huomioon ottaminen, sekä se että yhteistyössä korostuu asiakkaan kannalta paras lopputulos ja sen saavuttaminen.

Yksilöllisyyden huomioiminen korostui vastauksissa selkeästi. Jokainen dialoginen kohtaaminen nähtiin olevan erilainen ja dialogisuus tapahtuu kontekstissa, joka riippuu siitä, kenen kanssa sitä käydään. Siihen vaikuttaa myös asiakkaan ikä, tilanne, aika ja paikka.

On selkee ero, onko asiakas sitten mies, nainen, aikuinen, lapsi, nuori millä akselilla mennään, plus sitten mitä muuta siinä ympärillä tapahtuu. (Haastateltava 3)

Asiakkaan arvostuksen ilmaiseminen nähtiin olevan merkityksellistä. Haastateltavat korostivat, että asiakasta ei saa pakottaa ja dialogisuuden nähtiin jopa häviävän, jos puskee ja pakottaa keskustelua. Tärkeänä pidettiin asiakkaan tuntemista sekä sen näkemistä että asian takana on muuta kuin mitä ympäristö antaa ymmärtää. Erilaiset menetelmät ja työkalut nähtiin merkittävänä osana dialogista kohtaamista ja vuorovaikutusta, erityisesti niissä tilanteissa missä asiakkaalla on esimerkiksi erityistarpeita.

8.1.3 Luottamuksen rakentuminen

Luottamuksen nähtiin tukevan dialogia ja luottamuksen muodostuminen katsottiin olevan tärkeää asiakassuhteen kannalta, koska sen katsottiin auttavan asiakasta kokemaan olonsa turvalliseksi puhuessaan omista asioistaan. Luottamuksen rakentuminen nähtiin lähtevän kohtaamisesta sekä asiakkaan kuulemisesta.

Kyllä se niinku lähtee siitä kohtaamisesta ja sitten se niin kun siitä, että miten se asetut kuulemaan ja siitä rakentuu sitten se niinku luottamus. (Haastateltava 5)

Ihmiskohtaamisissa kunnioitus nähtiin luottamussuhdetta rakentavana dialogisuutena, ja dialogisuus tekee keskustelusta inhimillisempää. Esiin nousi myös näkemys siitä, että ilman dialogisuutta ihmisten kohtaamisessa sekä heidän asioidensa edistämässä ilmeni enemmän haasteita.

Dialogisella työskentelytavalla oli mahdollista saada perheet ottamaan paremmin palvelua vastaan. Perheiden nähtiin myös sitoutuvan helpommin tavoitteisiin ja ratkaisuihin silloin kun ne on yhdessä mietitty ja keksitty. Dialogisuuden kautta pystyy motivoimaan aikuisia sekä löytämään perheiden sisäisiä voimavaroja. Sen nähtiin auttavan perheitä katsomaan asioita

positiivisen kautta. Nähtiin myös, että sen avulla on mahdollisuus löytää pitkäkestoisia toimintatapoja, joissa on huomioitu asiakkaan omat voimavarat ja oma kokemus.

Kyllä mä ajattelen, että se on, jotta saadaan semmoisia toimintatapoja mitkä sitte oikeasti kantaa pitkälle että niitä on yhdessä mietitty ja on tavallaan asiakkaan oma kokemus ja mitkä ne hänen voimavarat on, mihin hän kykenee sitoutuu. (Haastateltava 1)

Dialogin sekä luottamussuhteen rakentamisen kannalta tärkeänä nähtiin jokaisen perheenjäsenen tapaaminen erikseen, sekä myös eri kokoonpanoilla, perheen tarpeet huomioiden. Tämän nähtiin tukevan perheen keskinäistä vuorovaikutusta. Esiin nousi myös se, että dialogiseen kohtaamiseen kuuluu myös paikalla olemattomien huomiointi.

Kun mietitään että on perhe, niin ottaa dialogiin sen myös joka ei ole paikalla. (Haastateltava 2)

Dialogisuuden nähtiin pyrkivän luomaan asiakkaalle olon siitä, että hän ja hänen asiansa on tärkeä juuri niin kuin hän sen haluaa tuoda esiin ja juuri sellaisena kuin hän on.

Sä oot tärkeä juuri sellaisena kuin sinä olet ja se sun asia on niin tärkeä, sellaisena kuin sä sen tuot. (Haastateltava 5)

Lasten kohtaamisen merkitys sekä yhtäläiset oikeudet tulla kuulluksi korostuivat ja dialogisen lähestymistavan nähtiin auttavan saamaan kontaktia lapsiin sekä luomaan luottamusta.

Lapsillekin annetaan se kuulemisen mahdollisuus. (Haastateltava 4)

Dialogin nähtiin kuitenkin olevan erilaista lasten kanssa, ja niissä tilanteissa huomattiin olevan tarvetta erilaisille apuvälineille tai menetelmille. Perheohjaaja nähtiin pienen lapsen tai nuoren asianajajana, joka tuo asiat sensitiivisellä tavalla esiin vanhemmille. Luottamuksen syntyminen nähtiin myös olevan avainasemassa vanhempien kanssa.

8.1.4 Läsnaölo

Ennen asiakkaan kuulemista nähtiin tulevan asiakkaan kohtaaminen. Tärkeänä pidettiin sen huomioimista, miten ammattilainen itse asettuu tilanteeseen, asiakkaan tilaan ja dialogiin. Läsna olemalla nähtiin voivan vaikuttaa kaikkiin perheenjäseniin. Tärkeänä pidettiin oman läsnäolon sanoittamista, eli sitä että on siinä asiakasta varten.

Niin sekin sen huomioon ottaminen on tosi tärkeätä, että miten sä asetut toisen tilaan. (Haastateltava 5)

Nähtiin tärkeänä, että perheohjaaja on tilanteissa läsnä, yhdessä perheen kanssa, arvostava ja mukana oleva. Ei tietämisen tila nähtiin todella tärkeänä asiakkaan kohtaamisessa. Dialogiin pääseminen riippuu myös asiakkaasta, ja asiakkaan asettuminen vaikuttaa myös ammattilaiseen.

Dialogiin nähtiin vaikuttavan merkittävästi muutkin kuin puhe, kuten ilmeet, eleet ja muu kehon kieli. Hyvät vuorovaikutustaidot ja taito toimia dialogissa nähtiin tärkeänä voimavarana sekä ominaisuutena. Dialogisuus koettiin olevan osa vuorovaikutusta ja myös yleisenä tapana olla vuorovaikutuksessa. Haastateltavat kokivat sen olevan pysyvä osa ihmisten kohtaamisessa.

Vuorovaikutustaidot ovat äärimmäisen tärkeitä tässä sitten oleellisesti, että dialogisuus voi toimia. Eleet ilmeet äärimmäisen tärkeitä myöskin. (Haastateltava 4)

Puhetyyli nähtiin vaikuttavan merkittävästi siihen, että työntekijä pystyy asettumaan samalle viivalle asiakkaan kanssa. Tämä tukee luottamussuhteen muodostumista.

Se puhetyyli ja se että mä en ole liian korkealta, mä saan synnytettyä semmoisen että hei me ollaan samalla viivalla ja me ollaan samoilla aalloilla ja jotta se rohkaistuisi se asiakaskin sieltä tulemaan esiin ja synnyttämään sen luottamussuhteen. (Haastateltava 4)

Esiin nousi myös digitaalisiaatio ja sen mukana tulevat haasteet. Erilaisten digitaalisten viestintä alustojen kuten Teams:n välityksellä toteutettavat tapaamiset jättävät paljon erilaisia sanattomia elementtejä pois. Sen koettiin estävän aidon ja monipuolisen dialogin toteutumista. Kasvotusten kohdatessa nähtiin pystyvän havainnoimaan paremmin kaikkia henkilöitä. Kasvokkain tavatessa ei voi esimerkiksi ruudun takana näyttää keskisormea.

8.1.5 Vastavuoroisuus

Dialogisuus koettiin olevan kaksisuuntaista, puolin ja toisin tapahtuvaa keskusteluyhteyttä, ja sen myös nähtiin tukevan keskusteluyhteyden muodostumista. Se koettiin työntekijän ja asiakkaan välisenä vuoropuheluna, jossa kumpikaan ei ole auktoriteetti, vaan yhdessä mietitään ratkaisuja. Se ei ole pelkästään myöskään ammatillinen vuorovaikutussuhde. Dialogisuuden todettiin olevan puolin ja toisin tapahtuvaa oppimista ja ymmärtämistä.

Se on työntekijän ja asiakkaan semmoista vuoropuhelua eli kumpikaan osapuoli ei sillä lailla määrittele tai oo enemmän auktoriteettina siinä vuorovaikutuksessa tavallaan yhdessä haetaan ratkaisuja. (Haastateltava 1)

Dialogisuuden todettiin olevan puolin ja toisin tapahtuvaa oppimista, ymmärtämistä ja erilaisten näkökulmien vastavuoroista jakamista. Se nähtiin voivan olla yksipuolista, mutta silloin sen ei katsottu toimivan oikealla tavalla. Tärkeänä koettiin huomioda se, että lasten kanssa asetetaan yhtä lailla vastavuoroiseen dialogiin kuin aikuistenkin

8.2 Dialogisuus osana ammatillisuutta

Tämä kappale tuo esiin haastateltavien ajatuksia ja kokemuksia dialogisuudesta osana työyhteisöä sekä nostaa esiin mielipiteitä dialogisesta työskentelystä sekä dialogisuuden

monipuolisuudesta ja haasteista. Kyseinen pääluokka sisältää kolme yläluokkaa, joista kukin on kirjoitettu auki omalla alaotsikolla. Jokainen yläluokka sisältää kolme alaluokkaa, kukin alaluokka on oma kappaleensa.

8.2.1 Dialogisuus työyhteisössä

Haastatteluissa nousi esiin, kuinka dialogisuus on tärkeä osa työntekoa myös verkostojen ja työyhteisön kanssa, ei pelkästään osa asiakastapaamista. Työyhteisön sisällä tapahtuva dialogi koettiin tärkeäksi asiaksi. Tähän tulisi kiinnittää tiedostaen huomiota ja sen toteutumista tulisi ylläpitää. Sitä miten ammattilaiset keskenään asettuvat dialogiin olisi hyvä pohtia aika ajoin. Dialogisen lähestymistavan koettiin myös helpottavan muille toimijoille viestimistä ja yhteistyön toteutumista. Dialogisuuden unohtuessa tai jäädessä vähemmälle, toiminnan kehittäminen tai yleinen keskustelu muuttuu haastavammaksi.

Me tehdään moniammatillisesti työtä, niin nyt kun oikeen miettii, kun me kohdataan ammattilaiset toisemme, niin pystytäänkö me asettumaan dialogiin. (Haastateltava 5)

Haastateltavien kanssa nousi esiin dialogisen työtteen harjoittelu ja pohdinta siitä, pitäisikö sitä harjoitella. Kävi ilmi, että dialogisuuteen oli tutustuttu ensimmäisen kerran ammattiopintojen aikana, mutta työuralla siitä ei varsinaisesti enää puhuttu tai ollut dialogiseen työtteeseen liittyvää koulutusta. Kuitenkin dialogisen työtteen harjoittamista pidettiin tärkeänä asiana. Esimerkiksi erilaisten keinojen harjoittelu käydä keskustelua erilaisista näkökulmista nähtiin oleellisena. Oman toiminnan reflektointi nähtiin myös dialogisen työtteen harjoittamisena. Haastateltavat pitivät tärkeänä ammatillista pohdintaa siitä, onko oma toiminta aidosti dialogista. Dialogisuus koettiin asiaksi mitä pystymme oppimaan toinen toisiltamme, sillä jokaisella ammattilaisellakin on jotain kehitettävää omassa toiminnassaan. Myös tästä syystä ajateltiin, että dialogisuutta olisi hyvä pohtia ja ylläpitää keskustelua dialogisesta toimintatavasta.

Sitä pystyy harjoittamaan ja mä väitän, että kyllä me kollegallisestikin pystymme oppimaan toinen toisiltamme. (Haastateltava 4)

Haastatteluissa nousikin esiin ajatus siitä, että dialogisuudesta voisi tarjota koulutusta työyhteisön sisällä. Tämä pitäisi myös yllä työyhteisön sisällä tapahtuvaa keskustelua dialogisuudesta, sillä dialogisuudesta puhuminen nähtiin ehdottomasti hyödyllisenä ja ammattilaisten olisi hyvä tuoda esiin sen toteutumista omassa työssään.

Sitä pitäis meidän ammattilaisten tuottaa puheessa ja sitä, että miten se oikeesti aidosti näkyy. (Haastateltava 5)

8.2.2 Dialogisuus työmuotona

Haastateltavilla oli melko samanlaisia ajatuksia siitä, onko dialogisuus heille työväline tai menetelmä vai jotain muuta. Yleinen mielipide oli, ettei ole täysin yksiselitteistä puhua dialogisuudesta työmuotona, sillä dialogisuutta ei voi määritellä pelkästään menetelmäksi. Kyse on laajemmasta kohtaamisen ja vuorovaikutuksen kokonaisuudesta. Kävi ilmi, että dialogisuuden erilaiset vivahteet ja lähestymistavat koettiin myös työnteon välineenä, mutta pelkkä työmuoto se ei ole vaan myös osa vuorovaikutusta ja kohtaamiseen asettumista.

Mä ajattelen, että nää vivahteet mitä voidaan dialogisuuden kanssa tehdä ja osata niin on äärimmäisen tärkeä työväline, menetelmä käyttöön.
(Haastateltava 4)

Haastateltavat kokivat dialogisuuden yhtenä työnteon ja kohtaamisen ykkösarvona. Perheohjausta ei voisi heidän mielestään tehdä kunnolla ilman dialogisuutta tai ilman sitä työskentely olisi haastavampaa. Se miten perheohjausta toteutetaan, koettiin kuitenkin yksilölliseksi. Ihmisten kanssa tehtävä työ on todella vaihtelevaa ja jokainen ammattilainen toteuttaa sitä omalla tyylillään ja persoonallaan. Sama ajatus koski myös dialogisuutta. Eri ihmiset arvottavat ja tulkitsevat sen eri tavoin. Osalle se voi tarkoittaa enemmänkin keinoa saada asiakas mukaan dialogiin. Osa taas ei käytä dialogisuutta niinkään tiedostaen vaan se on työnteon taustalla. Yleisesti dialoginen vuorovaikutus ja kohtaaminen koettiin hyvin luontaisena jopa synnynnäisenä tapana kohdata ihmisiä.

Jokainen tekee esimerkiksi perheohjausta kaikki vähän eri tavalla ja toiset arvottaa sen dialogisuuden eri tavalla ja sitten et sama ihminen saattaa tulkita ton saman asian kahdella eri tavalla. (Haastateltava 3)

Haastattelujen perusteella kyky toimia dialogisesti nähtiin olevan sellainen taito, joka on olemassa jokaisella meistä jollain tavalla syntymästä lähtien. Dialogisen kohtaamisen taidon nähtiin olevan osa kaikenlaisia työorientaatioita, ja tukevan työn teoreettisia viitekehyksiä. Yhtä lailla koettiin, että muut teoriat ja orientaatiot tukevat dialogiin asettumista. Esiin nousi kiintymyssuhteen vaikutus kykyyn olla dialogissa. Systemiteoria nähtiin osana dialogisuutta. Mentalisaation ja ratkaisukeskeisyyden nähtiin tukevan toisiaan dialogissa. Yleisesti oli selvää, että dialogisuuden koettiin oleva lähes aina työnteon taustalla, tehtiin työtä mistä tahansa viitekehuksesta käsin.

Sä voit ottaa sen ratkaisukeskeisen kysymyksen sinne ja sä voit ottaa sen mentalisoivan kysymyksen sinne, ja ne tukevat toisiaan. (Haastateltava 4)

Siihen liittyy se systeemisyytys. (Haastateltava 2)

8.2.3 Dialogisuutta vaikeuttavat tekijät

Dialogi ja dialogisuus on hyvin laaja ja moniulotteinen kokonaisuus. Tämä kävi ilmi myös haastatteluista. Dialogisuuteen koettiin liittyvän useita pieniä kohtaamisen osa alueita ja käsitteenä sitä kuvailtiin laajaksi sekä monimuotoiseksi

Tapa olla asiakkaan kanssa, nii siihen tulee niitä kaikkia pieniä osasia, kaikki menee minun mielestäni sinne dialogisuuden alle. (Haastateltava 2)

Dialogisuus koettiin myös itseisarvona. Vaikea kuvitella, ettei sitä olisi. Ihmissuhdetyön kannalta dialogista kohtaamista pidettiin suuressa arvossa ja äärimmäisen tärkeänä sekä merkityksellisenä.

Ehkä yksi isoin ja tärkein asia niin kuin ihmissuhdetyössä. (Haastateltava 5)

Se miten haastateltavat dialogisuuden kokevat ja näkevät, sisältää näkemyksen haasteista asettua dialogiin tai siitä mikä vaikeuttaa sen onnistumista. Heidän kokemuksensa oli, että aina dialogi ei kaikista yrityksistä huolimatta onnistu tai se voi toteutua yksipuolisena. Esimerkiksi jos keskustelukumppani on luonteeltaan hyvin rauhallinen ja hiljainen, saattaa hänet olla vaikea saada mukaan vuoropuheluun. Hiljaisuus koettiin haastavaksi myös siksi, että hiljaisuuden sietäminen tuntui vaikealta. Silloin piti tietoisesti keskittyä, ettei lähde täyttämään hiljaisuutta omalla puheella. On myös mahdollista, että keskustelukumppanin tunnetila tarttuu huomaamatta ammattilaiseen. Yleinen kokemus oli, että haastavaksi koettiin tilannetta jännittävät tai yhteiseen työskentelyyn kielteisesti suhtautuvat asiakkaat. ja heidän kanssaan on vaikeampaa asettua toimivaan dialogiin. Tämän lisäksi haasteita toimivalle dialogille tuotti ääneen sanomattomat asiat eli aiheet mistä ei haluta tai uskalleta puhua. Haasteita dialogin onnistumiselle toi myös pelko viranomaisia kohtaan sekä mielenterveysongelmat. Tällöin voi olla haastavaa ymmärtää asiakkaan näkökulmaa tai toisinpäin. Kasvava digitaalisuus koettiin myös uhkana aidolle dialogiselle kohtaamiselle. Sillä kun asiakkaita tai muita ammattilaisia tavataan esimerkiksi etäyhteyksien välityksellä, vuorovaikutuksesta jää jotain osa alueita pois. Eleet ja ilmeet saattavat tulla viiveellä tai kaikkia ei pysty edes havainnoimaan ruudun välityksellä. Nykyaikana paljon esillä ollut kiire työskentelyssä nousi myös esille. Kiire luo riittämättömyyden tunnetta ja uuvuttaa, se vaikeuttaa aitoa läsnäoloa sekä asioihin orientoitumista.

Jos ei sitä ole tai tapahdu jossain niin kun tasapuolisesti niin sekin on epäonnistunutta dialogisuutta. (Haastateltava 4)

Virtahevot olohuoneessa tai keittiön pöydällä tai missä lie, ne on tosi haastavia, etenkin siinä vaiheessa, kun he ei vielä tiedä, että mikä se virtahepo on. (Haastateltava 2)

9 Johtopäätökset ja pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää mitä merkityksiä perheohjaajat antavat dialogisuudelle, ja hyödyntävätkö he sitä työssään sekä jos hyödyntävät niin miten. Tutkimusta varten haastateltiin viittä perhetyöntekijää Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelta. Tässä luvussa vertailemme saatuja tuloksia jo olemassa olevaan teoriaan dialogisuudesta sekä pohdimme tulosten merkityksiä osana perheohjausta. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys rakentui useiden dialogista vuorovaikutusta ja työtettä tutkivien ammattilaisten kirjojen, tutkimusten ja kokemusten pohjalta.

Saadut tulokset jakautuivat kahteen pääluokkaan. Ensimmäinen niistä on **asiakassuhteen muodostuminen**, jonka alle kuuluu viisi yläluokkaa. Toisena on **dialogisuus osana ammatillisuutta**, jonka alle kuuluu kolme yläluokkaa. Tulokset analysoimme teoriaohjaavasti eli jo olemassa olevaa tietoa käytettiin analyysin tukena. Analyysiä toteutettaessa huomasimme kuinka asiakassuhteen kannalta teoria ja saadut tulokset kulkivat käsi kädessä. Huomattavissa oli perheohjaajien vahva dialoginen osaaminen osana asiakastyötä. Työyhteisön näkökulmasta esiin nousi uudenlaisia ajatuksia ja pohdintaa dialogisuuden hyödyistä myös työyhteisön sisällä sekä verkostojen kanssa työskentelyssä.

9.1 Asiakassuhteen muodostuminen

Tulosten pohjalta kykenimme selkeästi näkemään dialogisen kohtaamisen olennaisen merkityksen asiakassuhteen näkökulmasta. Merkittäviä piirteitä dialogisuuden hyödyistä voitiin huomata **asiakassuhteen muodostumisessa**. Tulosten pohjalta käy ilmi, miten dialogisuus vaikuttaa kuulluksi tulemisen kokemukseen, yhteiseen ymmärrykseen ja ratkaisujen löytymiseen merkittävällä tavalla. Tässä luvussa käsittelemme yläluokkia: asiakkaan ymmärtäminen ja uudet näkökulmat, asiakaslähtöisyys, luottamussuhteen rakentuminen, vastavuoroisuus sekä läsnäolo.

Dialogisuus näyttäytyy asiakastyössä ennen kaikkea inhimillisenä tapana kohdata toinen ihminen. Se ei ole vain työntekijän ja asiakkaan välisten tavoitteiden työstämistä, vaan vastavuoroisen ymmärryksen rakentumista. Haastatteluiden perusteella dialogisuus tukee asiakkaan sekä työntekijän näkökulman esiin tuomista ja mahdollistaa yhteisen pohdinnan. Siinä ei tavoitella samanmielisyyttä, vaan syvempää ymmärrystä toisen tilanteesta. Perheiden kanssa työskennellessä ohjaajan tulee huolehtia, että dialogi keskittyy ymmärryksen lisäämiseen. Jokaisella dialogiin osallistujalla tulee olla mahdollisuus tuoda esiin omia näkemyksiään keskustelun suunnista ja käsiteltävistä asioista. (Alhanen 2024, 103-105.)

Aito dialogi rakentuu kuuntelemisen, arvostamisen ja rehellisyyden varaan. Tärkeäksi koettiin erityisesti asiakkaan omaan tahtiin eteneminen. Pakottaminen nähtiin dialogia heikentävänä tekijänä. Ammatillaisen sensitiivisyys asiakkaan rytmin tunnistamisessa nousi merkittäväksi

taidoksi. Esimerkiksi tunnistaminen, milloin asiakas on valmis etenemään ja milloin on parempi jättää työskentely seuraavaan kertaan. Tämä vaatii työntekijältä kykyä havainnoida hienovaraisia signaaleja ja hyväksyä keskeneräisyys osana prosessia. Mutta mistä tunnistaa aidosti asiakkaan oman rytmin? Työntekijällä tulee olla kyky huomata tämä. Jäimmekin pohtimaan, että mistä tietää eteneekö sopivalla tahdilla vai liian nopeasti. Seikkulan (2022, 49) mukaan, dialogisessa keskustelussa yksi perusehto on, että kykenemme sen aikana pohtimaan aktiivisesti sekä uudelleen arvioimaan tunteitamme ja ajatuksiamme. Sanoille ja sanoihin liittyville kokemuksille on annettava tilaa.

Dialogisessa asiakastyössä keskustelun tulisi antaa edetä vapaasti sekä tasa-arvoisesti (Mönkkösen 2020, 113). Dialogiselle ohjaukselle tunnusomaista on lähteä liikkeelle asiakkaan näkökulmasta (Koivulahti & Kauppila 2015, 63). Asiakassuhteen alussa, ensimmäisellä tapaamisella tärkeänä pidettiin niin sanottua peruskeskustelua, kevyempää dialogia, josta yhteisen työskentelyn suunta alkaa muodostua. Tärkeänä pidettiin sitä, että työskentelyssä edetään asiakkaan näkökulma edellä, ja asiakas nähdään oman tilanteensa asiantuntijana. Haastateltavat toivatkin esille, että yhteistyössä tulee korostua asiakkaan kannalta paras lopputulos, jonka saavuttamisessa tärkeänä pidettiin aitoa kuuntelua sekä jokaisen perheenjäsenen huomioimista. Se, miten kohtaaminen sujuu ensimmäisellä tapaamisella saattaa vaikuttaa hyvin pitkälle asiakassuhteeseen, jopa lopputulokseen. Tärkeää huomioida, että ohjattava tai tässä tutkimuksessa perhe ei aina saavu ensimmäiseen tapaamiseen yhteistyöhaluisena (Koivulahti & Kauppila 2015, 19). Työntekijän tulee osata lähteä liikkeelle perheelle sopivalla tavalla. Tärkeää tunnistaa perheen tahti ja aloittaa työskentely ”matalasta päästä”, mutta mistä työntekijä tunnistaa milloin voi siirtyä ”syvemmälle”. Olisi mielenkiintoista selvittää onko tähän olemassa jotain yhteisesti tunnistettuja merkkejä.

Luottamus nähtiin dialogin elinehtona. Ilman sitä ei synny avointa vuorovaikutusta, eikä asiakas voi tuoda esiin omaa ääntään. Perhetyön kontekstissa tämä korostui erityisesti. Dialogin tuli tavoittaa kaikki perheenjäsenet, myös lapset, joiden kanssa työskentelyssä käytettiin usein apuna luovia tai toiminnallisia menetelmiä. Luottamus rakentui myös silloin, kun perhettä tavattiin eri kokoonpanoissa ja vanhemmat kokivat, että heidän näkökulmansa otettiin huomioon lapsen etua unohtamatta. Dialogisen lähestymistavan nähtiin helpottavan kontaktin saamista lapsiin ja sitä kautta luomaan luottamusta. Ajatusta tukee Arnkilnin & Erikssonin (2020, 94) näkemystä siitä, että lasten ja nuorten kanssa työskentelyssä on tärkeä pyrkiä luomaan tilanteesta turvallinen.

Dialogisuuden ytimessä on vastavuoroisuus. Työntekijä ei asetu asiakkaan yläpuolelle, vaan käy keskustelua tasavertaisena kumppanina. Tämä ei tarkoita roolien hämärtymistä, vaan asennetta, jossa asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana ja työntekijän tehtävänä on mahdollistaa hänen osallistumisensa päätöksentekoon ja tavoitteiden muotoiluun. Mönkkösen (2007, 87) näkemys tukee ajatusta yhteisestä työskentelystä, jossa nähdään, että

dialogisuuden yksi tärkeimmistä elementeistä on vastavuoroisuus. Siinä jokainen dialogiin osallistuvista osapuolista pääsee luomaan tilannetta sekä vaikuttamaan yhteisiin asioihin ja askeleisiin.

Dialogisuus ei ole vain tekninen vuorovaikutuksen keino, vaan eettinen tapa suhtautua toiseen ihmiseen. Asiakkaan yksilöllisyyden ja arvon tunnustaminen nousi esiin vahvana periaatteena, jota haluttiin ilmentää jokaisessa kohtaamisessa, niin sanojen kuin ei-kielellisen viestinnänkin tasolla. Parker & Parker (2020, 121) kuvaa, että eleet, liikkeet, puheen nopeus, äänenpaino sekä ilmeet ovat aina osa vastaustamme tai vastauksen tulkintaa. Nonverbaalisella läsnäololla on aina vaikutusta ihmisten kohtaamisessa.

Läsnäolon näkyväksi tekeminen, kehon kieli ja autenttisuus ovat keskeisiä elementtejä, joiden kautta asiakas voi tuntea tulevansa aidosti kohdatuksi. Vuorovaikutustilanteessa, jokaisen läsnäolijan ruumiillinen läsnäolo vaikuttaa tilanteeseen. Asiakas vaikuttaa omalla läsnäolollaan ohjaajaan ja ohjaajan läsnäolo, eleet ja ilmeet vaikuttavat asiakkaaseen (Seikkula 2022, 99).

Edellä mainittujen perusteella voisi kysyä, miksi juuri dialogisuus nähdään niin keskeisenä asiakastyössä? Ehkä siksi, että sen kautta asiakas kokee tulevansa kohdatuksi yksilönä. Dialogisuus näyttäytyy kohtaamisen ydintaitona. Jokaisen asiakkaan nähdään ansaitsevan tulla kuuluksi ja ymmärretyksi omalla tavallaan. Siinä korostuu arvostava ja tutkiva suhtautuminen toiseen. Tämä ajatus haastaa työntekijän pohtimaan myös omaa rooliaan, ja sitä, miten tunnistaa omat arvot ja suhtautumistapansa, jotka vaikuttavat kohtaamiseen? Se haastaa työntekijän tunnistamaan myös omat arvonsa, tietämättömyytensä ja valta-asemansa, ja siten mahdollistaa aidon yhteyden syntymisen.

9.2 Dialogisuus osana ammatillisuutta

Tutkimusta ja haastattelu kysymyksiä suunniteltaessa oli selvää, että dialogisuus nousee esiin asiakassuhteen näkökulmasta, mutta tämän lisäksi esiin nousi **dialogisuus osana ammatillisuutta**, tuoden uudenlaista näkökulmaa dialogisuuden hyödyistä. Opinnäytetyötä varten tutkimme paljon erilaisia lähteitä dialogisuudesta, joiden pohjalta jäi käsitys, että aihetta tarkastellaan pääasiassa ammattilaisen ja asiakkaan suhteen kannalta. Tulosten pohjalta kävi kuitenkin ilmi, että dialogisuus koettiin todella tärkeäksi osaksi myös työyhteisön sisällä sekä verkostojen kanssa. Tässä luvussa käsittelemme yläluokkia: dialogisuudesta työyhteisössä, dialogisuudesta työmuotona sekä dialogisuutta vaikeuttavista tekijöistä.

Dialogisuuden merkityksestä on puhuttu monessakin eri yhteydessä ja sitä käytetään monella eri alalla (Kareinen 2023). Tutkimuksen pohjalta heräsi ymmärrys, kuinka tärkeää dialoginen kanssakäyminen työyhteisössä sekä verkostojen kanssa on. Tämä kokemus tuli selkeästi esiin kaikkien haastateltavien kanssa. Sosiaalialalla keskeistä on yhteistyö eri toimijoiden ja

verkostojen kanssa, sillä perheillä voi olla useita avun tarpeita, tuoden mukaan monia toimijoita (Koivulahti & Kauppila 2015, 10). Dialoginen ohjaus on laajasti sovellettavissa, myös moniammatilliseen työhön (Koivulahti & Kauppila 2015, Lukijalle).

Kun pohdimme haastateltavien kanssa työyhteisön sisällä tapahtuvaa dialogia, yleinen mielipide oli, että siihen tulisi kiinnittää ihan tiedostaen huomiota. Ammatillaiset voisivat yhdessä pohtia miten asettuvat dialogiin. Tällöin on mahdollista oppia toinen toiselta. Sillä parhaimmillaan dialogisuus auttaa oppimaan puolin ja toisin, muokaten mielipiteitä ja asenteita (Mönkkönen 2007, 88-89). Dialogissa kun on keskeistä hyväksyä kaikkien erilaiset näkemykset ja se, että yksittäisen ihmisen näkemys ei ole kokonainen totuus (THL 2023).

Dialoginen lähestymistapa koettiin myös edesauttavan yhteistyötä sekä ammattilaisten välistä viestimistä. Dialogin nähdään vahvistavan luottamusta yhteisöissä, toki edellytyksenä luottamuksen syntymiselle on se, että kaikki osapuolet kokevat tulevansa kuulluksi tasa-arvoisesti (Alhanen 2024, 40). Edellä mainittu vaatii tietoista otetta omaan vuorovaikutukseen ja viestintään, sillä sosiaalialalla työnteon kenttä on laaja, ja se sisältää yhteistyötä monien toimijoiden kanssa. Näistä toimijoista kaikki ajavat asiakkaan etua omasta näkökulmastaan.

Jokaisen tulisi harjoitella dialogia, jotta se toteutuisi niin ammattilaisten välillä kuin asiakas suhteessakin. Esimerkkinä haastatteluissa tuotiin oman toiminnan reflektointi. Tärkeänä pidettiin ammatillista pohdintaa siitä, onko oma toiminta aidosti dialogista. Työyhteisön sisällä tapahtuvan keskustelun tärkeys korostuu tässä. Oman toiminnan reflektointi voi olla helpompaa, jos siitä keskustelea muiden ammattilaisten kanssa. Toimivan dialogin avulla on helppompaa käsitellä erilaisia ongelmia. Dialoginen keskustelu ylläpitää kykyä oppia toisilta ja yhteinen oppiminen myös rakentaa vastavuoroista luottamusta (Alhanen 2024, 25-26).

Oli mielenkiintoista keskustella siitä, kokevatko haastateltavat dialogisuuden työmuotona. Sillä jo ihan teorian pohjalta voi todeta, että dialogisuus on muutakin kuin menetelmä tai teoria, vaikka toiminnan teoria onkin yksi dialogisen ohjauksen ydin (Koivulahti & Kauppila 2015, 34). Dialogisuuden määritelmä on laajempi, se on osa ihmiskäsitystä ja maailmankuvaa, se on tapa, jolla kohtaamme toisia ihmisiä (Mönkkönen 2020, 108). Oma ajatuksemme dialogisuudesta menetelmänä on se, että käsite ”menetelmä” tarkoittaa ennalta määriteltyä ja toistuvaa, jotain, jota voi käyttää samanlaisena eri tilanteissa. Dialogisuus ei kuitenkaan toimi täysin tällä tavalla, vaan rakentuu eri tavalla jokaisessa kohtaamisessa. Se on jotain mitä ei voi suorittaa tietyn rungon mukaan, vaan se vaatii aitoa läsnäoloa ja herkkyyttä toisen näkökulmalle. Dialogissa ei pyritä hallitsemaan tai ohjaamaan prosessia, vaan luomaan tila, jossa kaikki osapuolet voivat vaikuttaa siihen, miten tilanne ja keskustelu etenee.

Seikkula & Arnkil (2024, 104) toteavatkin samoin, että kun puhutaan dialogisesta ohjauksesta, on tärkeä ymmärtää, ettei sitä voi katsoa pelkän menetelmän näkökulmasta. Se saattaa jopa estää dialogin onnistumista, jos yrittää liian menetelmällistä tai teknistä lähestymistapaa

(Seikkula & Arnkil, 61). Dialogisuutta tutkiessa selkeäksi onki muodostunut käsitys siitä, että ehdottoman tärkeää on antaa jokaisen asiakas kohtaamisen ja keskustelun edetä omalla tavallaan, keskustelun kulku ohjaa suunnan. Näin ollen on melko loogista, ettei dialogisuutta voi rajata pelkäksi menetelmäksi, koska dialogissa jokainen keskustelu on ainutlaatuinen. Se luo uusia merkityksiä ja näkökulmia asiakkaalle, mutta myös ammattilaiselle. Haastateltavat olivatkin melko yksimielisiä siitä, että dialogisuus on muutakin kuin työmuoto tai menetelmä. Mutta he kokivat, että voi sitä menetelmän tavoin myös käyttää. Dialogisuus koettiin yhtenä työnteon tärkeimmistä arvoista, jota ilman työskentely perheiden kanssa olisi haastavampaa. Terveystieteiden tutkimuskeskus (2023c) linjaakin sivuillaan, että perheiden kanssa työskennellessä erilaiset dialogiset menetelmät ja käytännöt edistävät dialogisuuden periaatteita.

Dialogisessa toiminnassa hienoa onkin se, että se tukee yhteyden saamista asiakkaaseen, toimi työntekijä minkä tahansa viitekehyksen kautta. Käsitys erilaisista tavoista asettua vuorovaikutukseen lisääntyy silloin kun ymmärtää kiintymyssuhde, - systeemiteoriaa sekä mentaalisaatiota. Dialoginen työote voidaan nähdä myös hyvin ratkaisukeskeisenä, koska siinä rakennetaan molemminpuolista ymmärrystä ja etsitään ratkaisuja perheiden haasteisiin. Mielestämme kävi ilmi, että dialogisuus ei sulje pois muita lähestymistapoja, ennemminkin niistä on hyötyä dialogin tueksi.

Dialogi ei aina onnistu kaikista yrityksistä huolimatta. Yhdeksi selkeimmistä haasteista esiin nostettiin hiljaiset keskustelut kumppanit. Hiljaisten hetkien sietäminen ja ajan antaminen on kuitenkin dialogin onnistumisen kannalta tärkeää, sillä hiljaiset hetket ja tauot voivat myös edistää dialogia (Seikkula 2022, 204). Voisikin ajatella, että dialogisen toimintatavan harjoittelu tukee ammattilaisen itsevarmuutta erityisesti tilanteissa, joissa kohtaamiseen liittyy erityisiä haasteita. Esimerkiksi kun yrittää päästä selville siitä, millaisia ääneen sanomattomia asioita perheen ongelmien takana on. Tai silloin, kun perhe pelkää viranomaista. On nimittäin mahdollista, että ammattilainen saattaa myös omalla toiminnallaan estää dialogin onnistumista, hyvään dialogiin on useita eri reittejä, riippuen perheen tilanteesta (Seikkula 2022, 203).

Haastatteluiden myötä oma ymmärryksemme digiajan tuomista haasteista ihmisten väliseen kohtaamiseen lisääntyi. Voisi uskaltaa väittää, että koronan myötä etätapaamiset ovat yleistyneet ja niistä on tullut pysyvämpi osa yhteiskuntaa ja sen toimintatapoja. Vaikka etätapaamiset ovat myös hyödyllisiä ja saattavat helpottaa tapaamisten aikatauluttamista, koettiin ne myös uhaksi aidolle dialogiselle kohtaamiselle. Etäyhteyksissä vuorovaikutuksesta jää aina joi-tain osa-alueita pois, sillä kaikki eleet eivät välity ruudun kautta. Etätapaamiset voivat olla luonteeltaan myös tehokkaampia verrattuna kasvokkain kohtaamiseen. Näissä on yleensä varattu aikaa paljon enemmän, joka antaa tilaa hiljaisuudelle ja kevyemmälle keskustelulle. Digiajan lisäksi nykyaikana haasteita luo alati kasvava kiire. Kiireen koettiin tuovan riittämättömyyden tunnetta sekä vaikeuttavan orientoitumista uusiin tapaamisiin ja läsnäoloon.

Dialogisen kohtaamisen kannalta voisikin ajatella, että kiire on yksi kaikkein haitallisista tekijä, sillä kaikkein pelkistetyin ohje ja tärkein elementti dialogisessa kohtaamisessa on läsnäolon taito (Seikkula 2022, 203).

9.3 Avoimia kysymyksiä ja kehittämisen mahdollisuuksia

Tutkimuksen perusteella vaikuttaa siltä, että dialoginen lähestymistapa tukee merkittävästi työntekijän ja asiakkaan välistä ymmärrystä. Dialogisuus ei vaadi samanmielisyyttä, vaan yhteistä tahtoa ymmärtää toisen näkökulma. Tällöin kyse ei ole vain sanoista, vaan aidosta läsnäolosta, kuuntelemisesta ja asiakkaan arvostamisesta. Näiden havaintojen pohjalta vaikuttaa siltä, että dialogisuus ei ole vain työtapa, vaan ajattelutapa, joka kytkeytyy syvästi siihen, miten ihminen kohtaa toisen. Se haastaa meitä pysähtymään, kuuntelemaan ja olemaan aidosti läsnä. Ehkä juuri siinä piilee sen merkitys.

Tutkimuksen kautta käsitys dialogisuuden monimuotoisuudesta on vain vahvistunut. Mielenkiintoista oli huomata teorian ja haastattelujen pohjalta myös se, miten erilaisella, mutta samaan aikaan samanlaisella tavalla dialogisuus ymmärretään. Tutkimus on herättänyt pohdintaa siitä, kuinka tärkeää dialogisuudesta olisi puhua. Koska vaikka se voi tuntua ensi silmäyksellä itsestään selvältä tavalta olla ihmisten kanssa, se ei sitä välttämättä ole. Vaatii avointa mieltä ja omien arvojen ja ajatusmallien tunnistamista, jotta kykenee aidosti dialogiseen keskusteluun. Dialogissa kun on tarkoitus hyväksyä kaikki erilaiset näkemykset ja kokemukset (THL 2023). Yllättävän paljon tulee osata ottaa huomioon muutakin kuin puhe, jos haluaa aidosti toimia dialogissa. Sillä keskustelussa on aina mukana myös muut tilanteeseen vaikuttavat elementit, kuten eleet ja ilmeet sekä jokaisen osallistujan sisäinen puhe (Seikkula 2022, 23, 103). Edellä mainittu alleviivaa tutkimuksessa esiin tullutta tarvetta harjoitella dialogisuutta.

Ihmisten kanssa tehtävä työ on loputtoman vaihtelevaa ja jokainen tekee sitä oman persoonansa kautta enemmän tai vähemmän. Sama pätee siihen, miten dialogisuus otetaan osaksi työskentelyä. Toisille se on selkeästi työn ja kohtaamisen punainen lanka ja toisille se on työskentelyn taustalla osana muita orientaatioita ja teoreettisia viitekehyksiä. Eroavaisuuksia oli myös siinä, koettiin dialogisuus niin sanotusti synnynnäiseksi tavaksi kohdata ihmisiä vai onko taustalla enemmän opeteltuja tapoja. Seikkula & Arnkil (2009, 89-90) toteavatkin, että työntekijä on dialogissa mukana aina ammattilaisena mutta myös henkilökohtaisesti kokevana ihmisenä. Edellä mainittu herätti meissä pohdintaa siitä, kuinka paljon ammattilaisen tulisi tuoda omaa persoonaansa dialogiin mukaan, minkälaisia haasteita tai riskejä siihen voi liittyä. Vai onko se mahdollisesti edellytys sille, että aito dialogi voi toteutua?

Haastateltavat nostivat esiin kokemuksen siitä, että dialogisuuden unohtuessa ammattilaisten välillä yleinen keskustelu muuttuu haastavammaksi, vaikuttaen myös toiminnan kehittämiseen. Jäimme pohtimaan, miten aidosti onnistunut dialoginen vuorovaikutus vaikuttaa

kuulluksi tulemiseen työyhteisössä. Entä verkostojen kanssa ja sitä kautta vaikuttaen työmotivaatioon tai ammatilliseen identiteettiin. Voisiko dialogisuudella olla aidosti vaikutusta jakamiseen ja työhyvinvointiin?

Se miten tärkeäksi dialogisuus työyhteisössä ja verkostojen kanssa koettiin, herätti myös kysymyksen siitä pitäisikö dialogisuutta harjoitella enemmän. Tämä on jotain, mitä työelämän kannalta voisi tulevaisuudessa kehittää, sillä dialogisen työtteen harjoittamista pidettiin tärkeänä asiana. Haastatteluissa nousikin esiin ajatus siitä, että dialogisuudesta voisi tarjota koulutusta työyhteisön sisällä. Tällöin työyhteisön sisällä tapahtuva keskustelu dialogisuudesta pysyisi mahdollisesti paremmin yllä. Tämän jatkoksi voisi kuitenkin vielä pohtia, että mitä työyhteisössä voitaisiin tehdä sen eteen, ettei dialogisuun jää vain puheen tasolle.

Se, että ammattilainen voi omalla toiminnallaan estää dialogin onnistumista, korostaa reflektoinnin merkitystä. Oman toiminnan ja tunteiden vaikutusta vuorovaikutukseen tulisi arvioida säännöllisesti. Tämä sai pohtimaan, minkälaisin keinon voisi havaita, milloin oma toiminta alkaa estää dialogin toteutumista?

Yhä lisääntyvä digiaika tuo väistämättä haasteita aidolle vuorovaikutukselle. Se herättää väkisin pohdintaa siitä, miten aitoa dialogisuutta voi jatkossa toteuttaa. Kasvokkain kohtaamisen tärkeys nousi haastatteluissa vahvasti esiin. Ilmeet, eleet ja tilan jakaminen luovat tilaisuuden rakentaa yhteyttä tavalla, jota ruudun kautta tapahtuva vuorovaikutus ei täysin tavoita. Tämä ei kuitenkaan sulje pois digitaalisten työkalujen hyödyntämistä, vaan korostaa niiden käyttämisen tietoisuutta ja läsnäolon aktiivista sanoittamista. Digitaalinen kehitys haastaa pohtimaan, millaisia uudenlaisia tapoja voitaisiin kehittää tukemaan dialogia digitaalisissa kohtaamisissa. Olisiko olemassa keinoja tukea dialogille tärkeää aitoa läsnäoloa myös etäyhteyksissä?

Dialoginen työskentely lasten kanssa nostaa esiin erityisiä kysymyksiä. Miten lasta voi kohdata dialogisesti, kun sanat eivät aina riitä? Tällöin korostuvat luottamus, sensitiivisyys ja oikeiden työmenetelmien valinta. Luottamus nousikin vahvasti esille haastatteluista. Onko se jopa edellytys todelliselle dialogille? Ilman luottamusta keskustelusta voi tulla yksisuuntainen tai pinnallinen. Samalla dialogi itsessään rakentaa luottamusta, erityisesti silloin kun asiakas kokee voivansa olla oma itsensä ja tuo esiin vaikeitakin asioita. Myös vastavuoroisuus on olennainen osa luottamuksen muodostumisessa. Dialogin voidaan nähdä olevan yhteinen tutkimusmatka, mutta miten asiantuntija löytää tasapainon tiedon ja avoimuuden välillä? Ehkä vastaus löytyy ammattilaisen halusta olla aidosti läsnä ja kyvystä sanoittaa oma tietämättömyys rehellisesti.

Dialogisuuden hyödyt asiakastyössä sekä työyhteisön sisällä ovat mielestämme tutkimuksen myötä kiistattomia. Sen vaikutus yhteyden saamiseen ja luottamussuhteen muodostumiseen on nähtävissä. Dialogisuuden voisi nähdä vaikuttavan luottamussuhteeseen monikerroksisesti.

Dialoginen vuorovaikutus vahvistaa yhteistyötä avaten asiakkaan ja työntekijän välistä valtasuhdetta, rakentaen tasavertaisen ja turvallisen ympäristön työntekijän ja asiakkaan välille. Luottamus ei synny dialogisuuden sivutuotteena vaan on suoraan sen ytimessä.

Lähteet

Alatalo, M., Miettunen, N., Liukko, E., Kettunen, N., Normia-Ahlsten, L. & Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2019. Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa. Työpaperi 39/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Alhanen, K. 2024. Dialogikirja. Helsinki: Into.

Alhanen, K. & Kareinen, J. 2020. Suomalainen dialogi leviää maailmalla. Erätauko. Viitattu 12.9.2023. <https://www.eratauko.fi/suomalainen-dialogi-leviaa-maailmalla/>

Arnkil, T. E. & Eriksson, E. 2020. Kunnioittava ja toivoa herättävä kohtaaminen: Ennakointi-dialogin vetäjien käsikirja. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene 2019. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 18.8.2024. <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Rapor-tit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSI-TUKSET%202020.pdf?t=1578480382>

Elo, S., Kajula, O., Tohmola, A., Kääriäinen M. 2022. Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. Hoitotiede 34 (4), 215-225.

Eriksson, E., Arnkil, T. E. & Laukonsuo, S. 2005. Huoli puheeksi: Opas varhaisista dialogeista. Helsinki: Stakes. E-kirja.

Helminen, J., Kinos, S. & Viinamäki, L. 2024. 14 puheenvuoroa sosionomitutkinnon (AMK ja ylempi AMK) kompetensseista ja yhteiskunnallisista taustoista. Asiakaslähtöisyyteen liittyvät osaamistarpeet. Artikkelikokoelma 27.11.2024. Viitattu 25.4.2025. <https://lapinamk.fi/e-kirja/14-puheenvuoroa-sosionomitutkinnon-amk-ja-ylempi-amk-kompetensseista-ja-yhteiskunnallisista-taustoista/#3-sosiaalialan-osaamistarpeet-aikalaistiedon-perusteella>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus.

Ilmarinen, K., Vuorenmaa, M., Karvonen, S. & Lammi-Taskula, J. 2023. Tyydyttymätön palvelutarve lapsiperheitä tukevissa sosiaalipalveluissa. Sosiaalilääketieteellinen aikakausilehti 60, 38-56. Viitattu 28.4.2025. <https://journal.fi/sla/article/view/109129/76657>

Kareinen, J. 2023. DialogiAkademia- Dialogien yhteenvedot ovat merkittävä osa vaikuttavuutta. Viitattu 12.9.2024. <https://dialogiakatemia.fi/2023/06/15/dialogien-yhteenvedot-ovat-merkittava-osa-vaikuttavuutta/>

Keski-Uudenmaan Hyvinvointialue. 2024. Perhesosiaalityö. Viitattu 3.9.2024.

<https://www.keusote.fi/palveluhakemisto/lapsiperheiden-sosiaalipalvelu/#kenelle-ja-milla-ehdoin-1>

Koivulahti, M. & Kauppila, P. A. 2015. Toimijuuden tuki: Dialoginen ohjaus. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/15092/urn_isbn_978-952-61-1759-1.pdf

Kylmä, J. 2007. Laadullinen terveystutkimus. [Helsinki]: Edita.

Lastensuojelulaki 417/2007

Mönkkönen, K. 2020. Vuorovaikutus asiakastyössä- Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. 2. painos. Gaudeamus.

Nivala, E. & Ryyänen, S. 2019. Sosiaalipedagogiikka: Kohti inhimillisempää yhteiskuntaa. Helsinki: Gaudeamus.

Parker, J. & Parker, J. 2020. Introducing social work. London: Learning Matters, a SAGE Publishing Company.

Pentikäinen, M. 2014. Luottamus. Helsinki: Otava.

Puusa, A., Juuti, P. & Aalto, I. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.

Raatikainen, E. 2015. Lujita luottamusta: Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-kustannus.

Seikkula, J. 2022. Dialogi parantaa- mutta miksi? Mikä tekee dialogista ennennäkemättömän vaikuttavan vaikeissa kriiseissä?. 2. painos. Kuva ja Mieli.

Seikkula, J. & Arnkil, T. E. 2009. Dialoginen verkostotyö. [Uusittu p.]. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Seikkula, J., Arnkil, T. E. & Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2014. Open dialogues and anticipations: Respecting otherness in the present moment. Helsinki: National institute for health and welfare.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2024. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki. Viitattu 18.8.2024. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvokunnan julkaisuja 2019:3. 2. painos. Helsinki. Viitattu 18.8.2024. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf

THL. 2024. Perhetyö ja tehostettu perhetyö. Viitattu 3.5.2025. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo-ja-tehostettu-perhetyo>

THL. 2023a. Dialogisuus ammattilaisen ja perheen välillä. Viitattu 3.9.2024. <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/dialogiset-toimintavat/dialogisuus-ammattilaisen-ja-perheen-valilla>

THL. 2023b. Perhetyö. Viitattu 3.9.2024. <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>

THL. 2023c. Dialogiset toimintatavat. Viitattu 13.9.2024. <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/dialogiset-toimintavat>

Cooklin, A., Barnes, G. G., Cooklin, A. & Barnes, G. G. 2021. Building children's resilience in the face of parental mental illness: Conversations with children, parents and professionals. E-book. Abingdon, Oxon; New York, NY: Routledge.
<https://www-taylorfrancis-com.nelli.laurea.fi/reader/download/2f711a3b-44e9-4971-81a3-88b143fd46e8/book/epub?context=ubx>

Julkaisemattomat lähteet

Perheohjaaja. 2024. Perheohjaajan haastattelu 7-8.2.2024. Sosiaalihuoltolain mukainen perheohjaus. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue.

Taulukot

Taulukko 1: Esimerkki pelkistysten muodostamisesta	23
Taulukko 2: Esimerkki alaluokkien muodostamisesta yläluokiksi	24
Taulukko 3: Yläluokkien muodostaminen pääluokiksi	25
Liite 2: Taulukko 4: Aineiston alaluokat.....	51
Liite 3: Taulukko 5: Alaluokkien muodostaminen yläluokiksi.....	53

Liitteet

Liite 1: Haastattelukysymykset	50
Liite 2: Taulukko 2: Aineiston alaluokat.....	51
Liite 3: Taulukko 4: Alaluokkien muodostaminen yläluokiksi.....	53

Liite 1: Haastattelukysymykset

Dialogisuuden ymmärtäminen ja hyödyntäminen

1. Miten sinä ymmärrät dialogisuuden?
 - Mitä se sinulle merkitsee?
 - Näetkö sen työmuotona vai jonain muuna?
 - Onko dialoginen työote sinulle luontaista tai dialoginen vuorovaikutus yleisesti?
 - Missä yhteydessä olet tutustunut dialogisuuteen urasi aikana?

2. Hyödynnätkö dialogisuutta perheitä ja perheenjäseniä tavatessasi?
 - Miten? Miksi et?
 - Miten se näkyy tai tapahtuu käytännössä?

3. Mikä merkitys mielestäsi dialogisuudella on, kun työskentelet perheiden kanssa?
 - Onko sillä merkitystä?
 - Mistä merkitys kumpuaa?

4. Kun kohtaat perheitä, mitkä asiat vaikuttavat merkittävästi vuorovaikutuksessa?
 - Mitkä asiat/elementit ovat sinulle tärkeimpiä?
 - Mikä aiheuttaa haasteita?

Liite 2: Taulukko 4: Aineiston alaluokat

Dialogi verkostojen kanssa
Dialogisen työtteen harjoittaminen
Dialogista keskustelu työyhteisössä
Dialogisuus nähdään osana muita orientaatioita/teorioita
Dialogisuus nähdään myös työmuotona
Dialoginen työskentely
Dialogi nähdään hyvin laajana käsitteenä
Dialogin merkityksellisyys
Haasteet dialogisessa kohtaamisessa ja miksi se ei aina onnistu
Avoimuus ja rehellisyys ammattialisen ja asiakkaan välillä
Molemminpuolisen ymmärryksen lisääntyminen
Kuulluksi tuleminen ja kohtaamisen tärkeys korostuu
Uudet näkökulmat
Dialoginen vuorovaikutus on asiakastahtisuutta
Ensimmäinen tapaaminen

Yhteistyö asiakkaan kanssa
Yksilöllisyyden huomioiminen
Luottamus tukee dialogia ja toisinpäin
Perheenjäsenten kohtaaminen kokonaisvaltaisesti
Lasten kohtaaminen
Vanhempien kohtaaminen
Asiakkaan kanssa tilaan asettuminen
Dialogissa mukana kehon kieli, eleet ja ilmeet
Dialogi molemmin puolista vuorovaikutusta
Vuorovaikutustaidoilla on merkitystä dialogin onnistumiseen

Liite 3: Taulukko 5: Alaluokkien muodostaminen yläluokiksi

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
Dialogi verkostojen kanssa	Dialogisuus työyhteisössä
Dialogisen työtteen harjoittelu	
Dialogista keskustelu työyhteisössä	
Dialogisuus nähdään osana muita orientaatioita/teorioita	Dialogisuus työmuotona
Dialogisuus nähdään myös työmuotona	
Dialoginen työskentely	
Dialogi nähdään hyvin laajana käsitteenä	Dialogisuutta vaikeuttavat tekijät
Dialogin merkityksellisyys	
Haasteet dialogisessa kohtaamisessa ja miksi se ei aina onnistu	
Avoimuus ja rehellisyys ammattialisen ja asiakkaan välillä	Asiakkaan ymmärtäminen ja uudet näkökulmat
Molemminpuolisen ymmärryksen lisääntyminen	
Kuulluksi tuleminen ja kohtaamisen tärkeys korostuu	
Uudet näkökulmat	

Dialoginen vuorovaikutus on asiakastahtisuutta	
Ensimmäinen tapaaminen	Asiakaslähtöisyys
Yhteistyö asiakkaan kanssa	
Yksilöllisyyden huomioiminen	
Luottamus tukee dialogia ja toisinpäin	
Perheenjäsenten kohtaaminen kokonaisvaltaisesti	Luottamuksen rakentuminen
Lasten kohtaaminen	
Vanhempien kohtaaminen	
Asiakkaan kanssa tilaan asettuminen	Läsnäolo
Dialogissa mukana kehon kieli, eleet ja ilmeet	
Dialogi molemmin puolista vuorovaikutusta	Vastavuoroisuus
Vuorovaikutustaidoilla on merkitystä dialogin onnistumiseen	