



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Anniina Rae, Irina Kaarnakari

”Et ihmisel’ kantais ne siivet”

Kohtaaminen Tukikohta ry:n työntekijöiden silmin

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi AMK

Sosiaalialan ammattitutkinto

Opinnäytetyö

16.04.2018.

| | |
|--|---|
| Tekijä(t) Otsikko | Anniina Rae, Irina Kaarnakari ”Et ihmisel’ kantais ne siivet” – Kohtaaminen Tukikohta ry:n työntekijöiden silmin |
| Sivumäärä Aika | 42 sivua + 2 liitettä 16.4.2018. |
| Tutkinto | Sosionomi (AMK) |
| Tutkinto-ohjelma | Sosiaalialan tutkinto-ohjelma |
| Suuntautumisvaihtoehto | Sosionomi (AMK) |
| Ohjaaja(t) | Lehtori Ulla Saukkonen Lehtori Kirsi Lautala |
| <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kuvata asiakkaan kohtaamista päihdealan järjestö Tukikohta ry:n työntekijöiden näkökulmasta. Tavoitteena on selvittää, miten työntekijät ymmärtävät kohtaamisen merkityksen työssään. Järjestö tarjoaa palveluita matalan kynnyksen periaatteella kuntouttavassa sekä haittoja vähentävässä päihdetyössä. Tukikohta ry:n työntekijöitä haastateltiin kahdessa ryhmähaastattelussa teemahaastatteluin.</p> <p>Kohtaamisen perustana on tasavertainen ihmisuus, ja sosiaalialan eettinen perusta rakentuu ihmisarvon kunnioitukselle. Ammatillisen osaamisen tarkastelu ja reflektointi kuuluvat osaksi sosiaalialan ammattiosaamista. Sosiaalialan työntekijältä voidaan vaatia sitoutumista sosiaalialan eettisiin periaatteisiin sekä arvoihin. Näiden arvojen pohjalta syntyy myös asiakasta kunnioittava kohtaaminen. Tämän vuoksi kohtaamista on tärkeää tarkastella sosiaalialan ammattilaisten näkökulmasta.</p> <p>Tutkimus on laadullinen ja aineiston analyysi on toteutettu aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Tuloksista käy ilmi, että asiakas tulisi kohdata ensisijaisesti ihmisenä. Kohtaaminen tapahtuu ihmiseltä ihmiselle, jolloin työntekijän tulee asettua ihmisen rinnalle aidosti, pysähtyen tähän kohtamiseen. Asiakas tuo tähän suhteeseen oman tietonsa oman elämänsä asiantuntijana.</p> <p>Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että kohtaaminen on ammattiosaamista. Kohtaaminen on vuorovaikutussuhteen pohja, jolle työntekijä ja asiakas ryhtyvät rakentamaan tavoitteellista yhteistyösuhdettaan. Kohtaaminen pitää sisällään vuorovaikutuksen, dialogisuuden, luottamuksen, avoimuuden sekä rehellisyyden. Nämä asiat huomioimalla voi syntyä kohtaaminen, jossa aito dialogi ja luottamus syntyvät ja saavat tilaa. Tulosten perusteella kohtamiseen liittyy lisäksi rakenteellinen elementti. Joustavat rakenteet, työtä ohjaavat arvot ja työntekijöiden sitoutuminen niihin tuottavat hyväksyvän ilmapiirin, jossa kohtaaminen mahdollistuu.</p> | |
| Avainsanat | kohtaaminen, dialogisuus, vuorovaikutus, päihdetyö |

| | |
|--|---|
| Author(s) Title | Anniina Rae, Irina Kaarnakari "That their wings would bear" – Encounter as seen in Tukikohtary |
| Number of Pages Date | 42 pages + 2 appendices 16 April 2018 |
| Degree | Bachelor of Social Services |
| Degree Programme | Social Services |
| Specialisation option | Social Services |
| Instructors | Ulla Saukkonen, Senior Lecturer Kirsi Lautala, Senior Lecturer |
| <p>The purpose of this thesis was to study encounter in the context of social work in substance abuse field. In this thesis the point of view is social work professionals in Tukikohtary. The organization offers low-threshold services in harm reduction-based and rehabilitating substance abuse work. Data for this thesis was collected in two group interviews in February 2018. The aim of this thesis is to create a conception of how these social work professionals understand the term encounter in their line of work.</p> <p>The base of encounter is an equal humanity and ethics in social work are based on respecting human dignity. Viewing and reflecting ones' professional competences are a part of social work professionals' know-how. Committing to social work ethics can be demanded when working in social services. With these ethical values can be born a state of encounter, which is respectful towards the client. This is why it is important to study encounter from social work professionals' perspective.</p> <p>The study was implemented as qualitative research and analyzed with content-based analysis. Based on the results, a client should always be encountered primarily as a person. Encounter happens from person to person, and for this to happen, social work professionals have to settle oneself truly alongside the client. A client, brings his own knowledge to this relationship as an expert of his life. Only this way can be born a state of encounter from which true dialogue and trust wells.</p> <p>In conclusion, it can be said that encounter is a part of professional competence. Interaction, dialogue, trust and honesty are all included in the encounter. It seems to be that encounter is the base of interaction between a social work professional and a client. From this base they can start to build a target-oriented relationship. This way can manifest an encounter, where there is a place for true dialogue and trust.</p> | |
| Keywords | encounter, dialogue, interaction, substance abuse work |

Sisällys

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 2 | Tukikohta ry | 3 |
| 2.1 | Päihdetyö | 4 |
| 2.2 | Sosiaalialan ammattilainen päihdetyössä | 5 |
| 3 | Kohtaaminen | 7 |
| 3.1 | Ammatillinen kohtaaminen | 9 |
| 3.2 | Kohtaamisen erityispiirteitä päihdetyössä | 10 |
| 3.3 | Vuorovaikutus | 12 |
| 3.4 | Dialogisuus | 14 |
| 4 | Tutkimuksen toteutus | 16 |
| 4.1 | Tutkimusmenetelmät | 18 |
| 4.2 | Aineisto ja analyysi | 20 |
| 5 | Tulokset | 21 |
| 5.1 | Ammattiosaaminen | 21 |
| 5.2 | Vuorovaikutus | 23 |
| 5.2.1 | Dialogisuus | 24 |
| 5.2.2 | Luottamus ja rehellisyys | 25 |
| 5.3 | Asenteisiin vaikuttaminen | 27 |
| 5.4 | Kohtaamisen esteet | 28 |
| 6 | Johtopäätökset | 30 |
| 7 | Pohdinta | 33 |
| | Lähteet | 38 |
| | Liitteet | |
| | Liite 1. Tutkimuslupahakemus | |
| | Liite 2. Haastattelukysymykset | |

1 Johdanto

Asiakkaan kokemus kohtaamisesta liittyy kokemukseen autetuksi tulemisesta. Päihteiden käyttäjien maailmaa on kuvattu ”reunalla elämiseksi” ja suhtautuminen päihteitä käyttäviin ihmisiin voi vaihdella jopa säälistä moralisointiin. Virokannas (2017) on kuvannut päihteitä käyttävien naisten kokemuksia asioinnista palvelujärjestelmässä Helsingissä. Naisilla oli kokemuksia palvelujen sopimattomuudesta sekä leimaantumisen. Kokemuksia raportoitiin sekä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tuetta jääminen ja torjuttu tuleminen murentavat uskoa tulevaisuuteen. (Väyrynen 2012: 271; Virokannas 2017a: 281.)

Tukikohta ry:n toiminta on suunnattu päihteitä käyttäville, päihdekuntoutujille sekä heidän läheisilleen, jotka tarvitsevat erityistä tukea ja kohtaamista. Tavoitteenamme on selvittää, miten järjestön työntekijät kohtaamisen ymmärtävät päivittäisessä työssään ja mitä se heille merkitsee. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa Tukikohta ry:lle katsaus kohtaamisesta työntekijöiden silmin. Tarkastelemme kohtaamista päihdetyön ammattiosaamisen näkökulmasta sosiaalipedagogisten käsitteiden vuorovaikutus ja dialogisuus kautta.

Kohtaamisen kokemuksen tutkimus asiakkaiden näkökulmasta on tärkeää, sillä asiakkaan kokemus palveluiden käyttäjänä tuottaa arvokasta tietoa alan kehittämistä varten. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on kirjattu takaamaan asiakkaan oikeus hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812).

Asiakastyötä voidaan kuitenkin kehittää vain, mikäli organisaatiot sekä työntekijät sitoutuvat toimimaan sosiaalialan eettisen perustan sekä tavoitteiden mukaisesti. Hyvä kohtaaminen on sosiaalisen auttamistyön perustaa ja sosiaalialan ammattilaisella tulee olla kyky rakentaa toimiva vuorovaikutus- ja yhteistyösuhde asiakkaan kanssa. Kohtaaminen pohjaa ajatukseen ihmisarvosta ja tasavertaisuudesta. Sosiaalialan ammattilaisen tulee omista arvoistaan riippumatta kunnioittaa asiakkaansa ihmisarvoa sekä oikeutta tehdä valintoja omaa elämäänsä koskien. (Rouhiainen-Valo – Rantanen – Hovi-Pulsa – Tietäväinen 2010:18; Heikkinen 2017: 3–7; Sipilä 2011: 6.)

Uudistettu sosiaalihuoltolaki tukee työn tavoitetta. Lain tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää ihmisen osallisuutta. Sosiaalihuoltolakia tarvitaan erityisesti yhteiskunnan heikompiensaisten palvelujen turvaamiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Hänninen – Junnila 2012: 64.)

Kohtaaminen ei ole ainoastaan kahden välisen vuorovaikutussuhteen osa, vaan kohtaamiseen vaikuttavat toimintaympäristöt sekä niiden rakenteet. Asenteisiin vaikuttamisen tavoite sosiaalialalla on myös arvostavan ja kunnioittavan ilmapiirin luominen. Tällainen ilmapiiri mahdollistaa ihmisen kohtaamisen toimintaympäristöstä riippumatta. Sosiaalialan työssä tärkeää onkin kehittää sekä työntekijän yksilötyötaitoja, että pyrkiä vaikuttamaan yhteiskunnallisiin rakenteisiin. Vaikuttamistyöllä luodaan siis pohjaa asiakkaan kohtaamisen mahdollistamiselle palvelujärjestelmässä. Sosiaalialan työlle on ominaista pyrkimys muutokseen. Tässä korostuu sekä kriittinen näkökulma olemassa oleviin rakenteisiin, mutta myös yksilöiden ja yhteisöjen osallisuuden ja osallistamisen merkitys. (Särkelä 2011: 11–17; Rouhiainen-Valo ym. 2010: 17–19.)

Kohtaamista Tukikohta ry:ssä on aiemmin tutkinut Kumpulainen (2013). Opinnäytetyössä tarkasteltiin kunnioittavan kohtaamisen toteutumista asiakkaiden näkökulmasta Tukikohta ry:ssä, silloin nimeltään Omaisetsu huumetyön tukena ry (Kumpulainen 2013: 2). Toiminnan kehittämisen näkökulmasta onkin tärkeää tarkastella ja reflektoida olemassa olevia käytäntöjä. Opinnäytetyömme pyrkii osaltaan vastaamaan tähän tehtävään.

Opinnäytetyömme toteutettiin kvalitatiivisin menetelmin, jossa aineisto kerättiin teema-haastatteluiden avulla ryhmähaastatteluissa. Haastattelimme seitsemää Tukikohta ry:n työntekijöitä kahdessa eri ryhmässä. Haastatteluaiheet painottuivat työntekijöiden ajatuksiin kohtaamisesta ja sen merkityksestä päihdetyössä. Haastatteluista saatu aineisto analysoitiin sisällönanalyysin avulla.

Aluksi esittelemme Tukikohta ry:n toiminta-ajatuksen. Järjestön esittelyn jälkeen kuvaamme tutkimuksen kontekstin, eli päihdetyötä, jonka jälkeen tarkastelemme sosiaalialalla tehtävää päihdetyötä sekä sen erityispiirteitä. Näiden kuvausten jälkeen paneudumme teoreettisten käsitteiden ja niiden merkitysten avaamiseen. Teoreettisessa viitekehyksessä käsittelemme kohtaamista sekä ammatillista kohtaamista ja määrittelemme käsitteet vuorovaikutus ja dialogisuus. Lopuksi kuvaamme tutkimuksen toteutuksen, sekä sen tulokset.

2 Tukikohta ry

Opinnäytetyön työelämäkumppaniksi saimme päihdealan järjestön Tukikohta ry: n. Järjestö kohtaa ja tukee päihteitä käyttäviä, päihdekuntoutujia ja heidän läheisiään pääkaupunkiseudulla. Järjestö tarjoaa matalan kynnyksen päihdepalveluja, päihdekuntoutusta sekä läheisten tukipalveluita. Järjestön strategian mukaan toiminta perustuu asiakaskunnan tarpeisiin ja siinä kuuluu asiakkaan ääni. Tukikohta ry:n arvot ovat asiakaslähtöisyys, kunnioittava kohtaaminen, osallisuus, avoimuus sekä luotettavuus. Arvopohja näkyy työyhteisön vuorovaikutuksessa, hallinnollisessa kehittämistyössä, vaikuttamistoiminnassa sekä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. (Tukikohta ry 2016: 4.)

Järjestön toiminnan tavoitteena on vaikuttaa yleiseen asenneilmapiiriin ja päihteitä käyttävien, kuntoutujien ja heidän läheistensä kohtaamiin yhteiskunnallisiin epäkohtiin. Päämääränä on seuraavan viiden vuoden aikana vaikuttaa asiakasryhmien yhteiskunnalliseen asemaan, lisätä osallisuutta, vahvistaa itsenäistä toimijuutta ja elämänlaatua. Tukikohta ry tekee yhteistyötä viranomaisten, eri hoitoyksiköiden sekä muiden sosiaali- ja päihdealan järjestöjen ja toimijoiden kanssa. (Tukikohta Ry 2016:2; Tukikohta ry n.d.)

Päihteiden käyttäjät tarvitsevat kokonaisvaltaista kohtaamista ja oikea-aikaista apua kattavan päihdekuntoutuksen lisäksi. Asiakkaat tarvitsevat myös oikeanlaista tietoa ja tukea mahdollisimman matalalla kynnyksellä. Järjestön tärkeimpänä tehtävänä on tarjota apua ja tukea sekä motivoida asiakkaita mahdolliseen muutokseen. Tukikohta ry:n työryhmä kehittää jatkuvasti uudenlaisia toimintatapoja asiakkaiden tarpeeseen vastatakseen. (Tukikohta ry 2016: 2–3.)

Palvelut, joita tällä hetkellä tarjotaan, ovat suunniteltu joustavaksi kokonaisuudeksi, jossa asiakkaan on mahdollista liikkua eri toimintojen välillä. Päihteitä käyttäville on tarjolla kynnyksetöntä päivätoimintaa, yksilöllistä palveluohjausta, ohjattua ryhmätoimintaa, vertaistoimintaa- sekä tukea, ja lisäksi palveluohjausta sairaalaympäristössä. Päihdekuntoutuksen lisäksi tarjotaan työ- ja opiskeluvaihtoehtoja vahvistavaa kurssitoimintaa. Läheisille on tuki- ja neuvontapalveluja, terapeutin ja vertaistuellinen läheisryhmä, sekä virkistystoimintaa. (Tukikohta ry 2016: 2–3.)

Vuonna 2016 Tukikohta ry:n asiakaskohtaamisia eri toiminnoissa oli yhteensä 10 794, joista suurimpana Jälkipolku-kuntoutus. Sen asiakasmäärä vuonna 2016 oli 3787 asiakasta. Tukikohta ry on osallisena useissa hankkeissa, esimerkkinä Osis II-hanke, jonka tavoitteena on kehittää haittoja vähentävää vertaistoimintaa yhdessä huumemaailmassa elävien ihmisten kanssa. Niin kuntoutuville, kuin aktiivisesti päihteitä käyttäville vertaistoimijoille tarjotaan voimaannuttavaa koulutusta arjen hallinnasta ja vertaistoimijuudesta. Hankekumppaneina toimivat A-klinikkasäätiö sekä Suomen Lumme ry. (Osis n.d; Tukikohta n.d.)

Tukikohta Ry:ssä tunnistetaan päihdetyön vaativuus. Asiakasmäärät ovat kasvaneet ja myös väkivallan uhka päihteitä käyttävien asiakkaiden kanssa on läsnä. Toiminta on tavoitteellista ja suunnitelmallista ja tähtää parhaaseen hyötyyn asiakkaalle. Osaavan henkilökunnan merkitys korostuu haasteellisessa työssä. Työpaikkana Tukikohta ry korostaa jokaisen yksilön merkityksellisyyttä työyhteisössä, sekä yhteistä näkemystä tavoitteiden eteenpäin viemisestä. Vapaus ja vastuu oman toiminnan kehittämisestä halutaan antaa työntekijöille. (Tukikohta ry 2016: 2–43.)

2.1 Päihdetyö

Päihdehoidosta vastaavat Suomessa useat eri tahot ja organisaatiot. Kunnan on huolehdittava siitä, että päihdehuolto järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Kunta voi järjestää palvelut itse, tai ostaa ne järjestöiltä tai yksityisiltä palveluntuottajilta. Päihdehuollon tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihteiden ongelmakäyttöä sekä siihen liittyviä sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja sekä edistää päihteiden ongelmakäyttäjän ja hänen läheistensä toimintakykyä ja turvallisuutta. (Päihdehuoltolaki 41/1986.)

Sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmän perusta on valtion tuella toteutettu kunnallinen sosiaali- ja terveydenhuolto. Suomessa toimii kuitenkin myös laaja sosiaali- ja terveysjärjestöjen kenttä, joka tuottaa sekä maksullisia että maksuttomia palveluja. (Sosiaali- ja terveysministeriö n.d.) Sosiaali- ja terveysalan järjestöillä on Suomessa merkittävä rooli palvelujen tuottajana ja uusien palvelumuotojen kehittäjänä, sosiaalipalveluita suoraan itse tuottavia järjestöjä on koko maassa 822. Järjestöt tuottavat yleishyödyllisiä-, markkinaehtoisia-, ja lakisääteisiä palveluita. Järjestöjen tuottamia sosiaalipalveluita on tarjolla eniten Uudellamaalla. (Lindholm 2016: 5–7.)

Päihdepalveluita tarjotaan ensisijaisesti avopalveluna. Palvelut voivat olla esimerkiksi sosiaalista tukea, katkaisuhoidtoa, ryhmäterapiaa, perheterapiaa tai kuntoutusta. Palveluissa selvitetään myös toimeentuloon ja asumiseen liittyviä kysymyksiä. Laitoshoidtoa tai -kuntoutusta tarjotaan henkilölle, jolle avohoidon palvelut eivät ole riittäviä tai tarkoituksenmukaisia. (Sosiaali- ja terveysministeriö n.d.)

Päihdetyö muodostuu ehkäisevästä sekä korjaavasta päihdetyöstä. Korjaavaa päihdetyötä ovat esimerkiksi päihdeongelman pahenemisen ehkäisy, ongelmakäytön tai päihderiippuvuuden hoitopalvelut sekä päihderiippuvuuden haittojen vähentäminen. Päihdetyöhön kuuluvat myös ohjaus ja neuvonta keskeisenä osana. Päihdetyön muotoja ovat myös erilaiset sosiaalihuollon erityispalvelut sekä muut päihdeettömyyttä tukevat tai ongelmakäyttöön liittyvät palvelut. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on kirjattu suojelemaan asiakkaan oikeuksia ja lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. 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. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812.)

Päihdehoito on Suomessa aikaisemmin painottunut enemmän sosiaalityön sekä sosiaalihuollon saralle, varsinkin alkoholiongelmia on pidetty lähinnä juuri sosiaalisina ongelmina. Terveyspalvelujen tarve ja lääkehoidon osuus on kuitenkin vahvistunut huumeongelmien kasvun seurauksena 1990-luvulta lähtien. Päihdeongelmien monitahoisuuden vuoksi hoito toteutetaan usein tiimeissä, joissa työskentelee eri ammattiryhmien edustajia. Vuosikymmenten tutkimuksista huolimatta yhtenäistä teoriaa riippuvuuksista ei ole pystytty muodostamaan, mutta sosiaalialalla päihdeongelma ajatellaan useimmiten yhteiskunnallisten olosuhteiden tuottamiksi elämäntavoiksi. (Pennonen 2014: 318–318.)

2.2 Sosiaalialan ammattilainen päihdetyössä

Päihdeongelmassa on yksilön näkökulmasta kyse ongelmista, jotka heijastuvat ympäristöön monin eri tavoin. Samalla ongelmat viestivät usein kärsimyksestä, osattomuudesta

ja ”reunalla elämisestä”. Päihdeongelmasta kärsivät ihmiset elävät usein yhteiskunnan marginaalissa ja siksi sosiaalialan näkökulmasta vuorovaikutussuhteessa korostuu se, miten ihminen kohdataan työntekijän toimesta. (Väyrynen 2010: 271–279.)

Kun yksilö on elänyt pitkään marginaalissa, yhteiskunnan toimintojen ulkopuolella, ei toiminnan muuttaminen tapahdu hetkessä tai helposti. Sen vuoksi on tärkeää, että muutostarpeet tehdään näkyviksi, konkreettisiksi, tavoitteellisiksi sekä toteuttamiskelpoisiksi. Asiakkaiden näkökulmasta on tärkeää, että heidän elämänsä reunaehdot huomioidaan, askel askeleelta tapahtuva tavoitteiden asettelu tukee muutosta. (Väyrynen 2012: 278–288.)

Sosiaalialan näkökulmasta päihdetyöhön liittyy vahvasti moniammatillisuuden ja verkostoyhteistyön hyödyntäminen. Vaikeimmassa asemassa voivatkin olla ne yksilöt, joilta läheisverkosto puuttuu. Silloin viranomaiset, usein sosiaalialan ammattilaiset, muodostavat yksilön sosiaalisen verkoston, joka pyrkii tukemaan asiakasta oikea-aikaisesti yksilöllisillä tavoilla. Yhteistyö erilaisiin tahoihin sekä hyvä ja toimiva yhteistyösuhde asiakkaan ja tämän läheisten kanssa tukevat asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutumista. Verkostotyö kuuluu olennaisena osana sosiaalialan ammattilaisen osaamiseen. (Näkki – Sayed 2015: 3; Raunio 2004: 92.)

Sosiaalialan työssä asiakkaat tulisi nähdä ensisijaisesti toimijoina, subjekteina omassa elämässään. Riippumatta siitä, missä päihdetyötä tehdään, työntekijän tehtävänä on pyrkiä tukemaan asiakkaan toimijuutta. Toimijuutta tukemalla pyritään lisäämään asiakkaan tasa-arvoisia edellytyksiä osallistua yhteiskuntaan. Päihdetyössä arvo- ja asennekysymykset ovat tärkeässä roolissa. Ihmisen hädän ja elämänkriisien ollessa työn kohteena, välittyvät työntekijän arvot ja asenteet asiakkaan kohtaamiseen. Sosiaalialalla työntekijän arvo-osaaminen on asiantuntijuuden osa. Se, miten asiakas kohdataan ja nähdään, on asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhteen rakentumiselle merkityksellistä. (Näkki – Sayed 2015: 3; Väyrynen 2012: 278–288.)

Keskeisintä osaa hyvässä ja toimivassa päihdetyössä ja hoidossa edustavat asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutukseen liittyvät tekijät, sekä työntekijän ominaisuudet, samoin kuin asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioiminen. Voidaan ajatella, että jotkut asiakkaista haluavat muuttua ja toiset tarvitsevat vain helpotusta päihdehaittoihin. Molemmille on kuitenkin oltava tarjolla jotain, josta he voivat hyötyä. Asiakkaalla voidaan toivoa olevan itsellään motivaatiota toipumiseen, mutta motivaation puute ei saa olla avun ja tuen

saamisen ehto. Motivaation puutteesta huolimatta ammattilaisilta tulisi löytyä voimavaroja ja ymmärrystä asiakkaan tukemiseen. Sosiaalialan näkökulmassa korostuu yksilöllisen hoidon ohella myös asiakkaan kokonaisvaltainen auttaminen. (Pennonen 2014: 325.)

Kokonaisvaltaisessa auttamisessa sosiaalialan ammattihenkilön on otettava huomioon, että asiakkaan elämäntilanteeseen vaikuttavat yksilöllisten tekijöiden lisäksi laajempi elämänpiiri kuten ystävät, perhe, asuinyhteisö sekä saatavilla olevat palvelut. Työntekijän on pyrittävä tunnistamaan kaikki tekijät, jotka vaikuttavat ihmisen arkeen ja elämään. Työntekijän tehtävänä onkin pyrkiä tukemaan asiakkaan toimijuutta, sillä toimijuutta tukemalla pyritään lisäämään asiakkaan tasa-arvoisia edellytyksiä osallistua yhteiskuntaan (Heikkinen 2017: 18; Näkki – Sayed 2015: 3.)

Asiakastyötä voidaan tarkastella asiakkaan subjektiivisuuden tukemisen näkökulmasta. Subjektiivisuuden käsite tarkoittaa yksilön käsitystä omasta itsestään ihmisenä, joka kykenee tekemään päätöksiä ja valintoja, sekä vaikuttamaan oman elämänsä muodostumiseen omalla toiminnallaan. Ihmiset kykenevät oppimaan, kasvamaan ja muuttumaan eli vaikuttamaan elämäänsä ja sen tarkoitukseen, kun heille annetaan siihen tukea ja ohjausta. Sosiaalityön ammattihenkilöiden tulisi olla tämän tuen tarjoajina. (Mönkkönen 2007: 142; Sipilä 2011: 43.)

Työntekijän ja asiakkaan välinen suhde rakentuu parhaimmillaan jaetuksi toimijuudeksi. Kohdatuksi ja hyväksytyksi tuleminen sekä ihmisarvoinen kohtelu murtavat ongelmakategorioihin pohjautuvaa identiteettiä ja parhaimmillaan avaavat asiakkaan halun muuttaa elämäänsä ja toimintaansa. Muutostarpeet rakentuvat vuorovaikutuksessa ja niistä tulee asiakkaalle tärkeitä ja toteuttamiskelpoisia. (Väyrynen 2012: 294–296.)

3 Kohtaaminen

Kohtaamista on määritelty filosofisena käsitteenä minän suhteena toiseen ihmiseen. Suhteen perusta on tasavertainen ihmisyyys ja kanssaihminen toiseuden tunnustaminen ja kunnioittaminen. Hyvässä kohtaamisessa ihminen ottaa vastuun toisesta ihmisestä ja osoittaa häntä kohtaan kiinnostusta, saaden näin hänet tuntemaan itsensä arvokkaaksi. (Kiikkala 2008: 24.) Käsite ”aito kohtaaminen”, eli minä-sinä -yhteys edellyttää molemminpuolisuutta, eikä se toteudu vain toisen osapuolen pyrkimyksestä. Tähän yhteyteen

tullessaan, ihminen hyväksyy toisen ihmisen toiseuden. (Mönkkönen 2007: 91; Heinonen 2016: 49; ks. myös Buber 1999.)

Asiakkaan kohtaamista sosiaalialan työssä ovat tarkastelleet Laitinen ja Kemppainen (2010). Asiakkaan arvokkaaseen kohtaamiseen kuuluu asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistaminen ja tunnustaminen työn lähtökohtana. Olennaista on, kohtaako auttaja ihmisen vai ongelman. Pahimmillaan asiakas tulee nähdyksi vain ongelmana, jolloin yksilöllinen elämänhistoria ei pääse esille. Tämä voi johtaa oletuksiin siitä, että kaikki kyseiseen ryhmään kuuluvat jakavat samanlaiset ongelmat, avuntarpeet ja selviytymismahdollisuudet, jolloin lopputuloksena asiakkaan yksilöllisyys voi hävitä. Myös asiakkaan ääni voi kadota tai jäädä ohueksi silloin, kun työntekijä tekee huomaamattaan yleistyksiä. (Laitinen – Kemppainen 2010: 153–155; ks. myös Banks 1995: 166–169.)

Jotta kohtaaminen voi toteutua, työntekijän tulee hyväksyä asiakas sellaisena, kuin tämä on, tuomitsematta. Tuomitsemattomuus edellyttää, ettei asiakasta tuomita käyttäytymisen tai tekojensa vuoksi. Auttamistyössä on tärkeää pystyä erottamaan asiakkaan tilanteen tai ongelman ymmärtäminen ja näiden hyväksyminen. Eettisesti hyvä käytäntö edellyttää yksilöllistä perehtymistä asiakkaan tilanteeseen, sekä työtapaa, jossa asiakkaan osallisuudelle annetaan tilaa. Auttajan moraalinen ja eettinen vastuu asiakkaan tilannetta kauhistelematta ja moralisoimatta perustuu ammatillisuuteen. Omista lähtökohdistaan riippumatta työntekijän on kyettävä tunnistamaan monia eri totuuksia ja arvoja, vaikka ei niitä tunnistaisi omikseen tai hyväksyisi niitä. Sosiaalialan työn haasteellisuus onkin usein siinä, että ei ole olemassa yksiselitteistä oikeaa tai väärää tapaa toimia. (Laitinen – Kemppainen 2010: 163.)

Lyhytkin kohtaaminen voi olla merkityksellinen. Työntekijä voi jättää asiakkaalle kokemuksen siitä, että hän on tullut kohdatuksi ja kuulluksi. Hyvän kohtaamisen keskeisiä lähtökohtia ovat inhimillisyys ja toisen ihmisen kunnioitus. Sosiaalialan ammatillisessa auttamistyössä käsitellään hyvin henkilökohtaisia asioita. Tällöin kokemus kohtaamisen laadusta on vahvasti sidoksissa asiakkaan ja hänet vastaanottavan työntekijän välille rakentuvaan vuorovaikutussuhteeseen. (Heinonen 2016: 6; Behm 2015:12; Virtanen 2017: 13.)

Tämän vuoksi muutosta edistävänä tekijänä toimii työntekijän herkkyys, joka tulee merkitykselliseksi asiakkaan kokemuksena omasta arvostaan. Itsensä näkeminen muuna

kuin ongelmana, voi parhaimmillaan viedä uudenlaisiin tavoitteisiin. Työntekijän kunnioitava suhtautuminen asiakkaaseen vahvistaa myös sitoutumista haluun muuttaa omaa elämää. (Väyrynen 2010: 278–283.)

Asiakkaan kokemukset kohdatuksi tulemisesta ovat merkityksellisiä avun hakemisen ja saamisen kannalta. Vaikeahoitoiset asiakkaat, kuten psyykkisesti oireilevat nuoret, kaksoisdiagnoosiasiakkaat, sekä päihteitä käyttävät asiakkaat ovat palvelujärjestelmässä usein vaikeassa asemassa. Kohtaamisen vuorovaikutukseen liittyvät ongelmat on tunnistettu Rytkösen (2013) väitöskirjassa. Kohtaamisen vaikeudet saattavat kulminoitua vastakkainasetteluun asiakkaan ja tukipalvelun välillä. Myös asiakkaan epäluottamus tarjottua tukea kohtaan voi vaikeuttaa kohtaamista. (Rytkönen 2013: 106.)

Päihteidenkäyttäjien näkemyksille on tyypillistä palvelujärjestelmään kohdistuva kriittisyys, jossa suuri osa nykyisistä toimista nähdään täysin vastakkaisena käyttäjien arjessa esiintyvillä tarpeilla. Kärjistetyksi esitettynä tilanne päihteiden käyttäjien mukaan on se, että kun käyttäjä hakee tukea, hän saakin vastaanansa kontrollia. (Virokannas 2017 a, b; Perälä 2007: 265.) Kohtaamisessa tärkeää on ihmisen kokemus kohdatuksi tulemisesta, ja se heijastuu tämän kokemuksiin itsestään ja edistää muutosta (Väyrynen 2010: 278–283).

3.1 Ammatillinen kohtaaminen

Sosiaalialan työntekijältä voidaan vaatia sitoutumista ja motivaatiota työskennellä ammattieettisten periaatteiden mukaisesti. Sosiaalialan ammattietiikan lähtökohdiksi voidaan määritellä palvelu- ja ihmisammattien yleiset eettiset periaatteet, joihin asiakkaan ihmisarvoinen kohtelu perustuu. Ihmisarvoon nojaavan eettisen periaatteen mukaan ihmistä on kohdeltava itsearvoisena olentona, eli päämääränä, ei välineenä. Sosiaalialan ammattietiikassa on ennen kaikkea siis kysymys asiakkaiden inhimillisestä kohtelusta ja heidän itsemääräämisoikeutensa kunnioittamisesta (Rouhiainen-Valo ym. 2010: 13–18; Sipilä 2011: 51; Hämäläinen – Niemelä 1993: 154).

Toinen keskeinen vaade sosiaalialan ammattilaiselle on usko ja luottamus ihmisyyteen, sekä rakenteisiin. Usko toiseen ihmiseen syntyy vain kohtaamisesta, henkilökohtaisen sitoutumisen myötä. Ihmiset tuovat mukanaan jokaiseen kohtaamiseen oman menneisyytensä, sekä tulevaisuutensa. Onnistuneen auttamisen perustana on sellaisen vastaavuoisen työskentelysuhteen luominen, joka mahdollistaa asiakkaan työskentelyn ja

jossa työntekijä haluaa auttaa asiakasta. (Laitila-Ukkola 2005: 2; Laitinen – Kempainen 2010: 152.)

Kohtaamisessa asiakkaan tieto ja työntekijän tieto kohtaavat tilanteessa, jota kehystävät kulttuurinen, organisatorinen, yhteiskunnallinen, professionaalinen sekä niihin suhteutuva arvo- ja eettinen osaaminen. Sosiaalialan työn haasteena on institutionaalisten sekä kulttuuristen reunaehtojen tuomat rajoitteet ja niiden tunnistaminen on tärkeää. (Laitinen – Kempainen 2010: 152–153; Juhila 2006: 249–253.) Työntekijän on siis tärkeää ammatillisen osaamisensa lisäksi kyetä tulemaan suhteeseen asiakkaan kanssa. Kun työntekijä kykenee asettumaan asiakkaan kanssa kumppanuussuhteeseen, voidaan puhua kohtaamisesta. Etäisyyden säätely suhteessa liittyy ammatillisuuteen, ja työntekijän on oltava herkkä sille, miten tätä etäisyyttä säätelee. Kumppanuussuhteessa työntekijä ja asiakas toimivat rinnakkain ja asiakas nähdään aktiivisena toimijana. Usko asiakkaan omiin edellytyksiin luo toivoa muutoksen mahdollisuudesta. (Juhila 2006: 71.)

Päihdetyössä sekä päihdehuollon sosiaalityössä tulisi olla lupa hyväksyä asiakkaan tilanteen ennallaan säilyttäminen. Ihmisellä tulisi olla oikeus hyvään ja mielekkääseen elämään, vaikka päihteiden ongelmakäytön suhteen ei tapahtuisikaan muutosta. Asiakkaita ei tulisi pakottaa ja sovittaa johonkin tiettyyn palvelujärjestelmään, vaan palvelujärjestelmän tulisi joustaa ja etsiä uusia muotoja vastaamaan erilaisia asiakasryhmiä. (Laitila-Ukkola 2005: 89–91.)

Juhila (2006) korostaakin työntekijän jatkuvan reflektion tarvetta, sillä työntekijä ei voi koskaan olla varma järjestelmän ja oman toimintansa oikeellisuudesta. Sosiaalityön asiantuntijuuteen kuuluu näin ollen epävarmuuden hyväksyminen ja kulloinkin parhaiden vaihtoehtojen etsiminen dialogissa asianosaisten kanssa. Sosiaalialan ammattihenkilöllä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää omaa ammatillista osaamistaan sekä reflektoida ammatillista toimintaansa. (Juhila 2006; Heikkinen 2017: 49.)

3.2 Kohtaamisen erityispiirteitä päihdetyössä

Päihdetyössä työskentelevät sosiaalialan ammattilaiset kohtaavat myös asiakkaita, jotka eivät ole vapaaehtoisesti hakeutuneet avun piiriin, jolloin ammatillisuus on tärkeää. Jos asiakas ei ole tullut tämän suhteen osapuoleksi vapaaehtoisesti, hän saattaa aktiivisesti

vastustaa tarjottua apua ja tukea. Usein tällaisessa tilanteessa asiakas ei myöskään arvosta sitä. Kun työskennellään vastentahtoisten asiakkaiden kanssa, saattaa ammattilaisen oma työmotivaatiokin kärsiä. (Pope – Kang 2011.)

Ammattilaisen tulee ymmärtää, mistä päihdeongelmassa on kyse. Päihdeongelma on luonteeltaan kokonaisvaltainen ja sitä tarkastellaan usein holistisen ihmiskäsityksen lävitse. Holistinen ihmiskäsitys merkitsee ihmisen eri puolien huomioimista. Ihmisenä olemista lähestytään kehollisena, tajunnallisena ja situationaalisena kokonaisuutena. Päihdeiden ongelmakäyttöön on vaikea tarttua, ellei ymmärretä ihmisen sosiaalisen, henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin ja terveyden moniulotteisuutta. Holistisen ihmiskäsityksen näkemys auttaa ymmärtämään, että ihmisen menneisyys ja tulevaisuus ovat läsnä myös nykytilanteessa. (Väyrynen 2012: 272; Laine – Hyväri – Vuokila-Oikkonen 2010: 18–19; Kolkka 2008: 129.)

On todennäköistä, että päihdetyössä sosiaalialan ammattilainen kohtaa urallaan asiakkaita, jotka ovat vastentahtoisia ottamaan apua vastaan. Asiakkaat, jotka eivät ole motivoituneita tuen vastaanottamiseen, antavat usein työntekijöille aiheen pohtia asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Työntekijä joutuu arvioimaan rajoja asiakkaan oikeuksien ja organisaation sääntöjen välillä. Usein sosiaalialan työntekijät kuitenkin pitävät tällaisia asiakassuhteita haastavina, mutta myös palkitsevina. (Pope – Kang 2011.)

Haastavissa vuorovaikutustilanteissa onkin tärkeää huomioida voimavaroihin keskittyvä vuorovaikutusorientaatio. Siinä olennaista on kiinnittää huomio asiakkaan ja hänen verkostonsa voimavaroihin ongelmien tarkastelun sijaan. Huomiota tulisi kiinnittää myös asiakasta luokittelevaan kielenkäyttöön sekä siihen, että asiakas on aktiivinen osallistuja auttamisprosessissa. (Mönkkönen 2002: 25.)

Myös päihteitä käyttävät ihmiset haluavat tulla nähdyksi ja hyväksytyksi omana itsenään, samoin kuin työntekijä toivoo saavansa vastavuoroisesti kunnioitusta ja arvostusta asiakkaalta (Särkelä 2011: 27–30). Tähän liittyy vahvasti asiakkaan mukaan ottaminen työskentelyyn. Esimerkiksi huumeidenkäyttäjien itsensä esittämät näkemykset elämästään ja kokemuksistaan kannattaa huomioida, etenkin sen vuoksi, että tiedämme niistä loppujen lopuksi hyvin vähän (Perälä 2007: 257).

3.3 Vuorovaikutus

Vuorovaikutus on sosiaalialan ammattilaisten tärkeimpiä työvälineitä. Hyvä vuorovaikutus on prosessi, johon kaikki osapuolet voivat vaikuttaa. Sosiaalialan ammatillisessa vuorovaikutuksessa olennaista on asiakkaan kuuleminen ja olemassa olevien voimavarojen vahvistamisen. Työn perustana on luottamuksellisen suhteen luominen asiakkaan ja työntekijän välille. Institutionaalisissa yhteyksissä asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on aina lähtökohdiltaan epätasa-arvoinen. Asiakassuhteessa rakentuva suhde perustuu luottamukseen, joka annetaan ja saadaan asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa. Eettinen työskentelytapa toteutuu tai jää toteutumatta jokaisessa kohtaamisessa ja asiakastilanteessa. (Heikkinen 2017: 31.)

Sosiaalipedagogiikassa vuorovaikutusta on määritellyt Juha Hämäläinen (1999), kuvaten sitä vastavuoroiseksi suhteeksi, jossa suhteen osapuolet vaikuttavat toisiinsa sekä edistävät muutosta toisissaan. Tämä muutos ilmenee parhaimmillaan inhimillisenä kasvuna, persoonallisuuden kehittymisenä, uuden oppimisena, minuuden rakentumisena, elämänhallinnan lisääntymisenä sekä subjektiivisuuden vahvistumisena. Vuorovaikutuksessa toisiin ihmiset siis rakentavat identiteettiään, ylläpitävät elämänlaatuaan ja saavuttavat elämässä tarvittavia valmiuksia. Sosiaalipedagoginen työote tarjoaa välineitä ihmisen elämäntilanteen muutokselle yhteistyössä toisten kanssa. (Hämäläinen 1999: 15–16.)

Sosiaalipedagogisessa työtöteessä on oleellista auttaa ihmisiä itseapuun. Ihmisiä tuetaan sekä yksilönä että yhteisönä näkemään keinoja omaan elämäänsä vaikuttamiseen, sekä toimeen tarttumiseen asioiden muuttamiseksi. Subjektius, jonka saavuttamiseen ihmistä autetaan, sisältää ajatuksen ihmisen arjessa tekemien valintojen itsenäisyydestä sekä vastuun ottamisesta. (Hämäläinen 1999: 60–61.) Sosiaalialan ammattilaisen tulisi-kin nähdä vuorovaikutus syvempänä kohtaamisena, ei vain asioimisena ja kanssakäymisenä asiakkaan kanssa.

Vuorovaikutukseen vaikuttavat yksilön historia, kulttuuri ja ne uskomukset, jotka kyseisellä hetkellä edustavat yksilölle totuutta. Merkityksellisimmät kohtaamiset tapahtuvat ihmisten välillä, alueella, jossa ihmiset ovat herkästi haavoittuvia. Ihmiset myös näkevät asiat yksilöllisesti, joten sen vuoksi on tärkeää keskustella erilaisten toimintatapoja tukevien toimintarakenteiden kehittämisestä. Sekä asiakas että työntekijä tuovat aina oman panoksensa vuorovaikutussuhteen onnistumiseen. (Virtanen 2017: 16.) Ammattilaisen

osaaminen näyttäytyy tällaisissa kohtaamisissa juuri siinä, miten hän kykenee asiakkaan kohtaamaan huolimatta mahdollisista ennakkokäsityksistä tai asenteista.

Jokainen vuorovaikutustilanne on erilainen ja riippuu molemmista osapuolista, joten kaikkiin tilanteisiin soveltuvaa toimintamallia ei ole olemassa. Ihmisten välisiin suhteisiin vaikuttavia asioita ei voida selittää ainoastaan asiakkaan ominaisuuksilla tai joidenkin työvälineiden suorana vaikutuksena. Suhteisiin vaikuttavat tekijät eivät aina tule näkyviin, koska niitä on vaikea tunnistaa. (Mönkkönen 2007: 15.)

Asiakastyötä tehdessä onkin pohdittava, parantaako asiakastyö asiakkaan motivaatiota opetella uusia tapoja toimia. Työntekijän hyvätkään vuorovaikutustaidot eivät takaa asiakkaan tarttumista muutokseen. Erilaiset suunnitelmat eri asiakasryhmien kanssa toimiessa vaativat erilaista substanssiosaamista, mutta ammatillisessa motivointityössä vuorovaikutusosaamisen perusta on aina sama. (Mönkkönen 2007: 142.)

Vuorovaikutusta voidaan tarkastella sosiaalipedagogisen työtteen lisäksi vuorovaikutusorientaatioiden kautta. Kohtaamiseen pyrkivässä dialogisessa vuorovaikutusorientaatiossa on kaksi tasavertaista osapuolta. Dialogisen vuorovaikutussuhteen voidaan ajatella olevan myös työntekijän ja asiakkaan kumppanuussuhde. Kohtaamisissa neuvotellaan ja keskustellaan sekä tavoitellaan yhteistä tulkintaa asiakkaan tilanteesta ja tilanteen vaatimista muutoksista. Sosiaalityön asiantuntijuus on kumppanuussuhteessa horisontaalista, joka tarkoittaa työntekijän luopumista vallasta yli asiakkaan. (Mönkkönen 2007: 37–38; Juhila 2006: 147–148.)

Juhila (2006) puhuu “marginaalisuuden paikoissa syntyvästä toisesta tiedosta”. Asiakkaat tuovat tätä toista tietoa kohtaamisissa työntekijän oman ammatillisen tiedon rinnalle. Määritelmä toisesta tiedosta voidaankin nähdä asiakkaan asiantuntijuutena, jonka tämä puolestaan tähän suhteeseen tuo. Näin asiakas, kuin työntekijäkin tuovat oman osaamisensa sekä ymmärryksensä kohtaamisiin. (Juhila 2006: 106–120.)

Lähinnä sosiaalipedagogista vuorovaikutusta onkin dialoginen vuorovaikutusorientaatio, jossa toimitaan tasavertaisina kumppaneina. Sosiaalipedagogiikka tuo tähän suhteeseen inhimillisen kasvun lisäksi aidon rinnalla kulkemisen elementin. Ihmistä ei voi pakottaa muuttumaan, vaan muutos tapahtuu aina kasvuprosessin myötä. Työn tavoit-

teena on, että kun ihminen näkee itsensä uudella tavalla, hän alkaa tehdä uuden identiteettinsä mukaisia valintoja. Tämä vaatii aikaa, eikä aina ole helppoa, mutta on muutokseen tähtäävän vuorovaikutussuhteen ydintä. (Hämäläinen 1999: 68–69.)

3.4 Dialogisuus

Sosiaalipedagogiikan käsite dialogisuus tarkoittaa kahden subjektin vuorovaikutusta, kommunikointia. Silloin osapuolet kohtelevat toisiaan tasavertaisina kumppaneina ja kunnioittavat toistensa subjektiutta sekä määräysvaltaa omaan elämäänsä. (Hämäläinen 1999.) Sosiaalipedagogisen työn lähtökohtana on aina asiakkaan elämän tilanne, ei asiakas itse. Työntekijän ja asiakkaan yhteistyön tavoite on rakentaa dialoginen suhde, jossa he yhdessä määrittävät työskentelyn kohteen. (DalMaso – Kuosmanen 2008: 42.)

Mönkkösen (2002; 2007) määritelmän mukaan dialogi pyrkii yhteisen ymmärryksen saavuttamiseen, mutta sen olemukseen voi liittyä myös monologisuus, jossa keskustelun osapuolten lausumat eivät varsinaisesti kytkeydy toisiinsa. Dialogisuudessa korostuu jaettu ymmärrys, jossa osapuolet testaavat, kyseenalaistavat ja uudelleen muotoilevat toistensa puhetta. Tässä vuorovaikutuksessa he jatkuvasti määrittelevät itseään suhteessa muihin sekä ympäristöönsä. Dialogisuuden käsitteellä pyritään avaamaan vuorovaikutuksen vastavuoroisuutta ja molemminpuolisen ymmärtämisen vaativuutta. (Mönkkönen 2002: 34; Mönkkönen 2007: 15–16.)

Sosiaalipedagogiikan käsite dialogisuus sisältää aidon dialogin, josta monologisuus puuttuu. Dialogisuutta pidetään sosiaalipedagogisessa ihmistyössä ihanteellisena toisen ihmisen kohtaamisena, johon työntekijän ja asiakkaan tulisi pyrkiä. Dialoginen asiakassuhde rakentuu luottamukseen, avoimuuteen ja keskinäiseen kunnioitukseen. Dialogisuuteen kuuluu ymmärrys subjekti-subjekti -suhteesta, erotuksena subjekti-objekti -suhteeseen. Puhutaan myös minä-sinä -suhteesta vaihtoehtona minä-se -suhteelle. (Hämäläinen 1999: 105.)

Dialogissa on kyettävä kohtaamaan erimielisyydet ilman vastakkainasettelua ja oltava valmis tutkimaan myös näkökantoja, joita ei itse kannata. Olennaista dialogissa on suostua tarkastelemaan omia ja toisten näkökantoja ja etsiä uusia merkityksiä. (DalMaso – Kuosmanen 2008: 42.)

Dialogisuus korostaa asiakkaita aktiivisina toimijoina niin omassa elämässään, kuin laajemminkin yhteiskunnassa. Dialogisuudesta syntyy parhaimmillaan kumppanuussuhde,

jossa asiakkaan ja työntekijän suhde on suhteena tasavertainen. Työskentely perustuu osapuolten oikeuteen saada äänensä kuuluviin, joten suhde ei ole sen enempää työntekijä- kuin asiakaslähtöinenkään. Konkreettisen työn menetelmänä dialogisuus korostaa sitä, miten työntekijä puhuu asiakkaalle hänestä itsestään, hänen läheisistään ja kuinka työntekijä tarttuu asiakkaan rakentamaan tarinaan ja täydentää sitä (Mönkkönen 2007: 92; Juhila 2006: 147–149.)

Sosiaalipedagogisen työtteen osana aitoon dialogiin kuuluu kriittinen ajattelu, joka tunnistaa ja tiedostaa epäoikeudenmukaiset ja syrjäyttävät rakenteet. Aidossa dialogissa asiakkaan ja työntekijän on mahdollista esittää ja tuoda vuorovaikutukseen omat, toisistaan eriävätkin käsitykset. Työntekijän on hyvä välttää liian asiantuntijakeskeistä lähestymistapaa, sekä turhan neutraalia vuorovaikutusta, sillä työntekijän asiantuntijuuden on tarkoitus tulla asiakkaan avuksi. Työntekijän rooli on kuljettaa vuorovaikutusta eteenpäin, eli pitää kokonaistilanne hallinnassa. Dialogisuuden keskeinen ajatus on, että yhteisen ymmärryksen rakentuminen tapahtuu sekä asiakkaan, että työntekijän ehdoilla. (Freire 2005: 98–101; Mönkkönen 2007: 84–87.)

Luottamus on dialogisuuden perusta, mutta ei sen edellytys. Näin ollen luottamus on seurausta dialogisesta kohtaamisesta. Luottamus on myös henkilön oma tapa suhtautua tätä ympäröivään yhteisöön ja yhteiskuntaan, sekä yksilön tapa suhtautua erilaisiin vastaantuleviin tilanteisiin. Luottaminen vaatii riskinottoa ja toisaalta myös halua toimia oikein ja vastuullisesti. (Freire 2005: 188; Raatikainen 2015: 27–28.)

Luottamus herättää ihmisessä toivoa paremmasta sekä uskoa tulevaan. Päihdetyössä toivon ja uskon herättäminen asiakkaassa on tärkeää. Jos asiakas saa luottamuksellisen kokemuksen työntekijästä, se voi motivoida asiakasta, sillä luottamus vahvistaa toivon tunnetta paremmasta huomisesta. Toivo sekä usko ovat vastavuoroisesti edellytys asetettujen tavoitteiden saavuttamiselle. Näin ollen voidaan ajatella, että sosiaalialan työntekijät ovat avainasemassa tukiessaan asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja muutosta. (Raatikainen 2015: 18.)

Luottamuksellinen työskentelysuhde on yksi asiakastyön tärkeimmistä tuloksista. Luottamuksellisuuden saavuttaminen mahdollistaa osaltaan muiden yhdessä asetettujen tavoitteiden tuloksellisen saavuttamisen. Tämä saattaa olla samalla asiakkaalle myös tärkeä emotionaalisesti korjaava kokemus. Korjaavat kokemukset taas osaltaan ovat tärkeässä roolissa ajatellen ihmisen kokonaisvaltaista kuntoutumista ja hyvän elämänjatkumista. (Särkelä 2011: 36)

Dialogisuus, eli aito dialogi on siten muun muassa asiakkaan kuuntelemista ja keskustelemista, avointa ja luottamuksellista kommunikaatiota. Tätä voidaan harjoitella erilaisilla puhe- ja keskustelutekniikoilla. Ilman luottamuksellista suhdetta ei yleensä voi syntyä dialogisuutta, eli aitoa dialogia. (Mönkkönen 2007: 88–89.)

Sosiaalipedagogiikan käsite aito dialogi näkee työntekijän roolin mahdollistajana, ja Mönkkösen (2007) käsite dialogisuudesta korostaa ammattiosaamisen kannalta tärkeää kokonaistilanteen hallintaa. Dialogisuuden sekä aidon dialogin ytimessä on kuitenkin luottamus, tasavertaisuus sekä yhteisiin tavoitteisiin pyrkiminen.

4 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Tukikohta ry:n työntekijöiden näkemystä kohtaamisesta päihdetyössä. Tavoitteena oli tuottaa tietoa siitä, miten kohtaaminen ymmärretään asiakastyössä, ja miten työntekijät sitä määrittelevät.

Tutkimuskysymykseksi muodostui: Miten työntekijät Tukikohta ry:ssä ymmärtävät kohtaamisen?

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusongelma ei välttämättä tarkennu lopulliseen muotoonsa heti tutkimuksen alussa vaan täsmentyy aiheeseen perehdyttäessä (Kiviniemi 2015: 75–81). Tässä opinnäytetyössä tutkimuskysymys jalostui lopulliseen muotoonsa vasta tutkimushaastatteluiden ja aineiston litteroinnin jälkeen.

Yhteyshenkilönämme Tukikohta ry:ssä toimi kehittämiskoordinaattori, jonka kanssa tapasimme tammikuussa sekä maaliskuussa 2018. Tarvittaessa olimme yhteydessä myös puhelimitse sekä sähköpostin välityksellä. Ensimmäisen tapaamisen perusteella kehittämiskoordinaattori kiinnostui työstä ja välitti tiedon opinnäytetyöstä järjestön työntekijöille. Halukkaat saivat tutustua kirjallisuuskatsaukseen, jonka olimme aiheesta tehneet aikaisemmin.

Jätimme yhteystietomme kehittämiskoordinaattorille, jotta olimme tavoitettavissa, mikäli kenellekään tulisi kysyttävää. Halusimme, että haastateltavilla olisi mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä halutessaan jo ennen haastatteluja, jotta haastatteluun osallistumisen esteet olisivat mahdollisimman vähäisiä jokaisen yksilön kohdalla.

Tutkimuslupa haettiin Tukikohta ry:n toiminnanjohtajalta kirjallisesti tammikuussa 2018 alustavan tutkimussuunnitelman perusteella (Liite 1). Tutkimuslupa haettiin opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa aikaisemman tutkimussuunnitelman perusteella. Työn edessä suunta muuttui ja tarkentui ohjaavien opettajien palautteen perusteella. Sovimme muutoksista Tukikohta ry:n kanssa suullisesti. Tässä vaiheessa prosessia tiedonvälityksen merkitys korostui.

Tiedonvälitys on tärkeä osa tutkimuseettistä toimintaa, sillä ensimmäistä kertaa tutkimustyötä tehdessä, on virheiden mahdollisuus aina olemassa. Tutkittavien informointi on tärkeää ja huolellinen informointi muodostaa perustan eettiselle ja lainmukaiselle tutkimukselle. Informoinnilla on merkitystä myös tutkittavien ja tutkijoiden lisäksi myös taustaorganisaatiolle. (Tutkittavien informointi 2017.) Opinnäytetyön vaiheiden läpinäkyvyys on tärkeää meille sen tekijöinä oppimiskokemuksena, mutta eritoten siksi, että Tukikohta ry lähti mukaan työn toteuttamiseen ja haluamme kunnioittaa yhdistystä ja sen työntekijöitä aikansa antamisesta ja opinnäytetyön mahdollistamisesta.

Kohtaamisen tutkimiseen sopii laadullinen tutkimus, sillä lähtökohtana oli kerätä tietoa tutkittavien näkemyksistä ja käsitellä kohtaamista heidän kokemustensa perusteella. Koska olimme kiinnostuneita työntekijöiden näkökulmista, oli järkevää valita tutkimusmenetelmäksi haastattelu. Kysyminen on usein ensisijainen ratkaisu, kun tietoa etsitään. Haastattelu on menetelmänä erinomainen, sillä se jäljittelee osittain arkista vuorovaikutustilannetta. (Ruusu vuori – Tiittula 2005: 9)

Ryhmähaastattelun käyttäminen sovittiin Tukikohta ry:n kanssa yhteistyössä. Haastattelujen ajankohdat päätettiin Tukikohta ry:ssä, sillä haastattelut suoritettiin työaikana. Ryhmähaastattelun valinta oli aikataulullisesti järkevää, jotta tavoittaisimme tarpeeksi monta haastateltavaa. Samoin ryhmähaastattelun etuna oli haastateltavien moniammatillisuus ja mahdollisuus täydentää toisiaan haastatteluissa. Haastateltavat työntekijät saivat päättää osallistumisestaan haastatteluihin, eikä ketään velvoitettu osallistumaan. Emme itse vaikuttaneet osallistujien valintaan. Kaikki haastateltavat ovat Tukikohta ry:n työntekijöitä, sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia.

4.1 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisin menetelmin. Aineisto kerättiin kahdessa ryhmähaastattelussa puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Haastattelujen tueksi oli laadittu haastattelurunko (liite 2). Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin.

Valitsimme menetelmäksi teemahaastattelun sen vuoksi sen keskustelunomaisuuden vuoksi. Teemahaastattelu edellyttää tutkijoilta aihepiirin tuntemista ja tutkittaviksi tulee valita sellaisia ihmisiä, joilta arvellaan parhaiten saatavan aineistoa kiinnostuksen kohteena olevista asioista (Saaranen-Kauppinen – Puusniekka 2006). Tukikohta ry:n yksi tärkeimmistä arvoista on kunnioittava kohtaaminen, joten meillä oli syytä uskoa, että työntekijöillä olisi laaja-alaisesti ajatuksia tutkittavasta ilmiöstä.

Kohtaamisen teoriaan perehdyttyämme koimme, että teemahaastattelulla voidaan haastateltaville antaa mahdollisuus puhua kohtaamisesta oman työnsä kontekstissa. Olimme tutkimuksessa kiinnostuneita Tukikohta ry:n työntekijöiden ajatuksista kohtaamisesta juuri sosiaalialan sekä päihdetyön ammattilaisina.

Haastattelukysymykset muodostettiin teoreettisen viitekehyksen sekä sosiaalialan päihdetyön näkökulmasta. Olimme kiinnostuneita työntekijöiden näkemyksistä työyhteisönä, ei yksittäisinä työntekijöinä. Haastatteluissa korostettiin haastateltavien näkemyksiä ammattilaisina.

Haastattelun ensimmäinen teema käsitteli päihderiippuvuutta sekä toipumista ja haastateltavien näkemyksiä päihdeitä käyttävien asiakkaiden hoitoon liittyvistä asenteista. Tavoitteena tämän teeman avulla oli saada haastateltavilta tietoa erityisesti siitä, millaisia erityispiirteitä he oman asiakasryhmänsä kanssa työskennellessään kohtaamisessa hahmottavat.

Toinen teema käsitteli kohtaamista sekä mahdollisia kohtaamisen esteitä. Teemassa kolme kysymme haastateltavilta ammattiosaamiseen sekä työyhteisöön liittyvistä asioista. Viimeinen, eli neljäs teema jatkoi edellisen teeman linjaa, eli kohtaamista käsiteltiin sosiaalialan yhden osaamiskompetenssin, yhteiskunnallisen vaikuttamisen kautta. Kaikki kysymykset oli muotoiltu käsittelemään työtä päihdeitä käyttävien asiakkaiden ja päihdekuntoutujien kanssa. Teemat oli pyritty muotoilemaan siten, että kohtaamisen monitasoinen konteksti voitaisiin analyysivaiheessa saada näkyväksi.

Teemahaastattelun luonteeseen kuuluu, että myös haastateltavat tarkentavat käsiteltävää ilmiötä. Vastaamisen vapaus antaa oikeutta haastateltavien puheelle. (Saaranen-Kauppinen – Puusniikka 2006; Hirsjärvi – Hurme 2000: 66–67.) Haastatteluissa pyrittiin siis antamaan haastateltaville vapaus keskustella teemoista ilman, että me haastattelijoina ohjaisimme vastaamaan tarkasti esitettyihin kysymyksiin. Haastattelujen tavoitteena oli pitäytyä vastavuoroisessa dialogissa, jossa haastateltavat puhuvat haastattelijoina enemmän.

Ryhmähaastattelussa haastateltavilla oli mahdollisuus täydentää käsiteltävää ilmiötä yhdessä. Hyvin toimivassa ryhmässä voidaan olla myös eri mieltä. Haastattelujen aluksi haastateltavien kanssa käytiin läpi vielä opinnäytetyön aihe, sekä keskusteltavat teemat. Näin voitiin varmistaa, että jokainen haastateltava oli saanut ajantasaiset tiedot opinnäytetyöstä. Haastattelujen alussa kerrottiin myös nauhoituksesta, sekä aineiston käsitteystä.

Haastateltavien anonymiteettia suojataksemme, kerroimme poistavamme nimet jo litteroinnissa, sekä sen, ettei vastauksia voida lopullisessa työssä yhdistää yksittäiseen työntekijään. Tämä tieto oli annettu jo tutkimuslupahakemuksessa. Käytimme haastateltavista lyhenteitä T1–T7, jolloin puhujaa ei litteroinnin jälkeen voi yhdistää tiettyyn työntekijään. Tutkimustulosten raportoinnissa päätimme poistaa myös litteroinnista lyhenteet.

Ryhmähaastattelu osoittautui hyväksi keinoksi, sillä työntekijät tunsivat toisensa, vaikka eivät välttämättä työskennelleet yhdessä. Haastatteluissa tuntui vallitsevan luottamuksellinen ja avoin ilmapiiri. Haastattelujen ryhmäkoot olivat sopivia, eikä keskustelua tarvinnut pakottaa eteenpäin. Haastateltavien ajatukset täydensivät toisiaan ja eri mieltäkin uskallettiin olla. Haastattelijoiden tilanteet olivat hyviä kokemuksia, sillä kumpikaan ei ollut aikaisemmin tehnyt tutkimushaastatteluita.

Haastattelijoiden roolijako helpotti ryhmähaastattelujen käytännön toteutusta, toisen toimi päähaastattelijana toinen toimi havainnoijana ja muistiinpanojen tekijänä. Havainnoija myös litteroi haastattelun. Koska opinnäytetyö tehtiin parityönä, haastattelijan ja havainnoijan rooleja voitiin vaihtaa.

4.2 Aineisto ja analyysi

Aineisto kerättiin seitsemältä Tukikohta ry:n työntekijältä, joiden työkokemus vaihteli 2.5 vuoden ja 17 vuoden väliltä. Ensimmäisessä ryhmässä haastateltavia oli kolme, ja toisella neljä työntekijää. Osa haastateltavista työskenteli haittoja vähentävässä- ja osa kuntouttavassa päihdetyössä. Haastattelut toteutettiin helmikuussa 2018 Tukikohta ry:n tiloissa ryhmähaastatteluina.

Aineiston analyysi tehtiin aineistolähtöisesti. Litteroidun aineiston pituus oli 29 sivua. Pyrimme sanatarkkaan litterointiin, mutta poistimme luettavuuden helpottamiseksi osan täytesanoista, kuten ”niinku”, ”sillee”, sekä ”et”. Litteroitu aineisto luettiin läpi useamman kerran ennen analyysin aloittamista, jotta teksti tulisi tutuksi.

Litteroinnin ja aineiston läpikäynnin jälkeen aineistoa ryhdyttiin analysoimaan. Aineiston analysointi usein alkaa jo haastatteluvaiheessa. Haastattelun aikana voidaan tehdä jo havaintoja ilmiöistä niiden toistuvuuden ja jakautumisen perusteella. (Hirsijärvi – Hurme 2000: 135–136.) Näin tapahtui myös tätä opinnäytetyötä tehdessä. Tiedyt teemat nousivat haastatteluissa esiin enemmän kuin toiset ja jolloin niiden merkityksellisyys korostui myös analyysivaiheessa.

Aineistosta etsittiin ensin vuorovaikutukseen liittyvät sanat, lauseet ja ajatuskokonaisuudet. Nämä merkittiin aineistoon ensin alleviivaamalla. Tähän päädyttiin, sillä vuorovaikutus nousi jo haastatteluissa teemojen läpi kulkevana käsitteenä. Tämän jälkeen palasimme haastatteluteemoihin, joiden avulla aineistoon ryhdyttiin merkitsemään omilla väreillään eri teemoihin liittyviä usein toistuvia sanoja, lauseita ja ajatuskokonaisuuksia.

Koodaamalla saatiin siis selvitettyä, mitä tutkimusaiheeseen liittyvää aineistosta todellisuudessa löytyi. Koodaamalla saadaan monipuolinen käsitys aineistosta, ja siitä on hyvä jatkaa varsinaiseen analyysiin, tiivistämiseen ja tulkintaan (Saaranen-Kauppinen – Puusniekka 2006). Aineistosta etsittiin koodauksen avulla sellaisia piirteitä, jotka olivat yhteisiä usealle haastateltavalle. Haastatteluissa ilmeni myös asioita, joille ei ollut valmiiksi omaa teemaa, joten koodauksen aikana syntyi myös uusia teemoja.

Aineisto oli hankittu teemahaastatteluilla, jolloin haastattelujen jatkona koodauksen jälkeen oli luontevaa siirtyä teemoitteluun. Teemoittelulla etsittiin vastauksia siihen, miten

kohtaamiseen liittyvät merkitykset aineistossa esiintyvät. Aineistoa analysoidessa palattiin usein tutkimuskysymykseen, jotta laajasta aineistosta löydettäisiin juuri kohtaamiselle annetut merkitykset. Teemoittelulla aineistoa saatiin yhä tiivistettyä. Tämän avulla saadut tulokset kirjattiin lopullisten teemojen alle.

Tulosten raportoinnissa käytämme suoria lainauksia haastatteluista ymmärrettävyyden lisäämiseksi sekä tekstin elävöittämiseksi. Tuloksissa ei ole systemaattisesti tuotu esille haastateltavien määrää asioiden taustalla. Tulokset kohtaamisesta on esitelty yhteneväisyyksien esiintymisen perusteella haastatteluissa, eli analysoimme ne aineistolähtöisesti. Johtopäätöksissä vedämme tulokset yhteen.

5 Tulokset

Tukikohta ry:n työntekijöiden käsitys päihderiippuvuudesta oli yhteneväinen. Päihderiippuvuus nähtiin sairautena, joka vaikuttaa ihmisen hyvinvointiin kokonaisvaltaisesti. Päihderiippuvuutta ei pidetty paheena tai millään tavoin huonontavan ihmistä. Haastateltavat kuvailevat kohtaavansa ihmisen kokonaisuutena, jolloin päihteiden käyttö ja riippuvuus ovat vain osa ihmistä ja asia, jonka kanssa asiakkaat opettelevat elämään. Päihteitä käyttävä asiakas kohdataan Tukikohta ry:n työntekijöiden mukaan ilman leimaa tai tuomitsemista.

5.1 Ammattiosaaminen

Ammattiosaamisen nähtiin liittyvän kohtaamisen taitoon sekä konkreettisten työmenetelmien hallintaan. Haastateltavien mukaan ammattiosaamisen avulla työntekijä saa valmiudet kohdata asiakkaan ja työmenetelmien hallinta tukee tätä kohtaamista. He kuvasivat muuttuvaa sosiaalialan työtä, joka vaatii työntekijältä valmiuksia oman osaamisen ja asenteiden kriittiseenkin tarkasteluun. Myös omien virheiden myöntäminen ja niistä oppiminen ovat haastateltavien mukaan tärkeitä taitoja. Nämä nähtiin osaamisen osina.

”Nii ja sit on ihan hyvä aika ajoin kilpailuttaa niitä omiakin asenteita. Et vaik täs on ite päihde-työntekijä, ni ku näkee et tietyt asiat menee usein tietyllä tavalla, ni kyl se vaan alkaa vaikuttaa sun asenteisiin. Et pitää olla hereillä sen ittensä kanssa, ettei ottais mitään ennakkoasenteita.”

Ammattiosaamiseen kuuluu haastateltavien mukaan kyky olla aidosti läsnä, ja osoittaa asiakkaalle, että on kiinnostunut aidosti asiakkaan tilanteesta. Työntekijöiden mielestä kohtaamisen elementtinä aitous, jossa inhimillisyys kuuluu suhteeseen, tulee näkyväksi

silloin, kun työntekijä pystyy inhimillistämään myös itsensä kertomalla asiakkaalle, että ei tiedä asiakkaan ongelmaan vastausta, vaan hänen täytyy ottaa asiasta selvää. Tämän prosessiin haastateltavien mukaan on tärkeää ottaa asiakas aidosti mukaan.

Vaikka ammattilaisen rooliin kuuluu monesti sellaista tietoa, jota asiakkaalla itsellään ei ole, on tärkeää, ettei työntekijän roolin taakse mennä piiloon. Tukikohta ry:n työntekijöiden mukaan kohtaamisessa olennaista on aitous, työntekijästatuksesta huolimatta.

“Et tehdään yhdessä, et sehän on sille ihmiselle voimaannuttavaa, et tavallaan se, et hei mä en tiedä tosta yhtään mitään, et yritetään ottaa selvää, ku ei meidän tarvii ja ei me voidakaan tietää.”

“Et ei mee sen viranomaisen roolin taakse.”

Haastateltavien mielestä työtä tehdään myös omalla persoonalla, mutta lisäksi ammattilaisella on oltava riittävä osaaminen, eli työkaluja asiakkaan auttamiseen. Pelkkä kohtaaminen ei vie asiakkaan tilannetta eteenpäin, vaikka kohtaamisesta muodostuisikin hyvä molemmin puolin.

Sosiaalialan eettiset arvokysymykset liittyvät aineiston perusteella ammattiosaamiseen sekä kohtaamiseen. Haastateltavat uskovat, että Tukikohta ry:hyn valikoituu työntekijöitä, joiden omat arvot ovat valmiiksi lähellä yhdistyksen arvoja. Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että kohtaamisen lähtökohtana tulisi olla ihminen, arvokkaana, omana itsenään, ja hänet pyritään kohtaamaan joka kerralla arvokkaana ja tärkeänä. Haastateltavien mukaan työyhteisössä keskustellaan paljon arvokysymyksistä. Työn tekemisen pohjana on vankka arvo-osaaminen, josta jokainen työntekijä ottaa vastuun omalla kohdallaan.

“Toimintaa ohjaavat arvot, ja yks niistä meillä on kunnioittava kohtaaminen. Et se muistuttaa meitä siitä että me tehdään tätä työtä näitä asiakkaita varten ja halutaan osallistaa.”

Järjestön arvot ovat haastateltavien mukaan tehty yhteistyössä henkilöstön kanssa, jolloin niihin sitoutuminen on helppoa. Arvot ovat konkreettisia ja toteutettavissa olevia, ja ohjaavat työtä myös arjessa. Tätä työntekijät pitivät tärkeänä. Haastateltavat näkivät arvot kokonaisuudessaan suurena osana työtä ja omia arvoja vastaamatonta työtä ei haluttu tehdä.

5.2 Vuorovaikutus

Vuorovaikutus nähtiin haastatteluissa suurimpana kohtaamiseen liittyvänä elementtinä, se nähtiin osana ammattiosaamista. Haastateltavien mukaan vuorovaikutussuhteen luomisessa työntekijän ammatillinen herkkyys on tärkeää. Työntekijän liika innokkuus voi säikäyttää asiakkaan, jolloin kohtaamiselle ei jää tilaa. Työntekijän ammattitaitoa on kyetä huomioimaan asiakas ja ryhtyä rakentamaan vuorovaikutussuhdetta yksilöllisesti, antamalla asiakkaalle aikaa ja tilaa, sekä kyky kuulla asiakasta aidosti.

Haastateltavien mielestä myös työntekijän tunteet ovat sallittuja, eikä ole oletettavaa, että sosiaalialan ammattilainen kykenee jokaisen asiakkaansa kanssa samanlaiseen suhteeseen. Työntekijän tehtävänä on kohdata asiakas, mutta myös havaita kohtaamisen mahdolliset esteet, vaikka kyse olisi persoonien välisestä "kemiasta". Työntekijä ei ole epäonnistunut, vaikka asiakas tulisi toisen työntekijän kanssa paremmin toimeen.

Haastateltavien mukaan jo pelkästään Tukikohta ry:ssä vallitseva ilmapiiri antoi otollisen maaperän vuorovaikutuksen syntymiselle asiakkaiden kanssa. He korostivat, että jo pelkästään se, miten paikalla ollaan, vaikuttaa vuorovaikutuksen syntymiseen, eli läsnä ollaan tasaveroisina ihmisinä. Tukikohta ry:ssä osalla työntekijöistä on myös oma toipumistausta, ja haastateltavat näkivät myös tämän auttavan vuorovaikutussuhteen syntymistä. Asiakkaille oman kokemuksen omaavien työntekijöiden läsnäolo muiden ammattilaisten joukossa tasavertaisena toimijana saattaa haastateltavien mukaan lisätä avoimen vuorovaikutuksen mahdollisuutta.

Vaikka haastateltavat korostivat kohtaamisessa tasavertaista ihmisenä ihmiselle-asetelmaa, tunnistivat he myös sen, miten jokainen yksilö tilanteisiin myös menneisyytensä. Työntekijöiden mielestä asiakkaan suhtautuminen erilaisiin tilanteisiin tulee huomioida, sillä menneet kokemukset muista auttamistilanteista ja kohtaamisista voivat vaikuttaa uuden suhteen synnyssä asiakkaan toimintaan. Vuorovaikutuksessa tärkeää on siis haastateltavien mukaan kohdata asiakas tämän ehdoilla ja antaa asiakkaalle aikaa. Työntekijän tulisi haastateltavien mukaan tunnistaa vuorovaikutukseen liittyvät haasteet, esimerkiksi asiakkaan aikaisemmat kokemukset palveluissa asioinnista.

"Et työntekijöil on asenteita, ja myös tietysti huonon kohtelun takii päihteitä käyttävil on asenteita myös viranomaisii kohtaan."

”Tavallaan sen kohtaamisen kautta syntyy myös luottamus, koska monihan on hirveen varautunut, pettynyt ihmissuhteissa ynnä muussa. Et se vaatii ihan oikeesti sen keskinäisen vuorovaikutuksen, et sä pystyt ihan oikeesti lähtee jeesaan sitä ihmistä. Ja se on kuitenkin koko ajan sitä mitä siin kahen ihmisen välillä tapahtuu.”

Haastateltavat toivat esiin tyytyväisyyttään työssä käytettävissä olevaan aikaan asiakkaan kohtaamisessa. Työajan käytön itseohjautuvuus antaa haastateltavien mielestä mahdollisuuden aitoon läsnäoloon, ja aito läsnäolo oli haastateltavien mielestä yksi tärkeimpiä vuorovaikutukseen liittyviä elementtejä. Myös aitous nousi haastateltavien mielestä oleelliseksi vuorovaikutukseen liittyväksi asiaksi. Asiakaskuntaa kuvattiin herkäksi huomaamaan, mikäli työntekijä ei ole aidosti läsnä. Aidon läsnäolon määriteltiin näkyvän esimerkiksi siinä, että asiakkaan lähelle pysähdytään, ja kuullaan aidosti, mitä tällä on sanottavaa.

5.2.1 Dialogisuus

Vuorovaikutukseen kuuluu haastateltavien mukaan avoin keskustelu. Haastateltavat toivat esiin sen, miten kohtaamisessa tärkeämpää on kuulla ihmisen näkemys omasta tilanteestaan, kuin lähteä haastattelemaan tätä lomakkeiden kanssa ensi hetkestä lähtien. Näin toimiessaan haastateltavat kertoivat antavansa tilaa asiakkaalle itselleen päättää, mitä hän työntekijälle kertoo ja miten työntekijää lähestyy. Asiakkaan ehdoille rakentuva avoin ja keskusteleva yhteistyösuhde oli haastateltavien mielestä kohtaamisen mahdollistava tapa toimia työssä. Yhteistyön tavoitteena on haastateltavien mukaan löytää keinoja tukea asiakasta oman näköiseen elämään.

”Et meillä ois niinku se, et ihmisel kantais ne siivet, et ihmiset pääsis siihen ja ne pärjäis tuolla, et ei, siis palvelujahan pitää niinku yhdentää, mut ihmisellä olis se tukiverkosto, et hän pärjää ilman meitä. Et meidän tehtävä on tavallaan tehdä itsemme tarpeettomiksi myöskin.”

Haastateltavien mukaan työntekijän rooli sanoittajana korostuu, kun pyritään hyvään vuorovaikutussuhteeseen. Ammattilainen kykenee ottamaan huomioon sen, ettei asiakkaalla välttämättä ole sanoja omien tunteidensa tai ajatustensa ulosantiin. Haastateltavat kertoivat, että Tukikohta ry:n toiminta perustuu uuden oppimiselle, kun marginaalista ryhdytään kulkemaan kohti täysivaltaista kansalaisuutta. Samalla asiakkaat pyrkivät hyväksymään valtayhteiskunnan arvoja sekä normeja. Haastateltavien mukaan tämä on yksi tärkeimpiä tehtäviä työssä.

Työntekijät puhuivat opituista rooleista, jotka määrittävät monesti selviytymistä päihteiden käyttäjien omissa yhteisöissä. Päihdetyön erityispiirteisiin kuuluu haastateltavien mukaan ymmärtää asiakkaiden todellisuutta ja työntekijän tulee kyetä tuomaan tähän suhteeseen uusia näkökulmia. Myös työntekijän tulee pystyä oppimaan asiakkaalta, sillä muuten aito dialogi ei toteudu. Tämän ymmärtäminen oli haastateltavien mielestä tärkeää suhteen luomisessa asiakkaan kanssa.

Molemminpuolista kunnioitus oli haastateltavien mielestä olennainen kohtaamisen elementti. Haastateltavat korostivat, että työtä tehdään ihminen ihmiselle, ilman keinotekoisia rajoja. Työntekijän tulee uskaltaa mennä tarpeeksi lähelle asiakasta ja suhteen molemmilla osapuolilla on oikeus tuoda omat näkemyksensä esiin.

“Asiakkailtahan me opitaan ihan hirveen paljon. Et se ei oo ainoostaan se, et me täs jeesataan ja ollaan, et se on myös vuorovaikutteista.”

“Toki ammattilaisena me ehkä nähdään asioita mitä hän ei välttämättä vielä näe, mut et se lähtis asiakkaasta ja hänen tarpeistaan. Tehdään työtä asiakkaan tarpeista.”

Työntekijöiden mukaan kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta syntyy asiakkaan ja työntekijän yhdessä luoma tavoitteellinen tila, jonka tavoitteet lähtevät asiakkaan tarpeista. Näitä tavoitteita määritellään haastateltavien mukaan avoimella keskustelulla asiakkaan kanssa. Työntekijän osaaminen on asiakkaan käytössä, ja työntekijän tulee myös kyetä asettamaan omat asenteensa ja odotuksensa sivuun. Työntekijä toimii rinnalla kulkijana ja mahdollistajana.

5.2.2 Luottamus ja rehellisyys

Vuorovaikutukseen nähtiin oleellisesti kuuluvan luottamus ja rehellisyys. Haastateltavien mukaan luottamus lisääntyy ja vahvistuu työskentelyn jatkuessa yhdessä asiakkaan kanssa. Yksi osa luottamuksen syntymistä katsottiin myös olevan se, että Tukikohta ry:n toiminta perustuu vapaaehtoisuudelle. Järjestö ei päättä asiakkaiden käyttövaroista tai esimerkiksi korvaushoitolääkkeiden saannista. Asiakkaan voi näin ollen olla helpompi puhua avoimesti ja rehellisesti tilanteestaan ilman sanktioiden pelkoa.

Koska luottamussuhde voi rakentua vain ajan kanssa, työntekijät kokivat lähtökohtaisesti tärkeäksi periaatteen, jossa asiakkaaseen luotetaan alusta asti. Se mitä asiakas kertoo

heille itsestään ja tilanteestaan, on totta. Haastateltavien mukaan luottamuksen tunnustaminen on tärkeä osa, kun luodaan hyvää asiakassuhdetta.

”Niin ja siis pääsääntöisestihän se luottamus syntyy niinku ajan kanssa. Pikkuhiljaa opitaan luottaa siihen ihmiseen ja työntekijään. kuitenkin päihdekuntoutajat on äärimmäisen varautuneita ja se luotto on aikailla kortilla. Et kaikki ajallaan, ei pidä hosua.”

Haastateltavien mukaan, jotta asiakasta voidaan auttaa riittävästi, on asiakkaan myös voitava sitoutua toimintaan ja avun vastaanottamiseen, jossa molemminpuolinen luottamus nousee tärkeään rooliin. Työntekijän tulisi siis haastateltavien mielestä kyetä huomioimaan omat asenteensa ja mielipiteensä, eikä kyseenalaistaa asiakkaan kertomaa suoraan, vaikka huomaisikin siinä epäjohtonmukaisuuksia.

Työskentelysuhteen lähtökohtana on työntekijöiden mukaan se, että asiakas kertoo sen, minkä ajattelee olevan oleellista työntekijän tietää. Kun luottamussuhde syvenee, voi asiakas kertoa enemmän, mutta työntekijä ei siihen painosta. Haastateltavien näkemys luottamuksesta juuri ammatillisuuden mukanaan tuoman vastuun vuoksi korostuu erityisesti työntekijän ilmoitusvelvollisuudessa, esimerkiksi lastensuojeluasioissa.

”Et asiakkaat tietää et asioista mitä meille on kerrottu ei oo seuraamuksia heille. paitsi tietty jotkut sellaset kuten lastensuojeluilmoitukset. ne on meidän velvollisuus. Mut siis ei siinäkään mitään ne yleensä tehdään aina asiakkaan kanssa yhteistyössä ja silleen hyvässä fiiliksessä ja yhteisymmärryksessä, et sitä ei koeta niinku luottamusken pettämiseks. et se on ihan toista ku sä et oo lääkekaapin vartija, sä et oo rahakassin vartija etkä kirjaaja.”

Rehellisyyden nähtiin liittyvän olennaisena osana luottamukseen. Luottamuksen syntyminen antoi mahdollisuuden rehellisyyteen myös asiakkaalle. Työntekijän rehellisyys on työn lähtökohta, mutta asiakkaalta sitä ei vaadita, vaan työntekijä pyrkii saavuttamaan asiakkaan kanssa työskennellessään tilan, jossa luottamus johtaa rehellisyyteen.

Rehellisyys nähtiin osittain myös mallintamisena työntekijöiden taholta, rehellisyyden kautta asiakasta voitiin tarvittaessa rajata sekä ohjata tekemään itsensä kannalta parempia valintoja.

”Ja molemmin puolin rehellisyys. Työntekijänä rehellisyys asiakasta kohtaan koska he on myös niinku usein rajattomia, tarvii rajoja ja tarvii saada tietää et hei nyt sä et toimi oikein koska se kyky ymmärtää sitä ei aina oo kauheen hyvää. haittoja vähentävässä jo se pelkkä kohtaaminen sen ruuan äärellä on jo tosi tärkeitä asiakastyötä.”

Haastateltavien mukaan vuorovaikutus siis syntyy työntekijän ammattitaidosta ja kiinnostuksesta asiakasta ja tämän tilannetta kohtaan. Toimivan ja hyvän vuorovaikutuksen

avulla työntekijä voi synnyttää asiakkaan kanssa luottamuksellisen ja rehellisyyteen perustuvan suhteen.

5.3 Asenteisiin vaikuttaminen

Tukikohta ry pyrkii vaikuttamaan asenteisiin valtakunnallisesti, sekä lokaalilla tasolla. Haastateltavat kertovat, miten työssä huomioidaan alan opiskelijat sekä fyysinen ympäristö, paikalliset asukkaat ja toimijat. Esimerkiksi opiskelijat toimivat osaltaan tiedon välittäjinä. Opiskelijat voivat tulla Tukikohta ry:n harjoitteluun ilman kokemusta päihde-työstä ja harjoittelun jälkeen voivat välittää positiivista viestiä asiakkaista sekä työstä omaan lähipiiriinsä.

Myös yhteisövaikuttaminen on haastateltavien mukaan tärkeä osa työtä. Haastateltavien mukaan järjestö pyrkii pitämään yhteyttä alueen muihin toimijoihin, yrityksiin ja järjestöihin. Aktiivinen toiminta ja tiedottaminen nähtiin tärkeänä osana työtä, ja tähän kuuluu aito vuorovaikutus paikallisten asukkaiden kanssa. Haastavana pidettiin kuitenkin sitä, miten alueen asukkaita saataisiin aktivoitua. Haastateltavat kokivat, että sosiaalisessa mediassa ajoittain syntyvät ”myrskyt” vaikeuttivat tiedon lisäämistä valtaväestön keskuudessa. Työ on haastateltavien mukaan kuitenkin tuottanut tulosta Tukikohta ry:n edellisen toimipisteen lähiasukkaiden kanssa, joten ruohonjuuritason työn vaikuttavuudesta oli näyttöä.

Haastateltavat katsovat vaikuttamistyön näkyvän myös siinä, miten asiakkaat jakavat tietoa yhdistyksessä omissa yhteisöissään. Haastatteluissa nousi esille se, kuinka palautteiden perusteella kuullaan, miten asiakkaat puhuvat toisilleen Tukikohta ry:n toiminnasta. ”Hyvä meininki” on tuonut haastateltavien mukaan Avoimiin oviin ihmisiä jopa ulkopaikkakunnilta. Yhteiskunnallisena vaikuttajana yhdistys pyrkii siihen, että jokainen on tervetullut Avoimiin oviin ja näin raja-aidat madaltuvat tai jopa poistuvat kokonaan päihteitä käyttävien ja valtaväestön väliltä pitkäjänteisen vaikuttamistyön tuloksena.

”Ihmiset tuo tänne jopa kavereitaan ulkopaikkakunniltakin, et niillä on aika vahva luotto siihen että täältä saa ainakin jotakin.”

”Se mikä on ollu hauska huomata, ni meidän Avoimissa ovissa, niin meillähän käy ruokailemassa alueen eläkeläisiä. Joilla ei kaikilla ehkä oikeesti ees oo mitään päihdetaustaa. Et tääl sit kaikenlaiset ihmiset sit kyl mahtuu tänne sit samaan paikkaan. Et oli semmost monta, semmonen mummoryhmäkin kävi täällä, et kyl se sopu sijaa antaa sit kuitenkin. “

Haastateltavien mukaan työ on kuitenkin jatkuvaa, ja sen on oltava pitkäjänteistä. Ajoittaiset päihteiden käyttäjien aiheuttamat järjestyshäiriöt alueella ja median-, sekä sosiaalisen median tarttuminen niihin hidastavat muutoksen tapahtumista. Tukikohta ry sekä muut matalan kynnyksen toimijat kuitenkin pyrkivät vaikuttamaan asenteisiin jatkuvasti.

Asenteiden nähtiin myös pehmentyneen. Yhteiskunnallisten asenteiden lientyminen nähtiin osin liittyvän siihen, että julkisuuden henkilöt ovat tulleet omien ongelmiansa kanssa esiin ja päihde- ja mielenterveysongelmista on puhuttu julkisuudessa enemmän. Toisaalta asenteiden nähtiin edelleen olevan myös kielteisiä ja tiukkoja päihteiden käyttäjiä sekä myös korvaushoitoa kohtaan.

Työntekijät olivat kuitenkin sitä mieltä, että asenteiden muutos lähtee ruohonjuuritasolta ja yhteistyössä muiden sosiaali- ja terveystieteiden järjestöjen kanssa he pyrkivät lisäämään tietoa tekemästään työstä, sekä erityisesti asiakkaista ja näiden tarpeista.

5.4 Kohtaamisen esteet

Kohtaamisen esteet nousivat haastatteluissa esiin suuremmissa määrin palvelujärjestelmän näkökulmasta, kuin yksittäisen työntekijän toimintana. Asenteet nähtiin osin ongelmallisina ja tulevan joskus kohtaamisen esteeksi. Toisaalta asenteiden kautta työntekijä kykenee myös oppimaan sekä tarkkailemaan omaan toimintaansa.

”Omat asenteet välillä näkyy jossain kohtaa, meillä kaikilla on niitä omia asenteita, mä yritän tietoisesti välttää niiden näyttämistä. Oon paljon nähny sellasia asiakaskohtaamisia missä työntekijällä on ollu ennakkosasenteita just vaikka korvaushoitoa kohtaan ja se jo määrittää miten se tapaaminen tulee menemään jo alusta asti. Pitäis lähtee aina puhtaalta pöydältä. Koska sen asiakkaan historia voi ohjata sen kohtaamisen jo aivan eri urille. Et se asenteellisuus ei kuulu asiakastyöhön varsinkaan päihdepuolella.”

Haastateltavat mainitsivat, että myös sosiaalialan päihdetyössä voi olla työntekijöitä, joiden toiminta antaa ymmärtää, että nämä ovat väärällä alalla. Yksittäisen työntekijän toiminta kohtaamisen esteenä oli haastateltavien mielestä kuitenkin marginaalinen ongelma, joskin siitä tulisi kyetä työyhteisöissä puhumaan. Haastateltavien mukaan onkin tärkeää, että jokaisella työntekijällä on mahdollisuus pohtia omaa toimintaansa omassa työyhteisössään, sillä tämä pohdinnan voi tehdä ainoastaan jokainen ammattilainen itse ja se kuuluu sosiaalialan ammattilaisen osaamiseen reflektion muodossa.

Kohtaamisen esteet nähtiinkin johtuvan palvelujärjestelmästä. Kohtaamisen esteenä pirstaleinen palvelujärjestelmä haastatteluissa nousi esiin useasti. Tämän nähtiin edelleen aiheuttavan asiakkaan pompottamista luukulta luukulle, joka taas ei haastateltavien mielestä vastaa ihmisen kunnioittavaa kohtaamista.

Kiire, jonka nähtiin johtuvan resurssien vähyydestä, on haastateltavien näkökulmasta rakenteellinen kohtaamisen este. Haastateltavat näkivät rinnalla kulkemisen suurena osana onnistunutta asiakastyötä, ja pelkäsivät, että se jopa estyy, mikäli asiakasmäärät lisääntyvät hallitsemattomasti, kuten heidän näkemyksensä mukaan on esimerkiksi KE-LAssa tapahtunut.

Myös kasvokkaisen palvelun väheneminen sosiaalipalveluissa voi haastateltavien mielestä muodostua kohtaamisen esteeksi. Palveluita ohjataan hakemaan enenevässä määrin sähköisesti, ja se poistaa haastateltavien mielestä oleellisen osan kohtaamisesta. Haastateltavien mielestä ihmiset kaipaavat rinnalla kulkijaa ja yhdessä tekemistä, vaikka osaisivat sähköiset hakemukset täyttää itsekin.

”Kun se et sä näpytät se hakemuksen kelaan ja rahat on tilillä. Ja kohtaamista ei oo. Et jotain niinku puuttuu sit kuitenkin. Taloudellisesti lopputulos täysin sama, sosiaalisesti aivan eri. Se on harmi tässä nykysysteemissä, että kasvokkaiset kohtaamiset vähenee ja sillä voi olla suurikin merkitys kokonaiskuvassa.”

Haastateltavat puhuivat myös päihdehoidon saamisen vaikeudesta. Ammattilaisina heidän näkemyksensä on se, että kun asiakas ilmaisee halunsa ja motivaationsa päästä hoitoon, tulisi se mahdollistaa nopeasti. Näin ei kuitenkaan aina ole, ja odotusaika voi muodostua asiakkaalle sietämättömäksi. Hoitotakuu ei haastateltavien mukaan aina päihdepalveluissa toteudu ja asiakkaat ovat saattaneet odottaa katkaisuhuitoon pääsyä jopa kolme kuukautta.

”Meillä ei oo oikeenlaisii palveluja olemassa. Et ne palvelut ei kohtaa niitä ihmisten tarpeita ja et se ei välttämättä oo ees kiinni siitä yksittäisestä työntekijästä et miten hän on sua kohdannu vaan tottakai sulle tulee se kokemus, kun et sä saa sitä mitä sä haluaisit ja tarttisit, et mistä sä oot apuu lähteny hakemaan.”

Kohtaamisen esteeksi haastateltavat näkivätkin sen, että vaikka asiakas olisi motivoitunut hoitoon tai kuntoutukseen ja työntekijällä on tieto sekä välineet auttaa asiakasta niihin hakeutumaan, ei oikea-aikaista palvelua kuitenkaan kyetä tarjoamaan palvelujärjestelmästä käsin. Tämä voi haastateltavien mielestä johtaa asiakkaan kokemukseen siitä, ettei häntä ole autettu ja kohdattu. Myös palvelujärjestelmän tuottama vaihtoehtottomuus voi tulla kohtaamisen esteeksi. Haastateltavien näkemys on, että asiakkaan tulee

sitoutua joko - tai -tyyppisiin ratkaisuihin, jotta jokin palvelu löytyy. Haastateltavat pitävät tätä ongelmallisena.

6 Johtopäätökset

Opinnäytetyössä selvitettiin, miten Tukikohta ry:n työntekijät kohtaamisen työssään ymmärtävät. Haastatteluissa esiintyi ilmiö, jossa työntekijät käyttivät sanan asiakas sijaan sanaa ihminen. Sanan ihminen käyttö kulki haastateltavien puheessa jokaista teemaa käsiteltäessä. Tämän voidaankin nähdä osoittavan kokonaisvaltaisen psykososiaalisen työn otetta. Asiakas kohdataan ihmisenä, ja ohjauksellisen työn lähtökohtana on työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen, läsnäolo, vastavuoroisuus ja yhteistoiminnallisuus. (Helminen 2015: 28–29.)

Asiakastyön ammattiosaamisen kautta tarkasteltiin vuorovaikutusta ja vuorovaikutussuhteen luomista osana osaamista. Työn tavoitteena on kohdata asiakas ennen kaikkea yksilöllisenä ihmisenä. Yksilönä kohtaamiseen nähtiin kuuluvan sen, että asiakasta ei määritellä tämän ongelmien kautta, vaan ongelmat ovat työn kohde. Asiakas määrittelee ongelmat itse ja työntekijät pyrkivät ratkaisemaan niitä yhdessä asiakkaan kanssa. Vuorovaikutusosaamisen ytimessä nähtiin olevan kyky tasavertaiseen avoimeen dialogiin asiakkaan kanssa. Sosiaalipedagogiseen työtoteeseen kuuluukin se, että työn kohteena on asiakkaan elämän tilanne, ei asiakas itse. (DalMaso – Kuosmanen 2008: 42.) Työntekijöiden tavassa määritellä asiakkaan kohtaamista voidaan nähdä sosiaalipedagogisen työtöteen merkkejä.

Institutionaalisen vallan vähäisyys järjestötyössä näyttäytyy työntekijöiden kuvauksissa pyrkimyksenä kulkea asiakkaan rinnalla. Tuomitsemattomuus kuuluu Tukikohta ry:n työntekijöiden mukaan kohtaamiseen olennaisesti. Juhila (2006) on määritellyt työntekijän ja asiakkaan suhdetta sosiaalialalla ammattieettisesti kestävä toiminnan kautta. Suhde voidaan nähdä kumppanuussuhteena, jossa asiakas ja työntekijä toimivat rinnakkain. Suhde on vastavuoroinen, ja työntekijän sekä asiakkaan asiantuntijuus täydentävät toisiaan. Yhteistyössä tarkastellaan asiakkaan elämää sekä tekoja erottamalla asiakas ja tämän teot toistaan. (Juhila 2006: 103; 138).

Sosiaalialan eettisiin periaatteisiin sekä järjestössä luotuihin arvoihin sitoutuminen on nähtävissä haastateltavien puheessa. Työntekijöiden mukaan järjestön arvot on luotu

työntekijöiden kanssa ja ne ovat konkreettisia ja toteutettavissa. Tämän ansiosta työntekijät kokivat voivansa sitoutua niihin. Omia arvoja vastaamatonta työtä ei haluttu tehdä. Järjestön joustavat rakenteet mahdollistavat haastateltavien mielestä ihmisen kohtaamisen tasavertaisena toimijana ja oman elämänsä asiantuntijana. Dialogin kautta asiakkaat pyritään sitouttamaan yhteisiin pelisääntöihin, jolloin myöskään päihtymys ei ole este kohtaamiselle.

Kohtaamisen esteitä työntekijöiden mukaan voivat olla muun muassa kiire, resurssien vähäisyys, työntekijän omat asenteet sekä läsnäolon puute. Työntekijät kuvasivat asiakkaiden olevan herkkiä huomaamaan, mikäli työntekijä ei ole aidosti läsnä. Työntekijän tulisikin huomata, mikäli oma toiminta tulee kohtaamisen esteeksi.

Kohtaamisen esteet nähtiin kuitenkin johtuvan yksittäisen työntekijän toiminnan sijaan enemmän palvelujärjestelmän joustamattomuudesta. Samantyyppisiä tuloksia ovat raportoineet Paakkonen (2012) sekä Rytönen (2013). Etenkin nuorten päihde- ja mielen-terveysongelmien hoitamisessa ongelmakeskeisyys, organisaatiokeskeiset työkäytännöt ja epätarkoituksenmukaiset palvelumuodot ovat tekijöitä, jotka vaikeuttavat asiakkaan kohtaamista palveluiden piirissä (Rytönen 2013: 120).

Työntekijöiden mukaan kohtaminen ei kuitenkaan automaattisesti esty missään toimintaympäristössä. Kohtaamiseen vaikuttavatkin monet asiat. Näitä ovat esimerkiksi erilaiset yhteiskunnan rakenteisiin, organisaatioihin, hallinnon toimintaperiaatteisiin tai ammatillisiin käytäntöihin kytkeytyvät rajoitteet, joiden puitteissa työntekijä joutuu toimimaan. Erilaisten perinteiden ja vallitsevien organisaatiokohtaisten tai ammatillisten käytäntöjen vaikutus asiakastyöhön, byrokraattinen kasvottomuus ja vaihtoehdottomuus voivat vaikuttaa kohtamiseen ja tulla myös sen esteeksi. Ammattikäytännöissä vallitsee lukematon määrä erilaisia vakiintuneita toimintatapoja, joita ei uskalleta, osata tai haluta ylittää. (Pohjola 2014: 44.)

Tukikohta ry:ssä rakenteet on työntekijöiden mukaan luotu sellaisiksi, että ajankäyttö, työn itseohjautuvuus sekä työntekijöiden sitoutuminen järjestön arvoihin luovat ilmapiirin, jossa kohtaminen on mahdollista. Myös järjestön maine nähtiin kohtaamisen mahdollistajana.

Mikäli työn rakenteet eivät salli ihmisen tarpeisiin vastaamista, on mahdollista, että kohtaminen estyy. Kontrolli voi tulla kohtaamisen esteeksi, kun taas työntekijän joustava

toiminta, sekä joustavat rakenteet ja palvelut mahdollistavat vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen. Tämä on sosiaalialan työssä keskeistä, sillä sosiaalialan työtä määrittävät yhtäältä myös yhteiskuntapoliittiset suuntaukset, jossa kansalaiskäsitys voi olla erilainen, kuin se, mihin työntekijä sosiaalityön eettisistä lähtökohdista on sitoutunut. (Juhila 2006: 95; ks. myös Karvinen-Niinikoski – Meltti 2003: 31–53.)

Tukikohta ry:n työntekijöiden mukaan työhön liittyvistä arvokysymyksistä keskustellaan työyhteisössä ja nämä keskustelut mahdollistavat oman toiminnan reflektion ja järjestön palveluiden kehittämisen. Työntekijöiden mukaan kohtaaminen mahdollistuu tämän jatkuvan pohdinnan kautta. Sosiaalialan eettiset periaatteet korostavat, että olennaista ammattiosaamisessa on myös taito kyseenalaistaa omaa toimintaansa sekä yhteiskunnallista päätöksentekoa ja vaikuttamista. Työhön sitoutuneisuuteen voidaan katsoa kuuluvaksi rohkeuden tarkastella omaa ammatillista toimintaa myös kriittisesti. Tämä onkin sosiaalialan olennainen ydin ja ratkaisevin ero moniin muihin ammatteihin. (Keskinen 2005: 29; Heikkinen 2017: 3.)

Kohtaamiseen yhdistettiin myös vaikuttamistyö valtakunnallisesti ja paikallisesti. Kun ihminen kohdataan tuomitsematta ja tätä asennetta viedään eteenpäin alan opiskelijoiden ja yhteistyökumppaneiden kautta, luodaan kohtaamiselle otollista maaperää myös Tukikohta ry:n ulkopuolella. Sosiaalialan kriittinen orientaatio korostaa muutostyön näkökulmaa sekä sitä, että työn kohteena on yksilöiden sijasta yhteisöt tai koko yhteiskunta (Rouhiainen-Valo ym. 2010: 20).

Ammattiosaamisen nähtiin tuovan kohtaamiseen kokonaisvaltainen ymmärrys ihmisestä arvokkaana yksilönä, joka on tasavertainen toimija työntekijän kanssa. Ammattiosaamista on myös ymmärrys päihderiippuvuudesta ja kuntoutumisesta. Sosiaalialan eettisten kysymysten näkökulmasta työssä ihmisen arvostavaa kohtaamista määrittävät kulttuurinen, yhteiskunnallinen, organisatorinen, professionaalinen ja niihin suhteutettu eettinen- ja arvotieto (Laitinen – Kemppainen 2010: 153).

Tukikohta ry:n työntekijät ymmärtävät kohtaamisen työn perustana, ytimenä, jolle kaikki muu rakennetaan. Kohtaaminen koskettaa jokaista tilannetta, jossa asiakas ja työntekijä ovat kontaktissa. Pohjimmiltaan työntekijät näkivät kohtaamisen olevan aina ensisijaisesti kahden ihmisen välinen tilanne, riippumatta siitä, minkä asiakasryhmän kanssa työskennellään. Tämä asennoituminen onkin sosiaalityön ydintä. Asiakastilanteiden jatkuva muuttuvuus ja ihmisten ainutkertaisuus edellyttävät ammattilaisilta kykyä jatkuvaan

oppimiseen ja oman asiakastyön kehittämiseen (Rantanen – Hovi-Pulsa – Tietäväinen 2010: 18).

Toisen ihmisen kunnioittaminen ja pysähtyminen aidosti tämän rinnalle, ovat työntekijöiden mukaan kohtaamisen perusta. Kohtaamalla ihmisestä tulee merkityksellinen jollekin toiselle, ja se voi olla eheyttävä kokemus. Tukikohta ry:n työntekijöiden käsitys on, että kohtaamisessa hyväksytään ihmisen ainutlaatuisuus.

7 Pohdinta

Tässä opinnäytetyössä haluttiin tarkastella, miten Tukikohta ry:n työntekijät kohtaamisen ymmärtävät työssään. Opinnäytetyön lähtökohtana oli kohtaamisen tarkastelu ammatti-osaamisen näkökulmasta. Tavoitteena oli tuottaa Tukikohta ry:lle katsaus heidän työstään päihteitä käyttävien asiakkaiden kanssa. Toisena tavoitteena oli tuottaa tietoa, jonka jakaminen voisi parhaillaan tuottaa uudenlaisia ajatuksia reflektion tueksi asiakastyöstä sosiaalialan opiskelijoille sekä jo työssä oleville ammattilaisille. Tuloksissa on nähtävissä myös yhteiskunnallisen vaikuttamisen näkökulma, joka liittyy kohtaamiseen asenteisiin vaikuttamisen kautta. Aiheen ajankohtaisuus syveni tämän huomion myötä.

Tulevan sote- ja maakuntauudistuksen myötä ajetaan valinnanvapauslakia. Lakiehdotus on lähtenyt lausuntokierrokselle maaliskuussa 2018. Valinnanvapauden laajentamisen tavoitteena on lisätä asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia ja parantaa palvelujen saata- vuutta sekä laatua. Valinnanvapauden myötä tarkoituksena on, että asiakas voisi valita nykyistä monipuolisemmin omaan tilanteeseensa sopivia palveluntuottajia. (Valinnanva- paus 2018.) Tutkimushaastatteluihissa Tukikohta ry:n työntekijät ilmaisivat huolensa nykyisten päihdepalveluiden vastaamattomuuden asiakkaiden tarpeisiin. Sote-uudistuksen mukanaan tuovat muutokset liittyvät myös asiakkaan kohtaamiseen. Kohtaaminen on osa laadukasta työtä kaikessa sosiaalialan työssä.

Päihteiden käyttäjät saattavat kohdata monenlaisia asenteita asioidessaan palvelujär- jestelmässä. Heidät voidaan nähdä esimerkiksi päihdeongelman leimaamina toiseutet- tuina, syrjäytettyinä, häpeällisinä ja vaarallisina. (Gray 2010: 685–703.) Tällaisten koke- musten jälkeen ihmisen voi olla vaikea luottaa ammattilaiseen ja avun hakeminen voi olla haastavaa. Marginaaliin sijoittuvasta elämästä ei ole helppoa siirtyä keskiöön (Väy- rynen 2012: 296).

Opinnäytetyön ajatus lähti liikkeelle tutkiessamme päihteitä käyttävien ihmisten kokemuksia palvelujärjestelmässä asioinnista. Aikaisemmat tutkimukset ovat keskittyneet lähinnä asiakkaiden kokemuksiin. Työntekijöiden näkökulmasta tutkimuksia aiheesta sosiaalialalta on melko vähän, hoitotyön kentältä niitä löytyi jonkin verran enemmän. Kuitenkin voidaan ajatella, että lähes jokaisella on mielipide päihteiden käyttäjistä sekä päihteiden käytöstä. Tukikohta ry:n tavoitteena onkin yleiseen asenneilmapiiriin vaikuttaminen sekä vaikuttaminen päihteitä käyttävien, kuntoutujien ja läheisten kohtaamiin yhteiskunnallisiin epäkohtiin (Tukikohta ry n.d).

Aiheen äärelle meidät johdatti lopulta päihteitä käyttävien asiakkaiden kokemuksia tutkineen Virokannaksen (2017) tutkimus. Huumeita käyttävien naisten kokemukset avunsaannin vaikeudesta hyvinvointipalvelujärjestelmässä Helsingissä ja eriarvoisuuden kokemukset kuvattiin niin sosiaali- kuin terveydenhuollossa asioidessa. (Virokannas 2017a: 274.) Sosiaali- ja terveystalvueluiden uudistusten ollessa ajankohtaisia, on tärkeää, että näistä kysymyksistä voidaan keskustella, huomioiden sekä päihteiden käyttäjien, että heidän läheistensä kokemukset, mutta myös sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten näkökulma.

Virokannaksen (2017) tutkimus tarkasteli asiakasnäkökulmaa ja myös Kumpulainen (2013) oli Tukikohta ry:hyn (siltoin Omaisot huumetyön tukena ry) tekemässään opinnäytetyössä tarkastellut kohtaamista asiakasnäkökulmasta. Kuussaaren (2006) väitöskirja oli ainoa kotimainen ammattilaisnäkökulmaa tutkinut teos, jonka aiheesta löysimme.

Kuussaari toteaa (2006) väitöskirjassaan, että sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden joukossa on vankkoja alan asiantuntijoita, myös niitä, joille huumeiden käyttö näyttäytyy yksiselitteisesti pahana ja käyttäjien hoito täysin turhana toimintana. Työntekijöiden tiedon lisääminen on selvästi yhteydessä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten suhtautumiseen päihteiden käyttäjien hoidon tärkeydestä. (Kuussaari 2006: 5–6.)

Aiheen käsittely opinnäytetyössä ei ollut helppoa, eikä mutkatonta. Opinnäytetyön edessä saimme palautetta työtä ohjaavilta opettajilta. Palautteen perusteella ymmärsimme, miten eettisesti herkällä alueella liikutaan, kun halutaan tietoa sosiaalialan työntekijöiden asenteista tiettyä asiakasryhmää kohtaan. Kyseessä on silloin aina tutkittavan subjektiivinen kokemus ilmiöstä, jonka tulkinta on tutkijan tekemien valintojen varassa. Siksi päädyimme tarkastelemaan kohtelun sijaan asiakkaan kohtaamista.

Laadullisen tutkimuksen tekijän vastuu on tarkastella tutkimusaihetta kriittisesti ja pohtia kenen näkökulmasta tutkimus tehdään ja miksi. Laadullisen tutkimuksen tekeminen on haastavaa, ja nojaa pitkälti tutkimuksen tekijöiden omaan eettisyyteen, jolloin tutkijoiden on kyettävä perustelemaan valintansa. (Sarajärvi – Tuomi 2009: 125–127.) Riittävän etäisyyden saaminen aiheeseen vaati jatkuvaa oman toiminnan reflektointia ja kriittisenkin palautteen vastaanottamista. Jokaisen tutkimuksessa tehdyn valinnan perustelu on lopulta kuitenkin ollut vastuullamme, joten palaute on auttanut tutkimuksessa tarvittavaan neutraaliuuteen pyrkimisessä.

Teemahaastattelussa tärkeää on valita tutkittaviksi sellaisia ihmisiä, joilta arvellaan parhaiten saatavan aineistoa kiinnostuksen kohteena olevasta ilmiöstä (Saaranen-Kauppinen – Puusniekka 2006). Tätä vasten tarkastellen voidaan ajatella, että menetelmän valinta oli onnistunut. Sosiaalialan työhön ja Tukikohta ry:n arvoihin sitoutuneilla työntekeillä on todennäköisesti tieto ja ymmärrys oman ammatillisen osaamisen sekä sosiaalialan arvojen merkityksestä kohtaamiseen. Haastateltavien asiantuntijuus käsiteltävästä ilmiöstä onkin tutkimusaineiston tärkein sisältö. On huomioitava, että haastateltavat ovat työnantajansa edustajia, jolloin haastatteluissa ammatillisuus sekä ammatti-identiteetti todennäköisesti näkyvät vastauksissa.

Aineiston analyysissä palasimme useita kertoja tutkimuskysymykseen. Kohtaamisen tarkastelu osoittautui monisyisemmäksi tutkimustehtäväksi, kuin olimme ajatelleet. Tulosten analyysi ja raportointi vaativat aikaa, ja sellaisen tiedon esiin kaivamista, jota ei haastatteluissa sanottu ääneen. On kuitenkin selvää, että subjektiivisuus on laadullisessa tutkimuksessa mukana, ja saatu tieto suodattui oman kokemuksemme läpi. Siksi tämäkään laadullinen tutkimus ei voi olla täysin objektiivinen. Tutkijan on kuitenkin lähtökohtaisesti aina pyrittävä puolueettomuuteen tutkimusta tehdessään (Sarajärvi – Tuomi 2009: 135 - 136).

Teemahaastattelua käytettäessä on mahdollista, että ennakkoon asetetut teemat eivät ole samoja, kuin ne teemat, jotka aineistoa analysoimalla osoittautuvat olennaisesti aineiston sisältöä ja tutkimusaihetta jäsentäviksi (Saaranen-Kauppinen – Puusniekka 2006). Juuri näin kävi aineiston analyysissa. Teoreettinen viitekehys ohjasi meitä teemoittelussa, mutta aineiston perusteella yhtä oleellisiksi teemoiksi nousivat eettinen arvo-osaaminen, yhteiskunnallinen vaikuttaminen sekä kohtaamisen esteet.

Johtopäätökset osoittavat, että ammattiosaamisessa vuorovaikutus ja dialogisuus luovat kohtaamisen perustan. Ihmisen kohtaaminen tasavertaisena, läsnäolo ja aito kiinnostus ihmistä ja tämän elämäntilannetta kohtaan ovat kohtaamisen ydinelementtejä. Kun työntekijä huomioi nämä asiat, on kohtaamiselle luotu hyvät puitteet. Vuorovaikutus ja dialogisuus tuovat asiakkaan ja työntekijän suhteeseen sen vastavuoroisuuden, josta hyvä kohtaaminen voi syntyä.

On kuitenkin tärkeää huomioida, että nämä puitteet eivät synny ainoastaan työntekijän omasta osaamisesta, vaan kohtaamiseen liittyy myös organisatorinen taso. Tukikohta ry:ssä rakenteet on työntekijöiden mukaan luotu sellaisiksi, että ajankäyttö, työn itseohjautuvuus sekä työntekijöiden sitoutuminen järjestön arvoihin luovat ilmapiirin, jossa kohtaaminen on mahdollista. Myös järjestön maine nähtiin kohtaamisen mahdollistajana. Toimiviksi osoittautuneita työmenetelmiä viedään eteenpäin ja jaetaan.

Riippumatta siitä, millaisessa ympäristössä työtä tehdään, puitteet kohtaamiselle ovat olemassa. Hyvän kohtaamisen keskeisiä lähtökohtia ovat inhimillisuus ja toisen ihmisen kunnioitus (Behm 2015: 12). Järjestötyössä työntekijät eivät kuitenkaan ole viranomaisasemassa, jolloin yksi vallan ja kontrollin taso asiakkaan ja työntekijän väliltä puuttuu. Institutionaalisissa yhteyksissä asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on aina lähtökohdiltaan epätasa-arvoinen, ja asiakassuhteessa rakentuva suhde perustuu luottamukseen, joka annetaan ja saadaan asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa. Eettinen työskentelytapa toteutuu tai jää toteutumatta jokaisessa kohtaamisessa ja asiakastilanteessa. (Heikkinen 2017: 31; ks. myös Mönkkönen 2007).

Jatkotutkimusehdotuksena kohtaamisen tarkastelu julkisen sektorin työntekijöiden silmin saattaisi tuottaa lisätietoa siitä, miten kohtaaminen ymmärretään julkisella sektorilla. Esimerkiksi päihdetyön yksiköissä toistettuna tämän kaltainen tutkimus saattaisi antaa toisenlaisia tuloksia. Kohtaamisen käsitteen kokonaisvaltainen ymmärtäminen voi lisätä tietoa ja jopa tuottaa uudenlaisia oivalluksia sosiaalialaa opiskeleville sekä jo työssä oleville ammattilaisille. Tämän vuoksi tutkimuksen kohtaamisesta asiakasnäkökulmasta voisi toistaa Tukikohta ry:ssä, edellinen tutkimus kohtaamisesta on tehty 2013.

Asiakkaiden äänen kuuleminen ja myös asiakkaiden negatiivisen palautteen vastaanottaminen antaa sosiaalialan ammattilaisille tilaisuuden tarkastella toimintaa henkilökohtaisella tasolla, sekä mahdollistaa yhteiskunnallisen vaikuttamisen asenteiden muutta-

miseksi. Tämän ruohonjuuritasolta lähtevän muutoksen avulla myös sosiaalialalle ominainen muutostyö jatkaa edelleen samaa ajatusta, jota Laitila-Ukkola (2005) on tuonut esiin. Asiakkaan etu ei ole pakottaa sopeutumaan tiettyyn palvelujärjestelmään, vaan palvelujärjestelmän tulisi joustaa ja etsiä uusia muotoja vastaamaan erilaisia asiakasryhmiä. (Laitila-Ukkola 2005: 89–91.)

Yhteiskunnallisen vaikuttamisen taso onkin ollut tässä opinnäytetyössä teema, jonka kiinnittyminen kohtaamiseen nosti aiheen käsittelyn uudelle tasolle. Maaliskuussa 2018 Tukikohta ry sai Päihdelääketieteen yhdistys ry:n sairaanhoitajien työryhmän myöntämän ”Vuoden päihdesairaanhoitaja” -tunnustuksen.

Tunnustus myönnetään henkilölle, yhdistykselle tai organisaatiolle, joka on tehnyt ajankohtaista, merkittävää päihdehoitotyön kehittämistä paikallisella tai yhteiskunnallisella tasolla sekä kehittänyt toimintaa yhdessä muiden toimijoiden kanssa. (Tukikohta ry 2018.)

Opinnäytetyön prosessi oli haastavuudessaankin antoisa. Ensinnäkin, Tukikohta ry:n työntekijöiden haastattelut olivat ammatillisesti kiinnostavia. Moniammatillisen työyhteisön haastattelu toi uudenlaisia näkökulmia sosiaalialan työn tarkasteluun. Voidaan jopa sanoa, että haastattelut tukivat ammatillista kasvuamme. Toiseksi, järjestötyö vaikuttaa rakenteiltaan eroavan julkisella sektorilla työskentelystä, josta meillä molemmilla on melko paljon kokemusta. Järjestötyöhön tutustuminen opinnäytetyöprosessin kautta auttoi laajentamaan näkemyksiämme sosiaalialan laajasta kentästä.

Organisaatiotason merkitys kohtaamisessa on asia, johon toivomme jokaisen ammattilaisen kiinnittävän huomiota työssään. Ihmisen arvokas kohtaaminen on mahdollista myös ympäristöissä, joissa toimintakäytännöt ja rakenteet ovat tavalla tai toisella rajoitettavia. Rohkea sosiaalialan ammattilainen on muutoksen edelläkävijä, jolla on mahdollisuuksia vaikuttaa asiakkaan kohtaamiseen jokaisella tasolla. Lopuksi voidaan todeta, että kohtaamisen monet tasot ovat sekä ammatillisesti, että tutkimuksellisesti kiinnostavia. Sosiaalialan työssä ihmisen ainutlaatuisuuden kunnioittaminen on keskiössä ja kohtaamisessa olennaista on hyväksyä ihmisen omat valinnat.

Lähteet

Banks, Sarah 1995. Ethics and values in social work. Basingstoke: Macmillan.

Behm, Minna-Maria 2015. Ihanteet ja arki päihteiden käytön puheeksiottotilanteissa päivystysvastaanotolla - Eettisten periaatteiden toteutuminen. Väitöskirja. Hoitotieteen laitos. Publications of the University of Eastern Finland Dissertations in Health Sciences .Numero 311. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. Saatavana sähköisesti osoitteessa <http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-1944-1/urn_isbn_978-952-61-1944-1.pdf>. Luettu 2.2.2018.

Buber, Martin 1999. [ilmestynyt 1923]. Minä ja Sinä. Juva: WSOY.

DalMaso, Riitta - Kuosmanen, Voitto 2008. Subjektiuden ja emansipaation edistäminen on 2000-luvun sosionomin sosiaalipedagogisen ammatin ja työn ydintä. Teoksessa Viinamäki, Leena (toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008. Saatavana sähköisesti osoitteessa <http://www.oamk.fi/kirjasto/elektroniset_aineistot/ekirjat/14_puheenvuoroa_sosionomien_AMK_aseasta.pdf>. Luettu 12.2.2018.

Freire Paulo 2005. Sorrettujen pedagogiikka. Kurtti, Joel (suom.). Tampere: Vastapaino.

Gray, Rebecca 2010. Shame, labeling and stigma: Challenges to counseling clients in alcohol and other drug settings. Contemporary Drug Problems 37/Winter. 685-703.

Heikkinen, Alpo (toim.) 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>>. Luettu 15.1.2018.

Heinonen, Noora 2016. Kohtaaminen Martin Buberin ja Carl Rogersin tuotannossa. Kasvatustieteen pro gradu – tutkielma. Kasvatustieteiden laitos. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Saatavana sähköisesti osoitteessa <<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/52192/URN-NBN-fi-jyu-201612054964.pdf?sequence=4>>. Luettu 2.2.2018.

Hirsjärvi, Sirkka – Hurme Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hämäläinen, Juha 1999. Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Hämäläinen, Juha – Niemelä, Pauli 1993. Sosiaalialan etiikka. Helsinki: WSOY.

Hänninen, Sakari - Junnila, Maijaliisa (toim.) 2012. Vaikuttavatko politiikkatoimet? Sosiaali- ja terveydenhuolto vaikuttavuusarvioinnin kohteena. Verkkodokumentti. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Tampere: Yliopistopaino. Saatavana sähköisesti osoitteessa <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90840/URN_ISBN_978-952-245-527-7.pdf?sequence=1>. Luettu 31.3.2018.

Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina – Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve – Meltti, Tero 2003. Muutosprosesseissa ristiriitaistuva sosiaalityö. Teoksessa Satka, Mirja – Pohjola, Anneli – Rajavaara, Marketta (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: SoPhi.

Keskinen, Soili 2005. Alaistaito - Luottamus, sitoutuminen ja sopimus. Kunnallissalan kehittämissäätiön Polemia-sarjan julkaisu nro 59. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Kiviniemi, Kari 2015. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa (toim.) Valli Raine - Aaltola Juhani: Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2 - Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kolkka, Marjo 2008. Ammattiin oppiminen merkitysrakenteiden muutoksena. Teoksessa Viinamäki, Leena (toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008. Saatavana sähköisesti osoitteessa <http://www3.tokem.fi/kirjasto/tiedostot/Viinamaki_A_2_2008.pdf>. Luettu 3.2.2018.

Kuussaari, Kristiina 2006. Näkemysten kirjo, sirpaloitunut tieto. Terveydenhuollon, sosiaalitoimen ja nuorisotoimen käsityksiä huumeiden käyttäjien hoitopalvelujärjestelmästä. Väitöskirja. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Tutkimuksia 155. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Laitila-Ukkola, Merja 2005. Päihdehuollon näköinen sosiaalityö? Suomalaisen päihdehuollon sosiaalityötarinoita. Lisensiaatintutkimus. Erikoissosiaalityöntekijän koulutus, kuntouttava sosiaalityö. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lapin yliopisto. <<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=ba9af765-fe4e-49ab-80a7-b1d8e866a502>>. Luettu 23.12.2017.

Laitinen, Merja – Kemppainen, Tarja 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, Merja – Pohjola, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812. Annettu Helsingissä 22.9.2000.

Lindholm, Lari 2016. Selvitys järjestöjen tuottamista sosiaali- ja terveystalvuluista. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Saatavana sähköisesti osoitteessa <https://www.soste.fi/media/selvitys_jarjestojen_palveluista_15082016.pdf>. Luettu 1.4.2018.

Mönkkönen, Kaarina 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja.

Kuopion yliopiston julkaisuja. E, Yhteiskuntatieteet, no 94. Saatavana sähköisesti osoitteessa. <http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-781-933-1/urn_isbn_951-781-933-1.pdf>. Luettu 21.2.2018.

Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus - Dialoginen asiakastyö. Edita.

Näkki, Pirjo – Sayed, Terttu (toim.) 2015. Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Keuruu: Edita.

Osis n.d. Verkkodokumentti. A-klinikkasäätiö. Hankkeita ja toimintaa. <<https://www.a-klinikka.fi/a-klinikkasaaatio/toiminta/hankkeita-ja-toimintaa/osis>>. Luettu 12.3.2018.

Paakkonen, Tarja 2012. Lasten ja nuorten mielenterveyspalvelujärjestelmä vaikeahoitoisuuden näkökulmasta. Väitöskirja. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos. Itä-Suomen yliopisto: Kuopio. Saatavana sähköisesti osoitteessa <http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0660-1/urn_isbn_978-952-61-0660-1.pdf>. Luettu 4.4.2018.

Penonen, Marjo 2014. Päihdealan ammattilaisten käsitykset hyvästä ja huonosta hoidosta. Yhteiskuntapolitiikka 79 (2014):3. 318 - 327. <<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116687/penonen.pdf?sequence=1>>. Luettu 5.2.2018.

Perälä, Riikka 2007. Huumeidenkäyttäjien tulkintoja ongelmistaan ja niihin kohdistuvista sosiaali- ja terveystoimen palveluista. Yhteiskuntapolitiikka 72 (2007):3. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/101532/073perala.pdf?sequence=1>>. Luettu 22.12.17.

Pohjola, Anneli 2014. Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa Isokorpi, Tia Kohtaamisen taidot – ihmiseltä ihmiselle, kiireettömästi ja ammatillisesti - Näkökulmia nuorten kanssa toimivien työntekijöiden osaamis- ja koulutustarpeisiin. Verkkodokumentti. Kohtaamisen taidot-hanke. Saatavana sähköisesti osoitteessa <<http://www.koordinaatti.fi/sites/default/files/TiaIsokorpi-Kohtaamisentaidot.pdf>>. Luettu 7.4.2018.

Pope, Natalie D. - Kang, Byungdeok 2011. Social Work Students' Attitudes About Working With Involuntary Clients. Journal of teaching social work. Pages 442-456. Published online: 31 Aug 2011.

Päihdehuoltolaki. Annettu Helsingissä 17.1.1986.

Raatikainen, Eija 2015. Lujita luottamusta. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Raunio, Kyösti 2004. Olennainen sosiaalityössä. Tampere: Gaudeamus.

Rouhiainen-Valo, Tuula – Rantanen, Teemu – Hovi-Pulsa, Raija – Tietäväinen, Sirpa 2010. Kompetenssit sosionomien (AMK ja ylempi AMK) ydinosaamisen avainajina. Teoksessa Viinamäki, Leena (toim.) Sosionomin ammatti ja työ 2010–2025 Havaintoja ja päätelmiä sosionomien (AMK & ylempi AMK) profiilista Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 3/2010. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <http://www3.tokem.fi/kirjasto/tiedostot/Viinamaki_A_3_2010.pdf>. Luettu 16.11.17.

Ruusuvuori, Johanna – Tiittula, Liisa 2005. Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Rytkönen, Minna 2013. Kehityskulkuja ja väliintuloja - Ekologinen näkökulma vakavan väkivallanteon tehneiden nuorten sosioemotionaalisen terveyden kehitykseen. Väitöskirja. Terveystieteiden tiedekunta. Hoitotieteen laitos. Itä-Suomen yliopisto: Kuopio. Saatavana sähköisesti osoitteessa <http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-1174-2/urn_isbn_978-952-61-1174-2.pdf>. Luettu 10.4.2018.

Saaranen-Kauppinen, Anita — Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkodokumentti. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. Luettu 26.3.18.

Särkelä, Antti 2011. Välittäminen ammattina. Helsinki: PS-kustannus.

Sosiaali- ja terveysministeriö n.d. Päihdepalvelut. Verkkodokumentti. <<http://stm.fi/paihdepalvelut>>. Luettu 9.3.2018.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018. Ehkäisevän päihdetyön toimintaohjelma. Verkkodokumentti. Päivitetty 4.1.2018. <<https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/ehkaisevan-paihde-tyon-toimintaohjelma>>. Luettu 9.3.2018.

Tukikohta ry n.d. Verkkodokumentti. <<https://tukikohta.org/>>. Luettu 21.1.2018.

Tukikohta ry 2018. Verkkodokumentti. Päivitetty 8.3.2018. <<https://tukikohta.org/tunnustus/>>. Luettu 22.2.2018.

Tukikohta ry 2016. Vuosikirja 2016.

Tutkittavien informointi 2017. Aineiston hallinnan käsikirja. Verkkodokumentti. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Tampere: Tampereen yliopisto. <<http://www.fsd.uta.fi/aineistonhallinta/fi/tutkittavien-informointi.html>>. Luettu 22.2.2018.

Valinnanvapaus 2018. Maakunta- ja sote -uudistus. Hallituksen reformi. Verkkodokumentti. Valtioneuvosto. <<http://alueuudistus.fi/soteuudistus/asiakkaan-valinnanvapaus>>. Luettu 5.4.2018.

Virokannas, Elina 2017a. Eriarvoisuuden kokemuksia ja hallinnan suhteita hyvinvointipalvelujärjestelmässä Huumeita käyttävien naisten "standpoint". Yhteiskuntapolitiikka 82 (2017):3. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135394/YP1703_Virokannas.pdf?sequence=1>. Luettu 15.11.17.

Virokannas, Elina 2017b. Rajoitettuja avun saannin kokemuksia ja hallinnan suhteita huumeita käyttävien naisten keskusteluissa hyvinvointipalvelujärjestelmästä. Janus 25 (2) 2017. <https://www.researchgate.net/profile/Elina_Virokannas/publication/317661308_Rajoitettuja_avun_saannin_kokemuksia_ja_hallinnan_suhteita_huumeita_kayttavien_naisten_keskusteluissa_hyvinvointipalvelujarjestelmasta/links/5947a16ba6fdccfa594a3ad2/Rajoitettuja-avun-saannin-kokemuksia-ja-hallinnan-suhteita-huumeita-kaeyttaevien-naisten-keskusteluissa-hyvinvointipalvelujarjestelmaestae.pdf>. Luettu 16.11.17.

Väyrynen, Sanna 2012. Muutosta edistävät tekijät päihde- ja mielenterveyskuntoutuksessa – Asiakaiden kokemuksia intensiivisen avokuntoutuksen vaikuttavuudesta. Teoksessa Pohjola, Anneli — Kempainen, Tarja — Väyrynen, Sanna (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere: Juvenes Print.

Virtanen, Heli 2017. Arvostava kohtaaminen sosiaalityössä - Autoetnografinen tutkimus palvelutarpeen arvioinnista. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalityö. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos Jyväskylän yliopisto. Saatavana sähköisesti osoitteessa <<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/54081/URN:NBN:fi:juu-201705232473.pdf?sequence=1>>. Luettu 30.1.2018.

Tutkimuslupahakemus

Tutkimuslupahakemus

Olemme Helsingin Metropolia Ammattikorkeakoulun sosionomi opiskelijoita, ja teemme opinnäytetyötä sosiaalialan ammattilaisten näkemyksistä päihderiippuvaisten asiakkaiden kohtelusta sosiaalipalveluissa. Haluamme kiinnittää huomiota asiakasrajapinnassa työskentelevien ammattilaisten tapaan kohdata päihderiippuvainen ihminen. Olemme myös kiinnostuneita ammattilaisten näkemyksistä asiattomaan kohteluun puuttumisessa.

Tutkimuksemme tarkoituksena on tuottaa tietoa sosiaalialan työntekijöiden tavasta kohdata vaikeissa elämäntilanteissa olevia, aktiivisesti päihdettä käyttäviä ihmisiä tai päihdekuntoutujia.

Suomessa on tutkittu jonkin verran asiakkaiden kokemuksia huonosta kohtelusta sosiaali- ja terveyspalveluissa. Melko vähän on kuitenkin tutkittu sitä, miten työntekijät jäsentävät omaa ammatillisuuttaan asiakkaan kohtaamisesta arvoriititöje sisältävässä työssä. Tutkimuksen nimi on *Päihdetyön asiakkaiden kohtelu ammattilaisten kuvaamana*.

Aineistonkeruumenetelmänä käytämme ryhmähaastattelua, joka antaa tilaa haastateltavien kokemuksille ja kertomuksille. Haastattelut nauhoitetaan ja ne litteroidaan. Käytämme myös lomakekyselyä lisätiedon saamiseksi.

Tutkimuksen tuloksista koostetaan raportti, joka on julkinen. Työn teoreettisena viitekehysenä käytämme sosiaalialan eettisiä periaatteita sekä sosiaalialan etiikkaa. Osallistuneiden henkilöllisyys tai muut tunnistetiedot eivät tule tutkimuksen tulosten raportoinnissa esille. Tutkimuksen tulokset raportoidaan osallistuneiden anonyymiteettiä kunnioittaen.

Opinnäytetyön haastattelun teemoina ovat työntekijöiden käsitykset päihderiippuvuudesta sekä toimimisesta sekä asiattoman kohtelun/ asiattomaan kohteluun puuttuminen sekä palvelujärjestelmä ja esimiestyö.

Tutkimus on laadullinen ja aineiston analyysissä käytetään menetelmänä aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Tulokset raportoidaan luottamuksellisesti osallistuneiden anonyymiteettiä kunnioittaen ja tietojen käsittelyssä noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä. Haastatteluista saatuja tietoja ei arkistoida.

Helsingissä 11.1.2018

Anniina Rae

Irina Kaarnakari







Tutkimuslupa myönnetty

Allekirjoitus, nimen selvennys ja päivämäärä



RON FURMAN 17.1.2018

Haastattelukysymykset

TEEMA 1: päihdetyön konteksti

- Mitä ajattelet päihderiippuvuudesta?
- Mitä ajattelet toipumisesta?

TEEMA 2: kohtaaminen

- Mitä teille merkitsee kohtaaminen?
- Millainen on hyvä kohtaaminen?
- Mitä on hyvä asiakastyö päihdetyössä?
- Miksi kohtaaminen on merkityksellistä työssäsi?

TEEMA 3: ammatillisuus ja osaaminen

- Miten omalla toiminnallanne voitte vaikuttaa siihen, että asiakas saa kokemuksen hyvästä ja arvostavasta kohtamisesta?
- Keskusteletteko työyhteisössä kohtamisesta?
- Voiko työskentelytavoissa olla jotain sellaista, joka estää kohtamisen syntymisen?

TEEMA 4: yhteiskunnallinen vaikuttaminen

- Millainen yleinen käsitys mielestänne päihteiden käytöstä ja hoitamisesta yleisesti vallitsee Tukikohta ry:ssä?
- Entä julkisessa keskustelussa?