



## Ihmisen aito kohtaaminen

Sosiaalitekniikosta läsnäoloon sosiaalialan asiakastyössä

Minna Ylilehto

Sosiaalialan koulutusohjelman opinnäytetyö  
Yhteisö- ja perusturvatyö  
Sosionomi (AMK)

# KEMI 2011

TIIVISTELMÄ

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU, Sosiaali-ala

Koulutusohjelma:	Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyön tekijä(t):	Minna Ylilehto
Opinnäytetyön nimi:	Ihmisen aito kohtaaminen, sosiaalitekniikasta läsnäoloon sosiaalialan asiakastyössä
Sivuja (joista liitesivuja):	34 (0)
Päiväys:	18.11.2012
Opinnäytetyön ohjaajat:	Voitto Kuosmanen, Timo Marttala
<p>Tämän opinnäytetyön aiheena on läsnä olemisen taito sosiaalialan asiakastyössä. Työssä pohditaan läsnäolon merkitystä asiakaskohtaamisessa. Halutaan myös selvittää, tuoko läsnäolon taito lisäarvoa sosiaalialan asiakastyöhön ja lopulta esitetään kysymys: Voiko asiakasta kunnioittava kohtaaminen toteutua lainkaan ilman läsnä olevaa työtettä? Tavoitteena oli parantaa sosiaalialan asiakaskohtaamisen laatua läsnäolon filosofiaa toteuttaen.</p> <p>Tämä opinnäytetyö on otteeltaan laadullinen ja pohtiva. Tässä työssä tarkastellaan läsnäolon taitoa ja sen tarpeellisuutta sosiaalialan asiakastyön ja –palvelun historiallisen muutoksen valossa. Läsnäolon tarvetta pohditaan myös omien asiakastyökokemusten kautta. Muutostarkastelussa nousee esiin asiakaskohtaamisiin liittyvän erityisen puutteen, joka esiintyi eräänlaisena ”sosiaalitekniikkomaisena” käyttäytymisenä. Tällä tarkoitan ihmisen kohtamista kuin hän olisi esine, ilman asiakasta kunnioittavaa –läsnä olevaa työtettä.</p> <p>Työn teoreettinen viitekehys rakentuu sosiaalialan asiantuntijoiden julkaisuista. Asiakaspalvelun tarkasteluun on käytetty myös kaupallisen alan kirjallisuutta. Läsnäolon teoria perustuu suurelta osin Eckhart Tollen ”Läsnäolon voima”-teokseen, joka on myös toiminut työn innoittajana.</p> <p>Tutkimuksessa tuli esille, että sosiaalialan asiakastyö on kokenut suuria muutoksia kun sitä tarkastellaan 1900-luvun alusta tähän päivään. Alun pitäen kirkon toteuttamasta auttamistyöstä kunnille siirtynyt vaivaishoito on vähitellen kehittynyt lakisääteiseksi sosiaalihuolloksi, palveluja ja taloudellista tukea antavaksi auttamisjärjestelmäksi, jota toteuttavat ammattitaitoiset työntekijät, joilla on tietoa ja osaamista. Tutkittaessa hyvää palvelua, tuli esille, että kliininen työn tekeminen ei riitä. Mikäli asiakastyön tekemisestä puuttuu läsnä oleva ote, asiakastyön toteuttajasta tulee eräänlainen sosiaalitekniikko, jonka tekemisestä puuttuu lämpö ja lähimmäisen rakkaus.</p> <p>Läsnäolon liittäminen sosiaalialan työhön täydentää asiakastyötä ja parantaa sen laatua. Läsnä olevan työntekijän asiakaskohtaaminen on merkityksellinen ja aito. Läsnäolon taito on saanut aikaan työntekijässä sisäisen muutoksen, johon ulkoiset paineet eivät enää pysty vaikuttamaan.</p>	
Asiasanat:	läsnäolo, läsnäolon filosofia, hyvä palvelu, asiakkuus, sosiaalialan asiakastyö

ABSTRACT

KEMI-TORNIO UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, Social service

Degree programme:	Degree programme in Social service
Author:	Minna Ylilehto
Thesis title:	True encountering of a person, from social technician to ability of being present
Pages:	34
Date:	18.11.2012
Thesis instructor(s):	Voitto Kuosmanen, Timo Marttala
<p>The subject of this thesis is the ability of being present in a customer interaction. I reflect on the meaning of being truly present. I want to examine if the knowledge of being present adds value to customer interaction in a field of social work. Finally I propose a question whether it is even possible to put customer interaction into practice, without the knowledge of being present. The final goal is to improve the quality of customer interaction in a field of social work by executing the ability of being present.</p> <p>This thesis is qualitative and reflective. I examine the necessity of being present by studying the historical changes that has taken place in social work and social services. I am also reflecting the need of being present to my own experiences in a field of social work. In this examination I found one particular deficiency, I call it being "social technician". It appears in a technical behavior with a customer. Social technician is a professional in social work who treats his or her customer like an object of action.</p> <p>The theoretical frame of reference builds upon publications of social expertise. When examining customer service I also used literature from commercial field of study. The theoretical part of "being present" is based on Echart Tolle's book, "Power of now", which has also been an inspiration for this thesis.</p> <p>This examination shows that social customer service and customer work has experienced a major transform from 20<sup>th</sup> century to this day. First it was an aid executed by the church and after that the responsibility was passed on to communities. Gradually it has evolved and became legal social care which distributes services and economical support with help of professional workers who has have skills and knowledge. Examining good service it has come apparent that clinical working isn't enough. If the person in customer service is lacking in the ability of being present he of or she will become social technician and the work lacks warmth and respect.</p> <p>Merging ability of being present and social work indicates that this skill completes social work and upgrades the quality of the work. Customer servant who is present can produce meaningful and real confrontations with the customers. The "knowledge of being present" has made an internal change in a person. External pressure cannot effect in a person anymore now that she or he is truly present.</p>	
<p>Keywords: being present, knowledge of being present, power of now, customer service good service, a customer</p>	

# Sisällysluettelo

TIIVISTELMÄ.....	2
ABSTRACT.....	3
1. JOHDANTO.....	7
2. MUUTTUVA ASIAKKUUS JA ASiantuntijuus sosiaalialan asiakastyössä .....	11
2.1. Asiakkaasta osalliseksi.....	12
2.2. Asiakastyö uudistuu.....	13
3. HYVÄ PALVELU sosiaalialan asiakastyössä.....	16
3.1. Asiakaspalvelusta hyvään palveluun.....	17
3.2. Mikä estää hyvän palvelun toteutumisen?.....	18
4. sosiaalitekniikosta tietoiseen läsnäoloon.....	22
4.1. Fyysisestä tilasta yhteisen tilan etsimiseen.....	22
4.2. Aito läsnäolo.....	24
4.3. Läsnä olevan hetken tavoittaminen.....	27
5. POHDINTA.....	30
LÄHTEET.....	33

## 1. JOHDANTO

Jos puu kaatuu metsässä, eikä kukaan ole sitä todistamassa, kuuluuko puun kaatumisesta ääni? Jos sosiaalialalla työskentelevä henkilö kohtaa asiakkaan, eikä kukaan ole todistamassa, onko kohtaaminen aina asiakasta kunnioittava? Ensimmäinen pohtiva lause on vanha kiinalainen arvoitus, jälkimmäinen kysymys pureutuu tämän päivän sosiaalialan asiakastyön ongelmaan, mihin tämä opinnäytetyö pyrkii etsimään vastausta.

Kauppalehti kirjoitti verkkojulkaisussaan 2.12.2011 henkilöstön kehittämisen verkkopalvelu Reflect:stä, joka seuraa suhdanteiden ja toimintaympäristön muutosten aiheuttamia muutoksia suomalaisessa työelämässä. Julkaisussa HRM Partnersin valmentaja Rea Klingberg kertoo, että tutkimuksen mukaan tämän päivän johdettavat kaipaavat johtajaltaan erityisesti läsnäoloa sekä sitä kautta välittyvää arvostusta. Helsingin Sanomat kirjoittivat verkkolehdessään 10.8.2009 ”Päiväkodin aloitus vaatii aikaa ja vanhemman läsnäoloa”. Kaksi hyvin erilaista artikkelia hyvin erilaisilta elämänalueilta peräänkuuluttavat molemmat läsnäoloa. Mitä tämä kaivattu ”läsnäolo” on? Onko se nimensä mukaisesti fyysistä paikallaoloa vai onko se jotakin enemmän? Tämä opinnäytetyö lähettää minut syvälliselle tutkimusmatkalle läsnäoloon sosiaalialan asiakastyön näkökulmasta.

Voisiko läsnäolon filosofiasta olla todelliseksi työkaluksi sosiaalialan työssä? Mitä ihmisen kohtaamiseen tarvitaan? Mitä läsnäolo tarkoittaa sosiaalialan työssä? Läsnä olevan sosiaalialan työn toteuttamiselle ei ole olemassa valmiita malleja. Läsnäolon filosofiaa ja sosiaalialan asiakastyötä ei ole tuotu tarpeeksi lähelle toisiaan sosiaalialan kirjallisuudessa.

Nousi halu lähteä selvittämään, voiko sosiaalialan asiakaskohtaamista ja työn laatua parantaa läsnä olevalla työotteella. Koin tarpeelliseksi selvittää, voisiko tämä yhteys

tuottaa jotakin käyttökelpoista sosiaalialan arkiseen asiakastyöhön. Voisiko se tarjota jotakin uutta, joka koskettaisi niin asiakasta kuin alan ammattilaistakin.

Tämä opinnäytetyö on toteutettu pohtivana, teoreettisena, laadullisena tutkimuksena, joka sai alkunsa asiakaspalvelun laadun epätasaisuuteen havahtumisesta. Lähdän etsimään vastausta, kuinka välttää etäinen asiakaskohtaaminen sosiaalialan asiakaspalvelutyössä ja löytää tilalle aito, läsnä oleva kohtaaminen. Pyrin etsimään uutta syvällisempää lähestymistapaa sosiaalialan asiakastyöhön. Meillä Suomessa on kaikki mahdollisuudet ja taito tuottaa laadukasta sosiaalialan asiakaspalvelutyötä, mutta jokin tekijä puuttuu.

Räikeimmin ongelmat asiakaspalvelunlaadunpuutteissa näkyvät vanhushuollossa, josta media tarjoaa esimerkkejä liukuhihnalta. Tällä hetkellä päivän polttava keskustelunaihe on ikäihmisten palveluiden hoitajamitoitus. ”Henkilökunnan määrää koskeva vähimmäissuositus on sosiaali- ja terveysministeriön laatusuosituksen mukaan 0,5 hoitotyöntekijää/asiakas (Valvira 2012)”. Aiheesta käytiin keskustelua suorassa lähetyksessä torstaina 30.8.2012, YLE TV1:ssä A-studio: Talk -ohjelmassa. Peruspalveluministeri Guzenina-Richardson oli perustelemassa hallituksen asettamaa suositusta, jossa suositellaan 0,5 hoitotyöntekijää asiakasta kohden. Studiassa keskustelevien henkilöiden keskustelun painopiste oli hoitajamäärissä ja väittelyssä siitä, mikä on liikaa ja mikä liian vähän. Ongelmallista keskustelussa oli se, että hoitajamäärän lisääminen asetettiin ratkaisuksi vanhushuollon ongelmiin. Keskustelusta mielenkiintoisen teki vanhusten lyhyt puheenvuoro. Vanhainkoti Kustaankartanossa asustava Riitta Salmi kommentoi toimittajan haastattelussa hoitajaongelmaa seuraavasti: ”Vaikka olis kuinka hyviä hoitajia, jos niitä on liian vähän ni ei ne jaksaa. Ne valittaa itse että on väsynyt”. Toinen haastateltu vanhus Elsa Mannio kommentoi hoitajamääriä seuraavasti ”Oisin sitä mieltä ettei semmoista lakia voi ajatella, kun toinen tarvitsee enemmän hoitajaa kuin toinen”. Ratkaiseeko hoitajien lukumäärä ongelman? Onko oikein, että se lyhyt aika, jonka vanhus saa viettää hoitajan kanssa, menee päivittelyyn siitä, kuinka kiire on?



Toinen esimerkki löytyi Helsingin Uutiset-sivustolta 5.3.2012. Jutussa kerrotaan, kuinka Etelä-Suomen aluehallintovirastolla on käsiteltävänä kantelu, joka Helsingin Uutisten tietojen mukaan koskee henkilöstön vähydestä johtuvia vanhainkodin ongelmia. Kantelun mukaan vanhainkodin vanhukset ovat ilman ruokaa jopa 15 tuntia ja heihin kohdistetaan perusteetonta liikkumisenrajoittamista. Syyksi laiminlyönneille haastateltu hoitaja näkee niukat henkilöstöresurssit. (Helsingin uutiset 5.3.2012)

Aiheesta jatketaan keskustelua keskustelupalstalla. Nimimerkillä *43v. lähihoitaja* esittäytyvä henkilö kirjoittaa seuraavaa: ”Käytäntö on tuttua jokaiselle hoitajalle vanhustyössä. Resurssit eivät yksinkertaisesti riitä antamaan laadukasta, inhimillistä hoitoa. Varsin yleisesti syyllistetään hoitajat. Säästöt piinaa, otetaan kouluttamattomia sijaisia ja hyvin monesti vakituinen henkilökunta joutuu tekemään tuplavuoroja, ei riitä paukut enää aamutuurin jälkeen iltavuoroon ja näin ollen hoidon laatu ilmiselvästi kärsii. Itse olen töissä yksikössä jossa 14 hoidettavaa ja vain kaksi hoitajaa vuorollaan ja yöhoitajan pariin tulee toiselta osastolta hoitaja, käytännössä hoidettavia on 37 dementoituneista vuodepotilaisiin, vastuu on valtava! Olen monelle nuorelle sanonut ettei oikeasti kannata tälle alalle opiskella, töitä kyllä riittää mutta tämän fyysisesti ja varsinkin henkisesti raskaan työtaakan alle musertuu.” Uutisointi ja mielipidekirjoitukset edustavat hyvin usein juuri tätä näkökulmaa, vanhukset kärsivät ja väsynyt hoitohenkilökunta puolustautuu.

Tässä työssä ei pyritä vähättelemään ongelmaa riittämättömistä resursseista sosiaalialalla, kuten vanhustenhuollossa. Ongelmat ovat todellisia. Tämä työ ei kuitenkaan keskity ihmisen ulkopuolelta toteutettaviin muutoksiin vaan yksilön sisäiseen muutokseen ja kehitykseen sosiaalialan työntekijänä. Nousee esille kysymys siitä, mitä olemassa olevilla resursseilla voidaan saada aikaan NYT. Jos aikaa on vain vähän, kuinka tämä vähäinen aika käytetään? Onko kohtaaminen toista ihmistä kunnioittava, läsnä oleva? Onko ongelmissa kyse todellakin *pelkästään* säästöistä, epäpätevyydestä ja ylityöllistetystä henkilökunnasta, että kunnioittava kohtaaminen ei voi toteutua? Voisiko olla olemassa malli, joka tarjoaisi uuden tavan suhtautua ongelmallisiin tilanteisiin?

Aloitan tutkimusmatkan perehtymällä sosiaalialan ”asiakaspalvelun ja asiakkuuden” käsitteeseen sekä historiaan. Sen jälkeen liitän käsitteen sosiaalityöhön. Pysin havainnoimaan mitä sosiaalialan asiakaspalvelu on historiallisesti tarkasteltuna ja mitä se on tänä päivänä. Pysin myös saamaan selville, mikä estää hyvän palvelun toteutumisen sosiaalialan asiakastyössä. Haluan selvittää, voisiko läsnäolon taito paikata ns. ”puuttuvan tekijän” asiakaskohtaamisissa.

Voisiko läsnäolon filosofia tarjota ratkaisun sosiaalialan asiakastyössä ilmeneviin puutteisiin? Voidaanko heikkolaatuisista asiakaskohtaamisista päästä eroon läsnäolon taidolla? Lopullinen kysymys, mikä tämä opinnäytetyö esittää, on se: voiko hyvä, tasa-arvoinen, ihmistä kunnioittava kohtaaminen tapahtua lainkaan ilman läsnäolon taitoa?

## 2. MUUTTUVA ASIAKKUUS JA ASiantuntijuus sosiaalialan asiakastyössä

Kun puhutaan asiakkaista tai asiakkuuksista sekä ihmisen kunnioittavasta kohtaamisesta on ymmärrettävä termien sisältöä ja niiden mahdollisia merkityksiä. Asiakas sanana on hyvin arkipäiväinen ja paljon käytetty. Se ei kuitenkaan ole niin neutraali kuin sen käyttötapa on tänä päivänä. Merja Laitinen ja Anneli Pohjola avaavat asiakas sanaa kirjassaan *Asiakkuus Sosiaalityössä* seuraavasti:

”Etymologisesti alun perin latinankielinen sana *clientum* (englanniksi *client*) on ilmentänyt riippuvuutta toisista. Se tarkoittaa kirjaimellisesti 'Henkilöä joka nojaa toisiin'. Tässä alkuperäismerkityksessä asiakas on ammattilaisista riippuva vasalli tai alamainen, jolla on itsenäisyyttä tiettyihin ulkoapäin asetettuihin rajoihin saakka.”  
(Laitinen 2010, 20)

Termiä asiakas on käytetty kuitenkin huolelta tähän päivään saakka ja käytän sitä tässä työssä ajoittain. Pyrin kuitenkin työssäni välttämään termin liiallista käyttöä ja puhuttelemaan ihmisiä henkilöinä, mieluummin kuin asiakkaina.

## 2.1. Asiakkaasta osalliseksi

Sosiaalialan asiakastyötä historiallisesti tarkasteltuna 1900-luvun alusta saakka, se oli aluksi lähinnä kunnilta velvoitettua köyhäinhoitoa. Sosiaalialan asiakastyö pohjasi vuonna 1922 säädettiin köyhäinhoitolaki. Siinä kunnat määrättiin huolehtimaan köyhistään ja perustamaan köyhäinhoitolautakuntia. Kunnat velvoitettiin perustamaan joko itse tai yhdessä toisen kunnan kanssa kunnalliskoteja, joissa tuli olla erillinen mielisairasosasto. (Viitapohja 2004) Asiakastyö 1920-luvulla oli köyhien ja huonoosaisten hoitoa, jossa asiakkaan asema oli heikko. Asiakastyö oli hyvin ylhäältä alaspäin rakentuva. Asiakkaan asema oli kuitenkin suuntaamassa parempaan. ”Siirtyminen köyhäinhoitolakiin vahvisti sosiaalipoliittisen ajattelutavan muuttumista oleellisesti. Lakiesityksen laatinut komitea korosti sitä, että köyhäinhoidosta tuli poistaa sen samaa halventava leima. Laki korosti myös inhimillisyyttä sellaisia kohtaan, jotka todella tarvitsivat apua. (Känsäinen 2012, 24)

”1920- ja 1930-luvuilla puhuttiin köyhäintarkkailijoista, jotka olivat palkattuja tarkastajia. Köyhäintarkastajat toimivat köyhäinhoitolautakunnan 18 piirivalvojien tukena. Työ sisälsi köyhien tutkimista, silmälläpitoa, hoidon valvontaa sekä köyhäinkaitsijoiden työn ohjaamista... Alettiin nähdä, että autettavien hoitamiseen tarvitaan erityistä ammattitaitoa.” (Känkäinen 2012, 17-18)

”1940-luvun lopulla koulutusjärjestelmän kehitys tuotti henkilöitä, joiden tehtävänä oli linjata huoltotyön kehitystä haluttuun suuntaan. Nämä sosiaalialan koulutuksen saaneet henkilöt korostivat erityisesti avohuollon menetelmien uudistamista. Näiden tekijöiden pohjalle, toisen maailmansodan jälkeen oli myös mahdollista henkilökohtaiseen huoltoon perustavan huoltotyön synty.” (Känkäinen 2012, 31-32)

1940-luvulla asiakastyö sai suunnan henkilökohtaisemman asiakastyön toteuttamiselle. Työtä toteuttivat koulutetut henkilöt, mutta asiakkaan mahdollisuudet vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin oli edelleen hyvin heikot.

”Suomen teollistumiskehitys johti 1960-luvulla laitoskeskeisen sosiaalihuoltoajattelun voimistumiseen.” (Kehitysvammahuollon tietopankki 2004) Teollisen ajan tapa katsella ihmisen suuntaan oli edelleen ylhäältä alaspäin. (Kuosmanen 2012, 2)

”Vuonna 1968 perustettiin sosiaalihuoltohallitus, jonka tehtäväksi tuli valvoa ja ohjata kunnallista sosiaalihuoltoa. Julkisessa keskustelussa arvosteltiin sosiaalitaloutta, vallankäyttöä ja sosiaalihuollon ihmisarvoa loukkaavia menettelytapoja. 1970-luvulla arvosteltiin myös laitoskeskeisyyttä ja laitoshuollettavien oikeuksien polkemista. Sosiaalihuoltolaki tuli voimaan vuonna 1982. Siinä määrättiin kunnan sosiaalihuollon velvollisuudet, joita olivat sosiaalipalvelujen järjestäminen, toimeentulotuen antaminen kunnassa olevalle henkilölle, sosiaaliavustusten suorittaminen asukkaille, ohjauksen ja neuvonnan järjestäminen sosiaalihuollon ja muun sosiaaliturvan etuuksista ja niiden hyväksikäyttämistä. Sosiaalihuoltolain mukaan kunnissa tuli olla sosiaalilautakunta ja viralliset kelpoisuusehdot täyttäviä sosiaalityöntekijöitä.” (Kehitysvammahuollon tietopankki 2004)

”Hyvinvointivaltion aikana alkoi pyrkimys asiantuntijan ja asiakkaan dialogiin palvelutapahtumassa ja palvelutarvetta määriteltäessä.” (Kuosmanen 2012) ”Suomen sosiaali- ja terveysturvan menot kasvoivat voimakkaasti 1980-luvun aikana. Yhdeksänkymmentäluvulla pysyväluonteiseksi muotoutunut suurtyöttömyys uhkasi hyvinvointiyhteiskuntaa, kun työttömyysturvan kulut kasvoivat jyrkästi. Ammatillisessa sosiaalityössä ryhdyttiin korostamaan asiakkaan oikeuksia.” (Kehitysvammahuollon tietopankki 2004)

## 2.2. Asiakastyö uudistuu

Asiakkaan asemaa on pyritty määrätietoisesti parantamaan asiakastyötä uudistamalla. Asiakkaan asema sosiaalialan viidakossa on kaikesta huolimatta edelleen alisteinen kuten Sosiaali- ja terveysministeriö antoi ymmärtää asiakaspalvelutyön loppuraportissaan:

”Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin vaikuttavat yhteiskunnassa arvot, normit ja lainsäädäntö sekä taloudelliset suhdanteet ja omaksuttu palvelu- ja hoitokulttuuri. Vaikka vapaus, tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus ovat olleet keskeisinä kulmakivinä hyvinvointivaltiota rakennettaessa, niin asiakkaan asema julkisten sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttäjänä on kuitenkin ollut monella tavoin alisteinen järjestelmälle ja sen nimissä toimivalle henkilökunnalle (Sosiaali- ja terveysministeriö 1998, 4)”. Tähän haasteeseen on tullut vastaamaan uusi sosiaalilainsäädännönuudistus.

Sosiaalihuoltolain uudistus tuo mukanaan asiakkaan asemaa parantavia asetuksia. ”Lain lähtökohtana on ollut asiakaslähtöisyyden lisääminen, asiakkaan tarve. (Murto 2012)” Suomen valtio on siirtymässä suuntaan, jossa ymmärretään asiakkaan omat tarpeet ja vapaus valita. Valinnanvapauten suuntavasta mallista esimerkin tarjoaa Tekes eli teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus. Se on tällä hetkellä luomassa sosiaali- ja terveyspalveluille uutta Aktiiviasiakasmallia.

Hanke lähti käyntiin vuoden 2011 alussa ja se on kehitteillä vuoden 2012 loppuun saakka. Aktiiviasiakasmalli on ”asiakkaiden valinnanvapautta korostava, rahoitukseltaan selkeä ja palveluketjun ohjaukseen perustuva toimintamalli... Keskeinen innovaatio on valmistella henkilökohtainen budjetti käyttöön otettavaksi asiakkaiden palveluiden järjestämisessä... Henkilökohtainen budjetti mahdollistaa asiakkaalle tarvitsemiensa palveluiden hankkimisen vapaasti tarjolla olevista vaihtoehdoista... Tavoitteena on kehittää asiakkaan valinnanvapautta korostava, maakunnallinen ikääntyneiden asumispalveluiden palveluohjauksen toimintamalli. (Tekes 2011) Asiakastyö on suuntaamassa entistä enemmän siihen suuntaan, että asiakas voi valita itse yhä enemmän hänelle sopivimpia malleja.

Valinnanvapauden lisäksi myös eettisyyttä korostetaan enenevässä määrin asiakastyötä tarkastellessa. Tähän pureutuu vuonna 2011 julkaistu Sosiaali- ja terveysministeriön ”Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta”, joka esittelee tämän hetken asiakastyötä ja palvelun eettisyyttä seuraavasti: ”Asiakkaan ja potilaan etu edellyttää oikeudenmukaista, kaikille yhtäläisin perustein järjestettyä hoitoa ja palvelua. Hoidon ja palvelun tulee olla laadultaan hyvää, jatkuvaa sekä ajallisesti ja etäisyydeltään kohtuullisesti saatavissa. Hyvää hoitoa ja palvelua on asiakkaan ja potilaan inhimillinen ja yksilöllinen kohtelu, suvaitsevaisuus, hänen terveytensä ja hyvinvointinsa kokonaisvaltainen tarkastelu sekä hänen kielellisen ja vakaumuksellisen taustansa huomioon ottaminen.”

”Uudessa asiantuntijan ja asiakkaan – ihmisten - kohtaamisessa on kysymys myös moraalien uudelleenmuotoutumisesta. Vastakkaisuuksien sijaan uudessa kulttuurissa asioita tarkastellaan aidossa ja arkisessa dialogissa sekä etsitään ihmisiä yhdistäviä kokemuksellisia virityksiä.” (Kuosmanen 2012,8)

Sosiaalialan asiakastyö on kulkenut pitkän taipaleen tähän päivään.”Asiakkaan asema ja asiakkuus ovat muuttuneet suomalaisen sosiaalialan kehittyessä. Alun pitäen kirkon toteuttamasta auttamistyöstä kunnille siirtynyt vaivaishoito on vähitellen kehittynyt lähisääteiseksi sosiaalihuolloksi, palveluja ja taloudellista tukea antavaksi auttamisjärjestelmäksi. Sosiaalihuoltoa toteuttavat monet ammattilaiset palvelun luonteen ja asiakasryhmän mukaan. (Kananen 2011, 21)

”Nykyisen ihmiskäsityksen mukaan sosiaalihuollon asiakas on aktiivinen, ajatteleva ja tunteva subjekti, joka odottaa, että häntä kohdellaan hänen ihmisarvonsa mukaisesti (Ketola 1996, 112)”

On selvää, että asiakkaan asemaa on pyritty, ja pyritään koko ajan parantamaan. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta kirjoittaa [www-](http://www-)

julkaisussaan ”Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta”: ”Ihmisarvon ja perusoikeuksien kunnioituksen tulee näkyä myös asiakkaan ja potilaan omaisten ja läheisten kohtelussa.” Miksi kuitenkin media suoltaa asiakkaan asemaa ja oikeuksia polkevia lööppejä tasaisin väliajoin? Miksi hienot mallit eivät toimi? Onko kysymys siitä, että korulauseet hienoista järjestelmistä jäävät puheen tasolle? Onko kysymys siitä että teorit eivät koskaan pääse toteutumaan käytännön työssä, vaikka sen eteen tehdään koko ajan töitä? On mentävä syvemmälle, jossa hienot teorit saavat lihaa luiden ympärille.

### 3. HYVÄ PALVELU SOSIAALIALAN ASIAKASTYÖSSÄ

Mitä on hyvä palvelu sosiaalialan asiakastyössä? Meillä jokaisella on varmasti omat kokemuksemme hyvästä ja huonosta asiakaspalvelusta. Sosiaaliala antaa kuitenkin omat raaminsa asiakaspalvelun luonteelle. Kysymyksessä ei ole pelkästään hyödykkeen myyminen tai markkinointi hyvää asiakaspalvelua hyödyntäen.



### 3.1. Asiakaspalvelusta hyvään palveluun

Jos lähdemme avaamaan asiakaspalvelun käsitettä, se voidaan esittää hyvinkin yksinkertaisesti, kuten seuraavassa: ”Asiakaspalvelu voidaan pääpiirteittäin jakaa neljään osaan: vuorovaikuttamiseen, asiantuntijatehtäviin, rutiinitehtäviin ja itsepalveluihin” (Reinikka 2008, 3)

Tapio Rissanen on määritellyt palvelun käsitettä kirjassa Hyvä palvelu -Mitä se on? Kuinka se saavutetaan? "Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jolla asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvä, ajan tai materian säästönä jne. (2005)" Rissanen myös luonnehtii, että palvelun huonous tai hyvyys on viime kädessä asiakkaan kokemus.

Savonia Business ammattikorkeakoulun opettaja Anna Hakala luonnehtii hyvää palvelua luentomateriaalissaan (2004) seuraavasti: ”Vuorovaikutussuhde asiakkaan ja kontaktihenkilön välillä on ratkaiseva... Palvelun laadun muodostavat mm. vuorovaikutussuhteet. Palvelun laatuun vaikuttavat: luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen sekä fyysinen ympäristö”.

Työssämme sosiaalialalla ihmisten kohtaaminen on jokapäiväistä. ”Ihminen on sosiaalinen olento. Olemme täysin riippuvaisia kanssaihmisistämme. Saamme tavoitteemme toisten avulla, toisten kanssa ja myös -valitettavasti toisten kustannuksella. Tavoitteiden saavuttaminen tapahtuu vuorovaikutuksen kautta. Vuorovaikutuksessa on kaksi osapuolta: lähettäjä ja vastaanottaja” (Marchwort 2011) Me sosionomit olemme suuressa vastuussa työssämme ”lähettäjän” roolissa. Jokainen olemme vastuussa siitä, kuinka toisia ihmisiä kohtelemme. Ihmisyys antaa meille inhimilliset mahdollisuudet ja rajoitteet.

Sosiaali- ja terveysministeriö tiedottaa verkkosivuillaan potilaan sekä sosiaalihuollonasiakkaan asemasta ja oikeuksista mukaillen lakipykälää: ”Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Potilasta ja sosiaalihuollon asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. (Sosiaali- ja Terveysministeriö 2012)” ”Erytistä huomiota asiakaslaisissa kiinnitetään niiden asiakasryhmien oikeusturvaan, jotka eivät muun lainsäädännön nojalla voi itse pätevästi käyttää määräämisvaltaansa tai joiden edellytykset valvoa itse omaa etuaan ovat käytännössä muuten heikot. Asiakslaki edellyttää, että myös heitä kuullaan ja heidän tahtonsa kiinnitetään huomiota siinä määrin kuin heillä on edellytyksiä arvioida tilannettaan ja eri vaihtoehtojen seurauksia. (Kananoja 2011, 409)”

Laki asettelee raameja asiakaspalveluun mm. seuraavasti: ”Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielsä ja kulttuuritaustansa (Finlex 2000).”

On kysymys kahden ihmisen arvokkaasta kohtaamisesta mahdollisten haastavien elämäntilanteiden ollessa hyvinkin ajankohtaisia. Laitinen ja Pohjola nostavat tärkeänä terminä itsemääräämisoikeuden joka nousee ihmisen kunnioittamisesta oman elämänsä asiantuntijana ja palvelujen kiinnittymisestä tähän asiantuntijuuteen. (Laitinen 2010, 47)

### 3.2. Mikä estää hyvän palvelun toteutumisen?

Suomen laissa on siis selkeästi mainittu asiakkaan oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuoltoon ja asiakkaan kuulemiseen. Suomen laadukas koulutusjärjestelmä takaa

sosiaalialan työntekijöiden ammattitaidon ja tarvittavan tietotason. Mistä syystä sitten olemme edelleen saman ongelman äärellä esimerkiksi vanhustenhoidon laiminlyöntien osalta? Miksi vanhukset ovat onnettomia edelleen vaikka koulutetulla henkilökunnalla on määräykset tuottaa laadukasta ja ihmistä kunnioittavaa palvelua?

Ensimmäinen syy, mikä voi estää laadukkaan asiakaspalvelun toteutumisen on taitamattomuus käyttää oikein sitä valtavan upeaa osaamista, mikä työntekijällä on käytössään. Jokin on mennyt vikaan ja on muodostunut kliininen robottimainen tapa tuottaa sosiaalialan asiakaspalvelua, jota toteuttaa eräänlainen sosiaaliteknikko. Tämä sosiaaliteknikko on sisäistänyt laissa, asetuksissa ja yritysten sisäisissä ohjeistuksissa määritellyt ohjeet ja toimintamallit. Hän on opiskellut lain ja asetukset. Hän on perehtynyt sosiaalialan työhön lukemalla suuren määrän alan työhön tuotettua kirjallisuutta ja hän on tunnollinen määrättyjen normien noudattamisessa. Hän on todellinen ammattilainen, joka hallitsee annetun normiston ja säännöt. Hän toteuttaa juuri hänelle annettua tehtävää tuottaa näiden tietojen pohjalta sosiaalialan asiakaspalvelua. Sosiaaliteknikko on eräänlainen robotti, joka kiireellisen aikataulunsa puitteissa toteuttaa hänelle annettuja tehtäviä. Sosiaaliteknikko tekee työtä, jotta hän saa rahaa elääkseen. Sosiaaliteknikko ei pidä työstään, koska hän tuntee koko ajan riittämättömyyttä työn tekemisestä sillä jotakin puuttuu.

Sosiaalitekniikkous ei kuitenkaan ole parantumaton tila. Hän tarvitsee vain muutoksen siihen, kuinka toisen ihmisen läheisyydessä voi olla kunnioittaen, arvostaen ja kauniisti.

Toinen este kunnioittavan, läsnä olevan asiakaskohtaamisen toteutumiselle voisi olla meidän ihmisten kyky pohtia ja puntaroida asioita. Tässä yhteydessä se on kuitenkin kääntynyt meitä vastaan. Esimerkin tähän antaa Leo Hilden kirjassaan Elämänpyörä 1989. ”Eräs ekonomi, joka toimi konttoripäällikkönä kurssitoverinsa omistamassa liikkeessä, myöhästyi työstään melko säännöllisesti, mistä kurssitoveri-esimies oli myös muutaman kerran huomauttanut. Havaittuaan taas kerran kellon olevan luvattoman paljon ekonomi mietti matkalla toimipaikkaansa: 'Nyt se pahuksen Lauri taas motkottaa tästä myöhästymisestääni. Mitä hiton väliä sillä on, jos myöhästyn muutaman minuutin.

Kyllä minä olen sen puolesta niin paljon raatanut, ettei sen tarvitsisi aina pikkuasioista rähjätä.' Yksinpuhelun jatkuessa tunteet alkoivat jo vähitellen kuohua yli äyräidensä. Kun konttoripäällikkö tuli työpaikalle ja esimies kutsui hänet luokseen (aivan muista syistä), hän haukkui kurssitoveriaan pikkumaiseksi minuuttien kerääjäksi, jonka kanssa hän ei työskentele enää päivääkään. Kaikki tämä tapahtui ennen kuin esimies oli edes avannut suutaan. Onneksi hän tunsu hyvin ystävänsä ja asia unohdettiin. Tällaista nyrkin puristamista housuntaskussa tapaa hämmästyttävän usein... Ei siis ole ihme, jos asiat menevät pieleen, kun nykyhetki, joka on tulevaisuuden tärkein rakennusosa, täytetään menneisyyden kuonalla, jolla ei ole mitään yhteyttä todelliseen elämään tässä ja nyt.” (1989, 15)

Emme siis kykene käyttämään laadukkaasti sitä vähäistäkään aikaa asiakkaan kanssa, jos meidän ajatuksemme on täynnä mennyttä ja tulevaa. Tämä johtaa pahimmillaan välinpitämättömyyteen. ”Välinpitämättömyys on pahinta luonteen heikkoutta, sanoo sosiologi Richard Sennett. Välinpitämättömyyden voittaminen onkin iso haaste nykyihmiselle, koska yhteiskuntien järjestelyt eivät kannusta ihmistä itsensä saati muiden kunnioittamiseen. Vasta itseään kunnioittava ihminen kykenee samassa bändissä soittavien kanssa vuoropuheluun, joka vahvistaa kilpailun ja kampittamisen sijaan todellista kumppanuutta ihmisten ja ryhmien välillä ja samalla antaa pilarit elämälle. (Kuosmanen 2010, 46)

Sivusin johdanto-kappaleessa vanhustyötä ja sen ongelmia. Jos työntekijät kykenisivät siivoamaan ajatuksensa kiireestä ja kaikesta muusta kielteisestä, he kykenisivät toteuttamaan asiakaspalvelua aivan uudella tasolla. Nyt valituksen kiireestä ja väsymyksestä korvaisi rauhallinen läsnä oleva olemus, joka antaisi mahdollisuuden asiakkaan äänen kuulemiselle. (Tolle 2002)

”Me elämme koko ajan puolinaisesti. Toinen osa meistä nukkuu ja näkee menneisyyden ja tulevaisuuden uhkana ja värittää niillä myös tuon toisen osan, jonka me kuvittelemme olevan valveilla. Miten voimme odottaa muutosta tähän riitojen ja kärsimysten

ongelmaan, kun me, ongelmiamme ainoat ratkaisijat emme tee mitään sen hyväksi? (Hildén 1989, 15)”

Kolmas estävä tekijä kunnioittavan asiakaskohtaamisen toteutumiselle voi olla ihmisen halu hallita toista ihmistä. Tähän viittasin jo aiemmin asiakkaan aseman alisteisuuden käsittelyssä. Ihmistä ei kohdata toisena ihmisenä, vaan asiakkaana, miltei esineenä. Asiakas on tänä päivänä puheessa SE Martin Buberin filosofian mukaan. Minä-Se-suhde on suhde, joka lähtee subjektista ja kohdistuu objektiin, jota subjekti havainnoi, luokittelee ja analysoi. Suhde on saatava minä-sinä suhteeksi. Perussanapari Minä-Sinä luo suhteen, jossa subjektilla ei ole mitään objektina. Se, miten sosionimi sanoo Minä, vaikuttaa oleellisesti siihen, miten hän suhtautuu asiakkaaseen, potilaaseen ja työtoveriin. Tämä on tahdon, myös tiedostamisen asia. (Buber 1923)

Se, millä tavoin sosionimi suhtautuu itseensä ihmisenä, välittyy hänen suhtautumisessaan toisiin. Mikäli ”Minä” on välinpitämätön, väsynyt, kyllästynyt, kiireinen tai kadonnut itseltä, ei sosionimi voi lausua ”Sinä”, vaan asiakas ja potilas on hänelle ”Se”. Filosofin Martin Buber kirjassaan Minä ja Sinä 1923 oivaltaa, että elävä yhteisö ei voi olla asetettu ylhäältäpäin, vaan että todellinen yhteisö saavutetaan vain todellisten ihmisten välisten suhteiden kautta. Tämä on tullut selvästi havainnollistetuksi nykyajan ylhäältä rakennettujen valtioiden hajoamisessa. (Kupiainen 1994). Tätä ajatusta voidaan soveltaa hyvin myös asiakkaan kohtaamiseen. Kahden ihmisen välinen suhde on ratkaiseva. Jos asetelma on edelleen ylhäältäpäin rakentuva, hajoaa se palasiksi, eikä se voi silloin olla toista ihmistä kunnioittava. Martin Buberin filosofiassa heijastuu toive, ettei ihmistä koskaan kohdeltaisi kuin esinettä. (Buber 1923)

## 4. SOSIAALITEKNIKOSTA TIETOISEEN LÄSNÄOLOON

”Tietoinen läsnäolo tarkoittaa tarkkaavaisuuden suuntaamista juuri käsillä olevaan hetkeen. Henkilö havainnoi ja kuvailee kokemuksiaan (ruumiintuntemuksiaan, tunteitaan tai ajatuksiaan) arvottomamatta ja pyrkimättä muuttamaan niitä. Tietoista läsnäoloa voisi luonnehtia hyväksyväksi avoimuudeksi ja uteliaisuudeksi omille kokemuksille.” (Suomalainen lääkäriseura Duodecim 2011)

### 4.1. Fyysisestä tilasta yhteisen tilan etsimiseen

Ihmisiä yhdistää samat fyysiset tarpeet (ravinnon, suojan, terveyden...). Niiden tyydyttäminen on ihmisten yhteinen intressi. Kuten tiedämme, yhteisen rakentaminen pelkästään fyysisten ja materiaalisten tarpeiden perustalle, ei kuitenkaan tee ihmisestä vielä ”sitä mitä hän voi olla”. Ihmisellä on myös henkisiä – sielun - tarpeita, joihin vastaamista hän ei voi ulkoistaa valtiolle, puolueelle, ammattiliitolle tms... Velvollisuudet toista ihmistä, ja myös luontoa, kohtaan tulevat kaiken perustaksi. Ihminen alkaa vahvistua moraalissa ja hän haluaa tehdä pyyteettömästi hyvää. Kyse on lähimmäisen-rakkaudesta. (Kuosmanen 4-5, 2012)

”Aikaamme leimaa monisuorittaminen. Olemme tavallaan läsnä, mutta emme kuitenkaan ole. Esimerkiksi aamiaispöydässä näppäillään kännykkää samalla, kun jutellaan perheen kanssa. Elämä alkaa tuntua suorittamisen takia stressaavalta. Jos harjoittelee syömään tietoisesti ja läsnäolevasti, se antaa ihan uuden perspektiivin ruokailuhetkeen” (Haikarainen 2012, 22)

Tuija Ketola ja Tuomo Kokkonen listaavat kirjassaan Sosiaalialan työn lähtökohtia (1996, 115) asiakastyön ulottuvuuksia, joita ovat: 1. Fyysisen tilan käsittely ja säätely 2.

Ruumiillisuuden säätely **3. Läsnaolo** 4. Sosiaalisen tilan raivaaminen 5. Kurinpito 6. Kategoriattomien tilojen käsittely. Läsnaolosta he kirjoittavat seuraavasti: ”Sosiaalialan työntekijöiden keskeinen tehtävä on olla läsnä ja saatavilla. Esimerkiksi sosiaalihuollon laitoksissa toiminta-ajatuksena on työntekijöiden ympärivuorokautinen saatavilla oleminen. Läsnaololla tuotetaan ja uusinnetaan sosiaalista turvallisuutta.” Ketolan ja Kokkosen määritelmä läsnaolosta korostaa läsnaolon fyysistä puolta. Kuten Tolle perustele läsnaolon Voima-kirjassaan (2002) fyysisyys ei riitä. Jotta työntekijä kykenisi tarjoamaan kunnioittavan ja läsnä olevan ilmapiirin on hänen oltava läsnä myös henkisellä tasolla.

Suomessa on tapana todeta: ”Liika on liikaa”. Sama pätee myös välittämiseen ja läsnä olevaan työotteeseen. Työntekijä, joka on läsnä, ei pysty tukahduttamaan kohdattavaa ihmistä, sillä hänen aistinsa ovat valppaat lukemaan myös signaaleja tilan tarpeesta. Siispä läsnaoloa ei saa sekoittaa äärimmäiseen, ylilyövään empatiaan ja voivotteluun. Seuraavassa esimerkissä tulee ilmi hyvin se, kuinka kokemus tuesta ja läsnaolosta tarvitsee myös sopivassa määrin tilaa ja etäisyyttä:

”Syöpään sairastunut ihminen saa tukea monilta eri tahoilta sairautensa aikana. Ulla-Sisko Lehto Järnstedt tutki melanooma- rintasyöpäpotilaiden saamaa sosiaalista tukea tarkemmin (2000). Potilaista suurin osa koki saaneensa tukea puolisoltaan (mikäli sellainen oli olemassa) sekä lääkäriltä ja hoitajalta. Muista lähteistä, kuten perheeltä, sukulaisilta, ystävilta, muilta potilailta ja tutuilta saatu tuki oli sekin varsin merkittävää. Naiset näyttivät saavan sairaanhoitajilta erityisen paljon tukea sairastaessaan rintasyöpää. Tuen laatu oli hieman erilaista eri ryhmissä: terveydenhuollon ammattilaiset tukivat tiedolla, hoidolla ja ystävällisyydellä, mutta erityisesti hyväksymällä potilaan syövän. Puolison tuki oli enemmän optimismia, ystävällisyyttä ja välittämistä, empatiaa. Kaikki tuki oli varmasti tarpeen. Selviytymisen eväät näyttivät olevan hieman eri asia kuin koettu sosiaalinen tuki. Miehet saivat syövän kanssa selviytymisessä vaikuttavinta tukea muilta potilailta. Naisilla vaikuttavin apu selviytymiseen oli ystävät. Tutkija pohtii, voisiko tämä johtua siitä, että kyseiset, vaikuttavimmat ryhmät olisivat tällaisessa vaikeassa tilanteessa sopivan kaukana ja sopivan lähellä. Läsnaolo saa tässä tavallaan

uuden ulottuvuuden, sopivan etäisyyden. On siis tärkeätä, että ihmisillä on läheisimpien suhteiden lisäksi myös hieman etäämmällä olevia tukirakenteita, jotka ovat läsnä tarvittaessa” (Heinonen jne. 2004, 23-24). Ei siis ole aina tärkeintä se, että henkilö, jonka rinnalla kuljemme saa jakamattoman huomiomme tauotta. On myös ymmärrettävä ja annettava tilaa omille ajatuksille ja tunteille.

Eckhart Tolle kirjassaan *Läsnäolon Voima* (2002) haluaa kehottaa jokaista ihmistä havahtumaan läsnäolon todellisuuteen. Samoin sosiaalialalla läsnäolon filosofiaa tarvitaan herättämään jokaisen ihmisen yksilöllinen tarkkaavaisuus uudelleen henkiin, joka auttaa työssä sosiaalialalla kunnioittavaan kohtaamiseen. Kun työntekijä kohtaa toisen ihmisen työssään ja hän on läsnäolon ympäröimä, kohtaaminen on kunnioittavaa ja tasa-arvoista. Työ ei voi urautua uriin ja muotoutua rutiinimaiseksi jos tarkkaavaisuus säilyy joka päivä. Jokainen tilanne saa uuden merkityksen ja jokaisesta hetkestä voi nauttia koska niistä tulee uusia ja aitoja.

Tollen (2002) tarjoamia läsnäolontaidon oppeja voidaan hyödyntää sosiaalialan työssä hyvinkin konkreettisesti ja arkipäiväisissä tehtävissä. Jokainen varmasti tunnistaa itsessään piirteen joka tulee esille helposti työn muuttuessa ”rutiinimaiseksi”. Aluksi, kun työtehtäviä aloitellaan, vaatii työ keskittymistä. Uudet asiakastapaamiset ovat jännittäviä ja niihin käytetään aikaa ja ajatuksia. Kun työ alkaa olla tuttua, sen tekemiseen ei enää käytetäkään ajattelua ja vaivaa. Työstä on tullut rutiinimaista ja se tehdään tietyllä opitulla kaavalla. Tässä on hyvä esimerkki siitä, kun läsnäolo on karannut työnteosta. Työ ei enää ansaitse huomiotamme vaan on kokemus siitä, että sen tekemisen tapa on opittu. Kuitenkaan yksikään asiakaskohtaaminen tai työpäivä ei ole samanlainen ja jokainen hetki tarvitsee huomiomme -läsnä olomme.

#### 4.2. Aito läsnäolo



Oivan esimerkin läsnäolosta antaa Leo Hildén kirjassaan *Elämänpyörä*: ”Eräässä itämaisessa tarinassa kerrotaan miehestä, jota jättiläistiikeri ajoi takaa. Paetessaan petoa mies päätyi rotkon reunalle. Etsiessään hädissään pelastumismahdollisuuksia hän huomasi köynnöksen, jota pitkin hän alkoi laskeutua rotkon pohjalle. Päästyään puoleen väliin mies havaitsi toisen nälkäisen tiikerin odottavan rotkon pohjalla. Ongelmaa ei suinkaan vähentänyt se, että mies huomasi yläpuolellaan kaksi hiirtä, jotka uutterasti nakersivat köynnöstä poikki. Epätoivoisena mies katseli ympärilleen ja näki hieman alempana suuren pensaa täynnä juuri kypsyneitä viinirypäleitä. Hän laskeutui alemmas, irrotti tertun ja alkoi syödä herkullisia rypäleitä.” (1989, 12) Tämä tarina siirtyy esimerkiksi vanhustenhuollon ongelmiin suoraan. Se pieni aika, joka työntekijällä on vanhuksen kanssa, tulisi käyttää hyödyksi ollen läsnä vanhuksen kanssa tehtävän työn lomassa. Ajatuksia ei tulisi keskittää kiireeseen (tiikeri, katkeava köysi) vaan vanhukseen, omaan itseensä ja todelliseen hetkeen (rypäleet). Vaikka aika ei lisääny ja tehtävä työnkuva ei muutu, muuttuu toiminnan luonne täysin. Työntekijän ollessa läsnä saa vanhus aivan erilaisen kokemuksen ihmisen läsnäolosta tuon pienen hetken verran mikä työntekijällä on käytettävissä.

Läsnäolon toteutuminen ei ole itsestään selvää, ainakaan aluksi. Se vaatii tarkkaavaisuutta, jotta ei lipsahda takaisin totuttuihin rutiineihin. ”Läsnäolon tilaa voidaan verrata odottamiseen. On olemassa laadultaan erilaista, täydellistä valppautta vaativaa odottamista. Jotakin voi tapahtua minä hetkenä tahansa, ja ellet ole täysin valveilla ja täysin hiljaa, et havaitse sitä... Tuossa tilassa koko tarkkaavaisuutesi kohdistuu nykyhetkeen. Siinä ei ole hitustakaan halveksuntaa, ei ajattelua, muistelemista tai odotusta. Siinä ei ole jännitteitä ei pelkoa, vain valpas läsnäolo. Koko olemuksesi on läsnä, jokainen kehosi solu.” (Tolle 2002, 102)

On tavallista että työntekijä elää koko työpäivänsä ajan menneessä tai tulevassa. Hän miettii työtä tehdessään aamullista riitaa tai illan tulevia juhlia. Työtä tekevän henkilön on vaikea olla läsnä, jos hänen ajatuksensa harhailevat. Tästä syystä läsnäolon filosofia tarjoaa mahdollisuuden muuttaa asiakaspalvelun laatua pelkästään havahtumalla nykyisyyteen. ”Ihminen on tässä ja nyt, vaikka hänen ajattelunsa kiitäytyy

menneisyydestä tulevaisuuteen usein niin kiivastahtisesti, että hän menettää otteensa nyt-hetkeen, joka kuitenkin on hänen ainoa kiinnekohtansa ajassa. Tietyllä tavalla ihmisellä ei ole muuta paikkaa kuin tässä eikä muuta aikaa kuin nyt. Läsä hän voi olla ainoastaan tässä ja nyt. (Heinonen jne. 2004, 12)” ”Oletko koskaan kokenut, tehnyt ajatellut tai tuntenut mitään läsnä olevan hetken ulkopuolella? Kuvitteletko, että joskus voisit? Onko mahdollista, että jotakin voisi tapahtua tai olla läsnä olevan hetken ulkopuolella? Vastaus on aivan selvä, eikö totta? Mikään ei koskaan tapahtunut menneisyydessä. Se tapahtui läsnä olevassa hetkessä. Mitään ei koskaan tapahdu tulevaisuudessa. Se tapahtuu läsnä olevassa hetkessä.” (Tolle 2002, 64)

Läsäolo on myös helppo ymmärtää väärin. Se ei ole syvää meditointia. Se ei ole jotakin mihin keskittyä ja upota vaan päinvastoin, se on valppauden tila, jota avaa hyvin seuraava esimerkki: ”Selvittääkseen oppilaidensa läsnäolon syvyyden joillakin Zen mestareilla on ollut tapana hiipiä heidän taakseen ja yhtäkkiä sivaltaa oppilasta kepillä. Melkoinen järkytys! Jos oppilas olisi ollut täysin läsnä ja valppauden tilassa hän olisi huomannut opettajan lähestyvän takaapäin ja pysäyttänyt tämän tai väistynyt sivuun. Mutta jos isku osui häneen, se merkisi, että oppilas oli uppoutunut ajatuksiinsa. Eli hän oli poissa, tiedostamaton (Tolle 2002, 101)” Läsäolon tilaa ei siis tule sekoittaa meditatiiviseen tilaan, jossa ollaan mielen syövereissä, poissa tiedostavasta maailmasta. Läsä ollen sosiaalialan työntekijä voi todella kuunnella asiakastaan ja tuottaa tälle tunteen siitä, että häntä on aidosti kuunneltu ja hänet on nähty.

Läsäolon yksi ilmenemismuoto on lähimmäisenrakkaus. Läsäolo on lähimmäisenrakkautta puhtaimmillaan ilman uskonnollisia vaikutteita. ”Rakkauden palauttaminen keskeiseksi osaksi tieteellistä keskustelua on välttämätöntä, koska tämä antaa tieteelle ja hoitotyön käytännölle sen eettisen perusarvon ”sävellajin”, jonka mukaan ihmisen kuuleminen määräytyy (Kankare 2006, 35)” Kankare kirjoittaa lähimmäisenrakkauden olevan yksi hoitotyön perustehtävistä, tätä se on myös laajemmin sosiaalialalla.

#### 4.3. Läsä olevan hetken tavoittaminen

Läsäolon tavoittaminen ei tapahdu itsestään, se tarvitsee tarkkaavaisuutta. Vapauttavaa on kuitenkin tieto siitä, että jokainen voi saavuttaa läsnä olevan hetken nyt ja heti. Avuksi voi ottaa erilaisia harjoituksia.

##### *Käsien tiedostaminen*

*Kiinnitä aluksi huomio suoraa käsiisi, missä asennossa ne tällä hetkellä ovatkin niin ettet katso niihin. Anna tietoisuutesi täyttää kädet sisältä ulospäin, luista aina ihoon ja kynsiin saakka. Avaudu kaikille tuntemuksille sormenpäissä ja sormissa, tunne ilma sormien välissä ja ympärillä, aisti se kämmenselissä ja kämmenissä, peukaloissa ja ranteissa. Ole avoin tuntoaistimuksille niissä kohdissa, joissa kädet koskettavat jotain kohdetta, kuten tuolia, tyynyä tai polvia, jos kätesi lepäävät niillä. Pane merkille pinnan tuntu ja lämpötila, kovuus tai pehmeys, viileys ja lämpö -mitä sitten tunnetkin. Siirrä kädet nyt tuolille jossa istut, ja kosketa tuolin syrjää sormenpäillä hyvin kevyesti pysyen samalla tietoisena tuntemuksista sormissa. Tartu sitten tuolin reunoihin ja kiinnitä huomiota fyysisiin tuntemuksiin tarttumiskohdissa. Tuo tietoisuus sormiin, tutki tarkkaavaisesti sormien ja tuolin välistä kontaktia. Tunne lihasten kireys, mahdollinen viileys tai kihelmöinti ja kaikki muutkin aistimukset. Ja sitten vain irrota otteesi, pysyt tietoisena käsistä ja tutkit, muuttuvatko aistimukset millään tavalla, kun pysähdyt hetkeksi tuntemaan, mitä käsissäsi tapahtuu juuri nyt. (Williams, 2009, 131)*

Tätä harjoitusta voi käyttää apuna läsnä olevan hetken tavoittamiseen, mutta on muistettava, että tarkoitus ei ole keskittyä johonkin asiaan transsimaisesti sulkien kaikki muut pois -päinvastoin. Tarkoitus on virittää aistit niin avoimiksi ja tarkkaavaisiksi, että maailman voin nähdä kirkkaana ja uutena. Varo siis syventymästä liikaa yhteen seikkaan, jotta et menetä aistiherkkyttä kaikkeen muuhun. Harjoittaessasi läsnä olevan hetken tavoittamista voit siirtää sen mihin elämäntilanteeseen haluat. Taitava läsnäolija ei menetä herkkyyttään missään vaiheessa vaan voi kokea rauhaa ja onnea kaikessa

tekemisessään vai olemalla läsnä. Kuvittele, minkä muutoksen voi saada aikaa asiakaskohtaamisessa kun edellisen harjoituksen kohdistaa toiseen ihmiseen. (Tolle 2002)

”Sinun on murrettava vanha, läsnä olevan hetken kieltävä ja sitä vastustava suhtautumistapa. Irrota huomio aina menneestä ja tulevasta silloin, kun niitä ei tarvita. Pysyttele arkipäivän elämässäsi mahdollisimman paljon poissa ajan ulottuvuudesta. Jos sinun on vaikea päästä suoraan läsnä olevaan hetkeen, aloita tarkkailemalla mieleesi piintynyttä taipumusta paeta läsnäoloa. Tulet huomaamaan, että kuvittelet usein tulevaisuuden tätä hetkeä paremmaksi tai huonommaksi. Mikäli tulevaisuuden kuvitelma on parempi, se herättää toivoa tai miellyttävää odotusta. Mikäli se on huonompi, se synnyttää pelkoa. Kumpikin on pelkkää kuvittelua. Itsetarkkailu tuo elämääsi automaattisesti läsnäoloa. Heti huomattessasi, ettet ole läsnä, olet läsnä. Milloin tahansa pystyt tarkkailemaan mieltäsi et ole enää sen ansassa. (Tolle 2002, 65)”

Läsnä olevan hetken voi tavoittaa tässä ja nyt. Sitä ei tarvitse odottaa päiviä tai viikkoja. Pääset sen sisälle aina kun tahdot. Tämä vaatii vain alkuun pientä harjoittelua. Se, mikä saa ihmisen tavoittamaan läsnä olevan hetken, voi vaihdella valtavasti. Joillekin luonto, voi olla tie läsnäoloon, jotkut pääsevät sen ytimeen pyykkiä pestessään. Perimmäisenä lähtökohtana on kiinnittää huomio siihen, mitä juuri nyt olet tekemässä ja unohtaa kaikki muu ympärillä tai oman pään sisällä tapahtuva hälinä. Tee se, mitä olet juuri nyt tekemässä mahdollisimman hyvin. Tämä hetki on kaikki mitä sinulla on. Et voi enää vaikuttaa siihen, mitä tapahtui tunti sitten tai mitä tulee tapahtumaan huomenna, mutta voit vaikuttaa siihen, mitä koet juuri nyt. Avain onneen piilee tässä yksinkertaisessa oivalluksessa. Nyt on kaikki mitä sinulla on ja sinulla on mahdollisuus vaikuttaa tämän hetken laatuun. Kun unohdat kaiken muun ja keskityt läsnä olevaan hetkeen, elämä saa aivan uuden kaiun. (Tolle 2002)

Kun kohtaat asiakkaan, *ihmisen* sosiaalialan työntekijänä ole läsnä ja tarkkaile mieltäsi, ajatuksiasi ja emootioitasi samoin kuin reaktioitasi eri tilanteissa. Ole ainakin yhtä kiinnostunut omista reaktioistasi kuin tilanteesta tai henkilöstä, jonka kanssa teet työtäsi

ja joka saa sinut reagoimaan. Pane merkille, miten usein tarkkaavaisuutesi on suuntautunut menneeseen tai tulevaan. Älä arvioi tai erittele tarkkailun kohdetta. Katsele ajatusta, koe emootio, huomioi reaktio. Älä tee niistä henkilökohtaista ongelmaa: koet mielesi sisällön takana seesteisen, tarkkailevan olemuksen, itse tyynen silminnäkijän. (Tolle 2002, 65) Tämä ei siis tarkoita sitä, että olet niin uppoutunut omiin reaktioihisi ettet huomioisi ihmistä vierelläsi vaan päinvastoin. Olet omien reaktioidesi herra ja pystyt huomioimaan henkilön läsnä ollen ja hyvin. Toimimalla näin, et ole voinut päättää tilanteen kulkua ennalta käsin vaan jokainen tapaamasi henkilö saa mahdollisuuden aitoon kohtaamiseen.

Meidän on oltava valmiit kohtaamaan omat heikkoutemme ja haasteemme työssä ihmisten kanssa. Meidän on ensin opittava tuntemaan itsemme, ennen kuin voimme kohdata avoimesti ja läsnä ollen toisen ihmisen. Niin kauan kun omat heikkoutemme ovat vastassamme, emme ole valmiita aitoon kohtaamiseen. Kun olemme sinut itsemme kanssa ja vapautuneet menneisyyden ja tulevaisuuden vankilasta, voimme keskittyä toiseen ihmiseen. ”Ajattelen, siis olen olemassa (Cogito ergo sum)’ totesi aikoinaan Descartes (1596-1650). Hänen olisi ehkä sittenkin pitänyt sanoa päinvastoin: ”Olen, siis ajattelen”, koska oleminen on ensisijaista ja ajattelu tulee vasta sen jälkeen. Lausuma: ”minä olen” sisältää paljon, itse asiassa kaiken. Siitä juontuu tunteita, ajattelua ja toimintaa. Vastasyntynyt lapsi on ja tuntee, vaikka ajattelu ja puhuminen vasta odottavat ilmentymistä. (Heinonen jne. 2004, 12) ” ”Mieli on työväline. Sitä käytetään tiettyyn tarkoitukseen. Työn tehtyäsi panet työvälineen pois. Useimmilla ihmisillä 80-90% ajattelusta on kuitenkin pelkkää hyödytöntä toistoa. Ajattelu häiritsee usein myös toiminta ja on luonteeltaan kielteistä. Siksi suuri osa ajattelusta on kaiken lisäksi vahingollista. Tarkkaile mieltäsi niin tulet huomaamaan tämän pitävän paikkansa. Ajattelu tuhoaa elämänenergiaa. Pakonomainen ajattelu on itse asiassa riippuvuutta. Mikä on riippuvuuden tunnusmerkki? Yksinkertaisesti tämä: et pysty lopettamaan.” (Tolle 2002, 35)

## 5. POHDINTA

Tämä opinnäytetyö saattoi minut syvälliselle taipaleelle todellisen, toista ihmistä kunnioittavan, läsnä olevan asiakaspalvelukohtaamisen tiellä. Työssäni kulki koko ajan mukana ihmisyyys ja sen rajoittavat, sekä mahdollisuuksia antavat ulottuvuudet. Ihminen on todella monimutkainen kokonaisuus. Meissä on kaikki mahdollisuudet toteuttaa rakastavaa, lähimmäistä kunnioittavaa yhteiskuntaa. Silti meitä rajoittaa omien tarpeittemme tyydytystä toteuttava puoli. Se nostaa päätään miltei jokaisella elämän alueella. Tällä työllä haluan nostaa esille läsnäolon voiman ja sen mahdollisuudet murtaa vääristyneitä ajatusmalleja. Läsnä ollen, emme kiinnitä huomiota enää epäoleellisiin turhuuksiin, vaan haluamme toteuttaa elämäämme rakastaen ja palvellen

lähimmäisiämme. Henkilökohtaisesti uskon läsnäolon voimaan ja sen mahdollisuuksiin sosiaalialan työssä. Mielestäni hyvä palvelu voi toteutua sosiaalialan asiakaspalvelussa vain silloin kun ihminen on oppinut olemaan läsnä.

Sivuan tässä työssä useamman kerran vanhustenhuollon työntekijöiden arkea. Pysin tietoisesti kyseenalaistamaan ajatusta siitä, että pelkkä kiire ja ajan puute kelpaisi selitykseksi, mikäli vanhus on kokenut tulleeensa kohdelluksi kaltoin. On syytä kuitenkin vielä alleviivata sitä seikkaa, että en missään nimessä väheksy vanhustyön todellista kiirettä tai aliarvioi hoitajien halua tehdä työtään hyvin. Olen tietoisesti halunnut ottaa kärjistävän tyylin esittää asioita, jotta keskustelu ja huomio kohdistuisi todelliseen ongelmaan -työnteon laatuun. En siis missään nimessä halua nostaa jotakin tiettyä ammattikuntaa esille työn huonon laadun toteuttajan. Kyseessä on vain satunnainen esimerkki. Ongelma koskee kaikkia aloja niin sosiaalisen työn saralla, kuin muillakin aloilla. Minulla on suuri kunnioitus kaikkia ammatteja kohtaan, jotka ihmiset ovat valinneet aidosta halusta tehdä toisen ihmisen hyväksi.

Olen työskennellyt asiakaspalvelutyössä viimeiset 15 vuotta. Suurimman osan tästä ajasta olen ollut asiakaspalvelijana, osan kaupanalan esimiehenä ja viimeiset vuodet sosiaalialalla asiakaskohtamisissa. Tänä aikana olen ollut useamman työnantajan palveluksessa ja päässyt seuraamaan heidän oppejaan siitä, millaista on hyvä asiakaspalvelu. Syy, mikä ajoi minut kaupan alalta sosiaalialalle, oli tarve löytää ihmistä arvostavampia työtehtäviä ja työelämänarvoja. Viimeiset viisi vuotta olen päässyt seuraamaan asiakaspalvelua sosiaalialan näkökulmasta. Mielenkiintoista on se, että näiden kahden hyvin erilaisen alan näkemykset asiakaspalvelusta kohtaavat hyvin monessa kohtaa. Tehokkuus, tuottavuus ja taloudellisuus ei missään nimessä rajoitu kaupan alalle yksin.

Asiakkaiden aito, kunnioittava ja läsnä oleva kohtaaminen ei toteudu sosiaalialalla lainkaan siinä määrin kuin olin odottanut. Tämä opinnäytetyö toi esiin vastaukset, jotka löysin matkallani etsiessäni tapaa toteuttaa arvokas asiakaskohtaaminen. Näiden oivallusten saattamana, tämä opinnäytetyö pyrkii tarjoamaan uuden näkökulman työn

tekemiseen niin sosiaalialalla kuin millä tahansa muulla alalla hyödyntäen läsnäolonfilosofiaa.

Termi *läsnäolo*, tuli vastaan ensimmäisen kerran nelisen vuotta sitten, kun ystäväni suosittelemana aloin lukea Eckhart Tollen kirjoittamaa kirjaa *Läsnäolon Voima*. Voin yhtyä täysin kirjan esipuheen kirjoittaneen Marc Allenin sanoihin: ”Tämä kirja on saanut minut tajuamaan, että elämäni jokainen hetki on ihme” ja että ”Meidän on opittava ymmärtämään oma osuutemme omien murheittemme aiheuttajana.” Tuon lukukokemuksen jälkeen minusta tuli läsnä olevan hetken tavoittelija ja aloin ymmärtämään jokaisen ihmisen omaa vastuuta omasta onnestaan. Nyt sosiaalialalla työskennellessäni, olen ammentanut valtavasti voimaa läsnäolon taidosta omassa työssäni. Olen kokenut, kuinka se auttaa minua jaksamaan omassa työssäni, kuinka pystyn palvelemaan paremmin kohtaamiani ihmisiä.

Oma kokemukseni on, että sosiaalialaa pidetään yhtenä ns. kutsumusalasta. Tästäkin syystä voisi olettaa, että halu olla asiakasta läsnä tulisi luonnollisesti. Kuitenkaan asiakkaiden kokemukset viestivät muuta. Ei toki ole koskaan alaa, joka olisi läpeensä paha tai läpeensä hyvä, niin kauan kun ihmiset työtä tekevät. Väitän kuitenkin omiin kokemuksiini pohjaten, että laadukas -läsnä oleva hetki esimerkiksi masentuneelle nuorelle on merkityksellisempi ja eheyttävämpi kuin kuukauden kestänyt asiakassuhde ilman läsnäoloa ja pysähtymistä.

Minun mielestäni ihmisten tulee kantaa vastuuta niin omasta, kuin myös toisten ihmisten hyvinvoinnista. Kysymys siitä kuinka tämä tulisi tehdä, on olennainen. Arvostelu, itsensä pelastajaksi nostaminen tai toiminnasta palkintoa odottaminen eivät ole ratkaisuina minkään arvoisia. Mikä sitten? Mistä löytyy vilpittömän halu auttaa toista? Ratkaisun tarjoaa ainoastaan ihmisen aito halu pysähtyä ja miettiä omaa itseään ja motiivejaan.



”Jos haluamme tuntea ja ymmärtää erilaisia ihmisiä, meidän on lähetävä omasta itsestämme... Ihmisten erilaisuudessa on voimaa. (Marckworth 2011, 20)” Kun alkaa ymmärtämään itseään, voi ymmärtää paremmin myös ympäristöään. Kun ymmärtää ympäristöään ja kokee sitä kohtaan yhteenkuuluvuutta, ei halua enää satuttaa muita ihmisiä eikä riistää luontoa. Lopulta osaa olla läsnä ja nauttia elämästä niin, ettei riistä muita siinä nautiskellessa. Kuten Reijo Wilenius kirjassaan -Mitä On Ihminen, toteaa: "Elämän mieli ei nähdäkseni ole vain siinä, että yksilö kehittää itseään, kykyjään, vaan siinä, mitä hän tekee kyvyillään toisille ihmisille ja luonnolle"

## LÄHTEET

Buber, Martin. Minä ja sinä (Ich und Du, 19230). WSOY, Helsinki 1993.

Eskola, Seikko & Hellsten, Sirkku & von Hertzee, Gustav & Julkunen, Ilse & Lemmetyinen, Antti & Nätkin, Ritva & Ojapelto, Ari & Pihkala, Juha & Pursiainen, Terho & Sipponen, Kauko & Sipilä, Jorma. Optiovoitto koko kansalle -Hyvinvointiyhteiskunnan tulevaisuus, Gummerus, Jyväskylä, Helsinki, 1998

Hakala, Anna. Luentomateriaali, henkilökohtainen myyntityö ja asiakaspalvelu, Pohjois-Savon ammattikorkeakoulu, 2004

Hakkarainen, Anna. Terveystyö. Läsnaolo on taitolaji. Luettu 30.10 2012 <http://www.rentoutus-stressinhallinta.info/terveydeksi3.pdf>

Heinonen, Jarmo & Herten, Gustav & Kuusi, Osmo. NYT on ennen huomista @Ekosäätiö ja Syöpäsäätiö, Gummerus Kirjapaino Oy, Saarijärvi 2004

Henriksson, Lea & Wrede Sirpa. Hyvinvointityön ammatit, Gaudeamus kirja, Helsinki 2004

Hildén, Leo. Elämän Pyörä, WSOY, Juva 1989

Huono pomo syö työhalut. Alma Media/Kaupalehti 2.12.2011. Luettu 29.10.2012 <http://www.kaupalehti.fi/etusivu/huono+pomo+syo+tyohalut/201112106503>

Kananen, Johannes & Saari, Juho. Ajatuksen voima -Ideat hyvinvointivaltion uudistamisesta, Minerva Kustannus Oy, Jyväskylä 2009

Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo. Sosiaalityön Käsikirja, Tietosanoma Oy, Helsinki 2011

Kankare, Harri & Lintula, Hanna. Vanhuksen äänen kuuleminen, Kustannusyhtiö Tammi, Vantaa 2006

Ketola, Tuija & Kokkonen, Tuomo. Sosiaalialan Työn Lähtökohtia, Kirjayhtymä Oy, Tampere 1996

Kuosmanen Voitto 2011. Ristiriidoista suvaitsevaan maailmaan. Pohjoista puhetta, 3. Pohjolan Sanomat 26.11.2011, Lapin Kansa 11.12.2011.

Kuosmanen, Voitto 2012b. Ihmiseksi kasvaminen kilpailuyhteiskunnassa. Luento. Kemin työväenopisto. 22.3.2012.

Kuosmanen, Voitto 2010c. Kohti ihmistä kunnioittavaa maailmaa. Katseita ihmiseen ja ihmiseksi kasvamisen maisemaan. Juvenes Print – Tampereen yliopistopaino Oy, Tampere. URL: <http://www3.tokem.fi/hku/vkuosmanen/Voitto%20Kuosmanen%202010%20Kohti%20ihmist%C3%A4%20kunnioittavaa%20maailmaa.pdf>

Kuosmanen, Voitto 2012. Yhteiskunnan muutos haastaa palvelut, asiantuntijuuden ja asiakkuuden rakentamaan sosiaalipedagogiselle perustalle. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja. Vuosikirja 2012. 13. vuosikerta. Suomen sosiaalipedagoginen seura ry, Kopiojyvä: Kuopio. Sivut 133 – 144.

Kupiainen, Reijo. Dialogi maailmasuhteena. N&N Filosofinen aikakauslehti 1994. Luettu 13.11.2012 [http://netn.fi/194/netn\\_194\\_kirja5.html](http://netn.fi/194/netn_194_kirja5.html)

Känkäinen, Päivi. Lastensuojelun sosiaalityön historia Suomessa 1800-luvun lopulta 1990-luvulle. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma, Yhteiskunta- ja kauppatieteiden tiedekunta, Yhteiskuntatieteiden laitos, Sosiaalityö, Itä-Suomen yliopisto, Toukokuu 2012, Luettu 6.11.2012 [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20120620/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20120620.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20120620/urn_nbn_fi_uef-20120620.pdf)

Lainsäädäntö. Säädökset alkuperäisinä, 2000, 812/2000. Luettu 5.8.2012 <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2000/20000812>

Laitinen, Merja; Pohjola, Anneli. Asiakkuus Sosiaalityössä, Gaudeamus: Helsinki 2010

Marckwort, Raija j& Auvo. Yrityskirjat Oy, Helsinki 2011

Murto, Liisa. Sosiaalihuoltolain uudistushanke, Mikä muuttuu? 25.1.2012. Luettu 2.11.2012 [http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/310112155751HJ/\\$File/Murto250112.pdf?openElement](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/310112155751HJ/$File/Murto250112.pdf?openElement)

Ohjaus ja Valvonta. Sosiaalihuolto, Vanhustenhuolto 2012. Luettu 2.11.2012 [http://www.valvira.fi/ohjaus\\_ja\\_valvonta/sosiaalihuolto/vanhustenhuolto](http://www.valvira.fi/ohjaus_ja_valvonta/sosiaalihuolto/vanhustenhuolto)

Piriä-Mänttari, Annakaisa. Helsingin Sanomat verkkolehti, 10.8.2009, Päiväkodin aloitus vaatii aikaa ja vanhemman läsnäoloa. Luettu 30.10.2012 <http://www.hs.fi/omaelama/artikkeli/P%C3%A4iv>

%C3%A4kodin+aloitus+vaatii+aikaa+ja+vanhemman+l%C3%A4sn%C3%A4oloa/1135248343700

Potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. 23.1.2012. Luettu 2.22.2012  
[http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/asiakkaanoikeudet](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/asiakkaanoikeudet)

Reinikka, Mikko: Insinööriyö. Asiakaspalvelun ja prosessien nykytilatutkimus ja kehitysanalyysi, 2008

Rissanen, Tapio. Hyvä Palvelu, Kustannusyhtiö Pohjantähti, 2005. Luettu 28.10.2012  
<http://www.alan-ammattilaiset.net/Kotisivut/vero/>

Salzberg, Sharon. Lempeyden tie -kumouksellinen onnellisuuden taito, Basam books, Helsinki 2003

Sipilä, Jorma, Asiantuntija ja asiakas -myymmekö tunteja vai tulosta? WSOY, Porvoo 1998

Sipilä, Jorma. Sosiaalityön jäljillä, Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki 1989

Sosiaali- ja Terveyspalvelut. Projektit, 2011. Luettu 2.8.2012  
<http://www.tekes.fi/ohjelmat/Serve/Projektit>

Sjöroos, Margit. Myötätunto -Ole läsnä, elä mukana, Mineva Kustannus Oy, Juva 2010

Sosiaali- ja Terveysministeriö. Sosiaali- ja terveyspalveluosasto, Läheisyyttä Asiakastyöhön -Lähipalvelutyöryhmän asiakastyöprojektin loppuraportti, Oy Edita Ab, Helsinki 1998

Tietoinen läsnäolo. Suomalainen lääkäriseura Duodecim 2011. Luettu 3.5.2012  
[http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=nix01057](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=nix01057)

Tolle, Eckhart. Läsnäolon voima -tie henkiseen heräämiseen, Basam Books, Helsinki, 2002

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE. Sosiaali- ja Terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta. Helsinki 2011. Luettu

1.11.2012 [http://www.etene.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=63023&name=DLFE-2903.pdf](http://www.etene.fi/c/document_library/get_file?folderId=63023&name=DLFE-2903.pdf)

Valvio, Timo. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen, Helsinginseudun kauppakamari, Hämeenlinna 2010

Vanhustenhoito remonttiin. YLE1, A-studio: Talk, 30.8.2012. Luettu/Katsottu 31.8.2012 <http://netti-tv.fi/katso/a-studio-talk-30082012-2105/32852>

Viitapohja, Kari. Sosiaalityön historiaa. Rinnekoti Säätiö, Kehitysvammahuollon tietopankki, 2004. Luettu 2.11.2012 <http://www.kvhtietopankki.fi/kirjat/sostyohistoria.htm>

Wilenius, Oksala, Mehtonen, Juntunen. Johdatus filosofiseen ajatteluun, Atena kustannus, Jyväskylä 1989

Wilenius, Reijo. Mitä on ihminen. Atena Kustannus, Jyväskylä 1999

Williams, Mark & Teasdale, John & Segal, Zindel & Kabat-Zinn, Jon. Mielekkäästi irti masennuksesta -Tietoisien läsnäolon menetelmä, Basam books, Helsinki 2009