

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma

Henna Hyttinen
Jaana Martikainen

TOIMEENTULOTUKEA HAKEVAN ASIAKKAAN KOHTAAMINEN JA
VUOROVAIKUTUS KELAN PUHELINASIAKASPALVELUSSA

Opinnäytetyö
Helmikuu 2019



OPINNÄYTETYÖ
Helmikuu 2019
Sosiaalialan koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä(t)
Henna Hyttinen, Jaana Martikainen

Nimeke
Toimeentulotukea hakevan asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutus Kelan puhelinasiakaspalvelussa

Toimeksiantaja
Kela yhteyskeskus

Tiivistelmä
Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää puhelinasiakaspalvelun toimeentulotukipalvelussa työskentelevien palveluneuvojien kokemuksia perustoimeentulotukea hakevan asiakkaan kohtaamisesta. Tarkoituksena oli myös tuottaa tietoa Kelan koulutuspalveluille palveluneuvojien tuen tarpeesta työssä. Opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus ja tutkimusaineisto kerättiin teemahaastattelemalla kuutta Kelan palveluneuvojaa. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Tulosten mukaan palveluneuvojat jakoivat pitkälti yhteisen kokemuksen siitä, että toimeentulotukipalvelussa kohdataan päivittäin useita haasteellisessa elämäntilanteessa olevia henkilöitä. Työssä joudutaan käsittelemään monenlaisia tunteita ja työnohjauksen tarve korostuu. Palveluneuvojat nostivat esiin myös etuusosaamisen tärkeyden asiakaspalvelussa. Työssäjaksamisen ja oman ammatillisen kehittymisen kannalta tärkeäksi koettiin reflektointi. Moniammatillista yhteistyötä sosiaalitoimen kanssa halutaan tehostaa asiakkaan asioiden eteenpäin viemisen näkökulmasta.

Työyhteisö, esimies ja taustatuki ovat tärkeitä tuen muotoja palveluneuvojalle työssään. Toimeentulotuen myötä Kelan palveluneuvojat ovat olleet uudenlaisten haasteiden edessä asiakaspalvelutyössä. Etenkin sosiaalityön tarpeen arviointi on tuonut asiakkaan palvelutilanteeseen erilaisen otteen kuin aikaisemmin. Asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutus ovat entistä suuremmassa roolissa työskentelyssä.

Opinnäytetyön pohjalta syntyi kolme jatkotutkimusideaa. Olisi mielenkiintoista selvittää toimeentulotukea hakevien asiakkaiden kokemuksia puhelinasiakaspalvelusta. Sosiaalitoimen ja Kelan välisen yhteistyön kehittäminen ja palveluneuvojien koulutustarpeiden selvittäminen toimeentulotuen palvelussa tukisivat asiakaspalvelutyötä.

Kieli
suomi

Sivuja 56
Liitteet 5
Liitesivumäärä 8

Asiasanat
toimeentulotuki, vuorovaikutus, puhelinasiakaspalvelu



THESIS
February 2019
Degree Programme in Social Services

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Author (s)

Henna Hyttinen, Jaana Martikainen

Title

Encounter and interaction of client who apply income support in Kela's phone customer service

Comissioned by Kela's phone contact center

Abstract

The purpose of this thesis was to research the encounter and interaction of customers who apply for income support from the perspective of phone customer advisors. The purpose was also to obtain information for Kela's training centre on what kind of support is needed in phone customer service. The thesis was a qualitative study and the research material was collected through theme interviews of six phone customer advisors at Kela. The data was analyzed through data-based content analysis.

The results reveal that the customer advisors shared common experience that they encounter daily several persons in a difficult life situation in income support phone service. A variety of emotions are to be dealt with every day at work and work guidance is needed. Substance expertise is important at work. Reflection is also important for work welfare and professional development. Multi-professional cooperation with the social security needs to be more effective from the point of view of customer promotion.

The work community, supervisor and the background support team are important supporters for phone customer advisors at their work. Since income support was transferred to Kela, its customer advisors have been facing new challenges. The assessment of the need for social work has brought a change in the service situation as before. Today, customer encounter and interaction play a greater role in Kela's phone customer service than before.

Based on the thesis, three further research ideas were created. It would be interesting to study the experience of customers applying for income support from phone customer service. The development of co-operation between Kela and social work and identifying training needs of phone customer advisors would support customer service work.

Language
Finnish

Pages 56
Appendices 5
Pages of Appendices 8

Keywords

social assistance, interaction, phone customer service

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Suomalainen sosiaaliturva ja toimeentulotuki	6
3	Kansaneläkelaitos.....	9
3.1	Kela ja Kelan yhteyskeskus	9
3.2	Palveluneuvonta Kelan asiakaspalvelussa	10
4	Ammatillinen vuorovaikutus	12
4.1	Asiakkaan kohtaaminen puhelinasiakaspalvelussa	12
4.2	Dialoginen vuorovaikutus.....	13
4.3	Sosiaalityötä tarvitsevan asiakkaan tunnistaminen.....	15
4.4	Huolen puheeksiotto	16
4.5	Moniammatillinen yhteistyö.....	17
5	Työhyvinvointi asiakaspalvelutyössä	18
6	Aikaisemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt	20
7	Opinnäytetyön lähtökohdat	22
8	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat.....	23
8.1	Laadullinen tutkimus	23
8.2	Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä	24
8.3	Aineiston käsittely ja analyysi	27
9	Opinnäytetyön tulokset	30
9.1	Ammatillinen vuorovaikutus haastavissa asiakastilanteissa	30
9.2	Moniammatillinen yhteistyö asiakkaan elämäntilanteessa.....	33
9.3	Tuen merkitys palveluneuvojan työhyvinvoinnin kannalta	35
10	Johtopäätökset.....	38
10.1	Vuorovaikutus ja asiakkaan kohtaaminen.....	38
10.2	Ammatillinen osaaminen.....	39
10.3	Moniammatillinen yhteistyö.....	41
10.4	Työssäjaksaminen ja tunteet	42
10.5	Tuen tarve haastavissa asiakastilanteissa.....	43
11	Pohdinta.....	45
11.1	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	48
11.2	Tutkimuksen hyödynnettävyys ja jatkotutkimusideat	50
	Lähteet.....	52

Liitteet

Liite 1	Toimeksiantosopimus
Liite 2	Tutkimuslupahakemus
Liite 3	Teemahaastattelurunko
Liite 4	Haastattelukutsu ja vahvistussähköposti
Liite 5	Esimerkki käsitteellistämisestä

1 Johdanto

Perustoimeentulotuki siirtyi kunnilta Kansaneläkelaitoksen hoidettavaksi vuoden 2017 alusta. Toimeentulotuki uudistuksen tavoitteena oli siirtää perustoimeentulotuen käsittely Kelaan ja lisätä näin aikaa sosiaalityön ja –ohjauksen ammattilaisille sosiaalihuollon asiantuntemusta tarvitsevien asiakkaiden kohtaamiseen (Blomgren & Saikkonen 2018a.) Tämän laajentuneen tehtäväkentän vuoksi Kelan palveluneuvojat ovat olleet uudenlaisten haasteiden edessä kohdatessaan vaikeissa elämäntilanteissa olevia asiakkaita päivittäin.

Asiakkaan elämäntilanne vaatii usein enemmän tukea kuin mitä Kelan asiakaspalvelussa pystytään antamaan. Erityisesti tämän vuoksi palvelutilanteessa on tärkeää tunnistaa asiakkaan elämäntilanteessa vaikuttavia asioita. Asiakas on ohjattava tarvittaessa sosiaalityöhön tai hänestä on tehtävä sosiaalityön tarpeen ilmoitus Kelasta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos järjesti syksyllä 2017 kyselyn kuntien sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille. Kyselyn mukaan puolet vastanneista olivat sitä mieltä, että asiakkaita osataan ohjata sosiaalihuoltoon Kelasta ja muista julkisista palveluista. (Blomgren & Saikkonen 2018a.) Perustoimeentulotuki, asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutustaidot ovat näin ollen ajankohtaisia asioita Kelassa.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuoda esiin Kelan puhelinasiakaspalvelussa työskentelevien palveluneuvojien kokemuksia toimeentulotukea hakevien asiakkaiden kohtaamisesta. Työn toimeksiantaja on Kelan yhteyskeskus ja tutkimusmenetelmänä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Teemahaastatteluiden avulla selvitimme, millaisia vuorovaikutus- ja tunnetaitoja palveluneuvoja kokee tarvitsevansa haasteellisessa asiakastilanteessa. Tämän lisäksi kysyimme, millaisia taitoja palveluneuvoja tarvitsee palvelutarpeen tunnistamisessa ja asiakkaan ohjauksessa sosiaalityön pariin. Tuomme työssämme esiin myös, millaista tukea palveluneuvojat kokevat tarvitsevansa omaan työhönsä päästäkseen edellä mainittuihin päämääriin.

Raportin alussa kuvaamme opinnäytetyömme teoreettista viitekehystä sekä keskeisiä käsitteitä. Seuraavaksi esittelemme opinnäytetyön aiheeseen liittyviä aiempia tutkimuksia ja opinnäytetyön. Seitsemännestä luvusta lähtien esittelemme opinnäytetyön lähtökohtia, toteutusta ja käytettyjä menetelmiä. Tämän jälkeen kerromme opinnäytetyön tulokset ja johtopäätökset. Johtopäätöksissä peilaamme tuloksia olemassa olevaan teoriaan. Lopuksi käymme läpi opinnäytetyömme prosessia yleisesti ja tarkastelemme opinnäytetyömme luotettavuutta ja eettisyyttä. Kerromme myös opinnäytetyöprosessin aikana syntyneet jatkotutkimusideat.

2 Suomalainen sosiaaliturva ja toimeentulotuki

Sosiaaliturvan tarkoituksena on turvata ihmisille riittävä toimeentulo ja huolenpito erilaisissa elämäntilanteissa. Suomen toimeentuloturvajärjestelmä on vakuutusperusteinen ja toimeentuloturvaetuudet voidaan jakaa kahteen ryhmään. Etuuk- sia voi Suomessa saada joko asumisperusteisesti tai Suomessa työskentelyyn perustuen. Suomen perustuslaki takaa ihmisille oikeuden sosiaali- ja terveyspalveluihin. Lisäksi sosiaaliturvaa koskevissa eri laeissa säädetään oikeudesta eri etuuksiin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018a.)

Suomen sosiaaliturvan muodot jaetaan hyvinvointipalveluihin eli sosiaali- ja terveyspalveluihin ja rahalliseen toimeentuloturvaan, kuten työttömyysetuus, sairauspäiväraha ja eläke. Suomessa toimeentuloturva perustuu niin sanottuun pohjoismaiseen malliin, jonka mukaan kaikilla on oikeus vähintään perustoimeentuloon. (Erola & Räsänen 2014, 198.) Merkittävä osa Suomen sosiaaliturvaetuuk- sista kuuluu EU:n sosiaaliturvan yhteensovittamisasetuksen (1408/71) piiriin. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi toisesta EU-maasta Suomeen työskentele- mään tullut henkilö voi saada etuuksia maksuun Suomesta. Asetuksen piiriin kuu- luu muun muassa vanhempainpäiväraha, lapsilisä ja kotihoidon tuki. (Niemelä & Salminen 2006, 23.)

Sosiaaliturvan kokonaisuuden avulla julkinen sektori eli valtio ja kunnat, järjestävät taloudellista ja sosiaalista turvallisuutta kansalaisille (Erola & Räsänen 2014, 198). Sosiaaliturvan tarkoituksena on muun muassa taata suomalaisille riittävä toimeentulo ja palvelut sekä vähentää tuloeroja (Ihalainen & Kettunen 2011, 27). Nykyisellä sote-uudistuksella, joka on Suomen historian suurimpia uudistuksia, yritetään parantaa palveluiden laatua ja saatavuutta. Uudistuksella pyritään hillitsemään myös sosiaalimenojen kasvua. Suomalaisten odotettavissa olevan elinajan noustessa myös eläkejärjestelmää on uudistettu. (Remahl, Kukko, Louhio, Silventoinen, Kämäräinen, Astre & Haapamäki 2017, 82.)

Toimeentulotuki on henkilön viimesijainen toimeentulon muoto ja sitä voi saada, jos tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin jokapäiväisiin menoihin, kuten esimerkiksi asumiseen ja ruokaan. Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa toimeentulotuen lainsäädännöstä. Toimeentulotuki muodostuu kolmesta eri muodosta, jotka ovat perustoimeentulotuki, täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki. Perustoimeentulotuen maksaminen siirtyi Kelan tehtäväksi vuoden 2017 alusta. Kelan vastuulla on perustoimeentulotuen toimeenpanoon, neuvontaan ja harkintavaltaan liittyvät tehtävät. Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki kuuluvat kuntien vastuulle. Asiakkaan pyytäessä toimeentulotuen hakemus on siirrettävä Kelalta kunnan sosiaalitoimeen. (Eronen, Lehtinen, Londén & Perälähti 2016, 17–18; Sosiaali- ja terveysministeriö 2018b.)

Toimeentulotukilain (1412/1997) mukaisesti toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen toimeentulo ja edistetään itsenäistä selviytymistä. Lain mukaan ”jokaisella on oikeus saada toimeentulotukea, jos hän on tuen tarpeessa eikä voi saada toimeentuloa ansiotyöllään, yrittäjätoiminnallaan, toimeentuloa turvaavien muiden etuuksien avulla, muista tuloistaan tai varoistaan, häneen nähden elatusvelvollisen henkilön huolenpidolla tai muulla tavalla”.

Toimeentulotuki kuuluu sosiaalihuoltoon, ja sen tarkoitus on turvata henkilölle tai perheelle vähintään välttämätön toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Kelan on ohjattava ja neuvottava perustoimeentulotuen hakijaa tarvittaessa kunnan sosiaalipalveluiden äärelle. Moniammatillisesta yhteistyöstä on säädetty

muun muassa sosiaalihuoltolaissa, jossa on määritelty palvelutarpeen arvioinnista, asiakassuunnitelmien laatimisesta sekä ohjausvelvollisuudesta sosiaalihuollon piiriin. Kela voi ottaa sosiaalihuollon viranomaiseen yhteyttä joko asiakkaan luvalla tai ilman lupaa, jos palvelutilanteessa arvioidaan asiakkaan tarvitsevan sosiaaliohjausta. (Eronen 2016, 18–34.)

Toimeentulotukea hakevien asiakkaiden tilanteet vaihtelevat eivätkä asiakkaat näin ollen muodosta yhtenäistä ryhmää. Asiakas voi esimerkiksi tarvita akuutissa tilanteessa lyhytaikaista taloudellista tukea. Asiakkaiden elämäntilanteet ovat moninaisia, heillä on käytettävissään erilaisia tukiverkostoja ja ihmisten rahan käyttö on yksilöllistä. Pitkäaikaisilla perustoimeentulotukiasiakkaila on pienet tulot ja he elävät yleensä taloudellisesti hyvin niukasti. (Hannikainen-Ingman, Kivilainen & Sallila 2013, 90-91; Määttä 2010, 59–60.)

Toimeentuloon kytkeytyvät ongelmat näkyvät perustoimeentulotukea saavien ihmisten elämässä monin eri tavoin. Asiakkaiden mielestä menojen kattaminen käytettävissä olevilla tuloilla on vaikeaa ja monesti he tinkivätkin välttämättömistä menoista, kuten esimerkiksi lääkkeiden, ruoan tai uusien vaatteiden ostamisesta. Toimeentulotukea saavat asiakkaat joutuvat muuta väestöä useammin turvautumaan sukulaisten ja ystävien taloudelliseen apuun esimerkiksi laskujen maksamisessa ajoissa. Tutkimusten mukaan toimeentulotukea saavilla asiakkailla on myös enemmän terveyteen ja työkykyyn liittyviä ongelmia kuin muulla väestöllä. (Hannikainen-Ingman ym. 2013, 108.)

Suurin osa perustoimeentulotuen asiakkaista tarvitsisi muutakin tukea elämäntilanteessaan kuin pelkkää taloudellista tukea (Hannikainen-Ingman ym. 2013, 109). Toimeentulotukiasioiden hoitamisen edellytyksenä on Kelan ja kunnan toimiva yhteistyö. Kunta käsittelee täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotukihakemuksen yleensä vasta sen jälkeen, kun Kela on antanut perustoimeentulotukipäätöksen. Erittäin kiireellisessä tilanteessa kunta voi tehdä ehkäisevän toimeentulotukipäätöksen ilman Kelan päätöstä. Kelan ja kuntien tulisi panostaa yhteistyöhön yhä enemmän, sekä järjestää uusia käytäntöjä tiedon vaihtamiseen ja välittämiseen. (Blomgren & Saikkonen 2018b, 1–6.)

Opetushallituksen ennakointihanke aikuisten parissa tehtävästä sosiaalityöstä toteutettiin vuosina 2016–2017. Tulevan palvelurakenteen muutokset sosiaali- ja terveydenhuollossa aiheuttavat henkilökunnan osaamistarpeiden ennakointia. Ennakointiryhmän mukaan kansalaisten hyvinvointiin tulee vaikuttaa kohtaamisen ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen keinoilla. Palvelujärjestelmän kehittymisen on oltava hyvinvointia edistävää ja turvallisuutta luova rakenne. Palvelujärjestelmän ja yhteiskuntarakenteiden ymmärtämistä tarvitaan nyt ja tulevaisuudessa. Kela on tiiviisti mukana sote-uudistuksessa. Hyvinvoinnin edistäminen edellyttää alan ammattilaisilta erinomaisia vuorovaikutustaitoja. Palvelujärjestelmän tarjoamia mahdollisuuksia tulisi tunnistaa paremmin, jotta hyvinvointia saataisiin lisättyä ja asiakkaita autettua paremmin. Lisäksi sosiaalialan työtehtävissä toimissa on tärkeää ymmärtää millä yhteiskunnallisilla ilmiöillä on vaikutusta ihmisten ongelmien syntymiseen sekä myös niiden ratkaisemiseen. (Nikander, Juntunen, Holmberg & Tuominen-Thuesen 2017, 6, 41.)

3 Kansaneläkelaitos

3.1 Kela ja Kelan yhteyskeskus

Kansaneläkelaitos eli Kela on itsenäinen julkisoikeudellinen laitos, jolla on oma hallinto ja talous. Kelan valvontaa hoitavat eduskunnan nimeämät valtuutetut. Kelan sosiaaliturvaa koskevista tehtävistä säädetään etuuksia koskevissa eri laeissa. Kela hoitaa Suomessa asuvien perusturvaa eri elämäntilanteissa. Kelan tehtävänä on myös tiedottaa etuuksista ja palvelutoiminnastaan, harjoittaa etuusjärjestelmien ja oman toiminnan kehittämistä palvelevaa tutkimusta. Lisäksi Kelan tehtäviin kuuluu tilastojen, arvioiden ja ennusteiden laatiminen sekä ehdotusten tekeminen toimialaansa koskevan lainsäädännön kehittämisessä. (Laki Kansaneläkelaitoksesta 731/2001.) Kelan toiminta-ajatuksena on turvata väestön toimeentuloa, edistää terveyttä ja tukea itsenäistä selviytymistä. Kelan arvoja ovat ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva. Kelan asiakkaita ovat kaikki Suomen sosiaaliturvaan kuuluvat henkilöt. (Kela 2018a.)

Organisaation muodostavat kuusi tulosityksikköä: Asiakkuuspalvelut, Etuuspalvelut, Kehittämispalvelut, ICT-palvelut, Yhteiset palvelut ja Esikuntapalvelut. Kelan asiakkaiden puhelinpalvelusta vastaava Yhteyskeskus kuuluu Asiakkuuspalvelujen tulosityksikköön ja toimii Joensuussa, Lieksassa, Jyväskylässä, Kemijärvellä ja Pietarsaassa. Puhelinpalvelun henkilöstömäärä on noin 320 henkilöä. (Kela 2018b.)

Kelan henkilöasiakkaiden puhelinpalvelu on jaoteltu elämäntilannelähtöisiin numeroihin: asevelvolliset, kuntoutus, sairastaminen, eläkkeet, lapsiperheet, opiskelijat, asumisen tuet, perustoimeentulotuki, omaisen kuolema, Kela-kortti, vammaisetuudet ja työttömyys. Kansainvälisissä tilanteissa palvelee Kansainvälisten asioiden keskus. Kela tarjoaa puhelinasiakaspalvelua turvakieltoasiakkaille sekä englannin, venäjän ja arabian kielistä palvelua. Kelassa on myös perintäkeskus, jonne soitetaan esimerkiksi silloin, kun on tarvetta sopia takaisinperittävän etuuden maksusuunnitelmasta. (Kela 2018c.)

3.2 Palveluneuvonta Kelan asiakaspalvelussa

Asiakkaat ottavat Kelan puhelinpalveluun yhteyttä yleensä silloin, kun halutaan tiedustella vireillä olevan hakemuksen tilannetta tai halutaan keskustella päätöksen perusteista. Asiakkaat haluavat saada puhelimesta myös yleisneuvontaa. Perustoimeentulotuki on lisännyt asiointin ja yhteydenottojen tarvetta Kelaan. Suuri osa Kelaan tulevista asiakkaiden yhteydenotoista on viime aikoina koskenut nimenomaan toimeentulotukea. (Mattila 2017, 10, 14.) Vuonna 2017 perustoimeentulotukea sai 7,3 % Suomen väestöstä (Kela 2018e).

Yksi Kelan strategisista tavoitteista on, että asiakkaat saavat erinomaisen asiakaskokemuksen yhdenvertaisesti (Kela 2018f). Puhelinpalvelussa asiakkaan asia pyritään hoitamaan kerralla kuntoon ja puhelinpalvelua varten on laadittu erilaisia palvelumalleja ja konkreettisia toimintaohjeita. Puhelinpalvelusta tehtyjen tutkimusten mukaan palvelu on asiantuntevaa ja ystävällistä. Palvelutilanteen haltuunotossa, hallinnassa ja aktiivisuudessa palvelujen tarjoamiseen on sen sijaan havaittu olevan kehitettävää. (Raevaara, Sorjonen & Lappalainen 2013, 10–11.)

Palveluneuvojan työtä helpottaa se, että joidenkin etuuksien saamiselle on olemassa yksiselitteiset perusteet. Joissakin etuuksissa vaikuttavat useat eri tekijät ja päätökset voivat myös perustua tapauskohtaiseen harkintaan. Palveluneuvonta voi olla erityisen haasteellista silloin, jos asiakas ei täytä etuuden saamisen kriteerejä tai mahdollisuudet etuuden saamiseen ovat heikot. (Raevaara, Sorjonen & Lappalainen 2013, 135, 137.)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa myös muita viranomaisia kuin vain sosiaalihuollon työntekijöitä osallistumaan palvelutarpeen arviointiin. Kun palveluneuvoja huomaa asiakkaalla sosiaalityön tarpeen, voidaan tieto välittää asiakkaan suostumuksella sosiaalitoimeen käyttäen tietojärjestelmää. Järjestelmä Kelmu on yhteinen kunnan sosiaalitoimen kanssa. Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (29 §:n 3 momentti) sisältää säädöksen, jonka perusteella viranomaiset voivat antaa toisilleen lakisääteisiä tietoja teknisen käyttöyhteyden avulla. Kelmu on etuustietopalvelu, jonka kautta sosiaalitoimen työntekijät voivat katsella asiakkaan Kelan etuustietoja. Palvelun kautta sosiaalitoimi voi myös rekisteröidä maksuvaatimuksia asiakkaan Kelan etuuksiin. Tällä hetkellä etuustietoa siirtyy vain Kelasta kuntaan päin. Osa toimeentulotuen asiakastiedoista siirtyy suoraan Kelmusta asiakkaan kunnan sosiaalitoimeen ja asiakkaaseen voidaan ottaa yhteyttä hänen tilanteensa selvittämiseksi. Kela ja kunta tekevät jatkuvaa kehittämistyötä, jotta yhteistyö saadaan sujuvaksi. Kelan palveluneuvoja tekee elämäntilanteen kartoituksen asiakkaalle tämän soittaessa Kelaan. Kartoituksesta saatu tieto olisi hyvä välittää myös kuntaan sosiaalityön tarpeen arviointia varten. Sosiaalityöhön liittyvää osaamista on Kelan palveluneuvojilla vielä rajoitetusti, joten palveluohjaus, kartoitus ja toimeentulotukea hakevan asiakkaan kohtaaminen voivat olla haasteellista. (Kontiainen 2017.)

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan toimijoiden tulee muodostaa asiakkaan edun mukainen kokonaisuus ja sosiaalihuollon palveluja tarvitseva henkilö on ohjattava ottamaan yhteyttä sosiaalihuoltoon. Kunnan ja Kelan on tehtävä yhteistyötä toimeentulotuen tarkoituksen toteuttamiseksi. Viranomaisen voi tehdä yhteydenoton itse sosiaalihuoltoon asiakkaan suostumuksella. Ilman asiakkaan

suostumusta sosiaalihuoltoon on otettava yhteyttä silloin, kun henkilö on kykenevän vastaamaan omasta terveydestään ja turvallisuudestaan tai kyse on lapsen edusta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

4 Ammatillinen vuorovaikutus

4.1 Asiakkaan kohtaaminen puhelinasiakaspalvelussa

Kelan yhteyskeskustyössä asiakkaan kohtaaminen ja asiakassuhteen luonne eroaa monista muista asiakkaan ja työntekijän välisistä suhteista. Kohtaaminen on usein ainutkertainen ja tapahtuu yleensä vain kerran asiakkaan ja palveluneuvojan välillä. Yksittäisen kohtaamisen merkitys korostuu puhelinasiakaspalvelussa ja vuorovaikutuksella on tässä merkittävä rooli. (Häkkinen & Uski 2006, 11.)

Asiakaspalvelu on vuorovaikutusta. Puhelinkommunikaatiossa ensivaikutelma syntyy äänen perusteella. Kehonkieli kommunikaation elementtinä puuttuu veraten kasvokkain tapahtuvaan, mutta hymy ja ilmeet kuuluvat äänessä. Asiakkaan kohtaamisessa puhelimitse on huomioitava, että äänen merkitys on suurempi kuin sanojen. Puhelinpalvelussa asiakkaan tunnetilan ymmärtäminen edellyttää aktiivista kuuntelua ja oma puhetyyli ja puheen nopeus on sovitettava tilanteeseen sopivaksi. (Marckwort & Marckwort 2011, 43–45.)

Puhelinasiakaspalvelussa mahdollisuudet asiakkaan tulkitsemiseen esimerkiksi olemuksen tai kehonkielen perusteella ovat vähäisemmät kuin kasvokkain tapahtuvassa asiakaspalvelussa. Asiakaspalvelu on joiltakin osin haasteellisempaa silloin, kun viestintää ei voi tukea ilmeiden ja eleiden avulla. Myös kielen käyttäminen on haasteellista, koska sanoilla ja ilmaisuilla voi olla erilaisia merkityksiä. (Aarnikoivu 2005, 120.)

Puhelimitse tapahtuvassa asiakaspalvelussa aktiivinen kuunteleminen ja läsnäolo on välttämätöntä. Vuorovaikutus ja asiakkaan asian haltuunotto edellyttää vakuuttavaa äänensävyä ja palveluneuvojan on osoitettava suhtautuvansa asiakkaan asiaan vakavasti. Toimeentulotukea hakevan asiakkaan elämäntilanne on

yleensä haasteellinen, joten myös asiakkaan tunnetilan huomioiminen on olennainen osa vuorovaikutusta. Ammatillisuuteen kuuluu asiakkaan kiittäminen, pahoittelu, anteeksi pyytäminen ja avainsanojen käyttäminen puheessa. Avainsanoja ovat asiakkaan käyttämät sanat tilanteestaan, joita palveluneuvoja voi käyttää omassa puheessaan. Palveluneuvojan tulisi johtaa ja viedä puhelua eteenpäin. Palvelutilanteessa asiakasneuvoja ehdottaa asialle ratkaisua, kuinka edetään tästä eteenpäin. Asiakkaan kohtaamisessa on lopuksi tärkeää varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt asian ja on samaa mieltä jatkosta. (Marckwort & Marckwort 2011, 72–77.)

4.2 Dialoginen vuorovaikutus

Vuorovaikutuksen vastavuoroisuus ja asioiden yhteinen työstäminen kuuluvat toimintälähtöiseen, dialogiseen ja kohtaavaan vuorovaikutukseen. Palvelutilanteessa sekä asiakas että työntekijä vaikuttavat vuorovaikutuksen tunnelmaan sekä kohtaamisen kokemukseen. (Hänninen & Poikela 2016, 155.) Dialogi on vuoropuhelua, jossa ihmiset ajattelevat tavallaan yhdessä ja jonka tavoitteena on saavuttaa uusi ymmärrys jostakin asiasta. Dialogissa molemmat joustavat omista vakaista käsityksistään. Olennaista on nähdä toinen ihminen aidosti ja ihmisenä, jolla on omia näkemyksiä ja pyrkimyksiä. Dialogi ei ole pelkästään puhetta vaan kokonaisvaltaista kommunikaatiota, joka toteutuu puheena, eleinä, ilmeinä ja tunteina. (Eriksson & Arnkil 2012, 37.)

Kohtaamisen kolme muotoa ovat ohittaminen, hetkellinen kohtaaminen ja läsnäolo. Jos työntekijä toimii asiantuntijakeskeisesti ja työskentelyä ohjaa ensisijaisesti tuloksellisuus, on kohtaamisen muoto ohittaminen. Vuorovaikutus on tällöin yksisuuntaista, eikä tunteille anneta tilaa. Hetkellisessä kohtaamisessa tunteita ei jaeta ja ne jäävät molempien osapuolten itsensä käsiteltäviksi. Hetkellisessä kohtaamisessa koetaan, että asioita viedään eteenpäin, mutta työntekijät eivät antaudu tilanteisiin kokonaisvaltaisesti. Läsnäolevassa kohtaamisessa ihmistä ei jätetä yksin. Työntekijät eivät pelästy asiakkaan tunteita, mutta eivät myöskään pelkää omien tunteiden esiintuloa. (Hänninen 2004, 171–174.)

Asiakkaan toimijuutta tukee työtapa, jossa työskennellään tutkivasti ja yhteistoinnillisesti. Työntekijän tulisi nostaa arkoja asioita esiin hienotunteisesti ja auttaa asiakasta niiden käsittelyssä. Tällaisten vuorovaikutustilanteiden edellytyksenä on työntekijän aito läsnäolo ja herkkyys kohdata asiakas. (Hänninen & Poikela 2016, 158.) Dialogissa kuuntelu on vähintään yhtä tärkeää kuin puhuminen. Vuoropuhelun tavoitteena on moniäänisyys, eikä siinä yritetä hallita toisen näkemyksiä. (Eriksson & Arnkil 2012, 40.)

Asiakas pystyy vastaanottamaan uutta tietoa vasta sen jälkeen, kun hän kokee tulleen kuulluksi. Asiakkaan on saatava tuoda oma näkökulmansa ymmärretyksi. Muutaman minuutin keskeytyksetön kuuntelu antaa asiakkaalle mahdollisuuden kertoa hänen tärkeimmän asiansa. Näin asiakas voi saada kokemuksen työntekijän läsnäolosta. Aktiivinen kuuntelu on tärkein tukemisen ja ohjaamisen taito ja sosiaalisen tietoisuuden ydinelementti. Aktiivisen kuuntelun tarkoitus on mahdollistaa henkilölle kokemus ymmärretyksi, arvostetuksi ja hyväksytyksi tulemisesta. (Talvio & Klemola 2017, 112; Åhman 2012, 250.)

Työntekijä toimii ajatusten peilinä ja nostaa kuulemastaan esiin asioita, joista haluaisi kuulla tarkemmin. Tästä tavasta käytetään nimitystä heijastava kuuntelu. Keskustelun lopussa yhteenveto on tapa osoittaa, että asiakasta on kuunneltu ja samalla varmistetaan, että asia on ymmärretty oikein. Asiakkaan motivointi on yksi vuorovaikutuksen tavoitteista. Toimeentulotukea tarvitsevan asiakkaan kohtaamisessa motivoiva vuorovaikutus antaa parhaimmillaan asiakkaalle uusia oivalluksia ja toimintatapoja parantaa tilannettaan. Asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta myös negatiivisten tunteiden ilmetessä vahvistaa asiakasta ja hän voi mahdollisesti tämän jälkeen katsoa tilannettaan toisella tavalla. Avoimet kysymykset ja heijastava kuunteleminen helpottavat myös työntekijän roolia asiakastilanteessa. Myös suljetut kysymykset ovat hyvä tapa saada tarvittavaa tietoa asiakkaasta. Kun asiakas puhuu itse asioistaan, ei työntekijän tarvitse arvuutella hänen tilannettaan ja palveluohjaus on sujuvampaa. (Oksanen 2014, 143–149.)

4.3 Sosiaalityötä tarvitsevan asiakkaan tunnistaminen

Työttömyysajan vähimmäisturvan matala taso voi aiheuttaa täydentävän taloudellisen tuen tarpeen. Toimeentulotuen tarve voi johtua myös sosiaaliturvan ja sen käsittelyn viivästyemisestä. Esimerkiksi työkyvyttömyyseläkkeiden päätöksen antamisessa voi mennä pitkään. (Ahola, Arajärvi & Kananoja 2010, 74.)

Pitkäaikaisesti kasautuvista ongelmista kärsivät ihmiset muodostavat toimeentulotuen saajissa toisen ääripään. Vaikeuksien kierteeseen voi liittyä esimerkiksi oppimisvaikeuksia, turvaton lapsuus, matala koulutustaso, päihde- ja mielenterveysongelmia, rikollisuutta ja sosiaalisten tukiverkostojen puuttuminen. Ihmiseltä voi puuttua kokonaan myös kaikki muut tulot, jolloin toimeentulotuki on toimeentulon ainoa perusta. (Ahola ym. 2010, 74.)

Edellä kuvattujen ääripäiden väliin jää värikäs joukko erilaisia elämäntilanteita, joihin mahdolliset etuudet ja sosiaalipalvelut tulisi saada sopimaan. Asiakkaan elämäntilannetta voi parantaa pysyvästi. Toimeentulotuen hakijoista ja saajista tulisi tunnistaa sellaiset henkilöt, joiden taloudellisten vaikeuksien takana on esimerkiksi työllistymistä ja elämänhallintaa heikentäviä sosiaalisia ongelmia tai yhteiskunnallista osattomuutta. (Ahola ym. 2010, 74.)

Asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen liittyy aina kahden erilaisen todellisuuskuvan kohtaaminen. Katsomme todellisuutta aina omista rajallisista näkökulmistamme käsin. Vain näiden todellisuuskuvien yhteisen jakamisen ja tutkimisen kautta voi auttaa asiakasta tavoittelemaan kohti parempaa elämäntapaa. Asiakasta kohdatessa on oleellista perehtyä huolellisesti hänen näkökulmaansa ja siihen, miten hän asiat näkee ja kokee. Työntekijällä tulisi olla sellaiset haastattelutaidot, joilla hän voi luoda asiakkaaseen työn etenemistä tukevan suhteen. (Särkelä 2001, 29–31.) Asiakkaiden haastavat tilanteet voivat jäädä tunnistamatta, mikäli vaikean tilanteen kuvaaminen jää ainoastaan etuushakemuksen vaaraan. Jos asiakkaan kokonaistilannetta ei ymmärretä, voivat etuuspäätökset olla pirstaleisia ja puutteellisia. Monet toimeentulotuen hakijat hyötyisivät palvelujärjestelmään mukaan pääsemisestä. Asiakkaan asioiden edistämiseksi tulisi heidät tarpeen mukaan ohjata sosiaalityön pariin. (Määttä 2012, 129.)

Toimeentulotukeen liittyvät tehtävät eivät ole pelkästään rahan jakoon liittyviä tehtäviä, sillä niihin liittyy vahvasti yhteiskunnallisen eheyden ylläpitäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen. Toimeentulotukea koskevat tehtävät ovat usein ammatillisesti haasteellisia. Työn tavoitteena on katkaista pitkäaikainen toimeentulokiriippuvuus sekä aktivoida tuen saajia työmarkkinoille. Näihin haasteisiin vastaamiseen pitää asiakkaan tilanteesta olla kokonaisnäkemystä ja tähän kytkeytyvää monipuolista ammatillista osaamista. (Raunio 2011, 51.)

4.4 Huolen puheeksiotto

Varhainen puuttuminen voidaan ymmärtää monin eri tavoin ja toimintaperiaatteita määrittelee kunkin toimijatahon toimintaympäristö ja viitekehys (Koskimies, Pyhäjoki & Arnkil 2012, 16). Varhaisen puuttumisen toimintakäytäntöjen taustalla on ajatus palvelukulttuurin muuttamisesta aidoksi ja avoimeksi yhteistyöksi kansalaisten kanssa. Varhainen puuttuminen voidaan ymmärtää toimintana, jonka keskiössä on varhainen vastuun ottaminen omasta toiminnasta toisten tukemisen hyväksi. Se on asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistyön malli, jossa asiakkaiden tilanteita hahmotetaan heidän arjestaan käsin. (Pyhäjoki & Koskimies 2009, 186, 195.) Huolen ottaminen puheeksi on osa kunnioittavaa varhaista puuttumista (Eriksson & Arnkil 2012, 7).

Dialogisessa kohtaamisessa molemmilla keskustelijoilla on mahdollisuus puhua omista käsityksistään. Huolen puheeksiotto on havaintoihin pohjautuvaa suoraa puhetta asiakkaan tilanteesta. Asiakkaalta kysytään tarkennuksia hänen tilanteestaan samalla, kun hän itse kertoo elämästään ja omista tuntemuksistaan. Ajatuksena on ottaa puheeksi toiminta, josta on havainnointia. Havainnot ovat työntekijän omia huomioita asiakkaan tilanteesta, mutta myös havainnointia omista tuntemuksista ja heränneestä huolesta. Dialogisen keskustelun tavoitteena on muodostaa yhteinen käsitys havainnoista ja näistä tulevista tulkinnoista. Yhteisistä käsityksistä kehittyvät johtopäätökset, jotka auttavat sopimaan tulevasta toiminnasta. Dialogisissa pyritään keskustelemaan näistä tulkinnoista ja tosiasiat nostetaan esiin. (Oksanen 2014, 179–183.)

Lasten, nuorten, perheiden ja heidän kanssaan työskentelevien työntekijöiden välineeksi on kehitetty huolen vyöhykkeistö, jonka tarkoituksena on kannustaa työntekijöitä tarttumaan omaan huoleensa kunnioittavasti. Huolen vyöhykkeistö on metafora, jonka avulla kuvataan huolen astetta ja työskentelysuhteita. Huolen vyöhykkeet ovat: ei huolta, pieni huoli, tuntuva huoli ja suuri huoli. Vyöhykkeiden avulla pyritään puhumaan kokonaisvaltaisista kokemuksista. Keskeisesti tähän liittyy subjektiivinen ja omakohtainen huoli. Huoli on tunne, jota voidaan tutkia dialogissa toisen ihmisen kanssa. Huoli kasvaa sen mukaan, kun omat auttamiskeinot vähenevät. Huoli viestittää siitä, että tilanteeseen tarvitaan muiden ihmisten tukea. (Koskimies ym. 2012, 19.)

Huolen puheeksi ottaminen asiakasta kunnioittaen on tärkeää ja se tulisi tehdä yhteistyössä asiakkaan kanssa. Puheeksioton tavoitteena on avata yhdessä ajatteleminen prosessia ja parhaimmillaan se saa hankalan tilanteen etenemään myönteisempään suuntaan. Samalla sillä voidaan lisätä sekä asiakkaan että työntekijän toiveikkuutta asioiden etenemiseen. Puheeksioton tuomat myönteiset seuraukset lisäävät myös työntekijän uskoa oman työn vaikuttavuuteen. (Eriksson & Arnkil 2012, 38.)

4.5 Moniammatillinen yhteistyö

Asiakaslähtöisessä työssä on tärkeää eri ammattiryhmien pyrkimys yhteiseen ja tasa-arvoiseen päätöksentekoon yhdessä asiakkaan kanssa. Tämä tarkoittaa sitä, että eri ammattiryhmien tulisi yhdistää osaamista. Moniammatillisessa työssä korostuu toiminnan avoimuus, tiedon tuottaminen sekä esteetön tiedonsiirto. Yhdessä tekemisen perustana on merkitysten luominen muiden alojen toimijoiden kanssa. Moniammatillisen työn onnistumisen edellytyksenä on tietojärjestelmien ja asiakasprosessien edistämiseen liittyvän kehittämistyön tekeminen samaan aikaan. (Katisko, Kolkka & Vuokila-Oikkonen 2015, 164–165, 169.)

Asiakkaiden elämään liittyvät hankaluudet voivat olla monimutkaisia ja epäselviä ja he voivat olla yhtä aikaa monien eri palveluiden asiakkaana. Näin voi syntyä sekä palveluiden päällekkäisyyttä että asiakkaiden väliinpuotoamista. Jos kenelläkään ei ole hallintaa kokonaisuudesta, vastuun kantamisen rakenteet murenevat.

Kokonaisuuden hallinnan puuttuminen kuormittaa asiakkaita, työntekijöitä sekä koko palvelujärjestelmää. (Pyhäjoki & Koskimies 2009, 195.) Moniammatillisen työn tärkeys korostuu ennen kaikkea silloin, kun asiakas tarvitsee pulmallisessa tilanteessaan eri alojen ammattilaisten apua (Mönkkönen 2018, 137).

Monialainen verkostotyö nähdään tulevaisuudessa palvelevan sosiaalityön tarpeessa olevia asiakkaita parhaiten. Vuorovaikutus, sosiaalialan arvot ja etiikka sekä verkostoituminen ovat alaan liittyvää osaamista, jota tulisikin kehittää. Voidaan katsoa, että asiakaslähtöinen vuorovaikutuskeskeinen dialogi ja erilaisten työmenetelmien hyödyntäminen asiakastyössä auttavat hyvinvoinnin edistämisessä. Kokonaisuuksien hahmottaminen ja yhteiskunnallisten rakenteiden ymmärtäminen korostuvat palveluneuvojan työssä. (Nikander ym. 2017, 35–36.) Moniammatillisessa työssä olennaista on löytää parhaat ratkaisut tilanteeseen yhdessä palveluiden käyttäjän kanssa (Katisko ym. 2015, 172).

Moniammatillisen työn edellytyksenä on vahva ammatillinen identiteetti sekä siihen kytkeytyvät reflektoinnin taidot. Onnistuneessa asiakastyössä useat eri tahot ovat sitoutuneita asiakkaan auttamiseen ja yhteistyöhön. Parhaimmillaan sujuva moniammatillinen työ edistää asiakkaan selviytymistä ongelmiensa kanssa luoden turvallisuuden tunnetta asiakkaalle. Dialoginen työskentelytapa kuuluu olennaisesti moniammatilliseen työhön, koska yhteisen ymmärryksen luomiseksi tarvitaan tiedon ja oppimisen jakamista asiaan liittyvien eri ammattilaisten kesken. (Mönkkönen 2018, 137–139.)

5 Työhyvinvointi asiakaspalvelutyössä

Työhyvinvointi on kokonaisuus, joka muodostuu työstä, työn mielekkyydestä, terveydestä, turvallisuudesta ja hyvinvoinnista. Työhyvinvointia lisääviä tekijöitä ovat muun muassa työyhteisön ilmapiiri, työntekijän ammattitaito ja johtamistaidot. Työhyvinvointi vaikuttaa työssä jaksamiseen, työn tuottavuuteen ja työhön sitoutumiseen. Hyvinvoinnin kasvaessa myös sairauspoissaolot vähenevät.

Työhyvinvointia voidaan edistää työpaikalla työnantajan ja työntekijän toimesta. Ammatillisen osaamisen kehittäminen on yksi työhyvinvoinnin edistämisen keino. (STM 2018b.)

Työhyvinvointi syntyy työn arjessa ja on osa johtamista. Tutkimusten mukaan työhyvinvoinnilla on merkittävä vaikutus yrityksen tulospotentiaaliin, kuten tuottavuuteen, asiakastyytyväisyyteen ja työntekijöiden sairauspoissaoloihin. Hyvinvoiva työntekijä pääsee hyödyntämään työssään vahvuuksiaan ja osaamistaan. Itsensä tarpeelliseksi tunteminen ja työstä innostuminen lisäävät hyvinvointia työssä. Parhaimmillaan työ tukee työntekijän oman elämän hallintaa ja työ koetaan palkitsevaksi. (Työterveyslaitos 2018.) Ammatillinen itseluottamus eli työntekijä luottamus omiin kykyihinsä, on tärkeä osa työssäjaksamista. Ammatillista varmuutta vahvistaa muun muassa koulutus, työhön paneutuminen, lepo ja vapaa-aika. (Mattila 2010, 94–95.)

Työhyvinvointi ja sen kokeminen muodostuu henkilön itsensä kokemasta hyvinvoinnista ja ympäristön vaikutuksista ollen moninainen kokonaisuus. Työhyvinvoinnissa on usein kyse hyvin arkisista asioista, kuten töiden sujumisesta. Työilmapiirillä on suuri merkitys, koska se lisää työniloa ja innostumista. Työpaikan myönteinen vuorovaikutus ja työn vaatimusten kohtuullisuus lisäävät myös hyvinvointia. Kun työntekijä kokee hallitsevansa tilanteen, lisää se samalla ammattitaitoa ja työntekijän oma persoonallisuus kehittyy. Haasteet kuuluvat työelämään, mutta pitkittyessään niistä voi olla haittaa työhyvinvoinnille. (Paasivaara 2009, 16–17.) Työhyvinvoinnin strategiat työpaikoilla edesauttavat henkilöstön työssäjaksamista. Organisaation johtaminen ja esimiestyö vaikuttavat myös merkittävästi työhyvinvointiin. (Juuti & Salmi 2014, 49–51.)

Kelan palveluneuvojan työ on tunnettyötä. Palveluneuvoja voi päivän aikana kohdata monenlaisia tunteita. Tunneviestinnän haasteena on kohdata uhkaavia tai ahdistavia tunteita, kuten vihaa, ärtymystä, pelkoa ja häpeää. Tunne on aina subjektiivinen henkilökohtainen kokemus. Näin ollen ei ole täysin mahdollista ymmärtää toisen ihmisen tunteita ja tuntemuksia samalla tavalla kuin hän itse ne kokee. Tunneviestinnässä on mukana aina paljon tulkintaa, eikä tunteiden tiedostaminen ole helppoa. Asiakaspalvelutyössä on hyvä muistaa, että ihmisellä on

yleensä aina todellinen syy omiin tunnereaktioihinsa. (Dunderfelt 2016, 69–73; 140–141.) Työntekijänä omat tunteensa voi hallita hyvin, jos niistä on tietoinen. Itsetuntemus on tärkeää, jotta ymmärtää omia ajatuksiaan ja tunteitaan. Tämä korostuu haasteellisissa tilanteissa, jolloin on oleellista erottaa, onko kyse omista tunteista ja ajatuksista vai ulkoisista tosiasioista. (Isokorpi 2004, 22, 24.)

6 Aikaisemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt

Sosiaalibarometri on asiantuntija-arvioihin perustuva tutkimus, jonka aineistonkeruu ja analysointi noudattavat kvantitatiivisen tutkimuksen periaatteita. Vuoden 2016 ja 2017 Sosiaalibarometrissä on tutkittu, kuinka perustoimeentulotuen siirtyminen Kelaan vaikuttaa asiakkaiden oikeuksiin ja asemaan. Tutkimusaineisto kerättiin sosiaali- ja terveysjohtajilta, Kelan johtajilta ja toimihenkilöiltä ja sosiaalityöntekijöiltä strukturoiduin ja avoimin kysymyksin. Tutkimuksen mukaan toimeentulotuen perusosan maksatuksen siirtäminen Kelaan on madaltanut kynnystä hakea tukea. Valtaosa vastaajista piti perustoimeentulotuen siirtämistä Kelaan oikeana ratkaisuna vastoinkäymisistä huolimatta. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät pitävät todennäköisenä, että toimeentulotuen asiakkaat jäävät vaille mahdollisesti tarvitsemaansa sosiaalityön tukea. Vastaavasti Kelan johtajista suurin osa luotti siihen, että sosiaalityöhön ohjaus toimii. (Suomen sosiaali ja terveys ry 2018.)

Vuorovaikutuksen merkitystä Kelan puhelinpalvelussa on tutkittu 2008–2012 toteutetussa hankkeessa Kelan tutkimusosastolla. Näkökulmana oli laadullinen vuorovaikutus. Aikaisemmin Kotus (Kotimaisten kielten keskus) on tutkinut vuorovaikutusta Kelan toimistoasioinneissa vuosina 2003–2006 ja tämä tutkimus on tarjonnut pohjan Yhteyskeskuksen puhelinasiointin tutkimisella. Kelan asiakaspalvelussa 2000-luku on muutoinkin ollut muutosten aikaa ja asiakaspalvelua on pyritty jatkuvasti kehittämään. Tutkimuksessa tarkasteltiin asiakasneuvojien tapoja puhelun aloittamisessa, asiakkaan tilanteen kartoittamista, tiedon ja ohjeiden antamista asiakkaalle sekä ymmärtämiseen liittyviä ongelmia. Puhelujen nauhoitteista poimittiin hyviä käytänteitä sekä kehittämis ehdotuksia parempaa asiakaspalvelua kohti. (Raevaara, Sorjonen & Lappalainen 2013, 5–10.)

Anne Määttä on vuonna 2012 tehnyt väitöskirjan *Perusturva ja poiskäännyttäminen*, jossa hän tutkii suomalaisen palvelujärjestelmän toimivuutta perusturvaetuuksia hakevan asiakkaan näkökulmasta. Tutkimuksessa selvitetään mitkä palvelujärjestelmän toimintaan ja sen asiakkaisiin liittyvät tekijät synnyttävät väliinpuotoamista ja poiskäännyttämistä. Tutkimuksen mukaan palvelujärjestelmän pirstaleisuus luo osin tiedostettua, osin tiedostamatonta poiskäännyttämistä ja osa avun tarvitsijoista jää tuen ulkopuolelle. Myös tukea hakevan henkilön ja hänen perheensä tilanne, etuuden kriteerit, etuuspäätöksen tekevän työntekijän ammatillinen osaaminen ja taustaorganisaation säännöt vaikuttavat väliinpuotoamiseen ja poiskäännyttämiseen. (Määttä 2012, 3.)

Kunnallisan alan kehittämissäätiön tutkimuksessa *Köyhä byrokratian rattaissa* selvitetään kokemuksia köyhyydestä ja palveluista poiskäännyttämisestä. Tutkimuksessa perehdyttiin siihen, miten köyhyys ilmenee ja miten sen haasteisiin voidaan vastata palvelurakenteessa. Asiakas voi tipahtaa etuusjärjestelmien ulkopuolelle, mikäli asiakkaan sosiaalityön tarvetta ei tunnisteta. Tutkimuksen perusteella suositellaan sosiaaliturvan yksinkertaistamista ja perusturvan tason nostamista. Myös palvelujärjestelmää olisi suositusten mukaan yksinkertaistettava ja tehostettava eri toimijoiden välistä yhteistyötä. Ammatillisuuteen liittyviä käytänteitä tulisi tehostaa sekä ehkäistä syrjäytymistä vahvistamalla asiakkaiden osallisuutta. (Roivainen, Heinonen & Ylinen 2011, 33.)

Byrokraatti vai asiakaspalvelija? -tutkimuksessa tarkasteltiin puhelinpalvelussa työskentelevien Kelan virkailijoiden toimintatapoja ja rooleja asiakaspalvelutilanteissa. Palvelukulttuurin muutosta rakennettiin asiakaslähtöisemmäksi kehittämishankkeen kautta. Tutkimustulokset osoittavat, että virkailijat suhtautuvat asiakkaisiin ystävällisesti ja avuliaasti ja toimivat aktiivisesti asiakkaan parhaaksi. Tulokset osoittivat myös, ettei sen hetkinen puhelinpalvelun organisointitapa tue palvelutoiminnan kehittämishankkeessa asetettua tavoitetta kokonaisvaltaisesta, asiakkaan elämäntilanteen huomioivasta asiakaspalvelusta. (Heinonen 2009, 5.)

Kallio, Lämsä, Pajula, Rinta-Opas ja Åstöm ovat selvittäneet opinnäytetyössään Kela-siirron vaikutuksia Tampereen sosiaalitoimen työntekijöiden kokemana.

Opinnäytetyön tarkoituksena on nostaa esiin, miten ja millä välineillä Kela tunnistaa sosiaalityön tarpeessa olevat asiakkaat ja ohjaa heitä Tampereen kaupungin sosiaalitoimen palveluihin. Opinnäytetyöstä nousevien tulosten mukaan tiliotteiden ja liitteiden läpikäyminen perustoimeentulohakemusten käsittelyssä on tärkeää, jotta sosiaalisia ongelmia saataisiin tunnistettua. Tulosten perusteella Kelan toivotaan enemmän sosiaalityön osaamista. Kelan ja kuntien välistä yhteistyötä tulisi myös lisätä ja tiedonkulkua uudistaa. (Kallio, Lämsä, Pajula, Rinta-Opas & Åström 2018, 5, 38–39.)

7 Opinnäytetyön lähtökohdat

Tarkoituksenamme on selvittää puhelinasiakaspalvelun toimeentulotukipalvelussa työskentelevien palveluneuvojan kokemuksia perustoimeentulotukea haavevan asiakkaan kohtaamisesta. Näiden kokemusten pohjalta haluamme tuoda esiin, millaista ammatillista osaamista palveluneuvoja tarvitsee työssään ja työhön liittyviä kehittämiskohteita.

Opinnäytetyömme tavoitteena on tuottaa tietoa muun muassa Kelan koulutuspalveluille. Teemahaastattelujen kautta saadaan tietoa, millaista osaamista ja tukea toimeentulotuen puhelinasiakaspalvelussa työskentelevä palveluneuvoja tarvitsee. Lähtökohtana on teemahaastattelujen kautta saadun tiedon hyödynnettävyys koko Kelan asiakaspalvelussa.

Tutkimuskysymykset ovat

- Millaisia vuorovaikutus- ja tunnetaitoja palveluneuvoja tarvitsee haasteellisessa asiakastilanteessa?
- Millaisia taitoja palveluneuvoja tarvitsee palvelutarpeen tunnistamisessa ja asiakkaan ohjauksessa sosiaalityöhön?
- Millaista tukea palveluneuvoja tarvitsee asiakaspalvelutyössä?

8 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

8.1 Laadullinen tutkimus

Laadullisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä tutkia kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Tavoitteena on löytää ja paljastaa tosiasioita sekä ennen kaikkea ymmärtää tutkimuskohdetta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157, 176.) Laadullisessa tutkimuksessa tutkimustehtävään ja aineistonkeruuseen liittyvät ratkaisut voivat muoutua vähitellen sitä mukaa kun tutkimus etenee. Tutkimuksen prosessimaisuus edellyttää, että tutkija tiedostaa oman tietoisuutensa kehittymisen tutkimuksen aikana. Laadullinen tutkimusprosessi on tavallaan myös tutkijan oma oppimisprosessi, sillä koko tutkimuksen ajan on oletus siitä, että tutkijan oma tietoisuus kasvaa tutkimuksen edetessä. (Kiviniemi 2018, 73, 79.)

Laadullisessa tutkimuksessa voidaan olettaa, että tutkijan kiinnostus voi suuntautua hänen tärkeinä pitämiinsä teoreettisiin olettamuksiin ja tutkimuksessa korostuu tutkimusasetelmien rajauksen tärkeys. On tärkeää muistaa, että jo aineistoa kerätessä tutkija rajaa tutkimuskohdetta omien tulkintojensa kautta. Tutkijan omat kiinnostuksen kohteet ja ajatukset vaikuttavat aineistonkeruuseen sekä myös kerääntyvään aineistoon. Todellinen maailma suodattuu tutkimustuloksiksi tutkijan kautta. Laadullinen aineisto ei näin ollen kuvaa sellaisenaan todellisuutta, koska todellisuus välittyy tulkinnallisten näkökulmien kautta. (Kananen 2017, 36; Kiviniemi 2018, 75–77.)

Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on löytää uusi tapa ymmärtää ilmiötä ja tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita yksittäisestä tapauksesta. Tavoitteena on käsitellä asiaa syvällisesti ja saada ilmiöstä irti mahdollisimman paljon ja perusteellisesti. Laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita nimenomaan ihmisten kokemuksista. (Kananen 2017, 36.) Tarkoituksena on käsitteellistää tutkittavaa ilmiötä. Aineistosta nousevien näkökulmien ja teoreettisten näkökulmien suhde on vuorovaikutteinen. (Kiviniemi 2018, 77.)

Valitsimme opinnäytetyöhömmä laadullisen tutkimusotteen ja teemahaastattelun, koska halusimme kuulla palveluneuvojien omia kokemuksia asiakaspalvelutyöstä. Teemahaastattelu on joustava tiedonkeruumenetelmä ja haastattelussa voidaan keskustella haastateltavan kanssa ja esittää myös lisäkysymyksiä tarvittaessa. Haimme opinnäytetyöllemme toimeksiantajaltamme tutkimusluvan toukokuussa, jonka jälkeen aloitimme haastattelurungon suunnittelun. Kysyimme toimeksiantajalta hyväksynnän haastattelurungolle.

8.2 Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Haastattelu tutkimuksen osana on vuorovaikutustilanne, jolle luonteenomaista on, että haastattelu on ennalta suunniteltu ja haastattelija on tutustunut tutkimuksen kohteeseen sekä käytännössä että teoriassa. Haastattelija motivoi ja ylläpitää haastateltavan motivaatiota vastaamiseen ja haastattelija ohjaa haastateltavaa. Haastattelijan on tunnettava oma roolinsa haastattelutilanteessa. Haastattelutilanteessa haastateltava voi luottaa siihen, että haastattelussa esiin tulleet tiedot käsitellään luottamuksellisesti. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, koska haastattelun aihepiirit eli teemat ovat tiedossa. Menetelmästä puuttuu strukturoidulle haastattelulle tyypilliset piirteet, kuten kysymysten tarkka muoto ja järjestys. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 27–36.)

Kun aineiston keruumuotona on teemahaastattelu, tulisi alussa kysyä haastateltavan omia kokemuksia ja käsityksiä aiheesta. Tämän jälkeen siirrytään tutkittavaan asiaan kohdennetuilla kysymyksillä. Haastateltavan taustatiedot auttavat tutkijaa hahmottamaan, millaista asiantuntemusta ja aihepiiriä koskevaa ymmärrystä vasten haastateltava asioista kertoo. Taustatietoina voidaan pyytää esimerkiksi koulutus- ja työhistoriaa tai perhetaustoja. Haastateltavaa voidaan myös pyytää kuvaamaan, miten hän ymmärtää tutkimuksen avainsanat. (Vilka 2015, 131–132.)

Teemahaastattelussa haastateltava voi halutessaan puhua hyvin vapaamuotoisesti. Näin ollen voidaan ajatella, että saatu aineisto edustaa juuri haastateltavien omaa puhetta ja ajatusta. Haastattelussa käytettävillä teemoilla varmistetaan, että jokaisessa haastattelussa puhutaan samoista asioista. Näin rakentuu

myös kehikko, joka helpottaa haastatteluiden litterointia ja käsittelemistä. (Eskola & Suoranta 2000, 87.) Valitsimme yksilöhaastattelun, koska arvioimme haastattelukysymysten olevan sellaisella henkilökohtaisella tasolla, jotta tämä haastattelumuoto oli sopivin. Haastattelurunkomme on melko tarkka, koska sen tarkoitus oli toimia muistin tukena haastattelujen aikana. Ennen lopullista haastattelurunkoa teimme esihaastattelun, jolla testasimme haastattelurungon toimivuutta. Esihaastattelun jälkeen teimme vielä muutoksia haastattelurunkoon. Esihaastattelu on tärkeä osa teemahaastatteluun valmistautumista (Hirsjärvi & Hurme 2008, 72).

Toukokuussa 2018 allekirjoitimme toimeksiantajamme ja opinnäytetyömme ohjaajien kanssa toimeksiantosopimuksen (liite 1) ja tutkimusluvan (liite 2). Kesäkuussa laitoimme toimeksiantajamme sisäiselle sivustolle ilmoituksen (liite 4), jossa kerroimme etsivämme perustoimeentulotukipalvelussa työskenteleviä palveluneuvojia haastateltavaksi. Pyysimme ilmoittautumaan haastateltavaksi joko intran ilmoitukseen vastaamalla tai vaihtoehtoisesti suoraan meille sähköpostitse. Ilmoitukseen vastasi saman päivän aikana tarvittava määrä haastateltavia.

Ainoa edellytys haastateltavien valinnassa oli, että palveluneuvoja on vastannut perustoimeentulotukipalveluun tuleviin puheluihin. Muuten emme rajanneet kehtään pois haastattelujoukosta. Haastattelut järjestettiin Skypen välityksellä heinä- ja elokuun 2018 aikana. Lähetimme haastattelukutsut sähköpostitse palveluneuvojille heti, kun yhteyskeskuksen resurssisuunnittelu sai aikataulutettua haastattelut osallistujien työvuoroihin. Sähköpostikutsussa kerroimme vielä osallistujalle opinnäytetyömme aiheen ja kiitimme haastattelumahdollisuudesta. Samassa yhteydessä pyysimme myös palveluneuvojaa ottamaan yhteyttä, mikäli hänelle tulee jotain kysyttävää mieleen ennen haastattelun ajankohtaa.

Haastattelutilanteet onnistuivat Skypellä erittäin hyvin ja tekniikka toimi moitteettomasti. Skype mahdollisti sen, ettei palveluneuvojien työskentelypaikkakunnilla ollut merkitystä haastatteluun osallistumisen kannalta. Skype mahdollistaa livekuvan lähettämisen, joten näimme toinen toisemme haastattelun aikana. Skypeä on Kelassa käytetty jo useita vuosia koulutuksissa, palaverissa ja muissa yhtey-

denpitoa vaativissa tilanteissa työväliseenä. Saimme haastatteluiden tallentamista varten erikseen tallennusoikeudet, joten haastatteluiden tallennus onnistui helposti.

Teimme haastattelut yhdessä. Sovimme, että toinen meistä johtaa haastattelua kaikissa haastatteluissa ja toinen on enemmän taustalla ja esittää tarpeen mukaan lisäkysymyksiä. Haastattelut sujuivat suunnitellun aikataulun mukaisesti. Haastateltaville järjestyi oma yksityinen tila haastattelun ajaksi, joten luottamuksellisuus ja mahdollisuus rentoon keskusteluun toteutuivat. Ennen tallentamisen aloitusta varmistimme jokaiselta haastateltavalta vielä suullisesti heidän suostumuksensa osallistumiseen ja haastattelun tallentamiseen. Kerroimme, että käsittelemme aineistoa nimettömänä niin omissa tiedostoissamme kuin lopullisessa opinnäytetyössä.

Teemahaastattelut kestävät yleensä tunnista kahteen tuntiin. Haastattelijana tulee varautua siihen, että toiset haastateltavat ovat puheliaampia kuin toiset. (Hirsjärvi ym. 2007, 206.) Haimme haastatteluun 6 haastateltavaa. Opinnäytetyömme haastattelut kestivät 23–43 minuuttia ja haastatteluaineistoa saimme yhteensä kolme tuntia. Käytimme haastattelurunkoa välillä hyvin sanatarkasti, mutta tilanteen mukaan myös soveltaen.

Laadullisen aineiston keruussa on tapana puhua saturaation käsitteestä, jolla tarkoitetaan aineiston kylläntymistä. Aineiston katsotaan olevan riittävä silloin, kun samat asiat alkavat kertautua haastatteluissa. (Hirsjärvi ym. 2007, 177.) Samoja asioita nousi esiin jo kolmen haastattelun jälkeen haastateltavien puheessa, joten uskomme saaneemme kerättyä aineistoa riittävästi.

8.3 Aineiston käsittely ja analyysi

Aineiston käsittely ja analysointi pyritään aloittamaan mahdollisimman pian aineiston keruun jälkeen. Laadullisen tutkimuksen analyysivaiheessa mielenkiintoa ja haasteellisuutta voi lisätä aineiston runsaus ja elämänläheisyys. (Hirsjärvi ym. 2007, 218, 220.) Haastatteluaineisto muutetaan tekstimuotoon, jotta sitä voidaan tutkia. Tätä nauhoitusten muuttamista tekstimuotoon kutsutaan litteroinniksi. Litterointi helpottaa tutkimusaineiston analysointia eli tutkimusaineiston järjestelmällistä läpikäyntiä, aineiston ryhmittelyä ja luokittelua. Litterointivaiheessa haastateltavien puhetta ei muuteta, vaan se kirjoitetaan suoraan tekstiksi, kuten se on sanottu. (Vilka 2015, 137–138.)

Haastattelujen jälkeen litteroimme nauhoitetun aineiston dialogit tekstimuotoon ja tulostimme aineiston. Tulostettu aineisto on mielekkäämpi lukea kuin teksti tietokoneen näytöltä. Lopullista aineistoa oli 23 sivua, fonttina Times New Roman, fonttikoko 12 ja riviväli 1. Litteroinnin jälkeen tuhosimme haastattelutallenteet. Perhdyimme aineistoon lukemalla sen useita kertoja läpi. Lukemisen tarkoituksena on löytää aineistosta kiinnostavia asioita liittyen tutkimustehtävään. Olemme yhdessä keskustelleet aineistosta ja siitä nousevista tulkinnoista koko prosessin ajan.

Aineisto on luettava riittävän monta kertaa läpi ja siitä on esitettävä tulkinta. Analyysivaiheen tavoitteena on tiivistää aineisto jäsentämällä esiin nousseet olennaiset asiat. (Eskola 2018, 219–221.) Käytimme aineiston analysoinnissa sisällönanalyysia. Tavoitteena on tiivistää tutkittavaa ilmiötä ja järjestää aineistoa johdopäätösten tekemistä varten. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa käsitteitä yhdistellään saaden siten vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103, 117, 127.) Analysoinnin yhtenä tavoitteena on huomata aineistosta keskeisiä kategorioita kuvaamaan tutkittavaa kohdetta ja jotka ovat tutkimustulosten perusta. Analysointivaiheessa tutkimustehtävän kannalta epäolennainen aineisto karsitaan pois. (Kiviniemi 2018, 83).

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa aineistoa analysoidaan prosessimaisesti kolmen vaiheen avulla. Aloitimme aineiston käsittelyn pelkistämällä (redusoimalla) aineistosta epäolennaiset asiat pois (kuvio 1). Alleviivasimme aineistosta

samaa asiaa kuvaavat ilmaisut samalla värillä. Listasimme pelkistetyt asiat al-lekkain. Näin loimme pohjan ryhmittelylle (klusteroinnille), jossa yhdistimme samaa ilmiötä kuvaavat pelkistetyt ilmaisut omiksi ryhmikseen (liite 5).

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus
Jos on ollut vaikka perhe, jossa on tiukalla taloustilanne ja paljon lapsia niin sitten, että miten vaikka vanhemmat jaksaa tai lapset jaksaa. Sitten oon tehnyt sosiaalityön ilmoituksia. Mieluummin sitten ilmoittaa, kun jättää ilmoittamatta.	Asiakkaan tilanteen kartoittaminen. Sosiaalityön tarpeesta ilmoittaminen herkästi.

Kuvio 1. Esimerkki pelkistyksestä.

Tutustuimme huolellisesti aineistosta löydettyihin alkuperäisiin sanamuotoihin ja pyrimme löytämään niistä samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Teimme pelkistetyistä ilmauksista ensin alaluokkia, jonka nimesimme aineiston sisällön mukaan. Sen jälkeen yhdistelimme alaluokkia ja muodostimme niiden perusteella yläluokkia (kuvio 2).

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Asiakkaan tilanteen kartoittaminen ja toimeentulotuen hakemisen mahdollisuudesta kertominen.	Elämäntilanteen kartoittaminen	Vuorovaikutustaidot

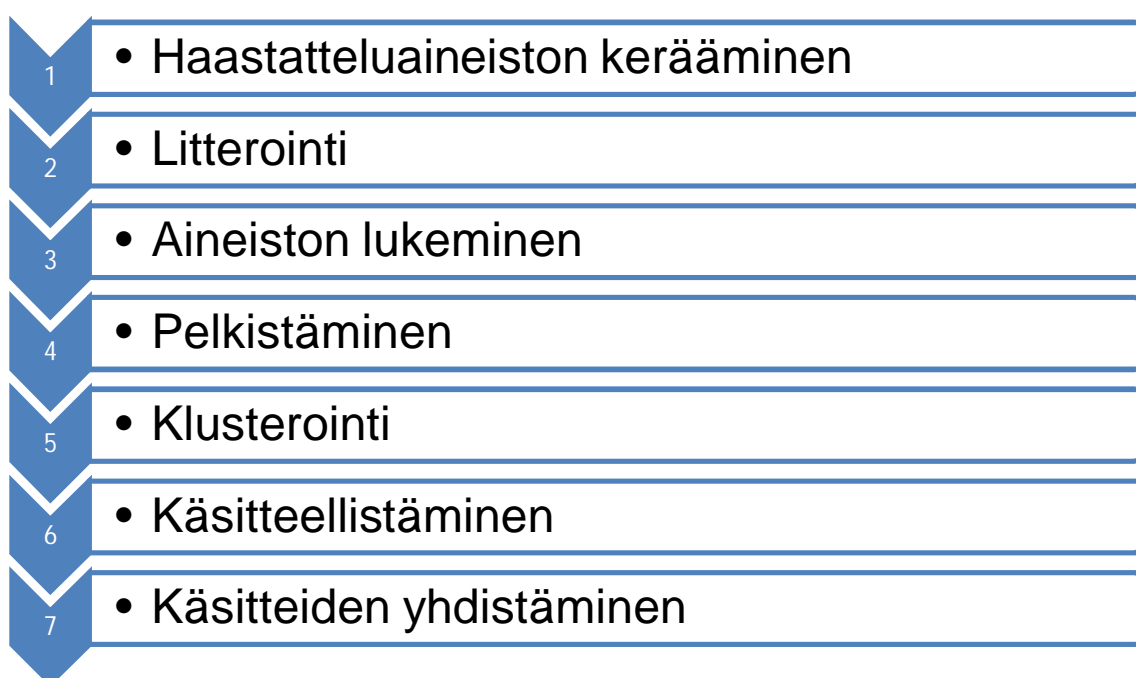
Kuvio 2. Esimerkki luokittelusta.

Lopuksi järjestelimme yläluokat yhdistelemällä tutkimusaineistosta löytyneet ilmiöt pääluokiksi (kuvio 3). (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123–124.)

Yläluokka	Pääluokka
Vuorovaikutustaidot	Ammatillinen osaaminen
Palvelujärjestelmäosaaminen	
Etuusosaaminen	

Kuvio 3. Esimerkki käsitteellistämisestä.

Ryhmittelyn jälkeen aloimme käsitteellistää (abstrahoida) aineistoa. Tässä vaiheessa käsitteellistimme alkuperäistä aineistoa teoreettisiksi käsitteiksi ja muodostimme johtopäätöksiä. Aineistolähtöisessä sisällönanalyyysissa käsitteitä yhdistellään saaden siten vastaus tutkimustehtävään. Aineistosta muodostettujen käsitteiden avulla rakennetaan kuvausta tutkimuskohteesta. Kun uutta teoriaa muodostetaan, verrataan teoriaa ja johtopäätöksiä jatkuvasti alkuperäiseen aineistoon. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 125–127.)



Kuvio 4. Analyysipolku.

9 Opinnäytetyön tulokset

Haastattelimme opinnäytetyöhömmä kuutta Kelan puhelinpalvelussa työskentelevää palveluneuvojaa. Haastateltavien työhistoria Kelassa vaihteli kuudesta kuukaudesta yhdeksään vuoteen. Haastateltavien joukossa oli ylemmän korkeakoulututkinnon, ammattikorkeakoulututkinnon sekä ammatillisen tutkinnon suorittaneita henkilöitä. Osalla haastateltavista oli sosiaalialan koulutus. Haastateltavien aiempi työkokemus vaihteli: aiempaa työkokemusta oli osalla enemmän ja osalle Kela oli ensimmäinen työpaikka. Aiempaa työkokemusta haastateltavilla oli muun muassa kehitysvammaisten ja työttömien parissa tehdyistä töistä, kauppan ja rahoitusalan asiakaspalvelutehtävistä sekä siivousalalta.

9.1 Ammatillinen vuorovaikutus haastavissa asiakastilanteissa

Haastatteluista ilmeni, että Kelan puhelinasiakaspalvelussa kohdataan päivittäin monenlaisia haasteellisia asiakastilanteita. Työn luonne on muuttunut asiakasneuvojen kokemuksen mukaan paljon perustoimeentulotukipalvelun siirryttyä Kelan hoidettavaksi. Perustoimeentulotukipalveluun soittavat ihmiset odottavat syventymistä heidän tilanteeseensa. Elämäntilanteet ovat usein myös muutosvaiheessa, jossa on selvitettävä tarkemmin mihin etuuksiin asiakkaalla voi olla oikeus.

Palveluneuvojat jakoivat pitkälti yhteisen kokemuksen siitä, millaiset asiakaskohtaukset ovat haasteellisia. Haasteellisiksi koetuissa tilanteissa asiakas käyttäytyy aggressiivisesti tai ei ymmärrä tai kuuntele palvelutilanteessa palveluneuvojan antamia ohjeita.

Asiatonta, kiroilua tai jotain ronskia.

Jos haastava asiakas on hyvin aggressiivinen niin silloin kerron, että jos ei rauhoitu niin lopetan tämän puhelun.

Osa palveluneuvojista kertoi myös kokemuksistaan asiakkaista, jotka uhkaavat omaa henkeään palvelutilanteessa. Nämä palvelutilanteet koetaan luonnollisesti

haasteellisina, vaikka palvelutilanteen aikana ilmenisikin, ettei asiakas ole toteuttamassa aiettaan oikeasti. Kaikkiin uhkatilanteisiin suhtaudutaan Kelassa vakavasti ja toimintaohjeet käydään jokaisen uuden palveluneuvojan kanssa läpi.

Kun ihminen on hyvin hädissään, on tyytymätön päätökseen ja uhkaa tappaa itsensä. Asiakas ei pysty rauhoittumaan asian läpikäymiseen eikä pysty ottamaan vastaan ohjeita. Joutuu soittamaan hätäkeskukseen.

Lapset itki siellä ja minä soitin toisella puhelimella samalla aluehälytyskeskukseen ja soitin sinne apua.

Jos tilanteeseen on liittynyt uhkaamista, niin voisi käydä asian läpi heti sen tilanteen jälkeen.

Haasteellisia olivat myös tilanteet, joissa Kelasta saatava apu on riittämätöntä. Näissä tilanteissa koetaan, että asiakkaan kohtaamiseen on syvennyttävä tarkemmin ja vuorovaikutukseen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Palveluneuvojat ymmärsivät sen, että asiakkaan haastavan käyttäytymisen taustalla vaikuttavat monet asiat eikä asiakkaan tarkoituksena yleensä ole kohdistaa vihaa puheluun vastanneeseen palveluneuvojaan.

Se voi olla sen takia kiukkunen tai itkunen, kun sillä on oma elämä siellä taustalla minkä takia se sitten soittaa.

Perustoimeentulotuki viimesijaisena etuutena tuo myös oman haasteensa asiakastilanteisiin. Asiakas voi olla hyvin hätäinen ja epätoivoinen palvelutilanteessa.

Haastavuus syntyy siitä, että se on viimesijainen etuus ja saattaa asiat olla sillä mallilla, että saako rahaa ja ruokaa.

Palveluneuvojat kertoivat pyrkivänsä eläytymään asiakkaiden tilanteisiin. Jokainen palveluneuvoja toi esiin empatian ja ymmärtävän kohtaamisen taitojen merkityksen työssä. Jokaisessa haastattelussa korostui kuuntelemisen ja läsnäolevan kohtaamisen tärkeys asiakastilanteiden hoitamisessa.

Että on kuulolla asiakkaan asiaan ja antaa hänelle tilaa kertoa asia omin sanoin ja sitten voi tarttua siihen, mitä on huomannut.

Puhelun johtaminen koettiin tärkeänä, jotta asiakkaiden asioita saadaan edistettyä. Palveluneuvojat pyrkivät viemään puhelua eteenpäin kysymällä tarkentavia kysymyksiä. He myös johdattelevat keskustelun takaisin itse asiaan silloin, jos asiakkaan puhe lähtee karkailemaan palvelutilanteen ja asiakkaan neuvonnan kannalta epäolennaisiin asioihin.

Kun asiakkaalla saattaa sitä asiaa riittää, että olisi jo hyvä tarttua siihen asiakkaan asiaan. Joskus on ihan vaan sanottava, että pystyisitkö hetken kuuntelemaan, että saadaan tämä sinun asia eteneeseen.

Elämäntilanteen kartoitus nähtiin tärkeänä asiana erityisesti asiakkaan elämäntilanteen muutoskohdissa. Kaikkien palveluneuvojien haastatteluista kävi ilmi, että palveluneuvojat kokevat työnsä tärkeäksi ja heidän toimintaansa ohjaa vahvasti halu auttaa toista ihmistä. Asiakkaan tilannetta kartoitettaessa huomioidaan asiakkaan kokonaistilannetta ja havainnoidaan asiakkaan tiedoista esiin nousevia pieniäkin merkkejä avun tarpeesta. Asiakkaan tilanteet kartoitetaan tilanteen mukaan ja palveluneuvojat pyrkivät kuuntelemaan asiakkaiden elämäntilanteita hyvin ”herkällä korvalla”. Kaikissa puheluissa ei lähdetä kokonaistilannetta selvittämään, jos kohtaamisen aikana ei ilmene sellaista asiaa, joka herättäisi palveluneuvojassa kysymyksiä.

Jos on poste restante –osoite niin voin kysyä, että onko asiakkaalla asunto ja tarvitseeko apua asunnon etsimisessä.

On palvelumalli tuttu. No tavallaan sen kartoituksen merkitys vaihtelee asiakkaittain. Osalle koen, että sillä on merkitystä, osalle ei.

Haastattelijat kertoivat, että perustoimeentulotuki on työntekijöille mielenkiintoinen ja haasteellinen etuus. Perustoimeentulotuen merkitys suomalaisessa sosiaaliturvajärjestelmässä on hyvin tärkeä. Toimeentulotuki on etuutena myös hankalasti hallittava, koska asiakastilanteet voivat olla hyvin moninaisia.

Etuutena tää on tosi mielenkiintoinen. Tietysti toivoisi, ettei asiakas sellaiseen tilanteeseen joutuisi. Mutta onneksi Suomessa on olemassa tää hyvä sosiaaliturva.

9.2 Moniammatillinen yhteistyö asiakkaan elämäntilanteessa

Palveluneuvojat nostivat haastatteluissa esiin palvelujärjestelmän tuntemisen sekä etuusosaamisen tärkeyden asiakkaan tilanteen auttamisessa. Mitä enemmän palvelujärjestelmää tuntee, sitä helpompi on rakentaa keskustelua asiakkaan tilanteen eteenpäin viemiseksi. Palveluneuvoja tukee asiakasta hakeutumisessa sosiaalityön pariin tilanteen niin vaatiessa.

Elämäntilanteen selvittäminen koettiin tärkeäksi ja huolen puheeksi ottaminen helpoksi. Jotta asiakkaan tilanne saataisiin tunnistettua mahdollisimman hyvin, palveluneuvojat kartoittavat puhelun aikana tilannetta tarkentavilla kysymyksillä, aktiivisella kuuntelulla ja myötätuntoisella suhtautumisella asiakkaaseen.

Yritän kuunnella ja sieltä yritän poimia hiljaisestakin viestinnästä sellaisia tärppejä.

Palveluneuvojat nostivat esiin moniammatillisuuden tärkeyden nykyisessä työssä. Kelan palveluneuvojalla on rajalliset mahdollisuudet auttaa asiakasta, joten palvelutilanteessa on pyrittävä tunnistamaan asiakkaan sosiaalityön tarve. Palveluneuvojalla pitää olla tietoa eri palveluista, joihin asiakasta voi ohjata. Palveluneuvojat kertoivat käyttävänsä Googlea tiedon etsintään kunnan palveluista.

Paljon on tullut nyt kunnan sivuja selattua ja nyt pohdittua, että tää on varmaan lapsiperheasia tai tää kuuluu varmaan vanhuspuolelle.

Että meillä olis helpommin löydettävissä nää kolmannen sektorin paikat mistä voi asiakkaalle sitten ohjata apua, jota Kela ei voi antaa.

Kelan ja sosiaalitoimen välisen yhteistyön koettiin tässä vaiheessa vielä ontuvan. Osa palveluneuvojista toivoi, että Kelan ja sosiaalitoimen välinen yhteistyö olisi näkyvämpää ja tiiviimpää. Asiakkaan tilanne voi näyttäytyä kohtuuttomalle ja asiakasta voi olla vaikea ohjata eteenpäin. Asiakkaan tilanteesta voidaan olla tehty sosiaalityön tarpeen ilmoitus jo aiemmin. Asiakas saattaa kertoa, ettei hän syystä tai toisesta ole saanut sosiaalityöstä apua tilanteeseensa.

Osalle on tehty useitakin ilmoituksia sinne sosiaalitoimeen meidän kautta, mutta asiakkaat on sanoneet, ettei oo sosiaalitoimesta kuitenkaan otettu yhteyttä. Että aika hankalalta ne tilanteet tuntuu.

On ollut tilanteita, että asiakkaasta on tehty useita kiireellisiä ilmoituksia, mutta sosiaalitoimesta ei ole oltu yhteydessä. Toivoisi, että olisi näkyvää, miten sosiaalityö on reagoinut tehtyyn ilmoitukseen.

Olen silleen tuntosarvet herkillä ja teen herkästi sosiaalityön tarpeen ilmoituksen asiakkaalle.

Asiakkaat suhtautuvat palveluneuvojien mukaan yleensä positiivisesti huolen puheeksi ottamiseen ja kokevat hyvänä asiana, että asioita viedään eteenpäin sosiaalityön tarpeen ilmoituksena.

Monesti asiakas sanoo, että voi laittaa eteenpäin.

Minun kohdallani ei ole sattunut sellaisia, että olisivat ottaneet huonosti asiaa. Ovat olleet valmiita siihen ja ottaneet asian hyvin.

Vastaan on tullut kuitenkin myös tilanteita, joissa asiakas ei halua, että hänen tilanteestaan tehdään ilmoitusta sosiaalityöhön. Osa asiakkaista haluaa olla rauhassa ja yrittää hoitaa itse asioitaan. Asiakkaat ovat myös kertoneet, etteivät aina koe saavansa kunnan kautta sellaista palvelua, jota kokevat itse tarvitsevansa. Tätä näkökulmaa palveluneuvojat toivat esiin erityisesti vanhusten ja lapsiperheiden palveluiden osalta.

Sitten on ehkä kolmasosa sellaisia, jotka ei halua toimenpiteisiin tai sosiaalityötä. Tai eivät ainakaan puhelun aikana halua, että sosiaalityöhön oltaisiin yhteyksissä.

Palveluneuvojat kertoivat myös siitä, että Kelassa tehtyjä perustoimeentulotuki päätöksiä vertaillaan kunnan sosiaalitoimessa aikanaan tehtyihin päätöksiin. Asiakkaiden kertomana kuulee, että kunnan sosiaalitoimessa suhtaudutaan kriittisesti perustoimeentulotuen Kela-siirtoon.

Sillä tavalla tuntuu, että he kipuilevat edelleen siitä, että perustoimeentulotuki on siirretty meille ja sitten arvostellaan sitä, että miksi meillä ei ole siinä päätöksessä käytetty harkintaa. Se tulee siitä asiakkaiden kautta. Kuva voisi tietenkin olla ihan toinen, jos olisi enemmän yhteistyötä kunnan sosiaalityöntekijöiden kanssa.

9.3 Tuen merkitys palveluneuvojan työhyvinvoinnin kannalta

Palveluneuvojat kokivat, että työssä jaksamista parantaisi jatkuva työnohjaus, joissa haasteellisia asiakaskohtaamisia pääsisi purkamaan. Palveluneuvojat nostivat esiin refleктоimisen tärkeyden ja Kelan ulkopuolisen työnohjauksen tarpeen.

Sellaista joko yksilötyöohjausta tai sitten ehkä enemmän meidän työssä sellaista tiimikohtaista työnohjausta.

Jokainen tilanne opettaa taas uudestaan ja tilanteiden jälkeen pitää itekkii miettiä, mitä olisi voinut tehdä eri tavalla tai miten toimia.

Miten olisin voinut toimia? Toiminko oikein?

Ettei ole niin raakile "heitetään lihamyllyyn –olo" kuin mulla oli, kun aloitin toimeentulotukeen ihan kokemattomana vastaamaan.

Työ voi kuormittaa erityisen paljon työuran alkuvaiheessa, jos ei ole vielä kokemusta asiakastilanteiden hoitamisesta. Työsuhteen alussa saattaa olla vaikea suhtautua haasteellisiin asiakaskohtaamisiin, kun ei juurikaan ole vielä tietoa tai osaamista asiakkaan ammatillisesta kohtaamisesta. Vasta vähän aikaa palveluneuvojina olleet haastateltavat nostivat esiin sen, että vasta aloittaneena palveluneuvojana voi myös kantaa asiakastilanteista enemmän murhetta kuin työkokemuksen kartuttua.

Alussa olin tosi kuormittunut siitä, että halusin, että kaikilla olis hyvä. Kaikkien murheet tuli mun murheiksi.

Että työnantaja kertoisi alussa, että on normaalia, että tuntuu kuormittavalta ja asiakkaat on vihaisia.

Työsuhteen alussa korostuu myös työyhteisön merkityksellisyys työhön perehtyessä. On tärkeää tuntea kuuluvansa osaksi työyhteisöä ja saada tukea työkavereilta etenkin perehtymisvaiheessa. Useat palveluneuvojat puhuivat omaan tiimiin tukeutumisesta perehtymisen alussa sekä erityisesti haastavammissa asiakastilanteissa. Myös tiimin esimies ja asiakaspalvelun taustatuki nostettiin useassa haastattelussa esiin ja taustatuesta saatava apu palvelutilanteissa koettiin hyvin tärkeäksi.

Taustatuen kanssa käyn läpi, jos on ollut epäselvä tilanne.

Pystyy keskustelemaan työkaverin tai esimiehen kanssa.

Kaikki palveluneuvojat vastasivat myös muihin kuin perustoimeentulotuen palveluun tuleviin puheluihin. Etuuskokonaisuudet vaihtelivat siten, että osa palveluneuvojista vastasi perustoimeentulotukipalvelun lisäksi lapsiperheiden, yleisen asumistuen, opintotuen, työttömyysetuuden ja sotilasavustuksen palveluihin tuleviin puheluihin ja osa sairastamisen, eläkkeiden, kuntoutuksen, vammaisetsuuk-sien ja omaisen kuoleman palveluihin tuleviin puheluihin. Laajan etuustuntemuk-sen koettiin auttavan myös perustoimeentulotukea koskevissa puheluissa

Pidempään työskennelleet palveluneuvojat, joilla työhistoriaa oli jo enemmän, kertoivat vastaavasti ammatillisen osaamisen kehittyneen työuran ja kokemuksen myötä. Asiakastilanteisiin osataan kokemuksen myötä suhtautua ammatilli-sesti ja omassa työroolissa pysyen.

Totta kai pitää olla myötätuntoinen, mutta kuitenkin siten, että pystyy siinä omassa työroolissa, ettei lähde liikaa siihen mukaan.

Kuormittavat asiakastilanteet ovat lisääntyneet perustoimeentulotuen Kelalle siir-tymisen jälkeen. Asioiden hoitaminen vie aikaa ja asiakkaalle annettavia ohjeita pitää joskus sanoa useampaan kertaan. Työ kuormittaa myös siksi, että Kelasta saatava apu voi olla asiakkaan tilanteessa riittämätöntä.

Joskus miettii, että riittääkö kun ottaa asian puheeksi ja tulee ja ko-kee sellaisia riittämättömyyden tunteita, että mitä näille asioille ja asi-akkaille tapahtuu.

Joskus on turhauttavaa ja surullista, että ei ole riittävästi niitä, että asiat tulis hoidetuksi. Että Kela-asiat kyllä hoituu, mutta sitten on niin paljon muuta elämässä, johon tarvitsisi tukea.

Etuososaaminen on tärkeää, jotta asiakasta osataan ohjata oikein ja päätöksiä pystytään perustelemaan. Kaikki haastateltavat palveluneuvojat nostivat esiin etuososaamisen merkityksen palvelussa. Kun palveluneuvoja ymmärtää etuuden määräytymisperusteet ja soveltamistilanteet, on asiakkaalle helppo perustella asiat. Etuososaamisen ylläpitämiseen toivottiin jatkuvia koulutuksia.

Muutama palveluneuvoja nosti esiin sen, että kokevat omassa etuusosaamisessaan vielä vajetta.

Jos osaat perustella asiakkaalle napakasti, kyllä asiakas yleensä ymmärtää.

Nyt alkaa puhelutkin mennä paremmin, kun alkaa oppia etuutta niin puhelut alkaa sujumaan.

Vastaajana pitäisi olla sen kuuloinen, että tietää ja osaa siitä etuudesta, että se luottamus tulee.

Työssä jaksamisen kannalta koettiin tärkeäksi tunnistaa Kelan palveluneuvonnan rajalliset mahdollisuudet. Vaikka kuinka haluaisi auttaa asiakasta ja edistää etuusasioiden etenemistä, jokaista asiakasta ei voi "pelastaa". Elämäntilanteet voivat olla hankalia, eikä pelkällä etuusneuvonnalla asioiden perimmäiset syyt voi läheskään aina hoitua.

Voin tehdä sen mitä Kela voi asioiden edistämiseksi tehdä ja voin neuvoa, että olis joku ulkopuolinen taho. Teen sen mun osan siitä ketjusta. Joskus on turhauttavaa ja surullista, että ei ole riittävästi niitä, että asiat tulis hoidetuksi. Että Kela-asiat kyllä hoituu, mutta sitten on niin paljon muuta elämässä, johon tarvitsisi tukea.

Palveluneuvojat kohtaavat monenlaisia tunnetiloja työpäivän aikana ja tunteiden kanssa työskentely nousi haastatteluissa vahvasti esiin. Palveluneuvojat kertoivat asiakaskohtaamisten myötä nousevista riittämättömyyden tunteista.

Kyllähän siinä kaikenlaisia tunteita ja ajatuksia herää, mutta ammatillisesti sen vaan yrittää viedä läpi.

Itselläni on vähän sellainen riittämättömyyden tunne välillä siitä, kun en ole sosiaalityöntekijä eikä mulla ole sosiaalityöntekijän osaamista... Toivoisin enemmän sitä, että mulla olis rahkeita enemmän antaa sille asiakkaalle mutta kun koen, että puuttuu sellainen osaaminen. Tai koen, että puuttuu.

10 Johtopäätökset

Kelan puhelinasiakaspalvelussa työskentely perustoimeentulotuen asiakkaiden kanssa on tuonut työhön uudenlaisia haasteita ja työn luonne on muuttunut aikaisemmasta. Asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutus ovat entistä suuremmassa roolissa työskentelyssä. Ammatillinen osaaminen, moniammatillinen yhteistyö, palvelujärjestelmän tunteminen ja työssäjaksaminen korostuivat haastatteluissa.

10.1 Vuorovaikutus ja asiakkaan kohtaaminen

Haastatteluissa nousi esiin vuorovaikutuksen merkitys haastavissa asiakaspalvelutilanteissa. Haastavan asiakkaan kohdalla aktiivinen kuunteleminen on tärkeää. Aktiivinen kuunteleminen tarkoittaa sitä, että palveluneuvoja keskittyy kuuntelemaan asiakasta kokonaisvaltaisesti. Näin palveluneuvojan on helpompi selvittää, mitä tavoitteita ja odotuksia asiakkaalla on tilanteensa suhteen. Kuuntelu on monipuolinen taito ja se on tärkeä osa puhelimesta tehtävää asiakaspalvelutyötä. Tietoa asiakkaasta ja hänen tilanteestaan saadaan keskustelun kautta. Asiakkaasta kiinnostunut kuuntelija vahvistaa asiakasta kannustavilla kommentteilla ja välisanoilla. Tarkoituksena on saada asiakas kertomaan enemmän tilanteestaan ja itsestään.

Asiakkaan rohkaiseminen ja esiin tulleiden asioiden kertaaminen keskustelun aikana luo vuorovaikutusta ja luottamusta siitä, että asiakasta on kuultu. Aktiivinen kuuntelu, asialinjalla pysyminen ja empatian osoittaminen auttavat usein saamaan kiihtyneen tilanteen rauhoittumaan. Haastava asiakas on aina kohtaamisena raskas. Asiakasneuvoja voi tilanteessa arvioida, onko keskustelua mahdollista jatkaa vai lopettaako hän puhelun. Aggressiivinen ja uhkaava käyttäytyminen voivat aiheuttaa sen, ettei tilanne etene ja järkevintä on lopettaa asian käsittely sillä kertaa. Ennen palvelutilanteen lopettamista asiakkaalle on kerrottava, ettei asian käsittelyä voida enää jatkaa. On lupa lopettaa asiakaspuhelu silloin, kun tilanne sitä vaatii. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2015, 87–89.)

Haastateltavat kertoivat, että työroolin säilyttäminen asiakastilanteessa on tärkeää. Työroolin omaksuminen eli ammatillisuus luo varmuutta siihen, etteivät asiakkaan murheet tule palveluneuvojan omiksi murheiksi. Myötätunto ja halu auttaa ovat asiakaslähtöistä toimintaa, mutta ne myös helposti kuormittavat työntekijän omaa jaksamista.

Onnistuneessa kohtaamisessa asiakas tuntee keskusteluympäristönsä olevan myönteinen ja ymmärtävä. Hyvässä kohtaamisessa asiakas myös kokee, että toiminta on johdonmukaista ja hänen ongelmiaan pyritään ratkaisemaan. Jotta hyvä yhteistyösuhde voi rakentua, vaaditaan työntekijältä monenlaisia valmiuksia. Työntekijän tulee ymmärtää asioiden tiedolliset perusteet ja olla samalla ystävällinen ja myötätuntoinen. (Oksanen 2014, 14, 117.) Työtä tehdään asiakaslähtöisesti. Myötäelämisen eli empatian osoittaminen asiakkaalle hänen tilanteessaan edistää asiakkaan tilanteen hoitamista. Samalla työntekijän on oltava jämäkkä. Jämäkkyys ja tiukkuus ovat asiakkaalle hyväksi, koska asiakkaan ongelman ratkaisussa tarvitaan myös asiakkaan omia oivalluksia tilanteestaan. Kun perusteltu johdonmukaisuus säilyy vuorovaikutuksessa koko keskustelun ajan, tuo se mukanaan turvallisuutta ja jatkuvuutta asiakassuhteeseen. (Ihalainen & Kettunen 2011, 38.)

10.2 Ammatillinen osaaminen

Oma ammatillinen kasvu työnantajan tukemana nousi esiin haastatteluissa. Ammattitaidon lisääminen vähentää stressireaktioita ja työn kuormittavuutta. Uuden työntekijän perehdyttämisvaihetta korostettiin toimeentulotuen palvelussa, mutta myös kokeneemmat työntekijät tarvitsevat paljon tukea muutostilanteissa. Ammatillinen itseluottamus on tärkeää. Merkittävä osa tapahtuu työtä tehdessä. Kokemus, teorian ja käytännön yhdistäminen ja oivallukset näkyvät pikkuhiljaa työtä tehdessä asiantuntijuuden kehittymisenä. Haastattelutulosten mukaan työhön perehdyttämisen merkitys on suuri.

Haastatteluun osallistuneet palveluneuvojat korostivat etuusosaamisen merkitystä työssä. Mönkkösen ja Roosin (2010) mukaan etuusosaaminen luo edelly-

tyksiä jäməkälle palveluotteelle ja lisää asiakkaan ja palveluneuvojan välistä luotamuksellista vuorovaikutusta. Kun palveluneuvoja kuulostaa vakuuttavalta, asiakkaan turvallisuuden tunne kasvaa siitä, että hänen asiansa etenee. Kun substanssiosaaminen on riittävän hyvällä tasolla, on palveluneuvojan helpompi tehdä perustyötä. Oman työn kokonaisuuden hallinta ja sen kytkeytyminen muihin prosesseihin, kuten sosiaalityöhön, on helpompi ymmärtää osaamisen ollessa riittävän laaja-alaista. (Mönkkönen & Roos 2010, 205.)

Työnantaja voi tehdä osaamiskartoituksia, joissa selvitetään osaamisen kehittämisen tarpeita. Kun tarpeet ovat selvillä, voi työnantaja järjestää tarvittaessa henkilökunnalle koulutusta. Palveluneuvojat voivat kehittää osaamistaan myös päivittäisessä työssään vuorovaikutuksessa muiden palveluneuvojien kanssa. Substanssiosaamista voi vahvistaa ja laajentaa toisten ammattilaisten tietämyksen kautta. (Mönkkönen & Roos 2010, 212–216.) Jokaisen työntekijän on myös itse hyvä muistaa, että oppimista tapahtuu jatkuvasti työtä tehdessä ja omaa työtä kehittäessä. Meidän jokaisen saatavilla on paljon tietoa, jota voi hakea ja soveltaa omaan tilanteeseen. Oppimista tapahtuu erityisesti silloin kun tietoa sovelletaan työhön ja kun tietoa ja ideoita jaetaan keskustelemalla niistä kollegoiden kanssa. Tällaista toimintaa tukee parhaiten sellainen yritys- ja toimintakulttuuri, joka kannustaa työntekijöitä hakemaan uutta tietoa ja innostaa heitä kasvamaan ja oppimaan. Missä tahansa työpaikassa on hyvä miettiä miten ja millaisissa olosuhteissa työntekijät voivat parhaiten oppia samalla kun he tekevät omaa työtään. (Ojala 2018, 22.)

Tiimitunteja ja itsenäisen opiskelun tunteja voi hyödyntää etuusosaamisen vahvistamisessa. Haastateltavat toivoivat kertauskoulutusta ja varsinkin ajankohtaisista asioista tulisi tiedottaa ajoissa ja riittävästi. Koulutusten tulisi olla vuorovaihteisia, joissa pääsee keskustelemaan ja kysymään asioista. Tallenteiden kuunteleminen on hyvä vaihtoehto, mutta silloin ei aina voi varmistua siitä, onko ymmärtänyt asiat oikein.

Asiakkaan ongelmat ja tilanteet ovat aina ainutlaatuisia ja ne voivat muuttua nopeastikin. Näin ollen ennalta laaditut ohjeet eivät läheskään aina päde tai auta näissä muuttuvissa tilanteissa. Työntekijöiltä vaaditaan entistä enemmän kykyä

ottaa uusia tilanteita haltuunsa huolimatta epävarmuuden tai epätietoisuuden tunteista. Tämä edellyttää esimerkiksi sitä, että palveluneuvoja uskaltaa käyttää luovuuttaan ymmärtääkseen, mitä tietoa hän työssään tarvitsee, haluaa oppia uutta ja myös yhdistää opitun aiemmin kokemaansa. Voidaan sanoa, että ongelmanratkaisukyky yleensä kehittyy ongelmia ratkoessa ja myös intuitiivinen ongelmaratkaisu kehittyy kokemuksen mukana. (Ojala 2018, 21.)

10.3 Moniammatillinen yhteistyö

Haastatteluun osallistuneet palveluneuvojat ottivat puheeksi myös ammattieettisiä kysymyksiä, kuten mikä on riittävän hyvää asiakastyötä erilaisissa tilanteissa. Haasteellisessa elämäntilanteessa olevan asiakkaan auttaminen koettiin riittämättömäksi ja sosiaalitoimen ja Kelan välinen yhteistyö korostui. Haastateltavat toivoivat myös enemmän tietoa kuntien tarjoamista palveluista sekä tietoa myös siitä, mihin asiakasta voi ohjata olemaan yhteydessä. Asiakkaat voivat olla joko ensimmäistä kertaa sosiaalityön tarpeessa tai he voivat olla pitkäaikaisasiakkaita, joille palvelut ovat jo tuttuja.

Kelan ja sosiaalityön moniammatillisen yhteistyön avulla voidaan parhaimmillaan edistää asiakkaan selviytymistä haastavissa elämäntilanteissa. Yhteistyö eri viranomaisten ja tahojen välillä auttaa ymmärtämään asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisemmin sekä todennäköisesti luo asiakkaalle turvallisuuden tunnetta. (Mönkkönen 2018, 138.) Moniammatillisen yhteistyön edellytyksenä on, että asioista halutaan rakentaa ja edistää yhteistä ymmärrystä. Eri tahojen tiedot ja taidot ovat mahdollisuus ja voimavara yhdessä tekemiseen. Osaaminen tulisi tunnistaa ja tunnustaa, jotta saataisiin luotua uusia mahdollisuuksia toimia asiakkaiden parhaaksi. Jotta yhteistyö sujuisi, tulee toimintakäytänteitä muuttaa yhteistoiminnallisiksi ja vuorovaikutteisiksi. Yhdessä tekemisen perusta koostuu jaetusta yhteisestä ymmärryksestä, yhteisistä tavoitteista ja toiminnan arvioinnista. Sitoutumista yhteiseen tekemiseen vahvistaa se, että eri osapuolet kokevat hyötyvänsä yhteistoiminnan tuloksista. (Helminen 2017, 27.)

Haastattelujen pohjalta voidaan todeta, että palveluneuvojat tekevät sosiaalityön tarpeen ilmoituksia asiakkaille huolen puheeksi oton jälkeen. Kelassa palveluneuvoja ohjataan tunnistamaan asiakkaiden elämäntilanteisiin liittyviä huolta aiheuttavia syitä ja rohkaistaan huolen puheeksi otossa. Palveluneuvojat kertoivat, että palvelutilanteessa käytössä olevan elämäntilanteen kartoitus –mallin mukaan sosiaalityön tarpeen ilmoitukseen on helppo laittaa olennaiset tiedot asiakkaasta. Ilmoituksen tekemistä ei koeta vaikeaksi. Palvelumallin mukaan asiakaspalvelussa on tärkeää tunnistaa sosiaalityön tarpeessa olevat asiakkaat ja tarvittaessa ohjata asiakas kunnan palvelujen pariin. Palvelumalli tukee luottamuksen kasvattamista ja antaa hyvän raamin keskustelun käymiselle asiakkaan kanssa. Asiakasyhteistyö tehostuu Kelan ja sosiaalitoimen välillä, kun asiakkaan elämäntilanteesta on saatavilla riittävästi tietoa. Sosiaalihuoltolain (36§) mukaan asiakkaan palvelutilanteen arvioinnissa on tarvittaessa mukana hänen läheisensä ja muut toimijat, kuten Kela (SHL 36§).

10.4 Työssäjaksaminen ja tunteet

Haastavat asiakastilanteet saattavat aiheuttaa stressiä, joka vaikuttaa palveluneuvojan jaksamiseen. Henkeään uhkaavat asiakkaat ovat henkisesti raskaita ja tilanteet tulisi käsitellä jälkikäteen palveluneuvojan kanssa. Palveluneuvoja voi kokea tällaisessa tilanteessa erilaisia tunteita, kuten syyllisyyttä, vihaa ja pelkoa. Nämä tunteet ovat sallittuja ja niitä tulisi käsitellä palveluneuvojan kanssa työpäivällä haastavien tilanteiden jälkeen. Esiin nousseet tunteet saattavat tuntua palveluneuvojasta häiritseviltä ja epämiellyttäviltä, mutta ne ovat normaaleja reaktioita tilanteessa. Valmistautuminen ja ammatillinen osaaminen edesauttavat näistä tilanteista selviämisessä. Palveluneuvoja voi harjoitella erilaisia stressinhallintamenetelmiä, valmistautumalla etukäteen tilanteisiin hyödyntämällä itsehoitoa tai organisaation olemassa olevia käytänteitä. Palveluneuvojan perehdytyksessä työhönsä tulisi olla haastavien asiakastilanteiden läpikäymistä ja opastusta tilanteiden hoitamiseen. (Rantaeskola ym. 2015, 165–167.) Kelassa on ohjeistettu, miten uhkatilanteet tulee käsitellä.

Niin organisaation, työyhteisön ja työntekijän on hyvä miettiä, mitkä asiat aiheuttavat pitempiaikaista stressiä. Kaikki stressitekijät eivät luonnollisestikaan ole ammattiin liittyviä. Oman elämän haasteet vaikuttavat siihen, kuinka koemme, reagoimme ja kestämmme haastavia tilanteita. Haastavien tilanteiden läpikäyminen on työturvallisuuslain mukainen henkisen työsuojelun keino, jolla edistetään henkilöstön hyvinvointia. (Rantaeskola ym. 2015, 171–181.)

Vaikka suurin osa tunnereaktioista oli negatiivisia, kokivat haastateltavat myös iloa. Asiakkaan asian edistäminen ja lisäävun tarjoaminen toivat tunteen oman työn osaamisesta. Haastateltavat kokivat myös helpotuksen tunteita, kun asiakkaan asiat etenevät. On tärkeää ymmärtää, että haastavien tilanteiden kohtaamiseen liittyy monia ihmiselle tyypillisiä tunteita. Lisäksi on hyvä oivaltaa, että tunteet ovat sallittuja ja niistä voi keskustella muiden kanssa. Työssä kohdatut haasteelliset tilanteet voivat herättää luonnollisesti sekä negatiivisia että positiivisia tunteita. Työssä jaksamisen kannalta olennaista on osata kiinnittää huomioita koettuihin tunteisiin ja saada purkaa ne. Työyhteisön, esimiehen tai ulkopuolisen työnohjaajan tuen avulla työntekijä voi purkaa kokemansa tilanteen sanoiksi ja käsitellä tapahtuneen. Kokonaisvaltaista työssäjaksamista ja palautumista edistää toimiva sosiaalinen vertaistukiverkosto. (Rantaeskola ym. 2015, 208–222.)

10.5 Tuen tarve haastavissa asiakastilanteissa

Haastavien asiakastilanteiden vaikutuksia asiakasneuvojaan ei pidä aliarvioida. Rakentavassa hengessä käyty tilanteen purku edesauttaa asiakasneuvojan työssä viihtymistä ja ylläpitää työkykyä. Etenkin uusia työntekijöitä tulee tukea työkyvyn ylläpitämisessä haastavien tilanteiden yhteydessä. Jokaisessa organisaatiossa tulisi olla valmiiksi suunniteltu tapa ja kanavat, kuinka asiakastyössä tapahtuneet vaikeat tilanteet voidaan käsitellä jälkeenpäin. Tapauskohtaisesti voidaan miettiä, riittääkö tilanteen läpikäymiseen juttutuokio vai tarvitaanko muunlaista työnohjausta. (Rantaeskola ym. 2015, 165.) Reflektion myötä työyhteisön jäsenet ymmärtävät paremmin omia tunteitaan ja toimintatapojaan. Merkitykselliseksi koetut tilanteet luovat mahdollisuuksia oppia itsestä ja toisista silloin, jos niitä voi pysähtyä hetkeksi reflektoimaan. (Koski 2015, 192–193.) Oppiminen

ei tapahdu ilman muita ihmisiä, ja jotta omia kokemuksia saadaan jaettua muille, tarvitaan yhteisiä oppimisen tiloja (Mönkkönen 2018, 139).

Reflektoinnilla tarkoitetaan oman toiminnan ja kokemusten tarkastelua. Reflektoinnin avulla palveluneuvoja pystyy hahmottamaan oman toimintansa syy-seuraussuhteita ja käsittelemään erilaisia ilmiöitä. Ongelmien tunnistaminen, nimeäminen ja jäsentäminen edellyttävät oman työn näkemistä uusin silmin. Reflektoinnin avulla voi oppia uutta ja jakaa uusia oivalluksia myös muille työyhteisön jäsenille. (Alhanen, Kansanaho, Ahtiainen, Kangas, Soini & Soininen 2011, 45–49.)

Työnohjauksella voidaan tukea palveluneuvojan ammatillista kasvua. Työnohjauksella voidaan opastaa reflektoinnissa ja edesauttaa dialogisen vuorovaikutuksen osaamista. Työnohjausta voidaan toteuttaa yksilö- tai yhteisöohjauksena. Yhteistöyönohjauksen tavoitteena on auttaa työyhteisöä perustehtävän toteuttamisessa. Ohjauksen avulla voidaan kehittää työntekoa tukevia rakenteita ja edistää työyhteisön ammatillista vuorovaikutusta. Samalla perustehtävän tavoitteet tulevat paremmin näkyviksi ja ymmärrettäviksi. (Alhanen ym. 2011, 127–137.) Haastateltavat kokivat työyhteisön, oman tiimin tai työkaverin tuen tarpeelliseksi työssä jaksamisen näkökulmasta. Esimiehen rooli koettiin myös tarpeelliseksi työnohjauksessa ja asiakastilanteiden käsittelyssä. Työnohjauksen tarve on huomioitu Kelassa.

Esimiesten ja tiiminvetäjien rooli on tärkeässä osassa silloin, kun organisaatiota pyritään kehittämään ja toimintatapoja edistämään. Esimiehiltä vaaditaan riittävästi ymmärrystä oppimisen edellytyksistä sekä taitoja valmentamiseen, jotta he pystyvät viemään toimintakulttuuria eteenpäin kohti uusia tavoitteita. (Ojala 2018, 320.) Palveluneuvojat nostivat haastatteluissa esiin koko työyhteisön tuen merkityksen työssä sekä kehittymisen että jaksamisen kannalta. Taustatuki on tärkeä tuen muoto palveluneuvojalle etenkin etuuden lainsäädännöllisiä kiemuroita pohdittaessa. Esimiesten roolista puhuttiin positiiviseen sävyyn tuenantajina ja esimerkiksi vaikean puhelun jälkeen hengähdystauon mahdollistajina.

11 Pohdinta

Perustoimeentulotuen siirron myötä Kela on usein ihmiselle ensimmäinen taho, jossa hän ottaa muuttuneessa ja haasteellisessa elämäntilanteessa yhteyttä. Jotta ihminen saisi riittävän ohjauksen omassa tilanteessaan, pitää Kelan palveluneuvojan olla tietoinen oman työnsä vastuualueista ja sen tuomista velvollisuuksista. Koska työ on muuttunut lähemmäksi sosiaalityötä tai -ohjausta, on myös toisaalta tärkeää tunnistaa ne kohdat, joissa työntekijät kokevat tarvitsevansa tukea työnantajalta.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää teemahaastatteluiden avulla, millaisia vuorovaikutus- ja tunnetaitoja palveluneuvoja tarvitsee haasteellisessa asiakastilanteessa. Halusimme kysyä palveluneuvojilta myös, että millaisia taitoja he kokevat tarvitsevansa palvelutarpeen tunnistamisessa ja asiakkaan ohjauksessa sosiaalityön pariin tilanteen niin vaatiessa. Näiden asioiden lisäksi tuomme opinnäytetyössämme esiin, millaista tukea palveluneuvojat kokevat tarvitsevansa omaan työhönsä päästäkseen edellä mainittuihin päämääriin.

Tulosten mukaan palveluneuvojat jakoivat yhteisen kokemuksen siitä, että toimeentulotukipalvelussa kohdataan päivittäin useita haasteellisessa elämäntilanteessa olevia henkilöitä. Palveluneuvojan työ vaatii hyviä vuorovaikutustaitoja ja halua auttaa toista ihmistä. Palvelutilanteessa on pysähdyttävä kuuntelemaan asiakkaan asiaa ja poimittava kerronnasta olennaisia asioita. Palveluneuvojat käsittelevät työssään monenlaisia tunteita, joten erityisesti tämän takia työnohjauksen tarve korostuu. Palveluneuvojat nostivat esiin myös etuusosaamisen tärkeyden asiakaspalvelussa. Etuusosaaminen vaikuttaa asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamiseen, joten perehdyttämiseen ja osaamisen kehittämiseen on tärkeää panostaa. Palvelutilanteiden käsittely ja varmuuden tunne kohdata erilaisia elämäntilanteita helpottuu kokemuksen myötä. Tuen tarjoaminen erityisesti palveluneuvojan uran alkutaipaleella on tärkeä ja todennäköisesti tuottavakin sijoitus.

Työssä jaksamisen ja oman ammatillisen kehittymisen kannalta tärkeäksi koettiin reflektointi ja se nousi opinnäytetyön tuloksissa esiin yhtenä osa-alueena. Tunteiden ja tunnereaktioiden työstäminen erityisesti haasteellisten asiakaskohtaamisten jälkeen on olennainen työssä jaksamisen työkalu. Tämän lisäksi työyhteisön merkitys on tärkeässä roolissa sekä osaamisen kehittämisen että työssä jaksamisen kannalta. Moniammatillista yhteistyötä sosiaalitoimen kanssa halutaan tehostaa asiakkaan asioiden eteenpäin viemisen näkökulmasta. Jotta ihminen ei jäisi palvelujärjestelmän ulkopuolelle, on hänen tilanteeseensa tartuttava. Palveluneuvojien työtä ja sen myötä perustoimeentulotukea hakevan asiakkaan tilannetta voisi helpottaa, jos yhteistyö eri viranomaisten kesken olisi sujuvampaa ja nopeampaa. Tuloksissa nousi esiin, että palveluneuvojien kokemusten mukaan kaikkiin Kelasta tehtyihin sosiaalityön ilmoituksiin ei ole sosiaalityöstä reagoitu useammakaan ilmoituksen jälkeen.

Osalle Kelan palveluneuvojista haasteellisissa elämäntilanteessa olevan henkilön kohtaaminen voi olla helpompaa kuin toisille esimerkiksi koulutustaustan tai työkokemuksen myötä. Puhelinasiakaspalvelussa työskentelee koulutus- ja työtaustaltaan erilaisia henkilöitä. Osaaminen karttuu jokaisella kokemuksen ja työssä oppimisen myötä. Sosiaalialan koulutuksesta koetaan olevan paljon hyötyä ja apua palvelutilanteen tunnistamisessa. Erilaiset elämäkokemukset ja persoonallisuus vaikuttavat ehkä myös osaltaan siihen, miten vastaan tulevilla palvelutilanteissa asioihin suhtautuu. Tunteilla on myös iso merkitys siihen, miten palveluneuvoja kokee oman työnsä, vaikka hän pystyisikin palvelutilanteessa peittämään omat tunnereaktionsa ja käyttäytymään ammatillisen roolinsa mukaisesti.

Yhteistoiminnallinen työskentely vaatii työntekijän ja asiakkaan yhteisen tahtotilan edetä asiassa. Asiakas ei välttämättä osaa itsenäisesti kertoa niitä asioita, jotka hänen tilanteen tunnistamisen kannalta olisi palveluneuvonnassa olennaista tietää. Tässä kohtaa tarvitaan palveluneuvojan vuorovaikutustaitoja ja kysymyksen asettelutaitoa. Myös vaikeista asioista on uskallettava ja osattava kysyä. Asiakastilanne voi olla latautunut monenlaisilla tunteilla. Asiakas voi olla esimerkiksi hädissään, huolestunut, vihainen, surullinen tai epätoivoinen. Palvelu-

neuvojan tehtävänä on haasteellisessakin vuorovaikutustilanteessa viedä asiakkaan asiaa eteenpäin. Asiakkaan haasteellinen ja kuormittava elämäntilanne tuo vuorovaikutustilanteeseen väistämättä jännitteitä.

Asiakkaan tilanteen tunnistamista helpottavan dialogin esiin nostaminen on tärkeää, jotta asiakaspalvelu olisi mahdollisimman yhdenmukaista ja tasavertaista. Toimeentulotukiasioissa soittavien ihmisten elämäntilanteita ei ole aina helppo kohdata. Siksi koimme tärkeäksi kuulla palveluneuvojien näkemyksiä siitä, milaista tukea he kokevat tarvitsevansa osatakseen ohjata asiakasta eteenpäin tai tehdä asiakkaan tilanteesta tarvittaessa ilmoituksen sosiaalihuoltoon. Asiakkaan elämäntilanne on aina ainutkertainen ja yksilöllinen. Halusimme tämän opinnäytetyön avulla tuoda näkyväksi nimenomaan palveluneuvojan työn arkea ja kokemuksia.

Laadullinen tutkimus on antanut opinnäytetyöllemme tilaa ja mahdollisuuden muovautua vähitellen lopulliseen valmiiseen muotoonsa. Opinnäytetyön tekeminen on ollut inspiroiva ja ajatuksia mylläävä matka. Haastatteluissa nousi esiin sellaisia asioita, joita emme osanneet etukäteen ajatella ja myös suhtautuminen omaan työhön on tämän matkan aikana muuttunut. Kelan palveluneuvojan työ on vaativaa ja hyvin vaihtelevaa, koska jokainen kohdattu ihminen on erilainen ja ainutlaatuinen omassa elämäntilanteessaan. Palveluneuvojan "tuntosarvet" kasvavat ja kehittyvät kokemuksen myötä. Valmiita kaavoja tilanteiden auttamiseen ei voida tehdä, mutta kokemusten jakaminen työyhteisön sisällä ja jatkuva oman työn reflektointi auttavat työn kehittämisessä ja asiakkaiden tilanteiden tunnistamisessa. Koko opinnäytetyöprosessin ajan meitä on kannatellut molempien intohimoinen suhtautuminen aiheeseen. Aiheen valinta on ollut kestävä ja mielenkiinto siihen on säilynyt vahvana koko matkan. Loppua kohti tekemistämme ohjaava liekki on palanut koko ajan kirkkaammin. Niinä harvoina hetkinä, kun meistä toisella liekki on meinannut hiipua, on toinen pitänyt tulta yllä. Opinnäytetyön tekeminen on tuntunut näin ollen todelliselta yhteen hiileen puhaltamiselta, yhtään sitä liioittelematta.

11.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuutta osoittaa johdonmukaisuus koko prosessin aikana. Tarkka selostaminen tutkimuksen kaikista vaiheista on osa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta. Esimerkiksi aineiston keräämisen ja tuottamisen olosuhteet on kerrottava selkeästi ja totuudenmukaisesti. Haastattelututkimukseen käytetty aika, mahdolliset häiriötekijät, virhetulkinnat haastattelussa sekä tutkijoiden oma itsearviointi tilanteesta tulisi myös tuoda julki. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 227.) Haastatteluun oli mahdollisuus ilmoittautua kenellä tahansa palvelu-neuvojalla, joten osallistuminen haastattelututkimukseen perustui vapaaehtoi-suuteen.

Kävimme yhdessä läpi haastattelurungon kysymyksiä ja varmistimme, että olemme ymmärtäneet ne samalla tavalla. Pohdimme myös mahdollisia lisäkysymyksiä yhdessä. Tämä lisäsi meidän varmuuttamme haastattelijoina. Huolehdimme myös, että haastattelun aikana tekninen välineistö oli toimiva. Testasimme yhteyttä ennen varsinaisen haastattelun alkua. Haastattelun lopussa kävimme vielä haastattelurungon läpi tarkistaaksemme, olisiko vielä jotain kysyttävää tai lisättävää. Huomioimme haastattelujen aikana myös kysymysmuotojen ymmärrettävyyttä haastateltaville.

Haastatteluaineiston laatu lisää tutkimuksen luotettavuutta. Hyvä haastattelurunko ja ennalta mietityt vaihtoehtoiset lisäkysymykset lisäävät teemahaastattelun laadukkuutta. Haastattelijoiden on sisäistettävä haastattelurunko ja ymmärrettävä se suunnilleen samalla tavalla. Tutkimuksen luotettavuutta ja laatua parantaa myös se, että aineisto litteroidaan mahdollisimman pian haastattelun jälkeen. (Hirsjärvi ym. 2008, 184–185.) Teimme litteroinnit heti haastattelujen jälkeen ja litterointi noudatti samaa sääntöä alusta loppuun.

Työskentelemme molemmat puhelinasiakaspalvelussa ja meillä on paljon kokemusta ja näkemystä oman työmme kautta. Haastattelutilanteissa ja koko opinnäytetyöprosessin ajan olemme kiinnittäneet erityistä huomiota siihen, että omat mielipiteemme ovat pysyneet erillään tutkimuksesta. Koko opinnäytetyöprosessin ajan olemme suhtautuneet mahdollisimman objektiivisesti aiheitamme kohtaan.

Eettisiin toimintatapoihin kuuluu, että haastateltaville kerrotaan, mistä haastattelussa on kyse, miten haastattelun tietoja säilytetään ja käytetään. Haastateltavien anonymiteetin varmistaminen on tärkeää ja siitä on sovittava etukäteen. Eettisyyttä on myös haastateltavan kunnioittava kohtaaminen haastattelun aikana. Eettisyyttä ja luotettavuutta luo myös haastattelutilanne, jossa haastattelua ei ole kuulemassa ulkopuolisia henkilöitä. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori 2017, 25–27.) Vahvistaaksemme luottamuksellisuutta haastatteluissa kerroimme haastatteluiden alussa osallistujille siitä, ettei kenenkään osallistujan henkilöllisyys käy ilmi lopullisesta opinnäytetyöstämme. Haastattelutallenteet on hävitetty asianmukaisesti. Opinnäytetyö on tehty rehellisesti ja olemme kirjanneet kaikki työmme vaiheet raporttiin totuudenmukaisesti.

Tutkimusta tehdessä tulee huomioon ottaa tutkimusetiikka eli hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen. Tutkimusetiikka kulkee mukana koko prosessin ajan. Tutkimusetiikalla tarkoitetaan, että noudetaan yleisesti sovittuja pelisääntöjä suhteessa tutkimuskohteeseen, kollegoihin, toimeksiantajiin ja muihin tahoihin, jotka liittyvät tutkimukseen. Tiedonhankintamenetelmien on oltava eettisesti kestäviä eli hyväksytyjä, ja tutkija perustaa tiedonhankintansa oman alan tieteellisen kirjallisuuden tuntemukseen, muuhun ammattikirjallisuuteen, havaintoihin ja oman tutkimuksen analysointiin. Tehdystä tutkimuksesta tulee näkyä, että tutkija osoittaa tutkimusmenetelmien, tiedonhankinnan ja tutkimustulosten johdonmukaista hallintaa. Tutkimustulosten on täytettävä tieteelliselle tutkimukselle asetetut vaatimukset. Tutkimuksen on tuotettava uutta tietoa tai tietoa siitä, miten jo olemassa olevaa tietoa voidaan soveltaa ja hyödyntää uudella tavalla. (Vilkkä 2015, 41–42.)

Rehellisyys ja vilpittömyys ovat hyvän tieteellisen käytännön mukaista toimintaa. Lähdeviittausten on oltava kunnossa ja tekstistä on selkeästi käytävä ilmi, onko tulokset ja pohdinta oman tutkimuksen vai toisen tekemän tutkimuksen tuotos. Myös tutkimustavan valinta ja sen hallinta on hyvää tutkimusetiikkaa. Hyvä tieteellinen käytäntö edellyttää, että tutkimuksen suunnittelu, toteutus ja raportointi tehdään laadukkaasti. Tämä koskee sekä tutkimussuunnitelmaa että tutkimustyötä ja valmista raporttia. Rahoitus ja aikataulu tulee olla avoimesti näkyvillä tutkimuksessa. Tutkimuslupien on oltava kunnossa ennen tutkimuksen aloittamista.

Tutkimusprosessin ajan on huolehdittava siitä, että tutkittavien nimet eivät saa tulla julki ilman asianosaisen lupaa. Tutkijoiden on huolehdittava myös siitä, että tutkimusaineisto säilytetään siten, että tutkittavien anonymiteetti säilyy. (Vilkkä 2015, 42–47.)

11.2 Tutkimuksen hyödynnettävyys ja jatkotutkimusideat

Opinnäytetyömme tuloksia voidaan hyödyntää Kelan palveluneuvojien perehdytyksessä ja osaamisen kehittämisessä. Toivomme, että opinnäytetyömme tulokset auttavat palveluneuvojien koulutusten ja perehdytyksen suunnittelussa. Opinnäytetyömme tuo näkyvämmäksi Kelan palveluneuvojan työtä, joten sitä voi hyödyntää myös esimerkiksi sosiaalitoimen ja Kelan yhteistyötä kehittäessä. Palvelujärjestelmässä on myös paljon muita toimijoita, joille voi olla hyödyllistä tietää ja ymmärtää Kelassa tehtävää työtä palveluneuvonnan ja perustoimeentulotuen osalta. Olemme opinnäytetyössämme tuoneet esiin moniammatillisen yhteistyön tärkeyden asiakkaan asian etenemiseksi. Se miten moniammatilliseen yhteistyöhön päästään, voisi olla yksi jatkotutkimuskohde tulevaisuudessa.

Tässä opinnäytetyössä keskityttiin palveluneuvojien näkemyksiin asiakkaan kohtaamisesta puhelinasiakaspalvelussa. Jatkossa olisi mielenkiintoista selvittää perustoimeentulotukea hakevilta asiakkailta, miten he kokevat tulleen kohdatuiksi hakiessaan perustoimeentulotukea Kelalta ja soittaessaan Kelan asiakaspalveluun.

Opinnäytetyömme pohjalta nousi idea kartoittaa palveluneuvojien osaamistarpeita laajemmin. Palveluneuvojien koulutustausta ja työkokemus ovat hyvin vaihtelevia, joten osaamistarpeet voivat olla myös hyvin erilaisia. Palveluneuvojien omaa koulutustarvetta voisi selvittää laajemmin joko heiltä itseltään tai esimerkiksi heitä valmentavilta esimiehiltä. Yksilöllisen koulutuspolun rakentaminen voisi olla hyvä ratkaisu palveluneuvojien perehdytyksessä, koska kokemus ja koulutus voivat vaihdella paljonkin.

Hiljaisen tiedon näkyväksi tuominen voisi olla myös hyödyllinen tutkimusaihe. Kokeneilla palveluneuvojilla voi olla hyviksi todettuja toimintatapoja, joita voisi olla hyvä jakaa koko työyhteisön käyttöön. Nämä toimintatavat voivat olla niin hyvin sisäistettyjä, ettei niitä itse huomaa tai osaa sanoittaa. Vasta-aloittaneilla palveluneuvojilla voi puolestaan olla uusia ja raikkaita ajatustapoja, joita voisi olla hyvä levittää laajempaan käyttöön. Parhaimmillaan vasta-aloittanut palveluneuvoja kyseenalaistaa käytössä olevia toimintatapoja ja kysymyksillään herättelee työyhteisöä muuttamaan ja kehittämään toimintaa. Kartoittamalla eri toimintatapoja ja ajatusmalleja, niitä saadaan tunnistettua, tuotua näkyväksi ja levitettyä laajempaan käyttöön. Näin koko organisaation toimintaa saadaan kehitettyä eteenpäin.

Lähteet

- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.
- Ahola, P., Arajärvi, P. & Kananoja, A. 2010. Yhteiset vai ostetut? Sosiaalipalvelut hyvinvoinnin ja osallisuuden tuottajina. Kalevi Sorsa -säätöön julkaisuja 5/2010. Jyväskylä: WS Bookwell Oy.
- Alhanen, K., Kansanaho, A., Ahtiainen, O.P., Kangas, M., Soini, T. & Soininen, J. 2011. Työnohjauksen käsikirja. Helsinki: Tammi.
- Blomgren, S. & Saikkonen, P. 2018a. Viimesijaisen turvan palveluissa vielä parannettavaa: toimeentulotuki uudistuksen kuntakyselyn tuloksia. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136341/URN_ISBN_978-952-343-116-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 29.12.2018.
- Blomgren, S. & Saikkonen, P. 2018b. Toimeentulotuki uudistus haastoi kuntien ja Kelan yhteistyön: kuntakyselyn tuloksia. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136129/URN_ISBN_978-952-343-093-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 8.4.2018.
- Dunderfelt, T. 2016. Läsnaoleva kohtaaminen. Juva: PS-kustannus.
- Eriksson, E. & Arnkil, T. 2012. Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. Tampere: Juvenes Print.
- Erola, J. & Räsänen, P. 2014. Johdatus sosiologian perusteisiin. Helsinki: Gaudeamus.
- Eronen, A., Lehtinen, T., Londén, P. & Perälähti, A. 2016. Sosiaalibarometri 2016. Erityiskatsaus toimeentulosta ja sote-uudistuksesta. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry.
- Eskola, J. 2018. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus. 209-231.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Hannikainen-Ingman, K., Kuivalainen, S. & Sallila, S. 2013. Toimeentulotuen asiakkaiden elinolot ja hyvinvointi. Teoksessa S. Kuivalainen (toim.) Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Tampere: Juvenes Print. 81-147.
- Heinonen, H.M. 2009. Byrokraatti vai asiakaspalvelija? Kelan virkailijan toimintatavat ja roolit Yhteyskeskuksessa palvelukulttuurin muutosten keskellä. Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/14133/Tutkimuksia106.pdf?sequence=1>. 8.4.2018.
- Helminen, J. 2017. Yhdessä tekeminen monialaisuuden ja moniammatillisuuden syventäjänä. Teoksessa J. Helminen (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy. 14-31.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1995. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

- Häkkinen, M. & Uski, A. 2006. Ratkaiseva yhteys. Helsinki: Tammi.
- Hänninen, K. 2004. Kohtaamisen kokemuksia epävarmuuden näyttämöllä. Kokemuksellinen ensitieto vammaisen lapsen syntyessä. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hänninen, K. & Poikela, R. 2016. Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lunden, P. Salovaara ja M. Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus Oy. 148-164.
- Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2011. Turvaverkko vai trampoliini. Sosiaaliturvan mahdollisuudet. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Isokorpi, T. 2004. Tunneoppia. Parempaan vuorovaikutukseen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Juuti, P. & Salmi, P. 2014. Tunteet ja työ. Uupumuksesta iloon. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kallio, A., Lämsä, J., Pajula, K., Rinta-Opas, S. & Åström, S. 2018. Kela-siirron vaikutuksia Tampereen sosiaalitoimen työntekijöiden kokemana. Opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. 23.9.2018.
- Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Juvens Print.
- Katisko, M., Kolkka, M. & Vuokila-Oikkonen, P. 2015. Monialainen ja moniammatillinen työ on voimavara. Teoksessa J. Helminen (toim.) Osaamiseksi kokemus jokainen. Näkökulmia oppimiseen ja hyvinvointialalla tarvittavan osaamisen muodostumiseen. EU: United Press. 160-174.
- Kela. 2018a. Kela lyhyesti. <http://www.kela.fi/kela-lyhyesti>. 7.4.2018.
- Kela. 2018b. Kelan vakuutuspiirit ja asiakaspalveluyksiköt. http://www.kela.fi/documents/10180/1152135/KELA_vakuutuspiirit_ja_asiakaspalveluyksikot.pdf/52bbf21a-a25b-4855-a996-109974969ebe. 7.4.2018.
- Kela. 2018c. Palvelunumerot henkilöasiakkaille. <http://www.kela.fi/palvelunumerot>. 7.4.2018.
- Kela. 2018d. Pikaopas perustoimeentulotukeen. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-pikaopas>. 22.4.2018.
- Kela. 2018e. Tilasto perustoimeentulotuesta. <http://www.kela.fi/tilasto-perustoimeentulotuesta>. 28.4.2018.
- Kela. 2018f. Kelan strategia 2018-2021. <http://www.kela.fi/strategia>. 28.4.2018.
- Laki Kansaneläkelaitoksesta 731/2001.
- Laki toimeentulotuesta 1412/1997.
- Kiviniemi, K. 2018. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus. 73-87.
- Kontiainen, S. 2017. Tarvitaan parempaa ymmärrystä toistemme työstä. Sosiaalivakuutus. <https://sosiaalivakuutus.fi/tarvitaan-parempaa-ymmarrysta-toistemme-tyosta/>. 26.4.2018.
- Koski, A. 2015. Oppiminen kehittyvässä työyhteisössä. Teoksessa J. Helminen (toim.) Osaamiseksi kokemus jokainen. Näkökulmia oppimiseen ja hyvinvointialalla tarvittavan osaamisen muodostumiseen. EU: United Press. 192-206.
- Koskimies, M., Pyhäjoki, J. & Arnkil T. 2012. Hyvien käytäntöjen dialogit. Opas dialogisen kehittämisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi. Tampere: Juvens Print.

- Marckwort, R. & Marckwort, A. 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa. Helsinki: Yrityskirjat Oy.
- Mattila, H. 2017. Miten Kelassa asioidaan? Helsinki: Työpapereita 128 / 2017. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/228975/Tyopapereita128.pdf?sequence=4>. 28.4.2018.
- Mattila, K.P. 2010. Asiakkaana ihminen. Työnä huolenpito ja auttaminen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Määttä, A. 2010. Toimeentulotuen väliinputoajat. Janus 18 (1), 20-34.
- Määttä, A. 2012. Perusturva ja poiskäännyttäminen Tampere: Juvenes Print Oy.
- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus Oy.
- Mönkkönen, K. & Roos, S. 2010. Työyhteisötaidot. EU: UNIpress.
- Niemelä, H. & Salminen, K. 2006. Suomalainen sosiaaliturva. Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy.
- Nikander, J., Juntunen, E., Holmberg, A. & Tuominen-Thuesen, M. 2017. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalialan työn osaamistarpeet. Helsinki: Raportit ja selvitykset 2017:13. http://www.oph.fi/download/186322_Aikuisten_parissa_tehtavan_sosiaalialan_tyon_osaamistarpeet.pdf?fbclid=IwAR1rjOXf1rHawo3L51eZuy265PFwH7S8baQV78dcSIF6IY87cFRPyzpSP_g. 7.11.2018.
- Oksanen, J. 2014. Motivointi työväliseenä. Juva: PS-kustannus.
- Otala, K. 2018. Ketterä oppiminen. Keino menestyä jatkuvassa muutoksessa. Viro: Helsingin Kamari Oy.
- Paasivaara, L. 2009. Työnsä kokoinen ihminen. Helsinki: Tammi.
- Pyhäjoki, J. & Koskimies, M. 2009. Varhainen puuttuminen ja dialogisuuden edistäminen huolen vyöhykkeillä. Teoksessa J. Lammi-Taskula, S. Karvonen & S. Ahlström (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi. Helsinki: Yliopiston kirjapaino. 186-214.
- Raevaara, L., Sorjonen, M.L. & Lappalainen, H. 2013. Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa. Työpapereita 46/2013. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/39251/Tyopapereita46.pdf>. 7.4.2018.
- Rajavaara, M. 2014. Yksilöllisestä henkilökohtaiseksi? Henkilökohtaistaminen hyvinvointipolitiikan uudistusideana. Teoksessa R. Haverinen, M. Kuronen & Pösö, T. (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Vantaa: Vastapaino. 141-160.
- Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J. & Koskelainen, M. 2015. Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.
- Raunio, K. 2011. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Hakapaino.
- Remahl, J., Kukko, A., Louhio, P., Silventoinen, I., Kämäräinen, N., Astre, T. & Haapamäki, E. 2017. Suku, sisu, sotu. Suomalaisen sosiaaliturvan historiaa. Helsinki: Kela
- Roivainen, Heinonen & Ylinen. 2011. Köyhä byrokratian rattaissa. Kunnallissalan kehittämissäatiö. Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy. <https://kaks.fi/sites/default/files/Tutkimusjulkaisu%2064.pdf>. 7.4.2018.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.
- Suomen sosiaali ja terveys ry. 2018. Sosiaalibarometri. <https://www.soste.fi/ajankohtaista/julkaisut/sosiaalibarometri.html>. 7.4.2018.

- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018a. Toimeentulo. <https://stm.fi/toimeentulo>. 18.12.2018.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018b. Työhyvinvointi. <https://stm.fi/tyohyvinvointi>. 7.11.2018.
- Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Talvio, M. & Klemola, U. 2017. Toimiva vuorovaikutus. Juva: PS-kustannus.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Työterveyslaitos. 2018. Työhyvinvointi. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>. 7.11.2018.
- Vaaramaa, M. 2011. Sosiaalipolitiikan nykytila. Teoksessa E. Palola ja V. Karjalainen (toim.) Sosiaalipolitiikka –Hukassa vai uuden jäljillä. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Unigrafia Oy Yliopistopaino. 15-29.
- Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Juva: PS-kustannus.
- Väärälä, R. Sosiaalinen murroksessa – kuka meitä ohjaa? Teoksessa E. Palola ja V. Karjalainen (toim.) Sosiaalipolitiikka – Hukassa vai uuden jäljillä. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Unigrafia Oy Yliopistopaino. 30-46.
- Åhman, H. 2012. Mielen johtaminen organisaatiossa. Helsinki: Sanoma Pro.

Toimeksiantosopimus

Toimeksiantosopimus

Tutkimuslupahakemus

Tutkimuslupahakemus

Teemahaastattelurunko

TAUSTATIEDOT

- Kuinka kauan olet työskennellyt Kelassa?
- Mikä on koulutustaustasi?
- Millaisissa työtehtävissä olet työskennellyt aikaisemmin ennen kuin tulit Kelalle töihin?
- Mitä etuuskokonaisuuksia olet hoitanut tai hoidat tällä hetkellä?

KARTOITUS

- Tunnetko palvelumallin ja käytätkö sitä työssäsi?
- Miten merkitykselliseksi koet kartoituksen asiakkaan tilanteessa puhelun aikana?

KUUNTELU

- Mitä sinulle tulee mieleen sanasta heijastava kuuntelu?
 - Miten koet asiakkaan kuuntelemisen puhelun aikana?
 - Millaisia keinoja käytät kuuntelun tukena asiakaspuhelun aikana, jotta fokus säilyy asiakkaassa?

LUOTTAMUS JA YMMÄRTÄMINEN

- Miten luot puhelinkeskustelussa luottamusta asiakkaan kanssa?
 - Mitkä asiat mielestäsi vaikuttavat luottamuksen syntymiseen neuvontatilanteessa?
 - Miten luottamuksen saaminen auttaa mielestäsi asiakkaan asian edistämistä?
 - Mitä keinoja käytät, että saat asiakkaan puhumaan hänelle vaikeista asioista?
 - Miten varmistat puhelun aikana, että olet ymmärtänyt asiakkaan tilanteen ja tarpeet oikein?
 - Miten varmistat puhelun aikana, että asiakas on ymmärtänyt, mitä tarkoitat?

HAASTAVAT TILANTEET

- Keskustelu toimeentulotukea saavan asiakkaan kanssa voi olla haasteellista.
 - Miten pyrit helpottamaan tilannetta?
 - Millaisia kysymyksiä esität, jotta asiakas rauhoittuisi kuuntelemaan sinua?
 - Millaista tukea haluaisit tässä tilanteessa asiakkaan kohtaamisessa? (valmiit apukysymykset, oma äänenävy, rentoutus...?)
 - Mitkä ovat olleet sinulle haasteellisimpia asiakastilanteita tähän saakka?

HUOLI

- Millaisissa tilanteissa sinulle on herännyt huoli asiakkaasta?
- Jännitätkö huolen puheeksi ottamista?
 - Jos olet ottanut huolen puheeksi, millaisia kokemuksia sinulla on asiakkaan kohtaamisesta?
 - Kertoisitko, miten asiakas on suhtautunut huolen puheeksi ottamiseen?
 - Millaisia tunteita itse koet tällaisessa asiakkaan kohtaamisessa?

ILMOITUS SOSIAALITYÖN TARPEESTA

- Tiedätkö, missä tilanteissa voit tehdä ilmoituksen sosiaalihuoltoon?
- Mitä sosiaalityön ilmoitukseen mielestäsi tulee kirjata?
- Onko sinulla tietoa kunnan palveluista ja mistä tietoa voisit asiakkaalle löytää palveluohjauksessa puhelun aikana?

TUEN TARVE

- Millaista koulutusta mielestäsi tarvitset asiakkaan kohtaamisessa?
- Voisiko työnantaja tukea asiakkaan tilanteen tunnistamisessa jotenkin muuten kuin tarjoamalla koulutusta?
- Mitä muuta haluaisit kertoa tai tuoda esiin?

Haastattelukutsu ja vahvistussähköposti

Etsimme perustoimeentulotukipalveluun vastaavia palveluneuvojia haastateltavaksi opinnäytetyöhömme. Työmme aiheena on perustoimeentulotukea hakevan asiakkaan kohtaaminen ja tuen tarpeen tunnistaminen puhelinpalvelussa. Jos kiinnostuit ja haluat osallistua Skypellä tehtävään haastatteluun, voit ilmoittautua vastaamalla tähän viestiketjuun tai suoraan minulle (sähköposti xxxxxx) tai työparilleni Henna Hyttiselle.

Hei!

Olet ilmoittanut, että saamme haastatella sinua Kelaa koskevaa opinnäytetyötämme varten. Opinnäytetyön aiheena on perustoimeentulotukea hakevan asiakkaan kohtaaminen ja tuen tarpeen tunnistaminen Kelan puhelinpalvelussa.

Työvuoroissa pitäisi olla haastattelu-aika varattuna sinulla nyt tähän ajankohtaan. Pidetään haastattelu Skypen välityksellä, jotta saamme haastattelun myös tallennettua. Pääset osallistumaan kokoukseen alla olevasta linkistä.

Olen varannut kolmoskerroksesta neuvottelutilan, jos haluat mieluummin osallistua haastatteluun rauhallisemmassa tilassa. Voit siis itse valita, osallistutko omalta paikaltasi vai neuvottelutilasta käsin.

Jos sinulla on kysyttävää ennen haastattelua tai ajankohta ei sinulle sovi, niin otathan yhteyttä!

Kiitos kun osallistut ja saamme haastatella sinua 😊

t. Jaana

Esimerkki käsitteellistämisestä

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Pääloukka
Asiakkaan tilanteen kartoittaminen ja toimeentulotuen hakemisen mahdollisuudesta kertominen.	Elämäntilanteen kartoittaminen Etuusneuvonta	Vuorovaikutustaidot Etuusosaaminen	Ammatillinen osaaminen
Toimeentulotuen hakemisesta kertominen, asiakkaan tilanteen kuunteleminen.	Etuusneuvonta Kuuntelu	Vuorovaikutustaidot Etuusosaaminen	Ammatillinen vuorovaikutus
Asiakkaan haastavan käyttäytymisen taustalla vaikuttavat monet asiat.	Asiakkaan kokonaistilanteen ymmärtäminen.	Vuorovaikutustaidot	Ammatillinen osaaminen
Haastava asiakas vaatii enemmän paneutumista asiaan.	Tilannetaju Etuusosaaminen Kartoittaminen	Vuorovaikutustaidot	Ammatillinen vuorovaikutus
Asiakkaan tilanteeseen pitää eläytyä ja tunne täytyy asiakastilanteessa välittää asiakkaalle.	Eläytyminen Empatia Tunnetaidot	Vuorovaikutustaidot	Ammatillinen vuorovaikutus
Puhelun ammatillinen johtaminen. Asiakkaan tunnetiloihin ei pidä mennä.	Puhelun johtaminen Ammatillisuuden säilyttäminen	Vuorovaikutustaidot Ammatillisuus	Ammatillinen vuorovaikutus
Palveluneuvoja kannustaa hakemaan toimeentulotukea, jos elämäntilanne sitä vaatii.	Kannustaminen ja rohkaisu Etuusneuvonta	Henkinen tuki Etuusosaaminen	Ammatillinen osaaminen
Palveluneuvoja tukee haikutumisessa sosiaalityöhön, jos tilanne sitä vaatii.	Rohkaisu Sosiaalityön tarpeen kartoitus	Henkinen tuki Ammatillinen kohtaaminen	Moniammatillisuus
Työ kuormittaa etenkin alussa. Omien rajojen löytäminen, oman ammatillisuuden etsiminen ja ammatillisesti toimiminen.	Palveluneuvojan tuen tarve Ammatillisuuden rakentaminen	Työnantajan tuki Työssä jaksaminen Ammatillinen kohtaaminen	Työhyvinvointi
Palveluneuvojalla on rajalliset mahdollisuudet auttaa asiakasta. Tilanteen tunnistaminen siten, että ohjataan ottamaan yhteyttä tahoon, joka voisi auttaa.	Sosiaalityön tarpeen kartoitus Asiakkaan tilanteen tunnistaminen	Moniammatillisuus Vuorovaikutustaidot Etuusosaaminen	Moniammatillisuus
Turhautumista ja surua aiheuttavat asiakaskohtaamiset. Kelasta saatavan avun riittämättömyys elämänhallinnan löytämiseksi.	Työn kuormittaminen Riittämättömyyden tunteet Asiakkaiden haastavat asiakastilanteet ja muun kuin Kelasta saatavan tuen tarve	Työnantajan tuen tarve Työssä jaksaminen Moniammatillisuus	Työhyvinvointi
Omien tunnereaktioiden tunnistaminen, reflektointi ja jakaminen. Taustatuen ja tiimikavereiden merkitys. Tunteesta ja tunnetiloista irti päästäminen.	Reflektointi, jakaminen Työstä irtautuminen Työyhteisön tuki	Työssä jaksaminen	Työhyvinvointi