

VUOROVAIKUTUS JA SILLE ANNETUT MERKITYKSET  
SOSIAALIOHJAUKSEN ASIAKASTYÖSSÄ

Kuvaileva kirjallisuuskatsaus

Marleena Hiltunen

Opinnäytetyö, kevät 2018

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (YAMK)

## TIIVISTELMÄ

Marleena Hiltunen. Vuorovaikutus ja sille annetut merkitykset sosiaaliohjauksen asiakastyössä- Kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Diak Helsinki, kevät 2018, 37 s., 2 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveystieteiden koulutusohjelma, päihitteet ja syrjäytyminen, sosionomi ylempi AMK.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä kirjallisuuskatsauksen avulla ymmärrystä vuorovaikutuksen merkityksestä asiakkaalle ja sen merkityksestä asiakassuhteen luomisessa sekä ylläpitämisessä sosiaalialan työssä, sosiaaliohjauksessa. Tavoitteena opinnäytetyössä on kuvata millainen merkitys vuorovaikutukselle annetaan sosiaalialantyydytyksessä, miten se tulee näkyväksi sosiaaliohjauksessa ja miten vuorovaikutustaidot lisäävät sosiaaliohjaajien ammatillisia valmiuksia.

Aineistona opinnäytetyössä toimi kolme väitöskirjaa sekä kolme vertaisarvioitua tutkimusartikkelia. Aineisto haettiin käyttämällä seitsemän yliopiston ja neljän muun sosiaalialan ammatillisen tietokannan sisältöä. Aineisto on käsitelty aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Opinnäytetyön tulokset osoittavat sekä vuorovaikutuksen merkityksiä asiakkaalle että nostavat esiin ne vuorovaikutuksen elementit joista asiakasta tukeva sosiaaliohjaus aineiston mukaan koostuu. Tulosten mukaan vuorovaikutus ja yhteistyö asiakkaan kanssa ovat sosiaalialan työssä keskeisiä elementtejä. Vuorovaikutus osaamisalueena nousee tuloksissa esiin niin tietoja kuin taitoja määriteltäessä ja tuloksista nousee esiin se, että ammattilaisen kyky luoda toimiva työskentelysuhteet asiakkaan kanssa vaatii vuorovaikutustaitoja. Nykyisessä sosiaaliohjauksessa tarvitaan aikaisempaa vahvempia kohtaamistaitoja, vuorovaikutus- ja yhteistyökyvykkyyttä sekä neuvottelu- ja ohjausvalmiuksia, jotta asiakastyö on vaikuttavaa.

Kirjallisuuskatsauksesta käy ilmi se, että vuorovaikutustaidot ovat erottamaton osa asiakkaan kohtaamista ja sosiaaliohjausta. Vuorovaikutustaitojen hallitseminen vaikuttaa sosiaaliohjauksessa niin asiakassuhteen luomiseen, sen ylläpitämiseen kuin työn tuloksekkuuteen. Sosiaalityön asiakastyö, etenkin sosiaaliohjaus, perustuu asiakkaan kohtaamisen taitoihin ja on näin ollen vaativaa vuorovaikutustyötä.

Asiasanat: vuorovaikutus, sosiaaliohjaus, kohtaaminen, kuvaileva kirjallisuuskatsaus

## ABSTRACT

Marleena Hiltunen. Interaction and the meanings given to it in counselling customer interaction – descriptive literature review. Spring 2018. Language: Finnish. 35 p., 2 appendices.

Diaconia University of Applied Sciences. Master's Degree Programme in Social Services, Option in Substance Abuse and Social Exclusion. Degree: Master of Social Services.

The purpose of this study was to increase the understanding of the meaning of interaction to a social work customer and how it affects creating and obtaining a relationship with the customer in counselling. This was done by the means of a literature review. The aim of this study was to describe the significance given to interaction in social work, how it appears in counselling and how interaction skills add to a counsellor's professional abilities.

The data used in this study was three dissertations and three peer reviewed articles. The data was collected from the databases of seven universities and four other professional databases. It was analysed using the content analysis method.

The results show the meaning that interaction gives to customers. It also points out which elements of interaction compose a relationship that supports the customer. The results show that interaction and collaboration with the customer are the central elements of social work. Interaction as an area of expertise rises up in the results in relation to both knowledge and skills in counselling. The results also show that a professional's ability to create a functional working relationship with a customer requires interaction skills. Counselling, as currently defined in Finland, requires encountering, interaction and collaboration skills as well as negotiation and counselling skills, to produce effective results.

In the literature review it transpires that interaction skills are an inseparable part of counselling and encountering a customer. In counselling interaction skills affect creating and obtaining a customer relationship and the effectiveness of the work. The work done with a customer, especially in counselling, bases on customer encounter skills and is therefore demanding interaction work.

Keywords: interaction, counselling, descriptive literature review

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE .....	7
3 AMMATILLINEN VUOROVAIKUTUS SOSIAALIALAN TYÖSSÄ .....	8
3.1 Ammatillinen vuorovaikutus asiakastyössä .....	8
3.2 Asiakkaan kohtaaminen sosiaaliohjauksessa.....	11
3.3 Sosiaaliohjaus suomalaisessa palvelurakenteessa.....	13
4 KIRJALLISUUSKATSAUS .....	14
4.1 Kirjallisuuskatsauksen aineisto.....	15
4.2 Kirjallisuuskatsauksen aineistolähtöinen sisällönanalyysi.....	17
5 TUTKIMUSTULOKSET .....	19
5.1 Vuorovaikutuksen kuvaaminen sosiaaliohjauksessa.....	19
5.2 Vuorovaikutuksen vaikutus asiakastyöhön.....	20
5.3 Vuorovaikutuksen eri elementit.....	22
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	28
6.1 Tulosten pohdinta ja johtopäätökset.....	28
6.2 Vuorovaikutustaidot ja niiden kehittäminen.....	32
6.3 Tutkimuksen luotettavuus.....	33
LÄHTEET.....	35
LIITE 1: Opinnäytetyössä käytetyt tietokannat sekä tutkimukseen valikoitunut aineisto	
LIITE 2: Esimerkki tutkimuksen induktiivisesti etenevästä sisällönanalyysistä	

# 1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysalalla tiedostetaan vuorovaikutuksen tärkeys asiakkaita kohdattaessa. Olemassa olevat tutkimustulokset korostavat työntekijän vuorovaikutustaitojen tärkeyttä ja luotettavan asiakas-työntekijä suhteen merkitystä sosiaali- ja terveysalan tehtävissä. Sosiaalialan työtä kuvaillaankin vuorovaikutustyöksi. (Helminen 2016; Juhila, 2006; Sayed, 2015.) Olen työelämässäni kohdannut ammattilaisilta paljon väärinkäsityksiä liittyen vuorovaikutustaitoihin ja vuorovaikutukseen sekä kokenut jo työtään tekevien ammattilaisten kokevan omien vuorovaikutustaitojensa olevan ”lukkoon lyötyjä” taitoja, jotka työntekijällä joko on, tai ei ole.

Opinnäytetyössäni tutkitaan sitä, miten vuorovaikutus ymmärretään tutkimuskirjallisuudessa sosiaalialan työssä, sosiaaliohjauksessa, ja mistä elementeistä vuorovaikutuksen asiakastilanteessa katsotaan koostuvan. Tutkimuksen tulosten avulla voidaan lisätä ymmärrystä sosiaaliohjauksen keskeisimmistä vuorovaikutuksen elementeistä ja siitä, miten niitä ymmärtämällä voidaan kehittää ammattilaisen vuorovaikutustaitoja. Tässä opinnäytetyössä keskitytään ensisijaisesti tutkimaan asiaa sosiaalialan ammattilaisten, sosiaaliohjaajien näkökulmasta, viitaten kuitenkin ohella myös yleisiin sosiaalialan työtapoihin, menetelmiin ja ammattinimikkeisiin. Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan sosiaali- ja terveysalan sosionomi AMK- tai YAMK -tutkinnon suorittaneen ammattihenkilön toimintaa, jossa ominaista on tunnistaa asiakkaan elämäntilanne sekä hänen voimavarojensa ja toimintakykynsä eri osa-alueet. Työ on tavoitteellista vuorovaikutusta yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen osallisuuden, arjen sujuvuuden ja toimintakyvyn tukemiseksi. (Talentia, 2013)

Lähtökohtana sosiaalialan työssä asiakkaat tulevat asiakkuuteen mielessään muutos, tai tuen tarve, sen hetkiseen elämään. Asiakkaat hakevat apua tai tukea usein itselleen haastaviin elämäntilanteisiin ja asiakassuhteen tavoitteena on usein auttajan tuki autettavan elämänlaadun parantamisessa. Ohjaajat ja avunhakijat saavat eniten aikaan, kun heidän välilleen muodostuu vuorovaikutuksellinen, yhteistyötä korostava, avomielinen ja neuvotteluun perustuva suh-

de. (Peavy 2004, 55.) Peavy (2004, 56, 48) korostaa myös sitä, että ohjaajan tulee olla asiantuntija taitavassa ihmisten välisessä viestinnässä ja siinä, miten luodaan oppimisen kannalta ihanteelliset olosuhteet. Luottamuksellisen asiakassuhteen muodostaminen on yksi auttamisen tärkeimmistä mahdollistavista tekijöistä. Tämän luottamuksen synnyssä ammattilaisen vuorovaikutustaidot ovat avainasemassa. (Mönkkönen 2002; Peavy 2004) Myös Saari (2015, 164) on nostanut esiin luottamuksen haasteen auttamistyössä nostaan esiin sen, että mitä syvemmälle huono-osaisten notkelmaan yksilö sijoittuu, sitä alhaisempi on hänen luottamuksensa muihin ihmisiin ja viranomaisiin. Näin ollen voisimme olettaa, että mitä haastavammassa tilanteissa tai mitä huonompi-osaisia asiakkaat ovat, sitä merkityksellisemmiksi vuorovaikutustaidot työssä nousevat.

Opinnäytetyö toteutuu kuvailevan kirjallisuuskatsauksen menetelmällä. Kirjallisuuskatsauksen avulla on mahdollista muodostaa kokonaiskuva tietystä aihealueesta tai asiakokonaisuudesta. Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen tehtävä on kuvata aikaisempaa tutkimusta, sen laajuutta, syvyyttä ja määrää sekä kuvailla viimeaikaista tai aikaisemmin tiettyyn aihealueeseen kohdistunutta tutkimusta. (Kangasniemi ym. 2013, 291-292; Suhonen, Axelin & Stolt, 2016, 7, 9.)

## 2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Vuorovaikutustaitojen hallinta on edellytys sille, että kykenemme käyttämään muita opiskelujen aikana saamiamme työkaluja asiakkaamme hyödyksi täysipainoisesti. Vuorovaikutusosaaminen on kiinteässä yhteydessä substanssi-osaamiseen ja prosessiosaamiseen. Vuorovaikutusosaaminen ei yksin tee ammattilaista, mutta siinä kehittyminen mahdollistaa ammattitaidon kohoamisen uusille tasoille. (Mönkkönen 2012, 31.) Mönkkösen (2001a, 128) mukaan ihmissuhdetyötä tekevän ammattilaisen tulisi olla tietoinen orientaatiostaan vuorovaikutukseen eri asiakastilanteissa ja huomioida vuorovaikutusorientaationsa heijastuminen asiakastyöhön. Ammattilaisen tulisi osata myös tunnistaa ja ymmärtää vuorovaikutusorientaatioiden eroja.

Opinnäytetyön tarkoitus on lisätä ymmärrystä ammatillisen vuorovaikutuksen merkityksestä asiakkaalle ja sen merkityksestä asiakassuhteen luomisessa sekä ylläpitämisessä sosiaalialan työssä, sosiaalihojauksessa.

Opinnäytetyön tavoitteena on kuvata millainen merkitys vuorovaikutukselle annetaan sosiaalialantyyössä, miten ne tulevat näkyväksi sosiaalihojauksessa ja miten vuorovaikutustaidot lisäävät sosiaalihojaajien ammatillisia valmiuksia.

Tutkimuskysymyksiksi opinnäytetyössä ovat muotoutuneet seuraavat kysymykset:

1. Miten vuorovaikutusta kuvataan sosiaalihojauksessa?
2. Mistä elementeistä vuorovaikutustilanteet koostuvat sosiaalialan ohjauksen ammatillisessa viitekehyksessä?

Näiden kysymysten pohjalta voidaan lisätä ymmärrystä sosiaalihojauksen keskeisimmistä vuorovaikutustaidoista ja siitä, miten niitä voidaan kehittää. Opinnäytetyö osoittaa sekä vuorovaikutuksen merkityksen asiakkaalle että nostaa

esiin ne vuorovaikutuksen elementit joista asiakasta tukeva sosiaaliohjaus koostuu.

### 3 AMMATILLINEN VUOROVAIKUTUS SOSIAALIALAN TYÖSSÄ

Tässä opinnäytetyössä keskitytään tarkastelemaan asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta ja sen sisältöä sekä tutkimuksissa vuorovaikutukselle annettuja merkityksellisiä elementtejä sosiaaliohjaukseen liittyen. Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkoston verkostokokouksessa Kuopiossa 29.4.2016 on määritelty sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit, joiden mukaan asiakastyön osaamisen edellytyksenä on ammattilaisen kyky luoda ammatillinen vuorovaikutus- ja yhteistyösuhde asiakkaan kanssa. (Ammattikorkeakouluverkosto 2016)

#### 3.1 Ammatillinen vuorovaikutus asiakastyössä

Asiakastyössä myös korostetaan usein tasa-vertaisen kohtaamisen ja asiakaslähtöisyyden merkitystä. Asiakkaiden ongelmien luonne vaatii kuitenkin usein monenlaisia toimenpiteitä ja joskus jopa avointa vallan käyttöä, mikä voi asettaa rajoja luottamukselliselle suhteelle ja asiakaskeskeisyydelle. Vuorovaikutus on kovin laaja käsite, joka sisältää yksilöiden, yhteisöjen ja kulttuurien välistä vuorovaikutusta. Asiakkaan kohtaamiseen ja auttamiseen on löydetty monia hyviä toimintamalleja, jotka toimivat tietyissä tilanteissa ja antavat työkaluja asiakkaan kohtaamiseen (Mönkkönen 2007, 14, 15.) Haasteita tutkimukseen asetta se, että vuorovaikutusosaaminen on hyvin laaja erityisosaamisen alue. Vuorovaikutusosaaminen käsittää kaikki kommunikoinnin ja suhteenluomisen taidot. Vuorovaikutus onkin kovin laaja käsite ja se voi olla hyvin monimuotoista. Lisäksi vuorovaikutukseen liittyviä käsitteitä on runsaasti ja samojakin käsitteitä käytetään hyvin eri tavoin eri yhteyksissä. (Mönkkönen 2007, 15, 28.) Näin ollen tut-



kimuksessa käytetyssä aineistossa saattaa ilmetä eroja siinä, miten vuorovaikutukseen liitettyjä käsitteitä käytetään ja mihin niillä viitataan.

Vuorovaikutustilanteen perusosat ovat lähettäjä, viesti ja vastaanottaja. Ajatukset eivät siirry sellaisenaan ihmiseltä toiselle, vaan välissä on aina lähettäjän sanoman muotoileminen ja vastaanottajan sanoman tulkitseminen. (Vartiainen-Ora 2002, 9.) Keskustelu on sosiaalisen vuorovaikutuksen perusmuoto, jossa kieltä käytetään järjestelmällisesti, luovasti ja tavoitteellisesti ihmisten kesken. Keskustelun vuorovaikutteisuus näkyy osallistujien puheen ja kuuntelun vuorottelemisena ja siihen liittyvinä sanattomina toimintoina, kuten ilmeinä ja eleinä. (Kauppila 2000, 179.) Vuorovaikutusosaaminen käsittää kaikki kommunikoinnin ja suhteidenluomisen taidot. Asiakkaan tilannetta on nykyään yhä useammin vaikea hallita yhden asiantuntijan näkökulmasta, ja asiakkaan on itse saatava olla vahvasti mukana oman terveytensä edistämisessä ja elämäntilanteidensa suunnittelussa. (Mönkkönen 2007, 28, 29.) Kun vuorovaikutusta ja vuorovaikutustaitoja on tutkittu (Mönkkönen 2002), on todettu että vuorovaikutustaidot ja vuorovaikutussuhde voidaan erottaa toisistaan. Vuorovaikutuksen eri tasojen kautta voidaan hahmottaa, millainen suhde asiakassuhteeseen kulloinkin asetetaan. Ei ole yhdentekevää miten asiakkaasta puhutaan, minkälainen positio hänelle annetaan ja minkä position asiakas ottaa vuorovaikutustilanteessa.

Erilaiset auttamistyön toimintamallit muodostavat vuorovaikutuskulttuurisen maaston, jossa sekä auttajat että autettavat liikkuvat. Mönkkönen (2001b, 434) viittaa tutkimuksessaan sosiaalisen vuorovaikutuksen tasoihin, jotka on luonut symbolisen interaktionismin edustaja Carl J. Couch. Couch (1986) on tarkastellut sosiaalisen vuorovaikutuksen luonnetta viiden hierarkkisen perusmuodon kautta. Hän jakaa sosiaalisen vuorovaikutuksen viiteen eri perusmuotoon, jotka Mönkkönen on tulkinnut vapaasti, muokannut ja pelkistänyt vuorovaikutuksen tasoiksi, joita kutsutaan tilanteessa oloksi, sosiaaliseksi vaikuttamiseksi, peliksi, yhteistyöksi ja yhteistoiminnaksi. Vuorovaikutustaitojen osaamisen asiakastyössä on myös todettu lisäävän todennäköisyyttä luoda hyvä yhteistyösuhde asiakkaan kanssa, onnistua asiakkaan osallistamisessa työskentelyyn ja vähentävän todennäköisyyttä työskentelyn ennenaikaiseen katkeamiseen. (Luborsky & Barrett 2006)

Vuorovaikutusta tutkittaessa (Mönkkönen 2007, 38–54) on myös todettu, että vuorovaikutus on parhaimmillaan dialogia. Dialogi on kahden ihmisen välistä tasa-arvoista ja toisen subjektiivista kunnioittavaa vuorovaikutusta, jossa pyritään vastavuoroisuuteen ja parhaimmillaan se mahdollistaa uuden oppimisen. Dialogissa on myös mahdollista muuttaa mielipidettä ja asennetta. Asiakas- tai potilassuhteessa vuorovaikutuksellisessa dialogissa otetaan huomioon molempien vaatimukset ja pyritään molemminpuoliseen ymmärrykseen ja toisen osapuolen todellisuuden hahmottamiseen. Ilman luottamuksellista suhdetta asiakas saattaa kokea tilanteen turvattomaksi, varsinkin jos työntekijä esittää vain omia neuvojaan huomaamatta asiakasta ja hänen tarpeitaan.

Dialogisen ohjauksen käsitettä käytettäessä halutaan nostaa esiin vuorovaikutuksen vastavuoroisuus ja molemminpuolisen ymmärryksen vaatimus. Nykyaikaisen ammatillisuuden mukaan ei tarkoiteta sitä, että työntekijän pitäisi hallita ehdottomasti kaikki tunteensa ja varoa tuomasta omia näkemyksiään esiin, niin kuin aiemmin saatettiin ajatella. Vaikeiden ongelmien hoitamiseen painottuva työ luo ammattilaisille pyrkimyksen yrittää selvittää taustalla olevat ongelmat. Ongelmien ratkomisen luonnollisestikin edellyttää niiden ymmärtämistä. Asiantuntijakeskeiseksi orientaatioksi voi sanoa toimintaa, jota ohjaavat vahvasti asiantuntijoiden tai järjestelmän määrittämät tavoitteet tai tulkinnat. Asiantuntijakaan kuin näkee ilmiöiden todellisen luonteen ja hänen tehtävänsä on saada asiakas tietoiseksi ilmiöiden välisistä suhteista, syistä ja seurauksista. (Mönkkönen 2007, 16, 38.) Vastavuoroisuuden dialektiikka viittaa yksilöiden, yhteisön tai yhteiskunnan keskinäiseen ja vuorovaikutukselliseen neuvottelusuhteeseen (Törrönen 2012, 185).

Goleman (2006, 36, 37.) viittaa teoksessaan Linda Tickle-Deganin ja Robert Rosenthalin tutkimukseen *The Nature of Rapport and Its Nonverbal Correlates*. Onnistunut vuorovaikutus, sopusointu asiakkaan ja ammattilaisen välillä, edellyttää kumppanuuden kokemusta; tunnistamme sen siitä, että toisen kanssa on mukava olla, koemme että hän on täysin läsnä ja yhdessä olo on rentoa ja vaivatonta. Kun kahden ihmisen välillä vallitsee sopusointu, heidän luovuutensa lisääntyy ja heidän on helpompi tehdä päätöksiä. Kun vuorovaikutuksen osa-

puolet seuraavat tarkasti mitä toinen sanoo tai tekee, on tuloksena yhteinen kiinnostuksen kohde, joka toimii havainnoinnin keskipisteenä. Toinen yhteisymmärryksen ja toimivan vuorovaikutuksen tunnusmerkki on empatia: kumpikin tuntee että toinen tuntee samoin. Vastavuoroisuuden kokemukset eivät ole luonteeltaan staattisia, vaan ne vaihtelevat ajallisesti elämäntilanteittain ja -vaiheittain ihmisen oman toiminnan, elämäkokemusten ja sattumusten mukaan, mutta niiden luonteeseen kuuluu myös pysyviä ja usein myös kumuloituvia piirteitä. (Törrönen 2012, 185.)

Tutkittaessa vuorovaikutusta ja sen merkitystä terapeuttien työssä (Harra 2014, 113) on vuorovaikutuksen säätely, omien rajojen asettelu ja myös oman edun tavoittelu nähty molemminpuolisena; sekä ammattilainen että asiakas miettivät, mitä sanoa, ettei tulisi hyväksikäytetyksi tai loukatuksi. Vuorovaikutuksen säätely on myös nähty syynä sille, millaiseksi toiminta yksittäisessä tilanteessa kehittyy. Vuorovaikutus ja vuorovaikutustaidot on myös hyvä eriyttää toisistaan. Kun vuorovaikutus käsittää kaikki kommunikoinnin muodot ja kohtaamisen, on vuorovaikutustaitojen käsite huomattavasti suppeampi. Mönkkönen (2007) näkee vuorovaikutustaidot prosessiosaamisen osana. Asiakastyön ammattilainen voi työssään kehittää taitoa, joka on yksi ammatillisen osaamisen vaativimmista alueista. Selkeimmin vuorovaikutustaitoja tukee ammattilaisen itsetuntemus ja tunnetaidot, sekä kyky arvioida sekä omaa että toisen vuorovaikutusta. Mönkkönen näkee vuorovaikutustaitojen osatekijöinä kyvyn ja halun vaihtaa mielipiteitä tai tekoja toisen kanssa ja toimia yhdessä, keskeistä tässä on vastavuoroisuus.. Oleellista ammatillisessa vuorovaikutuksessa on se, että ammattilainen kykenee jatkuvasti arvioimaan vuorovaikutustapahtumaa ja näin säätelmään omaa toimintaansa. Tätä prosessia voi kutsua vuorovaikutustaidoiksi.

### 3.2 Asiakkaan kohtaaminen sosiaaliohjauksessa

Sosiaalityössä on hyvä ymmärtää asiakkuus työntekijän ja asiakkaan kohtaamisena. Tällöin kyse on kahdenkeskisestä suhteesta ja siinä tapahtuvasta vuorovaikutuksesta. Sosiaalityön työorientaatio voi vaihdella yksilöiden ja perheiden kanssa tehtävästä työstä yhteisö- ja rakenteelliseen sosiaalityöhön. Yhteisö- ja

rakenteellisessa sosiaalityössä pyritään vaikuttamaan yksilön hyvinvointiin laajempien järjestelmien, yhteisöjen ja yhteiskunnan kautta (Raunio 2009, 75). Asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistaminen ja tunnustaminen on arvokkaan kohtaamisen perusta (Banks 1995, 26.) Laitinen ja Kempainen (2010, 138–153) tarkastelevat kohtaamista kolmella eri tasolla: yhteiskunnallis-poliittisella, kunnallisella ja organisatorisella sekä asiakkaan ja työntekijän suhteessa. Kaksi ensimmäistä liittyvät arvokkaan kohtaamisen edellytyksiin. Tässä tutkimuksessa keskitytään käsittelemään kohtaamista nimenomaan asiakkaan ja työntekijän suhteessa.

Sosiaalityö liittyy vastavuoroisuuden kokemuksiin erityisesti ihmiselämän murrosvaiheissa, joita voidaan kuvata elämän nivelvaiheina, joissa tuen tai hoivan tarpeet ovat suurimmillaan (Törrönen 2012, 183). Vaikka sosiaalityön ja sen myötä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän käsitteet vakiintuivat Suomessa vasta niinkin myöhään kuin 1970-luvulla, ja niistä on puhuttava ennen tätä aikaa vain lainausmerkeissä, on sosiaalityön historia paljon pidempi (Juhila 2006, 19). Sosiaalityöstä on todettu, että se on laaja-alaista vuorovaikutustyötä, jolle perustan antavat ihmisen, asiakkaan elämäntilanteessa konkretisoituvat taloudelliset, sosiaaliset ja kulttuuriset kytkennät (Granfelt, Jokiranta, Karvinen, Matthies, & Pohjola 1993, 186–187).

Hyvinvointivaltio on tarjonnut uudenlaisen ympäristön sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhteille. Asiakkaille on vaadittu parempaa kohtelua ja asiakkuutta tuottava yhteiskunnallinen eriarvoisuus on nostettu keskusteluun. Kansalaisten oikeudet, palveluhenkisyys ja asiakaslähtöisyys ovat uusia ihanteita, ja näitä on vaadittu myös sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhteiden ominaisuuksiksi. Sosiaalityön ammatilliset menetelmät ovat laajenneet kattamaan yhteisöllisen, alueellisen ja rakenteellisen työn. (Juhila 2006, 46–47.) Juhila (2006, 254) kuvaa nykyistä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta vuorovaikutuksessa rakentuvaksi suhteeksi. Tällaisessa suhteessa työntekijöiden ja asiakkaiden rooleja luonnehtii neuvoteltavuus. Tämä tarkoittaa sitä, että roolit eivät ole ennalta määrättyjä, vaan kyse on siitä, että työntekijän ja asiakkaan kohdatessa toisensa he samalla työstävät itselleen ja toisilleen identiteettejä.

### 3.3 Sosiaaliohjaus suomalaisessa palvelurakenteessa

Sosiaaliohjauksella ei ole omaa teoriaa, se pohjaa ohjauksen ja sosiaalityön erilaisiin teoreettisiin näkökulmiin, jotka ovat peräisin sosiaalipolitiikasta, sosiologiasta ja psykologiasta. Sosiaaliohjauksesta ei myöskään ole yhtä virallista määritelmää. (Helminen 2015, 25.) Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yleisimmin sosiaali- ja terveysalan sosionomi AMK- tai YAMK -tutkinnon suorittaneen ammattihenkilön toimintaa, jossa ominaista on tunnistaa asiakkaan elämäntilanne sekä hänen voimavarojensa ja toimintakykynsä eri osa-alueet. Työ on tavoitteellista vuorovaikutusta yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen osallisuuden, arjen sujuvuuden ja toimintakyvyn tukemiseksi. (Talentia, 2013) Sosiaalialan ammatillisessa työssä asiakkaiden ohjauksellinen työ on määritelty siten, että sosiaalityöntekijällä se on muutostyötä ja kokonaisvastuun kantamista ja sosionomin tutkinnon (AMK) suorittaneilla sosiaaliohjaus on asiakkaan lähellä tehtävää työtä, jossa ohjauksen intensiivisyyden määrittää asiakkaan elämäntilanne. Asiakaslähtöinen ja tavoitteellinen työote on välttämätöntä, koska ne motivoivat ja sitouttavat asiakkaita tavoitteisiin. (Helminen 2015, 31.)

Asiakaslähtöinen lähestymistapa on vaikuttava malli, jota ohjaa vahvasti työntekijän ohjauksen taidot (Miller 2006, 22). Myös ohjauksen käsite näkee sosiaalityön otteen ensisijaisesti asiakaslähtöisenä ohjauksen muotona. Käytännössä Miller (2006, 23) kertoo ohjauksen asiakaslähtöisen lähestymistavan nojaavan yhteistyöhön asiakkaan ja ammattilaisen välillä, viitaten Rogesin (1962) teokseen *The Interpersonal relationship: the core of guidance*. Tämä ei siis ole passiivinen asema jonka ammattilainen valitsee, vaan erittäin aktiivinen rooli, joka vaatii jatkuvaa ajattelua ja huomiota suhteessa omaan asemaan, tunnereaktioihin sekä käyttäytymiseen. Ammattilaisen tulee sitoutua asiakkaan prosessiin ja yhteistyösuhde auttaa meitä näkemään ensikohtaamisen yli ja johdattaa työntekijää ja asiakasta prosessissa, jossa työntekijä arvioi jatkuvasti myös omaa rooliaan yhteistyösuhteen ylläpitämisessä. Käsitettä psykososiaalinen tukeminen käytetään kirjallisuudessa ja tutkimuksissa runsaasti. Käsitteen käyttö on kuitenkin kirjavaa. Se yhdistetään usein käsitteisiin tukeminen, henkinen tukeminen, sosiaalinen tukeminen ja sosiaalis-emotionaalinen tukeminen.

Psykososiaalinen työ viittaa laajimmillaan kaikkeen sellaiseen työhön, jota tehdään yksilöiden, perheiden tai ryhmien kanssa, ja työn kohteena ovat niin psyykkiset kuin sosiaaliset kysymykset, sekä ihmisen ulkoinen ja sisäinen todellisuus. Psykososiaalinen työ voidaan nähdä sosiaalityön orientaatioksi, missä terapeutin ulottuvuus on otettu työn osa-alueeksi ja työskentelyssä huomioidaan sekä taloudelliset, psyykkiset että sosiaaliset ongelmat. Psykososiaalisessa työssä suuntaudutaan psyykkisten ja sosiaalisten ongelmien yhteen kietoutumisen tarkasteluun, sekä sosiaaliin systeemeihin ja verkostoihin, joissa ihminen, perhe tai ryhmä elää, ja jotka katsotaan työskentelyn kannalta tärkeiksi. Työskentelyyn kuuluu asiakkaan elämäntilanteen selkeyttäminen ja asiakkaan tukemiseen pyrkivät keskustelut. Psykososiaalisessa tukemisessa työntekijän ja tuettavan välinen suhde on tärkeä. Parhaimmillaan tämä suhde on asiakasta ja hänen elämäntilannettaan ymmärtävä, vuorovaikutteinen, voimavaroja lisäävä ja dynaaminen. Asiakkaan tunne avusta saa heidät sitoutumaan yhteistyöhön. (Helminen 2015, 24, 25.)

#### 4 KIRJALLISUUSKATSAUS

Kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena on koota yhteen aiempaa tutkimustietoa, hahmottaa valitun aineiston avulla asiasta jo tutkitun tiedon sisältö ja ymmärtää käsiteltäväksi valittu asia aineistoksi valikoituneesta tutkimustiedosta. (Kangasniemi ym. 2013, 298.) Kirjallisuudessa esiintyy useita käsitteitä aikaisemman tutkimustiedon koonnasta. Kaikissa kirjallisuuskatsauksissa yhtenevää on se, että niiden avulla voidaan hahmottaa olemassa olevan tutkimuksen kokonaisuutta. Kokoamalla tiettyyn aihealueeseen liittyviä tutkimuksia yhteen saadaan kuvaa muun muassa siitä, miten paljon tutkimustietoa on olemassa, millaista tutkimus sisällöllisesti ja menetelmällisesti pääsääntöisesti on. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus on sekundaaritutkimus olemassa oleviin tarkasti rajattuihin ja valikoituihin tutkimuksiin. Meta-analyysillä taas tarkoitetaan systemaattisesti tehtyä kirjallisuuskatsausta, jonka tuloksia on analysoitu tilastollisin menetelmin.

(Johansson 2007, 3, 4, 5.) Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen tehtävä on nimensä mukaisesti kertoa tai kuvata aiheeseen liittyvää aikaisempaa tutkimusta, sen laajuutta, syvyyttä ja määrää (Stolt, Axelin & Suhonen 2016, 9). Kuvaileva kirjallisuuskatsaus on asiantuntijan tai asiantuntijoiden tekemä koonta olemassa olevasta tutkimustiedosta joltain tietyltä aihealueelta ja se antaa kokonaiskuvan aihealueesta, mutta koonta on tehty tietyn asiantuntijan näkökulmasta (Johansson 2007, 4). Luotettavuuskysymykset nousevat erityisen keskeisiksi myös tämän tutkimusmetodin kohdalla. Huolimattomasti tehty katsaus tuottaa epäluotettavaa tietoa (Pudas-Tähkä & Axelin 2007, 46).

#### 4.1. Kirjallisuuskatsauksen aineisto

Tämän kirjallisuuskatsauksen aineistoksi on valikoitunut kolme väitöskirjaa:

- Jari Helminen "Päämääränä sosiaalialan ammattilaisuus. Sosiaaliohjaajien näkemyksiä ammattialasta ja alan tulevaisuuskuvasta"
- Kaarina Mönkkönen "Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa"
- Liisa Hokkanen "Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet".

Sekä kolme vertaisarvioitua tutkimusartikkelia:

- Kaarina Mönkkönen, "Sosiaalityö ja arkinen hyvinvointi . Vastavuoroisuuden dialektiikka" Janus vol. 20 (2) 2012, 182–191
- Kati Palsanen ja Aino Kääriäinen "Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisen työskentelyn merkitykset ja seuraukset" Janus vol. 23 (2) 2015, 190–205
- Katja Kuusisto ja Eeva Ekqvist, "Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen" Yhteiskuntapolitiikka 81 (2016):6 655–669

Aineisto (kts. liite 3.) on haettu Helsingin, Lapin, Jyväskylän, Turun, Tampereen, Oulun ja Itä-Suomen yliopistojen tietokannoista sekä Elektra tietokannasta, jos-

sa on haettavissa kotimaisten tieteellisten lehtien artikkeleita. Aineiston haussa on käytetty myös Julkari tietokantaa, joka on Sosiaali- ja terveystieteiden hallinnon alan yhteinen avoin julkaisuarkisto, Centria-Finna tietokantaa, joka on hakukanta sosiaalialan opiskelijoille, sekä Artoa, joka on vapaasti käytettävissä oleva artikkeliviitetietokanta, joka sisältää ammatti- ja tiedeartikkeleita. Hakusanoina on käytetty tutkimuksen keskeisinä käsitteinäkin näkyväksi tulevia sanoja; vuorovaikutustaidot ja sosiaaliohjaus. Hakusanoina on käytetty myös sanoja sosiaalityö, vuorovaikutus, kohtaaminen, sosiaalinen tuki sekä vertaisarvioitu. Haku on rajoitettu vuosiin 2000 – 2017. Tutkimukseen valikoituneet tutkimusartikkelit on julkaistu vuosina 2012 – 2016 ja väitöskirjat vuosina 2002-2014. Hakuprosessi on systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa onnistumisen kannalta kriittinen vaihe. Siinä tehdyt virheet voivat johtaa katsauksen kannalta väärin tuloksiin ja voivat antaa epäluotettavan kuvan aiheesta olevasta näytöstä. Hakustrategia tulee dokumentoida huolellisesti, jotta sitä voidaan pitää prosessimukaisena ja tieteellisesti pätevänä. (Pudas-Tähkä & Axelin 2007, 49, 50.)

Opinnäytetyötä aloitettaessa on pyritty löytämään aiheesta mahdollisimman monta väitöskirjaa ja näiden lisäksi hyväksyty materiaaliksi vain tieteelliset tutkimusartikkelit. Alustavassa haussa tuli esille, ettei aiheesta löydy, hakusanojen vaihtamisesta ja useista tietokannoista huolimatta, valtavaa määrää materiaalia. Alustavat hakutulokset myös ohjasivat tutkijaa valitsemaan edellä mainitut tietokannat; lopullisissa hauissa on päädytty rajaamaan väitöskirjojen ja tutkimusartikkeleiden julkaisuvuosi alkamaan vuodesta 2000, saatujen materiaalien luotettavuutta lisäämään. Tutkimuksessa on päädytty kapeaan otantaan, sillä saatavilla ei ole ollut suoraan aiheeseen liittyviä tutkimuksia. Aihetta on tutkittu alemman tutkinnon tutkimuksissa ja opinnäytetöissä, sekä tutkimuksissa jotka eivät liity suoraan sosiaaliohjaukseen vaan muun muassa sosiaalityöhön tai tiettyyn asiakasryhmään jolla on erityisiä piirteitä. Harkinnassa opinnäytetyön aineistoksi on ollut muun muassa Järvinen, Minna Kaisa (2015) Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusalalla, Jokinen, Arja (2014) Onnistumisen tarinoita aikuissosiaalityössä, Jokinen, Arja ja Juhila, Kirsi ja Raitakari, Suvi (2003) Sosiaalityötä menestystarinoiden tuolla puolen?, Hall, Christopher ja Slembrouck, Stef (2014) Advice-giving. Lopullisesti tutkimukseen kuitenkin valittu ainoastaan suoraan



aiheeseen liittyviä väitöskirjoja ja vertaisarvioituja tutkimusartikkeleita, jotta tutkimuksen luotettavuus koskien sosiaaliohjausta ei kärsi.

Lopulliset hakusanat muodostuivat tutkimuskysymyksistä sekä alustavien hakujen ja jo hankitun teoretiedon yhdistymisestä hakuprosessissa. Hakusanojen löytymisen apuna on käytetty tietokantojen asiasanastoja. Hyvässä kirjallisuuskatsauksessa on syytä turvautua kirjastoalan asiantuntijaan, jolla on paras kokemus tiedonhausta. (Pudas-Tähkä & Axelin 2007, 49.) Hakuprosessissa on käytetty hyväksi myös Helsingin yliopiston tiedonhankinnan ohjaajaa. Hakuja suoritettaessa on kokeiltu käyttää sekä sanojen erimuotoja että katkaisua ja käytetty myös yhdistelmähakua, eli hakusanojen yhdistämistä. Varsinaista hakua varten määriteltiin sisäänottokriteerit. Sisäänottokriteereiksi määrittyivät ensin väitöskirjatasoiset tutkimukset ja näiden jälkeen tutkimusartikkelit (peer review). Kirjallisuuskatsauksen kieleksi tulisi valita sekä englanti että suomi, sillä muutoin katsauksessa saattaa esiintyä Oxmanin (1999) esiin nostama kieliharha, johon Pudas-Tähkä ja Axelin (2007) viittaavat. Kieliharhassa saatetaan menettää tutkimuksen kannalta validia aineistoa. Kieliharha saattaa syntyä, jos tutkielmaan hyväksytään vain yhdellä kielellä tehtyjä tutkimuksia, jolloin tutkimuksen ulkopuolelle saattaa jäädä tutkimuksen kannalta relevantteja tutkimuksia. (Pudas-Tähkä & Axelin 2007, 49, 53.) Julkaisukieleksi on kuitenkin tässä tutkimuksessa rajattu suomen kieli, perustuen siihen, että tutkimuksessa tutkitaan juuri Suomen sosiaalialan kompetenssien mukaista toimintaa sekä Suomen yhteiskunnan palvelujärjestelmän mukaista sosiaaliohjausta ja sosiaalityötä.

#### 4.2 Kirjallisuuskatsauksen aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Aineisto analysoidaan käyttäen sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi sopii hyvin täysin strukturoimattomankin aineiston analyysiin ja on tekstinanalyysia (Tuomi & Sarajärvi 2003, 105). Kirjallisuuskatsaus kuuluu luonteeltaan teoreettisen tutkimuksen piiriin ja sen toteuttamisessa voidaan käyttää apuna aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa yhdistellään käsitteitä ja näin saadaan vastaus tutkimustehtävään. Sisällönanalyysi perustuu tulkin-

taan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 115, 120.) Sisällön analyysi tutkimuksessa on toteutettu induktiivisesti (liite 2). Tutkimuksessa analyysin kohteena ovat olleet alkuperäisteosten tulokset. Induktiivisesti etenevässä sisällönanalyysissä on aineistoon perehtymisen jälkeen nimetty analyysiyksiköt, jotka voivat olla sana, sanapari, lause tai ajatuskokonaisuus. Tämän jälkeen aineistosta on poimittu tutkimuskysymysten suunnassa analyysiyksiköt ja ne on pelkistetty. Pelkistetyt ilmaukset on ryhmitelty samanlaisuuksien ja erilaisuuksien perusteella, minkä jälkeen ne on abstrahoitu alaluokiksi, edelleen yläluokiksi ja vielä yhdistäviksi pääluokiksi. Muodostetut luokat on edelleen nimetty sisältölähtöisesti. (Kangasniemi & Pölkki 2016, 87.) Aineiston analyysin eteneminen on esitelty taulukossa 1.

#### TAULUKKO 1. Aineiston analyysin eteneminen

<p>Vaihe 1.</p> <p>Aineistoon perehtyminen – Aineistoon on tutustuttu lukemalla se useampaan kertaan, näin pyritty lisäämään asiantuntijuutta ja sisäistämään aineisto siten, että sen käsitteleminen voi tapahtua luotettavasti</p>
<p>Vaihe 2.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin vastaavat ilmaisut poimitaan artikkeleista ja ne on nimetty analyysiyksiköiksi – nimetty 271 analyysiyksikköä</p>
<p>Vaihe 3.</p> <p>Analyysiyksiköt abstrahoitu alaluokiksi – alaluokkia muodostui 72</p>
<p>Vaihe 4.</p> <p>Aineistosta nousseet käsitteet hahmottuivat ja ne on edelleen yhdistetty yläluokiksi ja yhdistetty pääluokkiin – yläluokkia muodostui 48 joista edelleen pääluokkia 4</p>
<p>Vaihe 5.</p> <p>Tulokset aukikirjoitettiin luokittelujen mukaisesti – Tulososio syntyi</p>

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuksessa pyrittiin lisäämään ymmärrystä sosiaalialan keskeisimmistä vuorovaikutustaidoista ja siitä, miten niitä voidaan kehittää. Tutkimuksessa vastaan kysymyksiin siitä, miten vuorovaikutusta kuvataan sosiaalialalla, sosiaaliohjauksessa ja selvitetään sitä, mistä elementeistä vuorovaikutustaidot koostuvat sosiaalialan ohjaustyön ammatillisessa viitekehityksessä. Tutkimuksessa on ensin keskitytty löytämään aineistosta vastauksia siihen, miten vuorovaikutusta kuvataan sosiaaliohjauksessa. Tutkimustulokset esiintyvät kirjallisuuskatsauksen materiaalissa, aineiston tulososioissa, ja ne on jaoteltu tutkimuskysymysten mukaan omiin alaotsikoihinsa.

### 5.1 Vuorovaikutuksen kuvaaminen sosiaaliohjauksessa

Tutkimuksissa vuorovaikutus ja yhteistyö nähdään sosiaaliohjauksen työn perustana ja peruskivenä. Kaikissa tutkimukseen valituissa aineistoissa vuorovaikutus ja yhteistyö asiakkaan kanssa ovat sosiaalialan työssä keskeisiä elementtejä. Kun tutkimuksissa on tarkasteltu vuorovaikutusta sosiaalialan ammattitaitoon sisältyvänä tekijänä, nousee vuorovaikutus osaamisalueena esiin niin tieto- ja kuin taitoja määriteltäessä. Kyky luoda työskentelysuhde asiakkaan kanssa vaatii vuorovaikutustaitoja. Useassa tutkimuksessa nostetaan esiin se, että asiakastyössä sosiaalialan ammattitaitoon lukeutuu nimenomaan työntekijän vuorovaikutusvalmiudet. Tutkimukset osoittavat myös sen, että vuorovaikutustaidot nähdään merkittävänä toimintaa kannatteleva tekijä yhteistyösuhteessa asiakkaan kanssa. (Helminen 2013, 83, 139–140; Palsanen & Kääriäinen 2015, 197.)

Törrösen (2012, 184) mukaan asiakkaiden yksilölliset kokemukset sosiaalityön asiakkuudesta ja sen laadusta nähdään vaihtelevan vuorovaikutuksen laadun mukaan. Sosiaalialan työ pohjautuu kohtaamiseen, vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön. Ammatillaisen vuorovaikutustaidot ovat tärkeä osa prosessia, jossa asiakas sekä tulee kuulluksi ja autetuksi että saa itse kokemuksen työstä, jolla

on positiivinen vaikutus hänen elämäänsä. Ammattitekkijöinä asiakassuhdetta luodessa ja sitä ylläpitäessä voidaankin näin ollen nähdä asiakkaan kohtaamiseen ja kuulemiseen liittyvät työntekijän valmiudet. (Helminen 2013, 213, 220.) Sosiaaliohjauksessa pyritään intensiivisen vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen kautta edistämään asiakkaan elämänhallintaa. Hokkanen (2014, 77–78) nostaa esiin myös sen, että autetuksi tulemisessa on kyse nimenomaan työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutteisesta muutosprosessista.

Ammattilaisen kyky vuorovaikutteiseen prosessiin nostetaan tutkimuksissa esiin asiakastyötaitona. Asiakastyötaidot ovat keskeisessä asemassa tarkasteltaessa sosiaalialalla tarvittavia taitoja. Tutkimustulosten mukaan asiakastyötaitojen painotus onkin työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa ja tässä tarvittavissa taidoissa. Kohtaaminen esiintyy tutkimusaineistossa ulottuvuutena, johon yhdistetään vuorovaikutus ja yhteistyö. (Helminen 2013, 90, 126.)

TAULUKKO 2. Tutkimuksista esiin nousevia kuvauksia vuorovaikutuksesta sosiaaliohjauksessa muun muassa (yläluokat)

Esiin noussut kuvaus	Lukumäärä kpl
Vuorovaikutus työn perustana	18
Työntekijän vuorovaikutusvalmiudet osana ammattitaitoa	12
Vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän muutosprosessin työkalu	8
Vuorovaikutus asiakastyötaitona	15
Vuorovaikutus yhteistyön edellytyksenä	6

## 5.2 Vuorovaikutuksen vaikutus asiakastyöhön

Helminen (2013, 90, 126) on nähnyt tutkimuksessaan sosiaalialan ammattilaisten painottavan kohtaamisen merkitystä työssään. Työntekijän ja asiakkaan kohtaamista, vuorovaikutusta sekä yhteistyötä pidetään sosiaalialalla sosiaaliohjauksessa työn kulmakivinä. Tutkimusaineiston mukaan sosiaaliohjauksessa voidaan nähdä työn painotus asiakkaan kohtaamisessa ja tässä tarvittavissa

erilaisissa taidoissa. Asiakastyössä korostuu siis valmius kohdata ihminen. Hokkasen (2014) ja Helmisen (2013) mukaan nykyisen kaltaisessa sosiaaliohjauksessa tarvitaan aikaisempaa vahvempia kohtaamistaitoja, vuorovaikutus- ja yhteiskyvykkyyttä sekä neuvottelu- ja ohjausvalmiuksia.

Autetuksi tulemisessa merkityksellistä on se, millaisena asiakas kokee vuorovaikutussuhteen työntekijän kanssa. Tutkimustuloksista on nähtävissä se, että positiivinen kokemus vuorovaikutussuhteesta työntekijän kanssa saa asiakkaan kokemaan elämäntilanteensa parantuneen. Kuusisto ja Ekqvist (2016, 662, 658) osoittavat myös, että positiivisen kokemuksen vuorovaikutuksesta saaneista asiakkaista vain murto-osa näkee tilanteensa heikentyneen. Elämäntilanteen muutos ja työn vaikuttavuus on siis tutkimustulosten mukaan suoraan yhteydessä kokemukseen vuorovaikutuksesta työntekijän kanssa. Toimivan asiakassuhteen perustana voidaan siis nähdä niin vuorovaikutus ja yhteistyö kuin asiakkaan kuuleminen ja asiakkaan tarpeiden tai elämäntilanteen tavoittaminen keskustellen. Palsanen ja Kääriäinen (2015, 197) nimeävät vuorovaikutuksen asiakassuhteessa myös merkittäväksi toimintaa kannattelevaksi tekijäksi. Puutteellinen vuorovaikutus tai ammattilaisen heikot vuorovaikutustaidot voivat siis tutkimustulosten mukaan nousta esteeksi asiakkaan auttamiselle.

Tutkimuksesta saadut tulokset kertovat siitä, että asiakkaiden elämäntilanteen muutosta positiiviseen suuntaan tukee huomion kiinnittäminen työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen (Helminen 2016, 155; Kuusisto & Ekqvist 2016, 665–666.) Työn painotus voidaan siis nähdä sosiaaliohjauksessa olevan asiakkaan kohtaamisessa toimivan vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen rakentamisessa sekä tukemisessa ja ohjaavalla työotteella asiakkaan toimijuuden lisäämisessä. Asiakkaan toimijuuden vahvistaminen vaikuttaa tutkimustulosten mukaan edellyttävän työntekijän ja asiakkaan aitoa kohtaamista ja avointa vuorovaikutusta. Toimijuus ei olekaan Hokkasen (2014, 22) mukaan vain yksilöpsykologinen ominaisuus, vaan se määrittyy sosiaalisesti, vuorovaikutuksessa ja kontekstissa. Alan asiakastyön käytäntöjen ja välineiden yhteinen perusta on siis nähty olevan työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa sekä toimivan vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen luomisessa että tämän ylläpidossa. (Helminen 2016, 245.)

Sosiaalihjauksessa on avun ja tuen välittämisen nähty mahdollistuvan asiakkaan ja työntekijän kohdatessa ja heidän vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteensa kautta. Autetuksi tuleminen nähdään siis yhteisenä vuorovaikutteisena toimintana asiakkaan ja työntekijän välillä. Autetuksi tulemisessa on kyse avun tarvitsijan, avun tarjoajan ja heidän yhteisöjensä vuorovaikutteisesta muutosprosessista. (Helminen 2016, 69; Hokkanen 2014, 39, 77–78.) Kun tarkastelun kohteeksi on otettu asiakkuutta kuvaavat muuttajat, elämäntilanteen paraneminen oli yleisintä niillä, joilla oli positiivinen kokemus vuorovaikutuksesta. Onnistuminen vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa näyttää siis tukevan asiakkaan tilanteen positiivista muutosta. (Kuusisto & Ekqvist 2016, 664, 666.)

Asiakkaiden omien sosiaalisten valmiuksien nähdään kehittyvän vuorovaikutuksessa toisen kanssa. Asiakkaan elämäntilanteen kohentamiseen tähtäävien keinojen perustana olivat siis työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus ja yhteistyö. (Helminen 2016, 81; Mönkkönen 2002, 87.) Myönteinen vuorovaikutus voi Törrösen (2012, 185) mukaan myös kompensoida aiempia kielteisiä kokemuksia, rakentaa uskoa suhteen jatkuvuudelle ja luoda odotuksia tulevaisuuden suhteen ja näin ollen mahdollistaa toimivan yhteistyösuhteen.

### 5.3 Vuorovaikutuksen eri elementit

Tutkimusaineistossa useimmin toistuvat vuorovaikutuksen osatekijät, jotka nähtiin koko asiakastyön lähtökohtana, olivat läsnäolo asiakastilanteessa ja asiakkaan kuuleminen. Toimivan työskentelysuhteen edellytyksiä ovat osapuolten läsnäolo, toinen toisensa kuuleminen sekä yhteinen ratkaisujen hakeminen. Vuorovaikutuksen olennaisia osatekijöitä ovat asiakkaan viestien kuuleminen ja näihin vastaaminen. Kyky kuunnella asiakasta taas vaatii niin vuorovaikutus- kuin yhteistyötaitoja. Asiakkaan kohtaaminen, vuorovaikutus ja yhteistyö nähdään tutkimusaineistossa asiakkaan kuulemisena. Hyvään vuorovaikutukseen tutkimusaineiston mukaan kuuluu siis asiakkaan kohtaaminen ja kuuleminen sekä asiakkaan arvostaminen ja kunnioittaminen. Halu kuulla asiakasta voidaan tutkimustulosten mukaan nostaa esiin erityisen hyvänä työntekijän ominaisuus-

tena. (Helminen 2016, 82–83, 91, 245, 236; Palsanen & Kääriäinen 2015, 197.) Niin toinen toisensa kuulemisen kuin pyrkimyksen vastata havaitsemaansa voidaan nähdä takaavan onnistumisen asiakastyötilanteessa. Asiakastyön vuorovaikutustaitoihin kuuluu siis kyky sekä kuulla että esittää kysymyksiä ja vastauksia. Vuorovaikutuksen osatekijöitä ovatkin tilannetta avaavien ja ymmärrystä lisäävien kysymysten esittäminen. (Helminen 2016, 89, 131, 139–140.)

Tutkimusaineistosta nousi esiin vuorovaikutus- ja yhteistyöulottuvuuteen liittyen pyrkimys tavoittaa ihminen, asiakas kanssaihminenä sekä hänen rinnalleen asettuminen. Helminen (2016, 81, 90, 131) korostaa onnistuneen asiakastyön taustalla olevan toisen ihmisen kunnioitus. Kunnioitus asiakasta ja tämän tilannetta kohtaan tuotiin miltei kaikissa tutkimuksissa esiin lähtökohtana hyvälle vuorovaikutussuhteelle. Oleellisena kohtaamis- sekä vuorovaikutus- ja yhteistyötaitona nähtiinkin asiakkaan kunnioitus. Palsanen ja Kääriäinen (2015, 197, 201) nostivat esiin merkittävää toimintaa kannattelevaa vuorovaikutusta kuvailtaessa mahdollisuuden puhua omista asioista kunnioittavassa ja vakavasti ottavassa ilmapiirissä. Ihmisyyden kunnioitus, ihmisen, asiakkaan huomiointi kokonaisvaltaisesti, asiakkaan kuuleminen ja asiakkaan tarpeista liikkeelle lähteminen, muodostivat tutkimusaineistossa ammattitaidon ja vuorovaikutustaitojen yhteisen perustan.

Toimintaa kannattelevaa vuorovaikutusta kuvailtaessa korostui myös tasavertainen kohtaaminen. (Helminen 2016, 144; Palsanen & Kääriäinen 2015, 194, 197.) Toimivan työskentelysuhteen edellytyksiä ovat siis osapuolten läsnäolo, toinen toisensa kuuleminen sekä yhteinen ratkaisujen hakeminen, jotka kaikki rakentuvat ja tulevat esiin toimivassa vuorovaikutuksessa. Sosiaalialan työssä hyvään vuorovaikutukseen kuuluu siis asiakkaan kohtaaminen ja kuuleminen sekä asiakkaan arvostaminen ja kunnioittaminen. Hyvässä vuorovaikutussuhteessa korostetaan asiakkaan kunnioittamista ja sosiaalisten taitojen osaaminen merkitsee kykyä kunnioittaa toista ihmistä. Asiakkaan hyvästä kohtelusta, hänen ihmisarvonsa loukkaamattomuudesta ja yksityisyyden sekä vakaumusten kunnioittamisesta on nähty muodostuvan hyvän asiakastyön perusta.

Asiakastyössä keskeistä on yhteisen ymmärryksen tavoittaminen asiakkaan kanssa niin hänen elämäntilanteestaan kuin siinä etenemisen vaihtoehtoista. Toimivan työskentelysuhteen ja tavoitteisiin pääsyn edellytys on yhteinen ratkaisujen hakeminen. Ohjaajat ovat asiakkaan rinnalla tai vierellä, ja heidän työtä koskevassa tarkastelussaan on läsnä kaiken aikaa vuorovaikutus ja yhteistyö asiakkaan kanssa, yhdessä toimiminen. Sosiaaliohjaajalla tulee siis olla kyky kohdata toinen ihminen, asiakas ja lähteä hänen kanssaan vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteeseen, arvostaen häntä ja vahvistaen hänen toimijuuttaan. Vastavuoroisessa suhteessa osapuolet ovat samanarvoisia ja jakavat tilanteen yhdessä. Asiakkaan kohtaamiseen ja hänen kanssaan vasta-vuoroisuuteen pyrkivässä työssä on merkityksellistä luopuminen asiakasta koskevista ennakkoletuksista. Vuorovaikutuksen muotoutuminen tasavertaisen kohtaamisen ja avoimuuden mahdollistavaksi oli toimintaa ruokkiva ja eteenpäin kannatteleva voimavara. (Helminen 2016, 79, 90, 130, 222; Palsanen & Kääriäinen 2015, 198.)

Tutkimustulokset osoittavat, että alalla toimivan ammattilaisen on oltava läsnä asiakkaan kohtaamistilanteessa. Tämän voidaan nähdä vaativan työntekijältä omana itsenään, tai itselle luontaisella tavalla, työskentelemistä. Asiakastyötaitojen onkin usein todettu olevan henkilökohtaisia valmiuksia ja ominaisuuksia, joiden avulla yksilö kykenee toimimaan ammatissa ja työtehtävien vaatimalla tavalla. Työntekijän onkin siis oltava tietoinen niin arvoistaan, asenteistaan ja tuntemuksistaan kuin ajattelustaan ja toiminnastaan sekä näiden peilautumisesta asiakastyöhön. Ammattilaisilta, vuorovaikutustilanteeseen asettuessa, tämä edellyttää että ammattilainen asennoituu työhönsä vakavuudella ja työssä kohtaamistaan ihmisistä, asiakkaista välittäen sekä heitä arvostaen. Myös merkittävää sosiaalityön toimintaa kannattelevaa vuorovaikutusta kuvailtaessa korostui tasavertainen kohtaaminen. (Helminen 2016, 159, 169; Palsanen & Kääriäinen 2015, 197.)

Onnistuneesta vuorovaikutteisesta asiakastyötilanteesta on nähty välittyvän työntekijän aito halu auttaa ja kokemus välittämisestä. Asiakkaan kohtaamisessa, vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä merkityksellisenä on nähty myös työntekijän ja asiakkaan vastavuoroinen hyväksyntä. Sosiaaliohjaajat liittyvät työnteki-



jän ja asiakkaan suhteeseen, ja hyvään vuorovaikutukseen, hyväksynnän. Etenkin arkaluontoisen tai vaikean asian vastaanottamisessa vuorovaikutuksessa on erityisen tärkeää luottamuksen ja hyväksymisen tunne. Myös työntekijän empaattisuus nostettiin esiin hyvää vuorovaikutussuhdetta kuvaillessa. Empatiaan sisältyvät näkökulmat ovat mukana etenkin silloin, kun painotetaan asiakkaan ja työntekijän kohtaamisen sekä yhteistoiminnallisuuden ja vastavuoroisuuden merkitystä asiakastyössä. (Helminen 2016, 91, 164, 217; Palsanen & Kääriäinen 2015, 197, 201.) Tutkimusaineistossa tuodaankin esiin se, että sosiaalialan työntekijän ominaispiirre hyvän asiakastyön mahdollistamiseksi on empaattisuus ja tämä myös edistää asiakastyössä toimimista. Vuorovaikutustilanteissa empaattinen työntekijä myös herättää jatkuvuuden tunteen olemuksellaan. (Helminen 2016, 162, 163, 167.)

Asiakkaan kohtaamisessa, vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä hyvin merkityksellistä on luottamus. Hyvässä vuorovaikutussuhteessa korostetaan luottamuksellista työskentelysuhdetta ja sosiaalialan työntekijän ominaispiirre hyvän asiakastyön mahdollistamiseksi on luotettavuus. Vuorovaikutustilanteissa empaattinen työntekijä herättää luottamuksen tunteen olemuksellaan. Luottamuksen tunne avittaa turvallisuuden kokemuksen saavuttamista ja vastavuoroiseen työskentelysuhteeseen pääsemistä. Työntekijän ja asiakkaan välille muodostuneen luottamuksen romahtaminen on nähty haasteena työntekijän ja asiakkaan keskinäiselle vuorovaikutukselle. (Helminen 2016, 83, 86, 89, 163.)

Asiakkaan kohtaamisessa, vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä merkityksellistä on myös työntekijän ja asiakkaan vastavuoroinen arvostus. Tutkimusaineistossa on korostettu ammattitaitotekijöinä asiakasta arvostavaa asennetta ja nostettu esiin se, että sosiaaliset taidot merkitsevät kykyä arvostaa toista ihmistä. Sosiaaliohjauksessa ammattilaisella tulee olla kyky kohdata toinen ihminen, asiakas ja lähteä hänen kanssaan vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteeseen, arvostaen häntä ja vahvistaen näin hänen toimijuuttaan. Asiakkaan kohtaamisessa, vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä merkityksellistä on työntekijän ja asiakkaan vastavuoroinen hyväksyntä. Asiakkaan kokema ja jakama hyväksynnän tunne avittavat turvallisuuden kokemuksen saavuttamista ja vastavuoroiseen työskentelysuhteeseen pääsemistä. Asiakkaan kohtaamisessa, vuorovaikutuksessa ja

yhteistyössä merkityksellistä on myös turvallisuuden tunne. Turvalliseksi koetussa tilanteessa vuorovaikutus voi muodostua avoimeksi ja rehelliseksi. (Helminen 2016, 87, 90, 91, 133, 243.)

Sosiaalityön asiakastilanteissa, joissa vuorovaikutus on keskeisessä asemassa, asiakkaat ovat kysyneet erityisesti vastavuoroisuuden perään. Vastavuoroisuus edellyttää useita vuorovaikutuksellisia prosesseja ja vahvistuu vuorovaikutuksellisuuden kautta. Vastavuoroisuus jatkuu yhteisen ymmärryksen ja keskinäisten odotusten pohjalta niin pitkään kuin osapuolten välillä on vuorovaikutusta. (Helminen 2016, 82–83; Törrönen 2012, 185, 186.) Toimivaa vuorovaikutusta ja yhteistyötä työntekijän ja asiakkaan välillä on tutkimusaineistossa kutsuttu vastavuoroiseksi. Vastavuoroisuuden toteutuminen vaatii kuuntelemisen ja viestin vastaanottamisen sekä tähän vastaamisen taitoa että tahtoa toinen toisensa ymmärtämiseen ja siihen sisältyy keskinäinen arvostus ja kunnioitus. Työntekijän vuorovaikutustaitoa osoittaa myös pysähtymisen ja viipymisen valmius. Sosiaalialan työntekijän ominaispiirre, ja osoitus hyvistä vuorovaikutustaidoista, hyvän asiakastyön mahdollistamiseksi on rauhallisuus. (Helminen 2016, 82, 139–140, 162.) Tässä yhteydessä myös herkkyyden säilyttäminen nähtiin työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen osatekijänä. (Helminen 2016, 85.)

Kyky havaita asiakkaan yksilölliset tarpeet ja kokonaistilanne, vaatii vuorovaikutustaitoja (Helminen 2016, 129). Tutkimusaineistosta nousi esiin myös ystävällisyys, nöyryys, huumori, iloisuus, vaisto ja inhimillisyys sekä kiinnostus asiakkaan tilannetta kohtaan, puhuttaessa ominaisuuksista, jotka liitetään hyvät vuorovaikutustaidot omaaviin työntekijöihin ja ne nostettiin esiin asiakastyötä mahdollistavina tekijöinä. (Helminen 2016.) Myös kyky kannustaa asiakasta oma-toimisuuteen ja kyky lisätä asiakkaan toimintakykyä nähtiin vuorovaikutustaitona. (Helminen 2016, 129.) Työhön edellytyksiä luoviin ominaisuuksiin kuuluvat optimistisuus, ilon ja toivon ylläpito sekä myönteisesti tai positiivisesti ajatteleva. (Helminen 2016, 162, 217, 249.) Vuorovaikutustaitoihin liittyviä sosiaalialan työntekijän ominaispiirteitä hyvän asiakastyön mahdollistamiseksi ovat myös lämpöisyys, tasapainoisuus ja realistisuus. (Helminen 2016, 162.) Asia-

kastyötaitojen todeksi tulemiseen vuorovaikutuksen avulla liitettiin myös kärsivällisyys sekä avoimuus. (Helminen 2016, 162, 217.)

Ammattilaisen ja asiakkaan vuorovaikutus- ja yhteistyösuhde vaatii työntekijältä taitoa säädellä läsnäolon vahvuutta, itsetuntemusta sekä valmiutta myös omien voimavarojen arviointiin. Itsensä tunteva ja itseensä luottava työntekijä kykenee olemaan läsnä ja toimimaan asiakastyön hetkissä. Työntekijän itsetuntemus ja -luottamus näkyvät asiakastyötilanteissa joustavuutena ja luontevuutena. Työkokemuksen ja ammatillisen itsetuntemuksen karttuessa työntekijän valmius keskittyä asiakkaan kohtaamiseen ja kuulemiseen rennosti vahvistuvat. Asiakkaan kohtaamisessa ja asioiden käsittelyssä vuorovaikutustaitoihin, jotka auttavat asiakastyön onnistumisessa, luettiin myös rohkeus ja joustavuus. (Helminen 2016, 141, 159, 167, 217, 249.)

### TAULUKKO 3. Mainitut työt tukevat vuorovaikutuksen elementit (yläluokat)

Mainitut elementit vuorovaikutuksessa	Lukumäärä kpl
Luottamus	10
Arvostus	17
Jatkuvuus	2
Samanaikaisuus	1
Kunnioitus	17
Empatia	10
Hyväksyntä	5
Läsnäolo	12
Kuuntelu/kuuleminen	21
Pysähtyminen/kiireettömyys	8
Vastavuoroisuus	9
Herkkyys	1
Rehellisyys	2
Turvallisuus	6
Avoimuus	3
Asiakkaan tarpeiden ymmärrys	6
Ystävällisyys	2
Nöyryys	2
Inhimillisyys	1
Huumori	1
Iloisuus	1
Välittäminen	3

Kysymysten esittäminen	3
Persoonan käyttö	5
Vaisto	1
Yhteistyö	7
Kokemus yhteisestä ymmärryksestä	10
Rentous	1
Tasavertaisuuden kokemus	5
Kohdatuksi tuleminen	2
Positiivisuus (optimistisuus)	5
Kärsivällisyys	3
Työntekijän itsetuntemus ja -luottamus	7

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata sitä millainen merkitys vuorovaikutustaidoille annetaan sosiaalialan työssä, miten ne tulevat näkyväksi sosiaaliohjauksessa ja miten vuorovaikutustaidot lisäävät sosiaaliohjaajien ammatillisia valmiuksia. Olen opinnäytetyössä pyrkinyt kuvaamaan merkityksiä, jotka vuorovaikutustaidoille annetaan, kuvaamaan ne tekijät jotka vuorovaikutustaidoissa vaikuttavat asiakassuhteeseen sekä nostamaan esiin ne elementit, jotka liitettiin vuorovaikutustaitoihin, sosiaalialan työssä. Tässä luvussa tuon myös esiin ne tekijät, jotka liittyvät opinnäytetyön eettisyyteen ja luotettavuuteen.

### 6.1 Tulosten pohdinta ja johtopäätökset

Tässä opinnäytetyössä haettiin vastauksia siihen, millaisia kuvauksia vuorovaikutustaidoille sosiaalialalla, sosiaaliohjauksessa annetaan ja millaisista elementeistä vuorovaikutus koostuu sosiaalialan ohjaustyön ammatillisessa viitekehyksessä. Haasteita opinnäytetyölle on asettanut se, että vuorovaikutusosaaminen on hyvin laaja erityisosaamisen alue. Vuorovaikutusosaaminen käsittää kaikki kommunikoinnin ja suhteenluomisen taidot. Vuorovaikutus onkin kovin laava

käsite ja se voi olla hyvin monimuotoista. Lisäksi vuorovaikutukseen liittyviä käsitteitä on runsaasti ja samojakin käsitteitä käytetään hyvin eri tavoin eri yhteyksissä. (Mönkkönen 2007, 15, 28.) Näin ollen tutkimuksessa käytetyssä aineistossa saattaa ilmetä eroja siinä, miten vuorovaikutukseen liitettyjä käsitteitä käytetään ja mihin niillä viitataan.

Kirjallisuuskatsauksessa käy ilmi se, että vuorovaikutustaidot ovat erottamaton osa asiakkaan kohtaamista ja sosiaaliohjausta. Tutkimustuloksista voisi jopa olettaa, ettei teoria- ja menetelmäkäytäntöjä ole sosiaaliohjauksessa mahdollista käyttää tehokkaasti ja asiakkaan edun mukaisesti, mikäli ammattilainen ei omaa vaadittavia vuorovaikutustaitoja. Vuorovaikutustaitojen hallitseminen vaikuttaa sosiaaliohjauksessa niin asiakassuhteen luomiseen, sen ylläpitämiseen kuin työn tuloksekkuuteen. Sosiaalityön asiakastyö, etenkin sosiaaliohjaus, perustuu asiakkaan kohtaamisen taitoihin ja on näin ollen vaativaa vuorovaikutustyötä. Työtä jo tekevät ammattilaiset näkevät työn sisällön edellyttävän vuorovaikutustaitojen hallitsemista ja nostavat esiin sen, että vajaa tai puutteellinen vuorovaikutus voi asiakastilanteissa johtaa työskentelyn päättymiseen, tai estää sen muutoksen, johon työllä pyritään.

Vuorovaikutustaitoja voi oppia ja niiden sisältö on mahdollista selittää, aukikirjoittaa ja itseään haastamalla sisäistää. Tutkimustuloksista on nähtävissä se, että ammattilaisen vuorovaikutus asiakastyötilanteessa on työn onnistumisen kannalta tärkeää ja ammattilaisten tulisi olla jatkuvasti tietoisia omasta vuorovaikutuksestaan ja pyrkiä oppimaan aktiivisesti asiakastilanteista, joissa vuorovaikutustaitojen on nähty kehittyvän. Jatkossa olisikin hyvä pohtia sitä, tulisiko työharjoittelujen sisällöissä painottaa teorioiden ja menetelmien oppimisen lisäksi enemmän mahdollisuutta harjoittaa vuorovaikutustaitoja ja reflektoida niitä.

Tutkimustuloksista käy ilmi, että asiakastyötaitojen osaamisen painotus kohdistuu menetelmäosaamisen lisäksi vuorovaikutukseen ja vuorovaikutustaitoihin. Sosiaaliohjauksen painotus nähdään olevan asiakkaan kohtaamisessa ja tässä käytetyissä taidoissa. Asiakkaan rooli nähdään aktiivisena muutostyössä eikä sosiaaliohjausta toteuteta vaikuttavana silloin, kun ohjausta annetaan vain am-

mattilaisen toimiessa aktiivisena. Neuvoja voidaan antaa, mutta neuvojen muuttuminen asiakkaan oppimiseksi, elämäntilanteen muutokseksi ja kehittymiseksi, tulee asiakkaan kokea olevansa mukana prosessissa yhdenvertaisena toimijana.

Tutkimuksesta käy ilmi, että toimivan ja muutosta aikaan saavan ohjauksen elementeistä kaikki sisältävät sekä kuulemisen että vastaamisen. Kuulemalla asiakasta ja vastaamalla hänen tarpeisiin, sekä esittämällä ymmärrystä lisääviä kysymyksiä saadaan tutkimuksen mukaan aikaan arvostuksen ja kunnioituksen tunnetta. Arvostus ja kunnioitus taas pitävät sisällään asiakkaan kokemuksen yhdenvertaisuudesta ja tasavertaisesta kohtaamisesta. Termit joita tutkimuksen aineistossa on liitetty yhdenvertaisuuteen, on useita. Yhdenvertaisuuden kokemuksesta puhuttaessa nousee esiin asiakkaan näkeminen kanssaihmisenä, asiakkaan rinnalle asettuminen, asiakkaan huomiointi kokonaisvaltaisena ja asiakkaan tarpeista liikkeelle lähteminen. Asiakkaan kohtaaminen yhdenvertaisena, sisältäen edellä mainitut kuvaukset, pidetään aineistossa asiakkaan kohtaamiseen liittyvän ammattitaidon perustana. Voidaan siis olettaa, ettei asiakas tarvitse kaikkitietävää opettajaa, vaan ihmisen, joka kulkee hänen rinnallaan ratkaisten elämän haasteita yhdessä hänen kanssaan, asiakkaan ehdoilla.

Tasavertaista kohtaamista, jota vaaditaan yhdenvertaisuuden kokemukseen, kuvaillaan läsnäololla, yhteisten ratkaisujen hakemisella ja ihmisarvon loukkamattomuudella. Näistä elementeistä vaikuttaisi koostuvan kunnioituksen kokemus, joka siis edellä mainitulla tavalla on ehto hyvän vuorovaikutussuhteen muodostumiselle.

Tutkimustuloksista käy ilmi, että ammattilaisen vuorovaikutuksen kehittyminen vaatii tietoisuutta omista arvoista, asenteista ja siitä mistä omat tuntemukset heräävät sekä ymmärrystä siitä, miten nämä vaikuttavat omaan toimintaan. Empatiakyky ja asiakkaan kokemus empaattisesta kohtaamisesta luovat asiakkaalle kokemuksen siitä, että ammattilaisella on aito halu auttaa. Kokemus aidosta auttamisen halusta taas luo hyväksynnän ja luottamuksen kokemusta. Erilaiset tutkimuksesta esiin nousseet toimivan vuorovaikutuksen elementit taas

luovat asiakkaalle vastavuoroisuuden ja molemminpuolisen arvostuksen ja kunnioituksen kokemusta, joka taas saa aikaan haluttua muutosta työskentelyssä.

Itselleni, opinnäytetyön tekijänä, suurimpana yllätyksenä tuli se, miten laajalaisesti vuorovaikutus nähdään ammattilaisten kesken. On vaikeaa kuvitella, että vuorovaikutustaitojen kehittäminen työpaikoilla ammattilaisten kesken, tai opiskelijaharjoittelijoiden ohjaaminen olisi tehokasta, jos ammattilaisilla ei ole yhteistä kieltä, jolla puhua vuorovaikutuksesta. Se, mitä vuorovaikutuksella tarkoitetaan ja mistä osa-alueesta puhutaan asiasta keskusteltaessa, tuntuu olevan sosiaaliohjaajien keskuudessa vaihtelevaa. Jos emme puhu samasta asiasta, ei työnhajauksilla ja reflektioivalla työotteella kollegojen kesken ole sellaista merkitystä, mikä sille voitaisiin antaa jos voisimme olla varmoja siitä, että puhumme samasta asiasta. Vuorovaikutuksen opettaminen ja sen oppiminen nähdään tutkimuksen mukaan asiana, jonka oppii työssä. Myös oppilaitokset, heidän kanssaan käymien keskustelujen mukaan, siirtävät vuorovaikutuksen oppimista vahvasti työharjoitteluihin ja niissä tapahtuvaan oppimiseen. Jos ohjaava työntekijä ei tunne itse käsitteitä joilla vuorovaikutusta kuvataan, miten opiskelijan ohjaaminen voi toteutua.

Pohdinnan aiheeksi itselleni jäi myös asiakkaan asema, ja se miten voimme taata asiakkaille tasalaatuisen tuen ja ohjauksen sekä voimme kehittää työtä asiakaslähtöisesti. Laatuä tutkittaessa ja arvioitaessa työpaikoilla asiakaslähtöisesti, nykyinen työelämä nojaa vahvasti asiakaskyselyihin. Jos kyselyitä laativila ammattilaisilla ei ole varmuutta siitä, miten vuorovaikutusta voidaan kuvata ja määritellä, miten voimme esittää siitä kysymyksiä? Miten voimme olettaa asiakkaan osaavan arvioida vuorovaikutuksen laatua siten, että palautetta antamalla voisimme kehittää työtä ja työntekijöinä saada itse kehittävää palautetta? Tutkimustulokset antavat ymmärtää, että puutteelliset vuorovaikutustaidot saattavat olla este avun saamiselle ja menetelmäosaamiselle. Millä keinoin voimme jatkossa mitata onnistunutta vuorovaikutusta ja onko siihen mahdollista luoda valideja mittareita?

## 6.2 Vuorovaikutustaidot ja niiden kehittäminen

Opinnäytetyön tuloksista käy selkeästi ilmi se, että vuorovaikutustaidot ovat tärkeä osa ammatillisuutta ja se, että vuorovaikutustaitoja voidaan kehittää tulella tietoisiksi vuorovaikutus prosessista ja sen elementeistä. Vuorovaikutuksen prosessissa vuorovaikutustaidot ovatkin niitä, joita ammattilainen voi itsessään kehittää ja jotka vaikuttavat ammattilaisen vuorovaikutukseen sekä vuorovaikutuksen prosessiin. Vuorovaikutustaitoja saatetaan pitää epämääräisenä ammattipätevyyden osaamisalueena, joka on ikään kuin itsestäänselvyys tai jopa toissijainen taito. Työssä saatetaan painottaa asiakkaan ja potilaan kunnioitusta, muttei osata antaa sanalle kunnioitus todellista sisältöä. Tällöin ammattitaitovaatimus – asiakkaan kunnioittaminen – ei toteudu käytännössä. Vuorovaikutustaitoja kehittäessä ammattilainen ei kohtaa jokaista asiakasta samoin keinoin, vaan tulee tietoiseksi omasta vuorovaikutuksestaan ottaen vastaan vuorovaikutuksessa saamiaan viestejä. (Vilen, Leppämäki & Ekström 2002, 17.) Kokeneille työntekijöille on ominaista olla taitavia vuorovaikutustilanteissa. Tämä johtuu kokemukseen perustuvasta kyvystä löytää oikea taajuus vuorovaikutustilanteissa, sekä yhdistää havainnot haasteellisten tilanteiden ytimiin. Asiakastyön edellyttämät vuorovaikutustaidot karttuvatkin usein epämuodollisissa oppimistilanteissa. (Saarnio 1993, 96–97.) Työntekijän asettuessa asiakkaan kumppaniksi ja hakiessa asiakkaan kanssa muutoksen mahdollistavaa reititystä, on hän prosessissa mukana oppijana (Jokinen, Juhila & Raitakari 2005, 162–163).

Vuorovaikutustaitojen oppiminen ja niissä kehittyminen opintojen aikana vaikuttaisikin vaativan työelämän harjoittelujen kehittämistä siten, että näiden taitojen karttuminen mahdollistuisi työharjoittelujen aikana. Menetelmäosaamista voi oppia teorian pohjalta, vuorovaikutustaitojen oppiminen tällä menetelmällä sen sijaan vaikuttaa haastavalta. Opintoihin tulisi sisällyttää keinoja ymmärtää itseään, omia arvoja, asenteita ja niiden vaikutusta omiin tunteisiin ja toimintaan. Varsinaisten vuorovaikutustaitojen oppiminen työharjoittelussa edellyttää näiden asioiden ymmärrystä ja oppia siitä, miten tätä ymmärrystä voi käyttää itsensä ja ammattitaitonsa kehittämisessä.



### 6.3 Tutkimuksen luotettavuus

Kirjallisuuskatsaus on vaativa prosessi, johon on varattava riittävästi aikaa. Huolellisen tutkimussuunnitelman tekeminen ja riittävän tarkat tutkimuskysymykset vaativat etukäteistietoa aiheesta ja tarkkaa suunnittelua. Luotettavuuteen vaikuttaa myös tiedonhaun mittavuus ja haun suorittaneen henkilön ammattitaito. (Pudas-Tähkä & Axelin, 2007, 55.) Tässä opinnäytetyössä lähtökohtana oli oma kiinnostukseni aiheeseen sekä työni kautta jo hankittu tieto aiheesta. Kirjallisuuskatsaukset vaativat myös huolellisuutta tutkimussuunnitelman ja tutkimuskysymysten laatimisessa. (Pudas-Tähkä & Axelin, 2007, 54.) Sain työni suunnitteluun, tutkimussuunnitelmaan ja tutkimuskysymysten laatimiseen tukea opinnäytetyöni ohjaajilta, joita ilman en varmasti olisi kyennyt takaamaan tutkimukseni luotettavuutta. Tutkimuskysymyksiäni myös muokattiin työn edetessä ja niitä tarkasteltiin koko työn ajan, jotta ne pysyivät tutkimusta vastaavina ja tukevinä.

Päädyin käyttämään opinnäytetyössäni kuvailevaa kirjallisuuskatsausta, sillä kuvailevan kirjallisuuskatsauksen yhtenä erityispiirteenä pidetään ilmiön ymmärtämiseen pyrkivää luonnetta (Kangasniemi ym. 2013, 294). Tässä opinnäytetyössä oli pyrkimyksenä lisätä ymmärrystä sosiaalialan keskeisimmistä vuorovaikutustaidoista ja siitä, miten niitä voidaan kehittää.

Luotettavuuteen ei voi olla vaikuttamatta se, ettei kyseisestä aiheesta löytynyt suurta määrää tutkimuksia. Tiedonhaun laajuudesta huolimatta, ei tutkimuksia tai vertaisarvioituja artikkeleita, jotka vastaisivat juuri tähän aiheeseen ollut saatavilla. Tutkijana rajasin pois aineistot, jotka käsittelivät samaa aihetta, mutta tutkivat aihetta keskittyen johonkin tiettyyn erityisryhmään tai eri ammattialaan. Koin, että nämä tutkimukset olisivat saattaneet johtaa tuloksia harhaan ja vastata vuorovaikutukseen liittyviin kysymyksiin keskittyen asioihin, jotka eivät ole yleistettävissä kaikkeen sosiaaliohjaukseen. Myös sosiaaliohjauksen sisältö ja rakenne suomalaisessa yhteiskunnassa on erityinen. Englanninkielisen tai muun kuin suomenkielisen aineiston vähyyks opinnäytetyössä vaikuttaa varmasti yhdellä tavalla luotettavuuteen. Englanninkielinen termi counselling on esitelty työssä, mutta se ei vastaa täysin sitä, mitä suomessa tarkoitetaan sosiaalioh-

jauksella. Termin counselling voidaan katsoa tarkoittavan ohjausta sosiaalialalla, mutta sitä suorittavat ammattilaiset ja sen sisältö muissa maissa poikkeaa usealta osalta sosiaaliohjauksesta, eikä teoriatieto tästä näin ollen ole suoraan siirrettävissä käytettäväksi tässä yhteydessä. Sen lisäksi, ettei aiheeseen kuuluvaa aineistoa löytynyt runsaasti, tutkimusta tehdessä kävi ilmi, että valikoidusta aineistosta toisissa tutkimuskysymyksiin vastaavaa informaatiota oli paljon, toisissa vähemmän. Näin ollen jouduin kiinnittämään erityistä huomioita siihen, että tuloksissa esiin nostetut asiat olivat koko aineistosta esiin nousseita. Ne osat, jotka selkeästi tulivat esiin vain tietyssä aineistossa on myös tuotu esiin omassa kappaleessaan, jotta lukija näkee sisällön kapeuden.

Tutkimustuloksia käsiteltäessä luotettavuuteen on vaikuttanut myös se, että vuorovaikutus on hyvin laeva käsite ja sen käyttö voi olla hyvin monimuotoista. Lisäksi vuorovaikutukseen liittyviä käsitteitä on runsaasti ja samojakin käsitteitä käytetään hyvin eri tavoin eri yhteyksissä. (Mönkkönen 2007, 15, 28.) Tältä osin pyrin lisäämään luotettavuutta keskittämällä huomioni analyysiyksiköiden pelkistämiseen, abstrahointiin ja luokitteluun. Nimetessäni pääluokkia sisältölähtöisesti käytin hyväkseni myös useampaa alalla toimivaa kollegaa, joiden annoin ottaa kantaa siihen, onko luokittelu ja nimeäminen toimivaa ja luotettavaa.

## LÄHTEET

Banks, S. (1995). *Ethics and Values in Social Work*. Basingstoke: Macmillan.

Goleman, D. (2006). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.

Granfelt, R., Jokiranta, H., Karvinen, S., Matthies, A., & Pohjola, A. (1993). *Mo-  
nisärmäinen sosiaalityö* (3. uud. p.). Jyväskylä: Gummerus Kirja-  
paino Oy.

Harra, T. (2014). *Terapeuttinen yhteistoiminta. Asiakkaan osallistumisen mah-  
dollistaminen toimintaterapiassa*. Rovaniemi: Acta Universitatis  
Laponiensis 288. (Väitöskirja, Lapin yliopisto) Saatavilla  
[http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61769/Harra\\_Toini\\_  
ActaE\\_156pdfA.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61769/Harra_Toini_ActaE_156pdfA.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Helminen, J. (2013). *Päämääränä sosiaalialan ammattilaisuus; sosiaaliohjaajien  
näkemyksiä ammattialasta* Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.  
(Väitöskirja; Lapin yliopisto)

Helminen, P. (2015). *Sosiaaliohjaus*. Teoksessa Näkki, P., & Sayed, T. (Toim.)  
*Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla* (s.25-42). Helsinki: Edita.

Helminen, J. (2016). *Sosiaaliohjauksen lähtökohtia ja käytäntöjä*. Teoksessa  
Helminen, J. (Toim.) *Sosiaaliohjaus - lähtökohtia ja käytäntöjä*  
(s.14-28). Helsinki: Edita

Johansson, K. (2007). *Kirjallisuuskatsaukset – Huomio systemaattiseen kirjalli-  
suuskatsaukseen*. Teoksessa Johansson, K., Axelin, A., Stolt, M. &  
Ääri, R-L. (Toim.) *Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekemi-  
nen*. (s.3-9). Turun yliopisto: Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tut-  
kimuksia ja raportteja A:51/2007

- Jokinen, A., Juhila, K. & Raitakari, S. (2005). Sosiaalityö ”menestystarinoiden” tuolla puolen? Teoksessa Satka, M., Pohjola, A. & Rajavaara, M. (Toim.) *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. (s149-169). Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.
- Juhila, K. (2006). Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Tampere: Vastapaino.
- Kangasniemi, M., Utriainen, K., Ahonen, S-M., Pietilä, A-M., Jääskeläinen, P. & Liikanen, E. (2013). Kuvaileva kirjallisuuskatsaus: eteneminen tutkimuskysymyksestä jäsenettyyn tietoon. *Hoitotiede* 25(4), 291–301.
- Kauppila, R. A. (2000). Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Laitinen, M. & Kemppainen, T. (2010). Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (Toim.), *Asiakkuus sosiaalityössä*. (s.138–177). Helsinki: Gaudeamus.
- Luborsky, L. B., Barret, M. S. (2006) What else materially influences what is represented and published as evidence? Teoksessa Norcross, J. C., Beutler, L. E. & Levant, R. F. (Toim.) *Evidence-based practices in mental health: Debates and dialogues on fundamental questions*. (s.257-267). Washington, D.C.: American Psychological Association.
- Miller, L. (2006). Counselling skills for social work. London: SAGE Publications Inc.
- Mönkkönen, K. (2001a) Ammatillinen vuorovaikutustietoisuus asiakaskeskeytyksen ja dialogisuuden jännitteissä. *Janus* 9(2), 122–140.

- Mönkkönen, K. (2001b). Kun kumpikaan ei tiedä. yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttamistarinoiden retoriikassa. *Yhteiskuntapolitiikka* 66(5), 432–447.
- Mönkkönen, K. (2007). Vuorovaikutus; dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Peavy, R. V. (2004). Sosiodynaamisen ohjauksen opas. Helsinki: Psykologien kustannus Oy.
- Pudas-Tähkä, S-M. & Axelin, A. (2007) Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen aiheen rajaus, hakutermit ja abstraktien arviointi. Teoksessa Johansson, K., Axelin, A., Stolt, M. & Ääri, R-L. (Toim.) *Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen*. (s.3-9). Turku: Turun yliopisto, Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja A:51/2007
- Raunio, K. (2009). Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki.
- Saari, J. (2015). Huono-osaiset. Tallinna: Gaudeamus Oy.
- Saarnio, P. (1993). Noviisista ekspertiksi. Sosiaalityön taitojen yksilöllinen kehittyminen. *Janus* 1(1), 89–98.
- Sayed, T. (2015). Ohjaus keskusteluun perustuvana menetelmänä. Teoksessa Näkki, P., & Sayed, T. (Toim.). *Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla*. Helsinki: Edita.
- Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto (2016). Sosionomi (AMK) tutkinnon kompetenssit suomeksi ja ruotsiksi. Hyväksytty verkostokokouksessa Kuopiossa 29.4.2016. Saatavilla <https://www.innokyla.fi/documents/1167850/5e8f1ef1-7a5b-4dfb-a629-0ea09dbfe904>

- Suhonen, R., Axelin A. & Stolt, M. (2016). Erilaiset kirjallisuuskatsaukset. Teoksessa Stolt, M., Axelin, A. & Suhonen, R. (Toim.) *Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä* (s.7–22) Turku: Turun yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja tutkimuksia ja raportteja. Sarja A73
- Suhonen, R., Axelin A. & Stolt, M. (2016). Aineiston käsittely: Kirjallisuuskatsauksen ydin. . Teoksessa Stolt, M., Axelin, A. & Suhonen, R. (Toim.) *Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä* (s.80–93) Turku: Turun yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja tutkimuksia ja raportteja. Sarja A73
- Talentia (2013). Määrittelyjä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön työstä ja tehtävistä. Saatavilla  
[http://www.talentia.fi/tyoelama/sosiaalialan\\_tyo/tyon\\_maaritelmät](http://www.talentia.fi/tyoelama/sosiaalialan_tyo/tyon_maaritelmät)
- Tuomi, J., Sarajärvi, A. (2002). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Törrönen, M. (2012). Sosiaalityö ja arkinen hyvinvointi. Vastavuoroisuuden dialektiikka. *Janus* 20(2), 182–191.
- Vartiainen –Ora, P. (2002). Rakentava kuunteleminen. Kehitys Oy.
- Vilen, M., Leppämäki, P. & Ekström L. (2002). Vuorovaikutuksellinen tutkiminen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

## LIITE 1

Opinnäytetyössä käytetyt tietokannat sekä tutkimukseen valikoitunut aineisto

Kaikissa tietokannoissa kannoissa käytetyt hakusanat: vuorovaikutustaidot, sosiaaliohjaus, sosiaalityö, vuorovaikutus, kohtaaminen, sosiaalinen tuki sekä vertaisarvioitu

Tietokanta	Tietokannan kuvaus
Turun yliopisto	Yliopiston avoin tiedonhaun tietokanta
Helsingin yliopisto	Yliopiston avoin tiedonhaun tietokanta
Tampereen yliopisto	Yliopiston avoin tiedonhaun tietokanta
Lapin yliopisto	Yliopiston avoin tiedonhaun tietokanta
Oulun yliopisto	Yliopiston avoin tiedonhaun tietokanta
Itä-suomen yliopisto	Yliopiston avoin tiedonhaun tietokanta
Elektra	Elektra on elektronisessa muodossa olevien, tekijänoikeuden alaisten dokumenttien julkaisupalvelu, jonka tuottamiseen osallistuvat Kansalliskirjasto ja Kopiosto.
Julkari	Julkari on Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan yhteinen avoin julkaisuarkisto.
Centria-Finna	Finna on hakupalvelujen kokonaisuus, johon kuuluu monia sivustoja, mm. Suomen museoiden, kirjastojen ja arkistojen aineistot
Arto	Kotimaisten aikakauslehti- ja monografia-artikkelien viitetietokanta ja metatietovaranto
Yht. 10 tietokantaa	

## LIITE 1

Hausta opinnäytetyön aineistoksi valikoituneet teokset:

Jari Helminen "Päämääränä sosiaalialan ammattilaisuus. Sosiaaliohjaajien näkemyksiä ammattialasta ja alan tulevaisuuskuvasta" – Lapin yliopiston tietokannasta

Kaarina Mönkkönen "Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa" - Itäsuomen yliopiston tietokannasta

Liisa Hokkanen "Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet ". – Lapin yliopiston tietokannasta

Kaarina Mönkkönen, "Sosiaalityö ja arkinen hyvinvointi. Vastavuoroisuuden dialektiikka" Janus vol. 20 (2) 2012, 182–191 – Arto tietokannasta

Kati Palsanen ja Aino Kääriäinen "Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisen työskentelyn merkitykset ja seuraukset" Janus vol. 23 (2) 2015, 190–205 – Arto tietokannasta

Katja Kuusisto & Eeva Ekqvist, "Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen" Yhteiskuntapolitiikka 81 (2016):6 655–669 – Julkari tietokannasta



## LIITE 2

Esimerkki tutkimuksen induktiivisesti etenevästä sisällönanalyysistä

Asiasanalla vuorovaik\* löydetty lause:

”Työvuosien jälkeen he (*sosiaaliohjaajat*) pitivät entistäkin järkähtämättömämmin työntekijän ja asiakkaan kohtaamista, vuorovaikutusta ja yhteistyötä työn kulmakivinä. He painottivat läsnäolon sekä työntekijän ja asiakkaan vastavuoraisen arvostuksen ja kunnioituksen, hyväksynnän ja luottamuksen sekä turvallisuuden tunteen merkitystä asiakastyötilanteissa.”

Lause pelkistetty vastaamaan tutkimuskysymyksiä:

”Asiakkaan kohtaamisessa, vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä merkityksellistä on läsnäolo.

Asiakkaan kohtaamisessa, vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä merkityksellistä on työntekijän ja asiakkaan vastavuoroinen arvostus.

Asiakkaan kohtaamisessa, vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä merkityksellistä on työntekijän ja asiakkaan vastavuoroinen kunnioitus.

Asiakkaan kohtaamisessa, vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä merkityksellistä on työntekijän ja asiakkaan vastavuoroinen hyväksyntä.

Asiakkaan kohtaamisessa, vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä merkityksellistä on luottamus.

Asiakkaan kohtaamisessa, vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä merkityksellistä on turvallisuuden tunne.”

Pelkistetyt lauseet päätyivät alaluokkiin:

- läsnäolo
- vastavuoroisuus
- arvostus
- kunnioitus
- hyväksyntä

- luottamus
- turvallisuus

## LIITE 2

Alaluokista lauseet päätyivät yhteiseen yläluokkaan; vuorovaikutuksen osateki-  
jät

Alaluokista lauseet päätyivät pääluokkaan; vuorovaikutuksen sisältö sosiaali-  
jauksessa