



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

# Kohtaamisen jäljillä - Kohtaamiskertomuksia sosiaali- ja terveysalalta

---

Karvonen, Annika

2013 Hyvinkää

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Hyvinkää

## Kohtaamisen jäljillä - Kohtaamiskertomuksia sosiaali- ja terveysalalta

Annika Karvonen  
Sosionomi  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2013

Annika Karvonen

### Kohtaamisen jäljillä - Kohtaamiskertomuksia sosiaali- ja terveysalalta.

Vuosi 2013 Sivumäärä 87

---

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää kohtaamisen ilmenemistä sekä olemusta sosiaali- ja terveysalalla. Tutkimus on aiheellinen, sillä usein asiakastilanteissa painotetaan kohtaamisen tärkeyttä samalla, kun käsitettä käytetään laveasti eri asiayhteyksissä. Tarkoituksena oli syventää ymmärrystä kohtaamisen monimuotoisuudesta etsimällä sekä tulkitsemalla kohtaamisia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kirjoittamista kertomuksista työstä sekä työntekijänä olemisesta. Pyrin selvittämään, miten ja millaisilla kertomuksilla työntekijät rakentavat kohtaamista sekä mitä kertomusten kohtaamisissa tapahtuu.

Tutkimusaineistona käytin kolmesta eri kirjoituskilpailusta syntyneitä julkaisuja, joihin kuuluivat vuonna 1997 Stakesin julkaisema teos ”Tähtihetki työssäni” sekä vuosien 2008- 2009 Sosiaalitieto- sekä sen edeltäjän Sosiaaliturva-lehden verkkosivujulkaisut. Tutkimusmenetelmänä käytin kertomuksen analyysia soveltaen Labovin ja Waletzkyin rakennemallia rakentaen omaa tulkintaa kohtaamisesta syventäen lukutapaa sekä etsien aineistoa yhdistäviä ja erottavia tekijöitä.

Kertojat kertoivat kahdeksan erityyppistä kertomusta rakentaen kohtaamista joko aktiivisten prosessien tai aktiivisten sekä passiivisten hetkien kautta. Aktiivisissa kohtaamisissa tapahtui taistelua asiakkaan puolesta, kapinaa sekä uskallusta toimia poikkeavalla tavalla. Passiivinen kohtaaminen merkitsee kohtaamisen tilaa, tunnetta tai kokemusta, jossa voi tapahtua uuden oivaltamista tai tilannetajun syntyminen. Kohtaamisen tila on myös sitä, että sen aikana tapahtuu jotakin ennalta arvaamatonta, intuitiivista tai spontaania. Kohtaaminen voi myös tapahtua sattumalta tai se vaatii toteutuakseen oikeita tapahtumia tai toimintaa oikeaan aikaan, oikeassa paikassa, jolloin kertomuksissa kuvatut tilanteet eivät synny vain työntekijän toiminnan, osaamisen tai ratkaisujen varassa.

Tutkimuksessa ilmeni, että kohtaaminen on paljon muutakin kuin tekniikka, vaadittu taito tai tavoite sen kiteytyessä tunteisiin, olotilaan tai kontrolloimattomaan sattumaan. Tutkimus avartaa sekä opiskelijoiden että opettajien ajattelutapaa tarkastella kohtaamista eri näkökulmista. Se tukee jokaisen omaa sisäistämistä sekä käsityksen rakentumista siitä, mitä kohtaaminen on ja kuinka se voidaan ymmärtää.

Asiasanat: Kohtaaminen, Kertomuksen analyysi, Sosiaali- ja terveysala, työntekijä

Annika Karvonen

**Stories of an encounter from social services and health care.**

Year	2013	Pages	87
------	------	-------	----

---

The purpose of this thesis was to find out the essence of an encounter and how it appears in social services and health care. Studying the encounter is a topical subject because the importance of an encounter is emphasized in client service while the use of the concept of an encounter is wide in different contexts. The purpose was to deepen understanding of the encounter seeking and construing it from stories written by workers of social services and health care. I clarified, what happens in these stories of the encounter and how the workers construct it.

As an exploratory material I used releases of three writing competitions published by Stakes in year 1997 and both *Sosiaaliturva* and *Sosiaalieti* journals in years 2008-2009. I carried out the research using an analysis of narratives based on Labovs and Waletzky's theory of storytelling. I constructed my own reading and approached stories by seeking conjunctions and the differences between stories.

Storytellers told eight different types of stories encountering either through active processes or active or passive moments. In the active encounter workers fought for their clients, rebelled and acted in aberrant ways. The Passive encounter means the state of the encounter where realization or discretion can come about. During the passive moments can happen something unpredictable, intuitive or spontaneous. The encounter may happen also by chance or coincidence in the right place in the right time, in which case the situations aren't depending on workers skills, decisions or how they are acting.

Based on the research the encounter is much more than method, required skill or a goal. It includes also feelings, whereabouts and uncontrollable chances. This research helps both students and teachers view the encounter from different perspectives. It can support to assimilate and create personal comprehending what an encounter is and how it can be understood.

Keywords: Encounter, analysis of narratives, social services and health care, worker

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Pohjustus tutkimuksen synnylle sekä tavoitteille .....	7
3	Kohtaamisen monet merkitykset .....	9
4	Kohtaaminen ammatillisen osaamisen ja toiminnan näkökulmasta .....	15
4.1	Henkiset ja sisäiset tekijät .....	15
4.2	Fyysiset ja ulkoiset tekijät .....	20
4.3	Dialogisuus ja oleminen kohtaamisessa .....	25
4.4	Yhteenveto teoreettisesta viitekehystä.....	29
5	Tutkimuskysymyksistä kertomusten analyysiin .....	31
5.1	Miten ja millaisilla kertomuksilla työntekijät rakentavat kohtaamista.....	31
5.2	Kertomuksen analyysi on laadullista tutkimusta.....	32
5.3	Kirjoituskilpailut tutkimusaineistona .....	33
5.4	Subjektiiivisuus vaikuttaa kertomusten tulkintaan .....	34
5.5	Mitä kertomus on.....	35
5.6	Kertomuksen rakennemallin soveltaminen alkuna analyysille .....	37
6	Kertomuksista nousevat kohtaamisen ulottuvuudet analyysin edetessä .....	40
6.1	Kahdeksan tarinatyyppeä.....	41
6.1.1	Sankaritarinat.....	41
6.1.2	Kanssakulkijan tarinat.....	43
6.1.3	Arjen työntekijöiden tarinat .....	44
6.1.4	Läsnäolon ja kertojan tunteiden tarinat .....	45
6.1.5	Läsnäolon sekä asiakkaan tunteiden tarinat.....	46
6.1.6	Ajan ja olemisen tarinat .....	47
6.1.7	Oivaltajien tarinat .....	48
6.1.8	Yllättävät tarinat.....	49
6.2	Mikä kertomuksia yhdistää ja erottaa .....	50
6.2.1	Aktiivinen prosessi sekä aktiivinen tai passiivinen hetki .....	51
6.2.2	Ammatillisuuden sekä asiantuntijuuden merkitys kohtaamiselle.....	53
6.3	Mitä olisi voinut tapahtua eli milloin kohtaaminen on vaarassa .....	55
6.4	Yhteenvetoa sekä päätelmiä kohtaamisen paikantumisesta kertomuksissa ...	59
7	Tutkimus kertoo oman tarinansa kohtaamisesta .....	64
	Lähteet .....	69

## 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia ja selvittää sosiaali- ja terveysalalla käytettävän kohtaaminen-sanan ilmenemistä sekä olemusta. Lähestyn kohtaamisen teemaa ja käsitettä ensin teoreettisesti avaten sanan merkityspitoisuuksia sekä kartoittaen, mihin sisältöihin, toimintaan tai merkityksiin kohtaamisen käsite kietoutuu kirjallisuudessa. Teoriaosuudessa tarkastelen kohtaamista käsitteenä sekä elementtinä luoden käsitteistön ja sitä mukaa kehyksen tutkimukselle. Teoreettinen viitekehys perustuu omaan tulkintaani teoksista saadusta tiedosta, josta rakennan teoriaosion kokonaisuuden. Varsinaisen tutkimuksen pääpaino on kohtaamisen tulkitsemisessa sekä sen etsimisessä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kirjoittamista kertomuksista, jotka perustuvat heidän omakohtaisiin kokemuksiinsa työstä sekä työntekijänä olemisesta. Kun teoriaosuudessa pohdin kohtaamisen käsitteen ilmenemismuotoja, tutkimuksessani pyrin selvittämään sitä, mistä sosiaali- ja terveysalalla puhutaan, kun puhutaan kohtaamisesta työntekijän näkökulmasta. Tarkoituksena on kartoittaa sekä selvittää, mitä kaikkea kohtaaminen voi kertomuksissa olla tai tarkoittaa. On myös mielenkiintoista nähdä, tukevatko työntekijöiden kertomukset oppikirjoista saatavaa käsitystä kohtaamisen rakentumisesta.

Tutkimus on aiheellinen sekä ajankohtainen, koska kohtaamisen teema on usein avainsanana erilaisissa asiakastilanteissa samalla, kun käsitettä käytetään melko laveasti erilaisissa asiayhteyksissä. Tästä syystä kohtaamisen ilmiölle on hyvä saada jonkinlaiset merkitysrajat tai syventää ymmärrystä sen monimuotoisuudesta. Usein puhutaan asiakkaan kohtaamisesta ja työntekijältä siihen vaadittavista osaamisalueista tai valmiuksista, mutta kuinka opetella kohtaamisen taitoja, jos ei itsekään tiedä, mihin pyrkiä. Samalla kun puhutaan asiakkaan kokemasta palvelun laadusta sekä kohtaamisesta eri työkentillä, on aiheellista kysyä, milloin voidaan sanoa tapahtuneen kohtaamista. Kohtaamisesta puhutaan, kun puhutaan esimerkiksi väkivaltaisen, päihdeongelmaisen, vammaisen tai kriisitilanteessa olevan ihmisen kohtaamisesta. Itse etsin kohtaamisen merkityksiä ruohonjuuritasolta, silloin, kun sillä ei vielä viitata jonkin tietyn kohderyhmän tarpeiden huomioon ottamiseen. Tutkimuskysymykseni olen asettanut seuraavasti:

Miten ja millaisilla kertomuksilla sosiaali- ja terveysalan työntekijät rakentavat kohtaamista kertoessaan työstä sekä työntekijänä olemisesta?

Mitä kertomusten kohtaamisissa tapahtuu?

Opinnäytetyön toisessa luvussa kerron lyhyesti, miten olen päätenyt tutkimukseni pariin ja esittelen tarkemmin tutkimuksen ajankohtaisuutta, tarpeellisuutta sekä tavoitteita. Kolmannessa luvussa pohdin kohtaamisen moniulotteisuutta sekä sen käsittämisen laajuutta ja esitte-

len, aikaisempia tutkimuksia, jotka ovat kohtaamisen teemaa käsitelleet. Neljännessä luvussa perehdyn tarkemmin kohtaamisen käsittämiseen ammatillisen osaamisen sekä toiminnan näkökulmasta. Luvussa käyn läpi kirjallisuudesta poimimieni huomioiden perusteella laatimani kaavion kohta kohdalta luoden tutkimukselleni teoreettisen viitekehyksen. Kaavio on esitetty jo kolmannessa luvussa, mutta puran sen tarkemmin kuitenkin luvussa neljä. Viidennessä luvussa etenen tutkimustehtävän kuvaukseen, jossa muun muassa käyn läpi tutkimuskysymykset, esittelen tutkimusaineistoa pohtien oman tulokinnan vaikutusta tutkimuksessa. Viidennessä luvussa on myös osio, jossa kerron kertomuksen teoriaan liittyviä pääpiirteitä, joihin kertomuksen analyysin alkuvaihe perustuu. Kuudes luku käsittelee analyysin edetessä löytyneitä havaintoja ja sisältää tutkimuksen tulokset. Viimeinen luku käsittelee tutkimuksen toteutumiseen sekä sen hyödyntämiseen liittyviä pohdintoja.

Havainnollistan sekä perustelen kertomuksista löytyneitä huomioita sekä tuloksia analyysiesimerkein. Nämä mallianalyysit ovat siis esimerkkejä, jotka edustavat kaikkia samalla tekniikalla analysoituja kertomuksia. Esimerkit eivät siis ole alkuperäisiä kertomuksia, vaan muokattuja ja sekä analysoituja tiivistelmiä, jotka pitävät sisällään suoria, tiivistelmän ydinkohtia kuvaavia lainauksia alkuperäisistä tarinoista. Kaikki esimerkkeinä käyttämäni analysoidut kertomukset ovat nimettyjä alkuperäisten tarinoiden otsikoiden mukaan, joilla viitataan alkuperäiskertomuksiin. Liite 1 sisältää aineistoluettelon, josta löytyvät alkuperäisten kertomusten lähdeviitteet. Liitteestä 2 löytyvät kaikki analysoidussa muodossa olevat tarinat, joista osaa olen käyttänyt havainnollistavina esimerkkeinä kuudennessä pääluvussa.

## 2 Pohjustus tutkimuksen synnylle sekä tavoitteille

Opinnäytetyössä käsitelty aihepiiri sekä toteutettu tutkimus kohtaamisesta on muotoutunut ehkäpä enemmän sattuman kuin tietoisesti valitun aiheen kautta. Alkuperäinen tutkimusongelma ei varsinaisesti liittynyt kohtaamiseen, jolloin nykyisen tutkimuksen alkujuurille minut johdatti kiinnostus tarkastella Laurea-ammattikorkeakoulun sosiaalialan opintojaksoja ja kurssitarjontaa sekä niihin sisällytettyjä, oppimateriaalina käytettyjä teoksia. Monet opetussuunnitelmien käyttämät oppikirjat olivat minulle ennestään tuttuja, jolloin kirjojen sisällöt palautuivat helposti mieleeni. Muistelllessani sekä selaillessani oppikirjoja ja yleistejä huomasin alkaneeni kyseenalaistaa ja pohtia niiden todellisia sisältöjä. Ajatus tutkimuksesta, joka olisi analysoinut opetussuunnitelmassa käytettyjen teosten sisältöjä, johdatti minut nykyisen työni pariin. Ryhdyin aluksi tarkastelemaan Laurea-ammattikorkeakoulun sosionomin koulutusohjelman opetussuunnitelman sisältöä kolmen tätä koulutusohjelmaa tarjoavan yksikön eri opintojaksojen kautta. Opintojaksoja, kursseja sekä kirjallisuusluetteloita tutkiessani huomasin tiettyjen käsitteiden nousevan jatkuvasti esille kurssien oppimistavoitteissa sekä ylipäättään koko opintojaksojen otsikoissa sekä osaamisalueiden sisällöissä. Nämä huomiot muuttivat tutkimukseni suuntaa tarkentuen kohtaamisen teeman lähempään tarkasteluun.

Vuosina 2009-2012 Hyvinkään, Tikkurilan sekä Otaniemen sosiaalialan yksiköiden opintojaksoissa toistuivat samat sisällöt sekä käsitteet ja ne olivat yhtenäisiä opintojaksojen kurssien järjestyksestä sekä opetussuunnitelman vaihtelevuudesta huolimatta. Tarkastelin lähinnä ensimmäisen vuoden opiskelijoille tarkoitettuja opintojaksoja, joiden sisällöt ovat yleispäteviä syvällisempien sekä erikoistumisopintojen seuratussa toisena sekä kolmantena opiskeluvuotena. Huomasin kuitenkin, että jo opintojen alkuvaiheessa käytävät opintojaksokokonaisuudet kaikissa yksiköissä sisälsivät käsitteitä kohtaamisesta sekä vuorovaikutuksesta. Kurssien sisällöissä sekä tavoitteissa toistuvat ilmaukset ammatillisesta vuorovaikutusosaamisesta, asiakaslähtöisyydestä ja erilaisten asiakkaiden tai asiakasryhmien kohtaamisesta.

Kohtaamisen sekä vuorovaikutuksen teemat näyttävät kulkevan rinnakkain erilaisten opintojaksojen alla, mikä herätti mielenkiintoni käsitteiden syvällisempään tarkasteluun. Kiinnostuin kohtaamisen teeman käsittelemisestä kysyessäni itseltäni, kuinka olen lukemani perusteella käsittänyt kohtaamisen ja onko kohtaamisen määritelmä tai käsitys yhtenäinen eri teoksissa, ja mistä oikeastaan edes puhutaan, kun puhutaan kohtaamisesta. Näistä pohdinnoista sekä huomioista syntyi ajatus tarkastella kohtaamista yleisellä tai niin sanotulla ruohonjuuritasolla, jolloin tutkimukseni pureutuu kohtaamisen käsittämisen alkujuurille. Opetussuunnitelman osioita on vaikea purkaa tai erotella täysin erillisiin, omiin kokonaisuuksiin, jolloin on tärkeää huomioida, että toistuva kohtaamisen sekä siihen kietoutuvan vuorovaikutuksen käsite seuraavat opiskelijaa valmistumiseen saakka samalla, kun oppiminen sekä ymmärrys syvenevät läpi opiskeluprosessin. Tiettyjen opintojaksojen nimeäminen kohtaamisen teeman ympärille ei siis tarkoita sitä, ettei käsite seuraisi myös muita opintojaksoja. Kohtaaminen on ikään kuin yksi niistä sosiaalialan ydinasioista, joka seuraa oppijaansa muuntautuen sekä kiteytyen eri osa-alueiden ympärille opintojen edetessä ja syventyessä. Näin ollen on alusta alkaen tärkeää hahmottaa sekä tunnistaa, mistä käsiteltävässä asiassa, tässä tapauksessa kohtaamisessa, on alun alkaenkaan kyse, jotta sen syvällisempi sisäistäminen mahdollistuu.

Koska kaikkien yksiköiden opetussuunnitelmien käyttämä kirjallisuus aihepiiristä on eri yksiköiden opintojaksojen rakenteesta huolimatta melko yhtenäinen ja siksi suppea, päätin hyödyntää tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä teoksia, jotka soveltuvat yleisesti sekä sosiaali- että terveysalalle, jolloin myös tutkimuksessa käytettävä aineisto kattaa yleisellä tasolla molempia aloja. Tutkimuksen ensimmäinen rajausperuste antaa siis mahdollisuuden käsitellä kohtaamisen aihepiiriä yleisesti sosiaali- ja terveysalalla. Pelkkä systemaattinen kirjallisuuskatsaus kirjallisuuden kattamasta kohtaamisen ilmiöstä olisi voinut olla jo tutkimus itsessään, mutta koin hyvänä vastapainona etsiä kohtaamista työmaailman kertomuksista. Työntekijöiden kertomukset ilmentävät heidän kokemaansa maailmaa, jossa kohtaamisen olomuotoja sekä näyttäytymistä voidaan tarkastella. Tutkimusaineiston työntekijät kertovat työssä tapahtuneista asioista, hetkistä ja tilanteista, jotka ovat syystä tai toisesta kertomisen arvoisia.



Näistä tilanteista voi löytää viitteitä kohtaamisista, vaikka kirjoittajat eivät suoranaisesti aihetta käsittelesikään. Kertomukset eivät siis ole otsikkoaineita kohtaamisesta, mutta tarinoiden taustalta on mahdollista löytää merkityksiä työelämässä tapahtuvista kohtaamisista, jotka täydentävät opetuksesta saatuja käsityksiä.

Näin ollen tutkimustulokset voivat avartaa opiskelijan näkökulmia kohtaamisen ulottuvuuksista tai lisätä ymmärrystä sen monimuotoisuudesta. Pelkkä kohtaamisen tärkeyden painottaminen tai sen mainitseminen oppimistavoitteissa ei riitä, jos sen sisältämät merkitykset tai tarkoitukset ovat epäselviä tai ympäröiväisiä. Asiakkaan kohtaaminen, kohtaamisen oppiminen tai tavoittelu kuulostavat hienoilta asioilta, mutta pelkillä käsitteillä tai sanoilla on vaikea toteuttaa käytännöntyötä. Näin ollen tutkimus voi tukea jokaisen omaa sisäistämistä sekä käsityksen rakentumista siitä, mitä kohtaaminen on ja kuinka se voidaan ymmärtää. Tutkimuksen hyödyntäminen henkilökohtaisella oppimisen tasolla tai opetuksessa voi luoda monipuolisemman tarkastelunäkökulman hyödyttäen niin opettajia kuin opiskelijoita.

### 3 Kohtaamisen monet merkitykset

Kohtaamisen teemasta on erilaisia käsityksiä sekä tutkimuksia useilla eri tieteenaloilla, kuten sosiologiassa, sosiaalipsykologiassa, lääketieteessä, teologiassa, filosofiassa sekä sosiaali- ja hoitotyössä. Esimerkki sosiaalista vuorovaikutusta sekä sosiaalisia tilanteita tutkivasta sosiologian tavasta lähestyä kohtaamisen teemaa on Jyväskylän sosiologian laitokselta valmistuneen Leppäsen (2002, 91-94) pro gradu. Tutkimus käsittelee työntekijän ja asiakkaan kohtaamista sosiaalitoimistossa asiakkaan sekä työntekijän välisenä vuorovaikutustilanteena toiminnan ympäristössä. Tutkimus on toteutettu havainnoivan vuorovaikutustilanteiden analyysin avulla, jossa Leppänen keskittyi asiakastilanteiden rutiineihin ja toimintoihin sekä tämän kautta hahmotettaviin työntekijöiden toiminnan kehyksiin. Kehyksillä Leppänen tarkoittaa tilannetta, joka voidaan määritellä tietynlaiseksi toiminnaksi, jossa osapuolet käyttäytyvät tietyllä tavalla ja luovat omalla toiminnallaan toimintakehyksiä eli tilanteita, joissa henkilöiden oletetaan toimivan tietyllä tavalla.

Leppänen määritteli tutkimusaineiston pohjalta erilaisia kehyksiä, joita ovat muun muassa ammatillinen, sosiaalityön ja kontrollin kehys, joita työntekijä asiakastilanteessa käyttää. Esimerkiksi sosiaalityön kehyksessä pyritään elämänhallinnan tai asiakkaan olosuhteiden selvittämiseen, kun taas ammatillisessa kehyksessä ollaan arkisia ja tehokkaita. Tällöin toiminta on tyypillistä toimeentulotukipäätöksen tekemistä, jolloin sekä asiakas että työntekijä pääsevät helpolla. Tutkimuksessa muun muassa ilmeni, että tuttua ja luotettavaa asiakasta kohtaan käyttäytyään eri tavalla kuin tuntematonta tai epäluotettavaa. Työntekijän toiminta siis vaihtelee eri kehysten mukaan, jolloin esimerkiksi ammatillisessa kehyksessä työntekijä keskittyy rutiininomaiseen asiakaspalveluun, kun taas kontrollin kehyksessä hän kontrolloi palve-

lutapahtuman kulkua. Tutkimuksesta selviää, että työntekijän toiminta asiakastilanteessa on sidoksissa institutionaaliseen kehykseen eli sosiaalitoimiston organisaation toimintaan. Tämä kehys asettaa toiminnalle tietyt rajat, joista ei poiketa, kun asiakkaita tavataan. Muut kehykset rakentuvat organisaation eli sosiaalitoimiston ympäristön ehdollistaman toiminnan kehykseen sisään. Tässä kehyksessä työntekijällä on enemmän tietoa ja tuntemusta asioista, jolloin hänellä on enemmän valtaa. Työntekijän toiminta on rutinoitunutta institutionaalisen kehyksen vaatimuksiin, kun asiakas vain vieraillee tässä kehyksessä eli toisin sanoen on vain sosiaalitoimiston asiakas. Asiakkaan kohtaamisessa on tärkeää toiminnan sekä käyttäytymisen järjestyksessä, jossa olennaista on myös vuorovaikutuksen vastavuoroisuuden säilyttäminen.

Laurila (2007, 32-38) on sen sijaan tutkinut opinnäytetyössään työntekijöiden käsityksiä asiakkaan kohtaamisesta, jossa korostuvat työmenetelmien teemat. Tutkimuksessa ilmenee, että asiakkaan kohtaaminen on ennakkoluulotonta, kunnioittavaa sekä asiakasta arvostavaa ja hyväksyvää. Kohtaaminen on asiakaskeskeistä ja molemminpuolinen vuorovaikutus sekä asiakkaan kokonaisvaltaisuuden näkeminen ovat edellytyksiä aidolle kohtaamiselle, jota vallankäyttö työntekijöiden mukaan heikentää. Kohtaamista rajoittaa myös haasteellisuus vastata asiakkaiden tarpeisiin oikealla menetelmällä sekä työntekijöiden liiallinen herkkyys, jossa asiakkaiden kokemukset koskettavat työntekijää.

Ruotsalaisen (2011,2,50) tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata Pohjois-Suomessa syrjäytyneiden nuorten parissa työskentelevien työntekijöiden käsityksiä asiakkaan kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta. Kohtaamista Ruotsalainen tarkasteli sosiaalialan ammattilaisten eettisen toiminnan näkökulmasta. Haastattelututkimuksen tulokset osoittavat, että kokonaisvaltainen kohtaaminen on välttämätöntä. Kokonaisvaltainen kohtaaminen merkitsee asiakaslähtöisyyttä, joka ilmenee yhteistyönä asiakkaan ja tämän elinpiiriin kuuluvien tahojen kanssa, moniammatillisena toimintana sekä joustavana vuorovaikutuksena työntekijän sekä asiakkaan kanssa. Eettinen pohdinta sekä reflektointi nähdään tärkeänä. Kohtaamisen haasteena työntekijät pitävät ammatillisen roolin luomista, jonka rajat ovat työntekijälle selkeät, mutta jotka eivät näy asiakkaalle jäykkänä ammatillisena roolina.

Hännisen (2004, 5-6,170) tutkimus puhuu kohtaamisesta, jossa näkökulmana ovat vanhempien sekä työntekijöiden kokemukset vammaisen lapsen syntyessä saadusta ensitiedosta sekä sen välityksestä työntekijöiltä vanhemmille. Yksi tarkastelupiste onkin vanhempien sekä työntekijöiden kohtaaminen tässä tilanteessa. Tarinallista lukutapaa, haastattelukertomusten analyysiä, sekä narratiivien että narratiivista tutkimusta käyttävässä tutkimuksessa selviää, että jokaisessa kohtaamisessa työntekijät kokevat onnistuneensa kohtaamaan vanhemmat, mutta kaikki vanhemmat eivät kokeneet kohtaamisen tapahtumista. Tämän mielenkiintoisen ilmiön vuoksi Hänninen jakaa kohtaamisen toteutumisen tasoihin, jotka perustuvat juuri vanhempien

kokemuksiin kohtaamisen toteutumisesta. Hänninen nimeää tasot kohtaamisen ohittamiseksi, hetkelliseksi kohtaamiseksi sekä läsnäoloksi.

Ohittaminen on kohtaamisen taso, jossa työntekijät toimivat asiantuntijakeskeisesti pitäytyen tiukasti kiinni ammattirooleissaan. Työntekijät keskittyvät työn tehokkuuteen sekä siihen, että saavat oman työnsä sujuvasti tehtyä vältellen vanhempien kohtaamista. Vanhempien kokemus on, etteivät he saa kontaktia henkilökuntaan. Vanhemmat tuntevat itsensä näkymättömiksi, kun henkilökunta ei huomioi vanhempien tunteita, eikä osoita omia tunteitaan. Tällöin vuorovaikutus on yksisuuntaista, jolloin vanhemmat kysyvät, mutta eivät saa vastausta tai henkilökunta kertoo vanhemmille vain omasta mielestään tärkeät asiat keskustelematta varsinaisesti vanhempien kanssa. (Hänninen 2007, 172.)

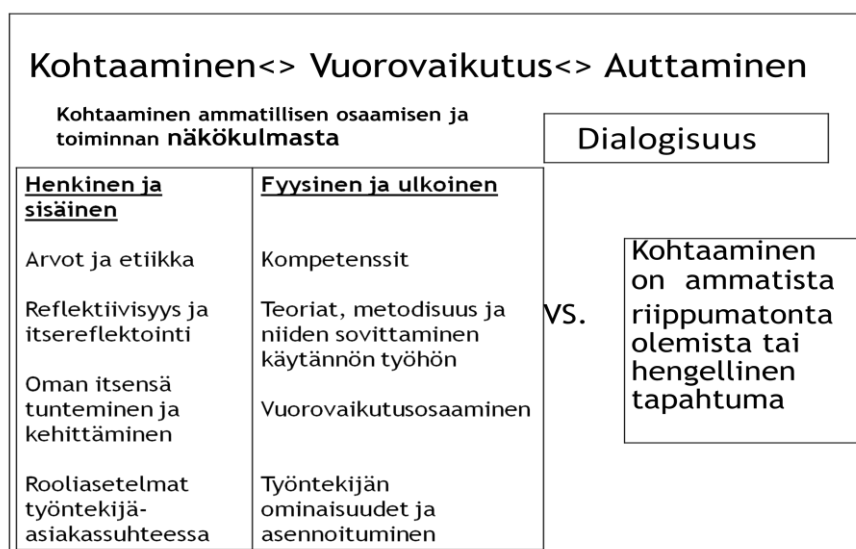
Hetkellisessä kohtaamisessa on kysymys muodollisesta kohtaamisesta, jossa vanhemmat kokevat tulevansa kohdatuiksi lähinnä asiatasolla. Kohtaamisessa korostuu asiallinen toimiminen, mutta työntekijät poistuvat paikalta, eivätkä jää vanhempien luo. Tieto välitetään asiallisesti siten, että tunteita ei jaeta. Kohtaamiset ovat melko lyhyitä, eikä niitä aina rauhoiteta ulkopuolisilta häiriötekijöiltä. Vaikka ensitiedon kertomisessa on puutteita tai henkilökunta jättää jotakin kertomatta tai tieto saattaa olla ristiriitaista, vanhemmat kokevat tulleen paremmin kohdatuiksi kuin ohitettaessa. (Hänninen 2007, 2190.)

Läsnäolossa kaikki osapuolet ovat tyytyväisiä kohtaamisiin ja se on todellista, aitoa kohtaamista. Kaikelle on riittävästi aikaa ja läsnäolossa tunteille tehdään tilaa ja ne huomioidaan. Läsnäolossa kysymys on kiireettömyydestä, aitoudesta ja rehellisyydestä sekä toisen ihmisen kunnioittamisesta. Kohtaamisessa vanhemmat eivät koe jäävänsä ensitiedon kanssa yksin ja kohtaamisessa korostuu henkilökunnan paikalle jääminen. Työntekijät antautuvat vuorovaikutukseen uskaltuen toimia uusissa tilanteissa intuitiivisesti sekä vanhempien tarpeet ensisijaisesti huomioiden. Työntekijät suhtautuvat nöyrästi omaan osaamiseensa ja heidän mielestään vammaisen lapsen vanhempien kohtaaminen ei koskaan ole helppoa ja se vaatii jatkuvaa opettelemista. (Hänninen 2007, 174, 190.)

Kohtaamisen taidon tärkeyttä painotetaan yleisesti sosiaali- ja terveysalalla ja se on jopa yksi ammattilaisten tärkeimmistä osaamisvaatimuksista, koska työntekijän sekä asiakkaan välillä vallitsee aina jonkinlainen auttamistilanne. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 37) Tämä konkretisoi osapuolten välisessä vuorovaikutuksessa ja kohtaamisessa, mikä tarkoittaa Karvisen (1993, 17) sanoin sitä, että sosiaali- ja terveysalan työ on ennen kaikkea inhimillistä vuorovaikutustyötä. Pohjolan mukaan (1993, 83-85) tämä korostuu etenkin sosiaalityössä, jossa asiakassuhdetta pidetään aina vuorovaikutussuhteena, jossa työntekijän ja asiakkaan kahdenkeskeisen tapaamisen lisäksi kohtaavat myös yhteiskunnalliset ja kulttuuriset tekijät sekä aika ja paikka. Tällaisissa auttamis- tai hoitotilanteissa tapahtuu vuorovaikutusta osapuolten välillä, jol-

loin tapaamiseen tai tässä yhteydessä kohtaamiseen vaikuttavat molempien osapuolten taustat sekä sen hetkiset yhteiskunnalliset olosuhteet. Myös Toikkasen (1996, 1-82) mukaan hoitotyön perustehtävän voidaan ymmärtää toteutuvan ihmisten välisissä suhteissa, toisen ihmisen kohtaamisessa. Tällaisissa suhteissa kohtaavat apua tarvitseva ihminen ja toisen ihmisen hoitamiseen koulutettu työntekijä, jolloin hoitajan sekä potilaan välille syntyneen tapahtuman oletetaan olevan potilaan kannalta myönteinen.

Kohtaamista ei aina eroteta vuorovaikutuksen tai auttamisen käsitteistä, kun kohtaaminen saa merkityksensä kietoutuessaan asiakkaan auttamiseen sekä tilanteesta syntyneeseen vuorovaikutukseen. Sosiaali- ja terveysalalle tarkoitettussa kirjallisuudessa kohtaamisen käsite nostetaan esille useasti eri asiayhteyksissä, minkä vuoksi sana saa monenlaisia merkityksiä luoden erilaisia käsityksiä. Kohtaaminen on erittäin käytetty, mutta moniulotteinen asia, jonka eri ilmenemismuotoja olen poiminut käyttäen erityisesti sosiaali- ja terveysalalle soveltuvia teoksia. Kohtaamista käsitteenä sekä ilmiönä voidaan ymmärtää monin eri tavoin, jolloin kirjallisuudesta saadut käsitykset voidaan purkaa erilaisiin tyyppeihin. Kiteytän ajatukseni sekä havaintoni kohtaamisen teoreettisesta viitekehystä oheiseen kaavioon, joka auttaa hahmottamaan, mihin kohtaaminen liitetään ja kuinka monella tavalla se voidaan käsittää.



Kaavio 1: Kohtaamisen moniulotteisuus

Kuten edellä olevasta kaaviosta voi huomata ja kuten edellä on mainittu, kohtaamisen käsite nousee kirjallisuudessa esille puhuttaessa vuorovaikutuksesta sekä auttamisesta. Kaikki tavat ymmärtää kohtaamista voidaan liittää näiden toisiinsa kietoutuneiden käsitteiden alle. Tämän perusteella ihmisen kohtaaminen on riippuvaista vuorovaikutuksesta ja juuri vuorovaikutuksessa tapahtuu kohtaamista. Vuorovaikutusta sekä ihmisen auttamista voi tapahtua ilman kohtaamista, mutta yleisesti eri teoksissa kohtaamisella viitataan toisen auttamiseen sekä yhteiseen vuorovaikutukseen. Tämä tarkoittaa karkeasti sitä, ettei kohtaamista tapahdu ilman vuorovaikutusta ja avun merkitys sekä hyöty vähenevät ilman sitä. Hellsten (2001, 81) esimerkiksi

korostaa, että vuorovaikutus on sitä, että ihminen kohtaa ihmisen. Näin ajateltuna kohtaaminen on ikään kuin yksi vuorovaikutuksen keino. Toisinaan vuorovaikutuksen sekä kohtaamisen käsite näyttää tarkoittavan samaa asiaa, jolloin vuorovaikutus on itsessään toisen kohtaamista, mutta samalla vuorovaikutus on väline ihmisen kohtaamisen toteutumiseksi. Mäkisalo-Ropposen (2011, 37) mukaan vuorovaikutus mahdollistaa auttamisen sekä kohtaamisen, jolloin siinä ovat läsnä yhteiskunnassa ja palvelujärjestelmässä vallitsevat totuudet, pyrkimykset, asenteet, lainsäädäntö, ohjeet, normit sekä työn tekemisen rakenteelliset ehdot. Vuorovaikutuksen sekä auttamisen tielle voivat asettua monet eri tekijät, mutta työntekijä vastaa aina henkilökohtaisesta vuorovaikutuksesta asiakkaan kanssa, jolloin tärkeäksi nousee se, miten asiakas otetaan palvelutilanteessa vastaan ihmisenä, toisin sanoen kohdataan. Tällöin työntekijät ovat siis vastuussa omasta käytöksestään, olemuksestaan, ilmeistään, eleistään tai käyttämistään äänensävyistä.

Vuorovaikutus rakentuu ihmisten välisestä kommunikaatiosta, sanallisesta sekä sanattomasta viestinnästä. Sanallinen vuorovaikutus rakentuu puhutusta sekä kirjoitetusta kielestä ja sen ymmärtämisestä. Kieli on osa inhimillistä käyttäytymistä ja ihmisenä olemista, ja sanat luovat erilaisia merkityssuhteita niin kulttuurin kuin yksilöiden kokemusten mukaan. (Vilen, Leppämäki & Ekström 2008, 20.) Sanaton viestintä kattaa suurimman osan vuorovaikutuksesta, johon vaikuttavat muun muassa ilmeet, eleet, keskusteluetäisyys, koskettaminen, äänensävyt, katsominen, pukeutuminen sekä esimerkiksi kehon liikkeet. Ihminen lukee tunteiden vivahteita tarkasti, jolloin esimerkiksi se, mitä työntekijä tuntee, heijastuu asiakkaan tunnemaailmasta. Näin ollen sosiaali- ja terveysalallakin opitaan rooleja ja puhetapoja, jotka kuvastavat koulutusta, työkokemusta ja työpaikan kulttuuria. Kahden ihmisen välisessä suhteessa aktivoituvat molempien vuorovaikutuksen sekä elämänkaaren kokemukset. Kun vuorovaikutus nähdään kohtaamisena, toisen kohtaamisessa aktivoituvat mielikuvat ja aiemmat kokemukset jostakin samantapaisesta. Näin ihmisen tausta ja aikaisemmat kokemukset vaikuttavat sen hetkiseen tilanteeseen sekä vuorovaikutuksen tulkitsemiseen. (Väisänen, Niemelä & Suua 2009, 29-34.)

Vuorovaikutuksessa siis vaikuttaa ihmisen oma elämäntarina, jonka avulla ihmisen identiteetti rakentuu. Sisäinen tarina tarkoittaa yksilön mielen sisäistä, sosiaalisesta vuorovaikutuksesta ja kulttuurista juontuvaa, mutta yksilöllisen kokemushistorian omaavaa sekä muuttuvaa elämäntilanteen jäsenysprosessia. Ihmiset soveltavat omaa elämänhistoriaansa merkittävien tunnekokemusten jäsentämiseen ja uusien tilanteiden tulkintaan. Näin ollen työntekijöiden ammatillisen identiteetin taustalla toimii persoonallinen identiteetti. Ammatti-identiteetti muodostuu ammattikunnan sisältämistä perusolettamuksista sekä myyteistä, jotka välittyvät sukupolvelta toiselle. Toisaalta siihen vaikuttavat henkilön persoonallisuus sekä kokemus koulumisesta tiettyyn kulttuuriin. Ammatti-identiteetti on siis kiinni persoonallisessa identiteetissä ja tämän vuoksi ihmissuhdetyötä tekevien henkilöiden, joiden yksi tärkeimmistä työväli-

neistä on oma persoona, on oltava sinut oman elämänhistorian sekä itsensä kanssa. Vuorovaikutteisessa ihmissuhdetyössä on näin ollen uskallettava kohdata myös itsensä sekä menneisyytensä, jotta muiden auttaminen olisi mahdollista. Oman elämäntarinan kipukohdat sekä työtämättömät asiat voivat nousta pintaan aiheuttaen käsittämättömiä tai kielteisiä tunteita asiakasta kohtaan. Tällöin työntekijän on syytä kysyä itseltään, mistä tunteet kumpuavat. Ydin ajatus on, että vuorovaikutus, auttaminen sekä kohtaamien onnistuvat vain, jos työntekijä kykenee kohtaamaan omat ahdistuksen tunteet sekä kipukohdat. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 37-61.)

Tätä kohtaamista edistävää tai sitä rajoittavaa aihepiiriä käsittelemme tarkemmin työntekijän oman itsensä tuntemista koskevassa luvussa. Vuorovaikutuksen sekä kohtaamisen käsite kietoutuu eri teoksissa myös useasti vallan käytön ympärille. Mäkisalo-Ropponen (2011, 170-181) mukaan vuorovaikutuksessa ilmenee myös tietynlaista vallankäyttöä, jossa ihmiset pyrkivät vaikuttamaan toisiin ihmisiin. Toisen ohjaamana toimiminen voidaan ymmärtää alistamisena toisen vaikutusvallan alle, jolloin vallan käyttö on mahdollista silloin, kun toinen on auttaja ja toinen autettava tai, kun toinen tietää jostakin asiasta enemmän. Esimerkkinä vuorovaikutuksessa tapahtuvasta vallankäytöstä on statusilmaisu. Tämä vaikuttaa siihen, miten toinen koetaan: onko toinen osapuoli ystävä, yhteistyökumppani vai haastaja. Sosiaaliset roolit muoavat ihmisen statusta, joka voi olla korkea tai matala riippuen henkilön asemasta yhteiskunnassa, varallisuudesta, koulutuksesta tai ammatista. Korkea status voi olla synnynnäistä tai esimerkiksi johtua lahjakkuudesta. Status on joka tapauksessa pysyvä ja persoonallinen ihmisen hyväksyessä paikkansa statushierarkiassa. Statusta ilmaistaan vuorovaikutuksen kautta, jolloin sanallisen sekä sanattoman vuorovaikutuksen suhde korostuu eli se, miten omaa kehoa sekä ääntä käytetään eri tilanteissa. Asiakkaalla voi olla matala status, jolloin tietoisuus omasta statuksesta voi helpottaa asiakkaan kohtaamista ja sitä mukaa auttamista. Tällöin työntekijä voi esimerkiksi vähentää omaa vaikuttamistaan eli pienentää omaa vallankäyttöään madaltaen statustaan alemmalle tai asiakkaan tasolle aidon kohtaamisen mahdollistamiseksi. Näin työntekijä voi rohkaista asiakasta vuorovaikutukseen, osallistumaan, vaikuttamaan, ottamaan tilaa haltuun sekä lähestymään työntekijää. Mitä liikkuvampaa ja joustavampaa työntekijän statusilmaisu on, sitä paremmin tämä pystyy kohtaamaan ja auttamaan asiakasta.

Edellisissä kappaleissa olen kuvannut, kuinka eri tekijät vaikuttavat ihmisten väliseen vuorovaikutukseen ja kuinka oma elämäntarina sekä olemus liitetään vuorovaikutukseen, auttamiseen sekä kohtaamiseen vaikuttaviin seikkoihin. Kaavion yläkäsitteet kohtaaminen, vuorovaikutus ja auttaminen pohjustavat seuraavia lukuja, joissa nämä kolme käsitettä ovat tavalla tai toisella läsnä, sillä henkilöiden välisessä vuorovaikutuksessa syntyy rooliasetelmia sekä kohtaamiselle merkityksellisiä vuorovaikutussuhteita. Kaikkea toimintaa ohjailevat arvot sekä eettiset periaatteet. Kirjallisuudessa tulevat toistuvasti ilmi, kuinka työntekijän on vuorovaikutuksen, auttamisen sekä kohtaamisen kannalta omattava tietynlaiset ominaisuudet ja hal-

littava vuorovaikutustaidot sekä niihin liittyvää teoriaa, joiden merkitystä tarkennan tulevissa osioissa. Nämä kolme käsitettä voidaan nähdä ilmenevän eri asiayhteyksissä riippuen siitä, kuinka kohtaamisen käsite kulloinkin ymmärretään. Eri asiayhteyksiin sovitettuina käsittelemikkoa voidaan tarkastella ammatillisena osaamisena, toimintana sekä työntekijän ominaisuuksina tai ammatista riippumattomana ihmisyyden elementtinä. Molemmissa tarkastelunäkökulmissa päämäärä on kuitenkin sama, ihmisen auttaminen. Mäkisalo-Ropponen (2011, 211) korostaakin, että kohtaaminen tapahtuu vuorovaikutuksen kautta ja se on kaiken auttamisen perusta.

#### 4 Kohtaaminen ammatillisen osaamisen ja toiminnan näkökulmasta

Tässä luvussa tarkastelen kohtaamista ammatillisen osaamisen ja toiminnan näkökulmasta. Nämä tekijät liittyvät siihen, kuinka ihmisen kohtaaminen voidaan ymmärtää ja mihin aihepiireihin se voidaan linkittää. Tarkastelen sitä, millä välineillä tai ominaisuuksilla kohtaaminen rakentuu tai mahdollistuu, mutta myös sitä, millaisia tarkoituksia se saa. Kaaviossa nämä kohtaamisen aihepiiriin liitettävät osa-alueet näkyvät jaotteluna fyysisiin sekä henkisiin ulottuvuuksiin, toisin sanoen sisäisiin sekä ulkoisiin piirteisiin, joista kohtaamisen käsite saa erilaisia vivahteita.

Sisäisiin tekijöihin olen kaaviossani liittänyt sellaisia asioita, jotka vaikuttavat vuorovaikutukseen, kohtamiseen sekä auttamiseen ikään kuin sisältäpäin, työntekijästä itsestään. Henkiset tekijät tarkoittavat asioita, joita ei voi konkreettisesti nähdä tai mitata. Ne liittyvät oman ajatusmaailman ja itsensä tuntemiseen sekä tutkiskeluun ja ihmissuhteissa vallitseviin roolijakoihin sekä vuorovaikutussuhteisiin. Fyysiset, kohtamiseen liittyvät piirteet ovat konkreettisempia ja niihin kuuluvat kompetenssit eli työntekijän osaamisvaatimukset, teorioiden tuntemus, metodisuus sekä työntekijältä vaadittavat ominaisuudet ja toiminta kohtamisen rakentumiselle. Nämä kaksi ryhmää edustavat siis kohtamista käsitteenä ja tapahtumana sosiologi- ja terveystieteiden ammatillisuuden kautta, jolloin kohtaaminen on riippuvaista työntekijän henkilökohtaisesta ammatillisesta osaamisesta ja toiminnasta, mutta myös yleisestä työstä sekä ammatillista osaamista määrittävistä yhteiskunnallisista tekijöistä. Tällöin käsitys siitä, mitä kohtaaminen tarkoittaa ja mitä sen tulisi olla, muodostuu yleisten kriteerien kautta. Nämä kaksi ryhmää edustavat ammatillisuuden määrittelyn kautta syntyvää käsitystä kohtamisesta.

##### 4.1 Henkiset ja sisäiset tekijät

Henkisiin ominaisuuksiin lukeutuvat etiikka eli tiedostettu moraalinen ja yleiset arvot. Sisäiset tekijät taas liittyvät enemmän työntekijän oman itsensä tuntemiseen ja kehittämiseen, reflektio-osaamiseen sekä vuorovaikutuksessa rakentuviin rooleihin työnteki-

jän ja asiakkaan välille. Kaaviossa arvot ja etiikka ovat sarakkeessa ensimmäisinä ja ne kietoutuvat tiukasti toisiinsa luoden pohjan sosiaali- ja terveysalan työlle. Pohjolan (1993, 67) mukaan asiakastyön vuorovaikutus sisältää normaalit inhimillisen kanssakäymisen elementit, joita ammatillisuus ei sellaisenaan onnistu poistamaan. Tämän vuoksi asiakkaan kohtaamisen ytimessä nousevat esille etenkin arvot sekä eettiset kysymykset. Pohjola (2006, 45) korostaa, että eettiset periaatteet kuuluvat ihmisen kohtaamiseen, jolloin esille nousevat ihmisen kunnioittaminen, eriarvoisuuden poistaminen sekä loukkaamattomuus. Vilenin ym:n (2008, 93) mukaan etiikka tarkoittaa ammattimoraalia, jossa ilmenevät arvot, valinnat sekä moraaliteoria. Etiikka on siis moraalisten tekojen, oikean ja väärän pohdintaa ja siksi myös sosiaali- ja terveysalalla arvot sekä etiikka ohjailevat sitä, miten toimitaan kun ihminen kohdataan, mikä taas ilmentää käsitystä kohtaamisesta.

Lindqvist (1985, 38-44) taas toteaa, että etiikassa on kyse myös normeista ja yleisistä säädöksistä, jolloin sen voisi katsoa kuuluvaksi ulkoisiin tekijöihin. Etiikkaan sisältyy kuitenkin lopulta erilaisten katsomusten sisäistämistä sekä omatunto, joka ohjaa ihmisen ulkoista toimintaa. Eettisyyttä voidaan sanoa ihmisen henkiseksi pääomaksi, mikä tarkoittaa ihmisen persoonallista elämäntapaa sekä kasvua ihmisenä. Raunio (2004, 71-75) kuvaa, kuinka arvot vaikuttavat niin sosiaali- kuin hoitotyöntekijän työskentelyyn käytännötilanteissa asiakkaan kanssa. Arvoja pidetään teorian ja tiedon ohella työn toiminnallista sisältöä määrittävinä ja ammatilliseen käytäntöön vaikuttavina tekijöinä. Ne kietoutuvat sosiaali- ja terveysalan etiikkaan sekä eettisiin periaatteisiin ohjailen ammatillista toimintaa. Eettiset periaatteet taas ovat ammattikunnan kannanotto siihen, millaisia ammatillisen toiminnan perustavien lähtökohtien tulisi olla, mikä myös omalta osaltaan vaikuttaa kohtaamisen syntymiseen edellytyksiin, kun kohtaamisen merkitys ymmärretään tietyllä tavalla. Kulttuurisidonnaiset arvot ovat peräisin länsimaisesta ja erityisesti kristillisestä perinteestä, ja esimerkiksi sosiaalityössä arvot ja etiikka määrittävät sen, mikä työn toiminnassa on olennaista. Sosiaalityön juuret ovat humanistisissa sekä demokraattisissa ihanteissa, jolloin ihmisen tasa-arvo, arvokkuuden ja ihmisarvon kunnioittaminen, inhimilliset oikeudet ja yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus vaikuttavat kaiken toiminnan ytimessä.

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille on laadittu tarkkojakin eettisiä ohjeita sekä periaatteita, jotka opastavat työntekijää eettisten päätösten tekemisessä vaativissa ongelmanratkaisutilanteissa. Sosiaali- sekä hoitoalan eettiset ohjeet on hiottu ammatin tarkoitukseen sopiviksi, mutta yleisesti ottaen arvojen ydin on ymmärrettävissä samalla tavalla. Tässä yhteydessä en kuitenkaan käy eettisten periaatteiden luetteloa läpi, koska minusta on tarpeellista esittää vain muutama eettinen periaate., jotka koskettavat asiakastyötä. Raunio (2004, 83-87) toteaa, että ammatillisen työn periaatteet eivät kosketa vain työskentelyä asiakkaan kanssa, vaan sisältävät myös yhteiskunnan vaikuttamiseen ohjeistavia periaatteita. Tämän vuoksi tarkastelen kohtaamisen taustalla vaikuttavia arvoja keskittyen yksittäisen asiakkaan



kanssa tehtävään työhön. Yhdistävänä tekijänä asiakastyön eettisille arvoille Raunio 2004, 83-87) pitää asiakaslähtöisyyttä, mikä tarkoittaa ihmisen omien käsitysten sekä toiminnan kunnioittamista, jolloin asiakas voi omalla toiminnallaan vaikuttaa, miten hänen asioissaan edetään. Asiakas saa osakseen asiallista kohtelua, ja toiminnan tulisi perustua tekemiseen yhdessä asiakkaan kanssa suhteen rakentuessa avoimuudelle sekä luottamukselle. Asiakaslähtöisessä työssä asiakkaan uskoa positiiviseen muutokseen vahvistetaan löytämällä asiakkaan omia voimavaroja.

Toinen asiakastyön eettinen periaate on ihmisarvon kunnioittaminen, joka on kiistaton perusarvo. Tällöin kaikki ihmiset ansaitsevat ihmisarvon pelkän ihmisyytensä takia, jolloin ihmisyyden on kyettävä näkemään ihmisen tekojen takaa eivätkä ominaisuudet tai suoritukset vaikuta tasavertaisuuteen. Ainutlaatuisuuden kunnioittaminen merkitsee sitä, että työntekijä pyrkii ymmärtämään asiakkaan tapaa käsitellä omaa elämäänsä työntekijän auttaessa asiakasta jäsentämään omaa elämäntilannettaan. Haasteena periaatteelle ovat työntekijän sekä asiakkaan erilaiset arvot, jolloin esimerkiksi työntekijällä voi olla ennakkoluuloisia tai kaavamaisia käsityksiä asiakkaasta tai tämän toiminnasta. Kolmas eettinen periaate, itsemääräämisoikeus kietoutuu vahvasti aikaisempiin periaatteisiin edellyttäen asiakkaiden arvojen kunnioittamista samalla, kun omia arvoja ei tulisi pitää parempina. Ihmisellä on oma tahto sekä vapaus päätöksentekoon omasta elämästään tehdessään parhaaksi katsomiaan ratkaisuja. (Raunio 2004, 83-87.)

Asiakassuhteessa syntyy usein eettisiä ongelmia, jotka aiheutuvat siitä, ettei työntekijä voi nojata työssään pelkästään omaan asiantuntemukseensa. Eettisesti ristiriitaisia tilanteita voi syntyä, kun esimerkiksi tehokkuus ja hyötylähtökohdat uhkaavat asiakkaan etuja. Ristiriitaiset tilanteet koettelevat työntekijän lojaalisuutta tämän joutuessa olemaan uskollinen asiakkaalleen, hänen verkostolleen, työnantajalle, kollegoille sekä ammattikunnalle. Tällöin haastetta luo se, että työntekijä on yhteydessä niin työllistävään organisaatioon kuin asiakkaan arkielämään. (Raunio 2004, 92.) Sosiaali- ja terveysalan työ on eettisesti vaativaa, sillä eettinen ristiriita liittyy aina tilanteeseen, jonka voi ratkaista monella eri tavalla. Näin ollen kaikki ammatilliset vuorovaikutustilanteet ja niihin liittyvät valinnat voidaan ymmärtää eettisiksi valinnoiksi. Eettisten kysymysten sekä oman toiminnan pohtiminen edistää laadukkaampaa kohtaamista työntekijän kehittäessä ammatillista osaamistaan sekä itsetuntemustaan. (Vilen ym. 2008, 93.94.)

Etenkin sosiaali- ja terveysalalle tarkoitetut oppikirjat kuuluttavat ammatillisen reflektoinnin käyttämistä työvälineenä. Vilen ym. (2008, 107-108) toteavatkin, että reflektiivisyys katsotaan taitavan ammattilaisen tuntomerkitseksi, kun työntekijä ymmärtää välineellisten tietojen sekä taitojen lisäksi omaa ammatillista toimintaansa. Reflektiivinen työskentely on työntekijän minän sekä häntä ympäröivän todellisuuden suhteita pohtivaa identiteettityötä. Kaaviossa

olevalla reflektointi sanalla tarkoitan tässä yhteydessä ennemminkin Vilenin ym. (2008, 107-108) kuvaamaa itsensä reflektointia. Tällöin omaa toimintaa arvioidaan suhteessa tavoitteisiin ja muihin tilannetekijöihin, jolloin asiat voivat alkaa näyttäytyä uudella tavalla. Tällöin yhtenä päämääränä on oman toiminnan ymmärtäminen, kun omaa toimintaa tarkastellaan kriittisesti eräänlaisena sisäisenä ajatustoimintana esimerkiksi teoriaa, toiminnan tavoitetta tai arvoja vasten. Raunion (2004, 128) mukaan reflektointia edellyttävä tilanne on yleensä kuitenkin poikkeus normaalista, rutiinomaisesta tilanteesta. Reflektointi tulee usein ajankohdaksi ongelmallisissa tai toiminnan uudistamista vaativissa tilanteissa tai, kun toimintaa ei ole mahdollista jatkaa itsestään selvänä pidetyllä tavalla. Se voidaan nähdä asenteellisena valmiutena arvioida toimintaa uudelleen, jolloin sitä ei tarvitse tehdä jatkuvasti. Olennaisinta on, että työntekijällä ei ole vahvoja ennako-odotuksia asiakkaan tilanteesta ja siihen vaikutamisesta, vaan hän antaa vuorovaikutuksessa sekä yhteistyössä syntyneen tiedon ja ymmärryksen ohjata ammatillista toimintaansa.

Näin ollen puhuttaessa ammatillisen osaamisen myötä rakentuvasta kohtaamisesta korostuu yhtä tärkeänä työntekijän oman itsensä tunteminen sekä kehittäminen. Vilenin ym. mukaan etiikka sekä arvot ovat läsnä työntekijän oman minän tuntemisessa, jolloin vuorovaikutustyön keskeiseksi eettiseksi ohjenuoraksi voidaan nostaa ajatus siitä, että auttajana toimiminen vaatii, että auttaja itse voi ottaa apua tai hoitoa vastaan. Ihmissuhdetyössä vaarana on työntekijän väsyminen, katkeroitumisesta johtuva vallankäyttö, itsensä hylkääminen tai marttyyriksi ryhtyminen. Työntekijän on opittava myös puolustamaan sekä ilmaisemaan itseään ja pyytää itselleen. (Vilen ym. 2008, 95.) Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että työntekijän, auttajan on hyväksyttävä omat heikkoutensa sekä ihmisyytensä voidakseen käsitellä toisen ihmisen ongelmia. Mattila (2007, 34) sekä Hellsten (2001, 16-33) kiteyttävät tämän ajatuksen siihen, että toisen keskeneräisyyden kunnioittaminen sekä heikkouden hyväksyminen on sitä helpompaa, mitä rehellisemmin työntekijä osaa myöntää oman epätäydellisyytensä itselleen. Toisen heikkouden kohtaaminen on siis vaikeaa, jos emme ole hyväksyneet omamme, jolloin sen halveksuminen voi näkyä asiakkaan halveksumisena.

Mattilan (2007, 34) sekä Hellstenin (2001, 16-33) mukaan itsensä tutkimiseen sekä tuntemiseen liittyy myös auttamisen syyt sekä motiivit. Auttajan on hyvä ymmärtää oman toimintansa syyt, minkä myötä asiakkaan auttaminen sekä kohtaaminen voi olla rehellistä sekä aitoa. Työntekijällä voi esimerkiksi olla auttamisen pakko, jolloin tämä ei voi kieltäytyä auttamasta. Pakonomainen auttaja voi olla toisen yläpuolella omaten oikeat vastaukset. Työntekijä ohjaa sekä neuvoo kantaen vastuun toisen asioista pitäen naruja omissa käsissään. Pakonomainen auttaja voi kokea olevansa epäonnistunut, jos hän ei kykene antamaan asiakkaalle valmiita ratkaisuja tai neuvoja asiakkaan tilanteeseen ja ongelmiin. Työntekijä voi myös ajatella, että mitä enemmän hän tekee asiakkaalle palveluksia, sitä paremmin hän toteuttaa auttamistehvänsä. Auttamisen pakko voi estää toisen ihmisen kohtaamista, sillä työntekijä ei pysty

kuulemaan tai näkemään toisen ihmisen todellisuutta. Työntekijä ei kestä neuvottomuutta, eikä hän kunnioita asiakkaan elintilaa, oikeutta päättää omista asioistaan. Auttaja ei salli asiakkaan tekevän työntekijän mielestä vääriä ratkaisuja, jolloin asiakas ei saa tehdä omaa elämänsä koskevia päätöksiä tai kantaa asiakkaalle kuluvaan vastuuta elämästään. Työntekijä saattaa tehdä työtä auttaakseen itseään kokemalla itsensä esimerkiksi tarpeelliseksi, jolloin toiminnan keskipiste ei ole enää asiakas. Tämän vuoksi auttamisen rajojen hahmottaminen on tärkeää, mikä edellyttää itsensä sekä motiivinsa tuntemista. Todellisena ammattiauttajan tunnusmerkkinä pidetään siis nöyryymistä sekä tutustumista omaan rajallisuuteensa.

Tämän lisäksi ammattiauttaja osaa myös välttää oman elämäntarinan sekä menneisyyden vaikutuksen auttaessaan asiakasta. Joskus asiakas saattaa herättää auttajassa vahvoja tunteita, jotka kumpuavat auttajan omista elämäkokemuksista tai kipukohdista, jolloin työntekijä kokee asiakkaan tilanteen käsittelyn vaikeaksi tai epämukavaksi. Oman minän tunteminen sekä heränneiden tunteiden tiedostaminen, paikantaminen sekä niiden käsittely auttavat kohtaamaan toisen ihmisen kivut neutraalimmin. Työntekijän on tunnettava itsensä, jotta asiakkaan herättämille tunnetiloille sekä muistoille löytyy selitys, joka auttaa olemaan sinut oman menneisyytensä sekä elämän kanssa. (Mattila 2007, 29.) Aito ihmisen kohtaaminen synnyttää voimakkaita tunteita, joista osa voi olla vaikeita tai kielteisiä. Koska pyrimme välttämään hankalia asioita elämässämme, saatamme vältellä myös aitoa kohtaamista. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 211.)

Vuorovaikutukseen, auttamiseen sekä kohtaamiseen vaikuttavat työntekijän persoona sekä vuorovaikutuksessa syntyvät roolit. Vilenin ym. (2008, 78-79) mukaan rooli voidaan määrittellä persoonan ”minän” näkyväksi muodoksi, jota ihminen käyttää eri vuorovaikutustilanteissa. Roolit rakentavat sekä ilmentävät minuutta ja ovat samalla tärkeitä työvälineitä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Työntekijä omaa sekä työroolin että oman persoonan, jolloin itse-tuntemuksen kehittäminen sekä tietoinen pohdinta omista valinnoistaan ja toiminnasta lisää työntekijän kykyä aidompaan sekä luonnollisempaan vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Persoonan katsotaan siis olevan ammattiauttajan työväline, jota täytyy hallita, huoltaa ja tuntea. Hellsten (2001, 36-92) määrittelee vahvaksi auttajaksi sellaisen, joka kykenee hyödyntämään teoriaa sekä koulutusta kuitenkin korvaamatta niillä persoonaansa. Ammattirooli toimii työntekijän suojana, jottei tämä joutuisi liian lähelle asiakasta. Tällöin työntekijä on esimerkiksi ystävän roolin sijaan auttaja, jolloin kohtaaminen tapahtuu tarkoin rajatuissa puitteissa ja sille on tietty aika ja paikka. Työntekijä-asiakassuhteissa roolien tasapainottaminen on tärkeää samalla, kun auttaja ei unohda omaa ihmisyyttään, vaan kohtaa asiakkaan samalla tasolla asettumatta tämän yläpuolelle. Työntekijä ei piiloudu ammattinsa taakse, eikä hänen tarvitse olla etäinen ollakseen aidosti läsnä sekä välittää. Roolien merkitys kohtaamiselle tiivistyy ajatukseen, jossa vuorovaikutusta tapahtuu silloin, kun aito ihminen kohtaa aidon ihmisen pelkän ammatillisuuden kaavun sijaan. Samalla työntekijän on kyettävä

erottamaan, missä kulkee raja oman itsensä ja asiakkaan välillä. Asiakasta ei pidä päästää liian syvälle työntekijään itseensä, sillä auttamisammattissa olevan perustehtävä on pitää huolta itsestään ja voida hyvin.

#### 4.2 Fyysiset ja ulkoiset tekijät

Tässä luvussa syvennyn tarkastelemaan ulkoisia ja fyysisiä tekijöitä, jotka ilmentävät kohtaamisen olomuotoa ammatillisen osaamisen sekä toiminnan näkökulmasta. Kuten olen aikaisemmin maininnut, fyysiset tekijät ovat näkyvämpiä, mitattavissa olevia, konkreettisempia asioita. Niihin kuuluvat työntekijän ominaisuudet ja asennoituminen työtä tehtäessä sekä vuorovaikutusosaaminen. Ulkoiset tekijät sen sijaan määrittävät nimensä mukaisesti kohtaamisen tematiikkaa yleistettävämmällä tasolla auttajasta riippumatta. Ulkoiset tekijät ovat niin ikään mitattavissa sekä arvioitavissa konkreettisemmin ja niillä tarkoitan ammatillisia kompetensseja sekä teorioiden ja metodisuuden tuntemusta ja hallintaa käytännön työssä. Sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden on hallittava monia eri ydinosamisalueita eli kompetensseja tullakseen alan ammattilaisiksi.

Esimerkkinä viitataan tässä yhteydessä sosiaalialaan, jonka ammatillisen pätevyuden voidaan nähdä rakentuvan kolmesta ulottuvuudesta. Instrumentaalinen pätevyys tarkoittaa, että sosiaalityöntekijä hallitsee tietyt tiedot ja taidot sekä tuntee sosiaalialan keskeiset menetelmät ja periaatteet. Kommunikatiivinen pätevyys liittyy vuorovaikutustaitoihin ja ihmisen toiminnan ymmärtämiseen, kun taas itsereflektiivisessä ulottuvuudessa työntekijä tarvitsee sisäisiä malleja, sääntöjä sekä ajatteluvälineitä, joilla voidaan arvioida toiminnan sisältöä, seurauksia sekä mielekkyyttä. (Karvinen 1996, 19.) Myös korkeakoulupoliittisessa keskustelussa ovat korostuneet yhä enemmän konkreettinen sekä mitattavissa oleva osaaminen, jolloin myös sosiaali- ja terveysalan korkeakoulututkinnoissa osaaminen ilmenee oppimistuloksina. Oppimistulokset kertovat sitä, mitä oppija tietää, ymmärtää ja pystyy tekemään oppimisprosessin päätteenä. Ammattikorkeakouluopetuksessa korostuvat ammatillisten kompetenssien ohella sosiaaliset taidot ja esimerkiksi sosionomin tutkinnon suorittaneilta odotetaan monentyypisiä kompetensseja. Sosionomin ydinosamisen alueita ovat palvelujärjestelmän tuntemisen, kriittisen sekä osallistavan yhteiskuntaosaamisen sekä tutkimuksellisen kehittämisosaamisen ohella eettinen - ja asiakastyöosaaminen. Tulevilta sosiaalialan työntekijöiltä odotetaan siis tiedon hallintaa, ryhmänohjaustaitoja, vuorovaikutus- sekä reflektointivalmiuksia. (Rouhiainen-Valo, Rantanen, Hovi-Pulsa & Tietäväinen 2010, 11.)

Nämä ammatillisen ydinosamisen olettamukset ja odotukset heijastuvat siten asiakkaan ja työntekijän suhteisiin, työntekijän toimintaan sekä siihen, millaista asiakastyön tulisi olla. Kun sosiaali- ja terveysalan työstä puhutaan inhimillisenä vuorovaikutustyönä, korostuvat etenkin eettinen osaaminen, vuorovaikutustaidot sekä reflektointivalmiudet myönteisen ta-

pahtuman, vuorovaikutuksen, auttamisen tai asiakkaan kohtaamisen syntymiseksi. Pohjolan (1996, 57-85) mukaan tyypillisesti asiakastyö on ymmärretty yksittäisen asiakkaan sekä työntekijän väliseksi, kahdenkeskeiseksi kohtaamiseksi, jolloin kohtaamista on tarkasteltu vuorovaikutuksena, josta puhdistuvat molempien osapuolten tilanneyhteydet. Tällöin asiakkaan kohtaamista koskeva lähestymistapa on ottanut huomioon vain osan asiakkaasta, jolloin vuorovaikutuksen osapuolet irrotetaan taustatekijöistä sekä kontekstista. Nykyään asiakastyöhön liitetään aktiivisen tai kokonaisvaltaisen kohtaamisen käsite, joka karttaa perinteistä vastaanottomallia. Tällöin pyritään hahmottamaan asiakkaan kokonaistilanne, ottamaan vastuu asiakkaan asioista ja kohtaamaan asiakkaan asia kokonaisuutena eikä erillisinä ongelmina tai osakysymyksinä. Puhutaan tietynlaisen pyöröovisysteemin ehkäisemisestä, jolloin asiakkaan asiaan tartutaan siellä, missä se nousee ensimmäisen kerran esille sen sijaan, että asiakas jatkuvasti ohjataan vastaanotolta toiselle toisistaan erillisten ongelmien perusteella. Nykyään asiakkaan tilanteen ajatellaan olevan taustatekijöistä, elämäntilanteesta, asiakkaan lähtökohdista sekä yhteiskunnasta riippuvainen kokonaisuus, jossa asiakkaan elämää ei ole jaettu yksittäisiin ongelmiin.

Käsitän ammatillisten kompetenssien merkityksen kohtaamiselle tietynlaisena kohtaamisen laadun toiminnallisena kriteerinä sekä sen yleisenä määrittäjänä. Sisäisiin tekijöihin jaottelemani ammattietiikka sekä työntekijän tiedostettu moraaliohjailevat työn toimintaa mahdollisimman oikeamielisesti samalla, kun kompetenssien merkitys korostaa tiedon ja taidon merkitystä. Arvot määrittävät omalta osaltaan työn taustaa ja laatua, mutta pelkkä eettisten kysymysten tarkastelu ei sinänsä johda konkreettiseen toimintaan. Asiakastyön laadukasta tekemistä sekä osaamista ohjailevat yleiset ammatillisuutta määrittävät ehdot, jolloin työntekijä tarvitsee tuekseen teorioiden tuntemusta sekä erilaisia välineitä päämäärien saavuttamiseksi. Teorian käsite voi saada monenlaisia merkityksiä, mutta syvällinen käsitteen läpikäyminen on teoreettisen viitekehysten kannalta tarpeellista. Raunio (2004, 111-117) toteaa, että asiakkaan kanssa tehtävää työtä on vaikea sovittaa mihinkään teoreettiseen malliin, sillä työntekijöiden tietämys perustuu paljolti työkokemukseen koulutuksesta opittujen mallien tai metodien sijaan. Viittaan teorian käsitteeseen tarkoittaessani Raunioin (2004, 111-117) tavoin eri tieteenalojen, kuten sosiologian, psykologian tai sosiaalipsykologian, tuottamia teorioita, joilla voidaan valaista sosiaali- ja terveysalalla tavattavia ilmiöitä. Teorialla tarkoitan Raunioin tavoin myös esimerkiksi vuorovaikutusta arvioivien käsitteiden hallintaa.

Mönkkönen (2007, 28-29) kuvaa, kuinka hyödyllistä on esimerkiksi ymmärtää, miten kommunikatio asiakastilanteessa rakentuu, sillä vuorovaikutusosaamiseen kuuluu olennaisena kommunikoinnin sekä suhteiden luomisen taidot. Vilenin ym. (2008, 78-89) mukaan sosiaali- ja terveysalan laaja-alaiseen osaamiseen kuuluu kyky yhdistellä erilaisia osaamisalueita, jolloin asiakkaan kohtaamisessa asiantuntija hyödyntää esimerkiksi teorialtetta vuorovaikutuksesta soveltaen teorialtetta käytännöntaitoihin. Ammatillinen vuorovaikuttaja tarvitsee siis konk-

reettista tietoa vuorovaikutuksesta sekä sen menetelmistä voidakseen rakentaa sekä kehittää vuorovaikutusosaamista.

Vuorovaikutusosaaminen lukeutuu yhdeksi ammattilaisen osaamisedellytykseksi, jolloin ammatillisia piirteitä saava vuorovaikutus on yhteydessä asiakkaan kohtaamiseen. Hallitun sekä tiedostetun vuorovaikutuksen aikana voi tapahtua kohtaamista tai vuorovaikutuksen voidaan katsoa olevan väline, jolla kohtaaminen voidaan saavuttaa. Kauppilan (2006, 22-23) mukaan viestintä eli kommunikaatio on perusta ihmisen vuorovaikutukselle, mutta vuorovaikutusta voidaan kehittää myös muilla alueilla. Sosiaalisen kyvykkyyden kehittäminen kuuluu sosiaalisen vuorovaikutuksen taitoihin, mikä merkitsee esimerkiksi kykyä tulla toimeen muiden ihmisten kanssa. Sosiaalista kyvykkyyttä voi kehittää sekä kokemuksen että koulutuksen avulla. Kolmas tärkeä alue on sosiaalisen herkkyyden sekä havaitsemisen taito, joka tarkoittaa toisen tilanteen sekä aseman havaitsemista sosiaalisessa kentässä. Tällöin sosiaalinen havaitseminen sekä sanattoman viestinnän tulkinta auttavat ymmärtämään toista. Tähän liittyy läheisesti myös kyky kehittää empatiaa, joka on pitkälle vietyä yksi vuorovaikutuksen muoto ja jolla on ammattitaidollisia ulottuvuuksia. Koska empatia on toisen ymmärtämistä ja merkitsee kykyä asettua tunnetasolla toisen ihmisen tilanteeseen, sen voidaan suoraan nähdä auttavan ihmisen kohtaamisessa.

Vuorovaikutus on hyvin monitasoista ja Mönkkösen (2007, 16-17) mukaan on olemassa satoja erilaisia terapiamenetelmiä sekä ohjeita, joilla pyritään ratkaisemaan vuorovaikutuksen problematiikkaa. Ammatilliset toimintamuodot antavat työvälineitä asiakkaiden kohtaamiseen, mutta tietyt toimintamallit toimivat vain tietyissä tilanteissa, sillä kaikkiin ihmisiin ei voi soveltaa samoja menetelmiä. Jokainen vuorovaikutustilanne on erilainen, eikä ihmisten välisiin suhteisiin liittyviä asioita voida selittää pelkillä yksilön ominaisuuksilla tai työmenetelmien suorilla vaikutuksilla. Auttajalla ja asiakkaalla on oma tärkeä osuutensa vuorovaikutuksen onnistumisen kannalta. Jokainen ammattilainen kehittää oman näppituntumansa toisen ihmisen kohtaamisen dynamiikkaan oppien, mikä kussakin asiakastilanteessa on luontevaa tai sopivaa. Tällöin vuorovaikutuksen analyysi voi olla hyödyllistä, jolloin työntekijä voi tarkastella niin omaa kuin asiakkaan vuorovaikutustyyliä. Kauppila (2006, 52-53) esittelee erilaisia vuorovaikutuksen perus- sekä niistä johdettuja vuorovaikutusmuotoja, joita ovat muun muassa ohjaava-dominoiva, aggressiivis-uhmainen, alistuva-epävarma sekä ystävällis-joustava. Tyylien tunnistaminen sekä itsessä että toisissa auttaa parantamaan vuorovaikutusta.

Kauppilan oppikirjassa on paljon hyödyllistä tietoa vuorovaikutukseen liittyvistä teorioista sekä oman vuorovaikutuksen kehittämisestä, mutta tässä yhteydessä en koe tarpeelliseksi mainitsemieni vuorovaikutustyylien tarkempaa esittelyä. Tyylit kuuluvat olennaisesti vuorovaikutuksen muodostumiseen vaikuttaviin ominaisuuksiin sekä samalla siihen, kuinka ammattilainen asiakastaan lähestyy ja rakentaa vuorovaikutusta. Tyylien merkitys voidaan johtaa

myös siihen, millä tapaa työntekijä asiakkaansa vuorovaikutuksen kautta kohtaa. Onko työntekijä esimerkiksi helposti lähestyttävä, ystävällinen, ymmärtävä tai joustava edustaessaan Kauppilan (2006, 54-62) esittelemiä pehmeitä vuorovaikutustyyliä. Eri vuorovaikutustyylien ominaisuuksien kirjosta ammattilainen voi löytää itsestään negatiivisia, kehitettäviä piirteitä. Hän voi esimerkiksi huomaamattaan pyrkiä osoittamaan omaa pätevyyttään tai sitten toimia hyvinkin vakuuttavasti sekä suostuttelevasti. Työntekijä saattaa myös väheksyä itseään tai jopa alistua asiakkaan voimakkaammalle vuorovaikutustyyliin.

Vuorovaikutustyyliä voidaan myös liittää ihmisen ominaisuuksiin sekä asenteisiin työskennellessä asiakkaan kanssa. Sosiaali- ja terveysalan kirjallisuudesta voidaan havaita huomattava yhteys kohtaamisen onnistumisen sekä työntekijän ominaisuuksien ja asenteiden välille. Tällöin ammattilaisella on oltava tietynlainen asennoituminen sekä tietynlaisia ominaisuuksia, jotta asiakkaan todellinen kohtaaminen mahdollistuu. Aihetta käsittelevä kirjallisuus puhuu usein vuorovaikutuksesta sekä kohtaamisesta rinnakkain erottamatta niitä ollenkaan erillisiksi asioiksi. Kauppilan (2006, 70-72) mukaan onnistuneeseen vuorovaikutukseen tarvitaan hyvä yhteishenki samalla, kun saavutetaan positiivisia tuloksia. Hyvään vuorovaikutukseen vaikuttaa positiivinen, sosiaalinen kontakti, jossa toinen tulkitsee toisen kontaktirytyksen tai viestin myönteiseksi. Kauppila nostaa muiden tapaan luottamuksen, avoimuuden sekä rehellisyyden hyvän vuorovaikutuksen edistäjiksi. Syvälinen ihmisen ymmärtäminen edellyttää toisen tilanteen huomioon ottamista sekä kykyä kohdata hänet tunnetasolla. Mäkisalo-Ropponen (2011, 168) taas puhuu kohtaamisesta ikään kuin vuorovaikutuksen keinona, jolloin vuorovaikutustaitoja opitaan vain kohtaamalla ihmisiä oppimalla omista onnistumisista sekä epäonnistumisista. Mäkisalo-Ropponen nimeää kohtaamisen ja vuorovaikutuksen onnistumisen edellytyksiksi työntekijän taidon kuulla, nähdä sekä havaita sanallista sekä sanatonta viestintää. Työntekijän on opetettava taito olla läsnä ja eläytyä ymmärtääkseen asiakkaan viestiä. Kohtaamisen perusedellytyksiin kuuluu myös työntekijän ja asiakkaan tasavertaisuuden kunnioittaminen. Tällöin työntekijä ei voi määrittää, mikä on asiakkaalle parasta kysymättä sitä ihmiseltä itseltään.

Välittävissä ilmapiirissä on tärkeää olla ihminen ihmiselle antaen jokaiselle kuuluva, oma elintila. Aito kohtaaminen sallii erilaisuutta, toisistaan poikkeavia ja persoonallisia elämäntapoja, valintoja sekä pyrkimyksiä. Hyvä ja rakentava vuorovaikutus on mahdollista vain arvostavassa sekä kunnioittavassa ilmapiirissä, jossa toteutuvat jo aiemmin mainitut asiakastyön eettiset periaatteet. Mattila (2007, 15-24) korostaa kohtaamisessa tarvittavaa nöyryyttä, mikä ei kuitenkaan tarkoita itsensä mitätöimistä. Tällöin ammattilainen tiedostaa, että elämäntapa riippuu myös ihmisen hallinnan ulkopuolisista tekijöistä, jolloin huomista ei tiedä kukaan. Mattila korostaa, kuinka mahdotonta on päästä luomaan lämmintä, merkityksellistä sekä toista ihmistä tukevaa vuorovaikutusta ja kohtaamista, jos auttaja uskoo tai haluaa uskoa olevansa kaikkien sellaisten seikkojen yläpuolella, jotka ovat muodostuneet asiakkaan

elämän kompastuskiviksi. Jos auttaja siis uskoo voivansa estää sellaisten elämänmuotojen tulevan hänen kohdalleen, on hänen vaikea olla myötätuntoinen. Luottamus taas on toimintaa asiakkaan parhaaksi. Tämä tarkoittaa vaitiolovelvollisuuden ohella myös sitä, että asiakkaalla on oikeus siihen, että kun hänen asioitaan luvataan edistää, niin myös tehdään. Asiakkaan ei tarvitse ansaita tätä hyvällä käytöksellään, eikä asiakkaan tarvitse pelätä, ettei hänen asioitaan edistetä, jos asiakas ei miellytä työntekijää. Asiakas ei saa menettää hyvää palvelua työntekijän tunteiden takia, vaikka ne heräisivät vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Joskus hyvästä aikomuksesta huolimatta kohtaaminen voi epäonnistua. Tällöin omine tunteiden sekä tilanteen pohtiminen ja epäonnistumisen myöntäminen auttavat työntekijää kehittämään ominaisuuksiaan sekä taitojaan.

Toiselle ihmiselle on vaikea osoittaa arvostusta, jos koko ajan korostaa tietämystään, pätevyyttään tai asiantuntijuuttaan. Työntekijän asennoituminen merkitsee ominaisuuksien ohella. Jos työntekijä valitsee asiakkaan kohtaamiseksi ongelman kysyen vain siitä, hän saa vastaukseksi ongelman. Jos työntekijä taas on kiinnostunut asiakkaana olevasta ihmisestä ja hänen kertomuksestaan, työntekijä saa vastaukseksi kertomuksen. Mikäli ongelma on ihmisen kertomuksessa merkittävä, hän kertoo sen. Kun työntekijä pyytää koko tarinan, asiakkaan kohtaaminen on kokonaisvaltaisempaa. Hoito- ja auttamistyöntekijöiden keskeisiin osaamisvaatimuksiin tulee siis kuulua kohtaaminen, eli kyky olla aidosti läsnä, nähdä näkyvän taakse ja kuulla ihmisen todellinen viesti. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 172-196.)

Aidon läsnäolon, kuuntelun sekä ennen kaikkea inhimillisyyden korostaminen kuuluvat siis ammattilaisen vaalittaviin ominaisuuksiin. Työntekijän inhimilliset piirteet näyttäisivät jopa jättävän työn ammatilliset piirteet taka-alalle. Mattila (2007, 12-13) toteaaakin, ettei ammatillisuus sinänsä auta kohtaamisessa, vaikka ammatitaidosta sekä tiedosta on hyötyä. Jos sen ohessa ei kuitenkaan ole ihmisyyttä, kohtaaminen epäonnistuu. Tällöin työntekijä saattaa käyttää ammatillisuutta turvana, ikään kuin verhona, jonka taakse työntekijä piiloutuu. Vaarana on, että asiakkaita tavattaessa näkyy vain ammatillisuus, eikä lainkaan ihmistä, jolloin kohtaamista ei tapahdu. Kohtaaminen on käymistä kohti toista ihmistä, ja kaikki ihmisten välinen kohtaaminen voi tapahtua vain ihmisyyden välityksellä. Suorituskeskeisyys on unohdettava kohtaamisen aikana, sillä ei ole olemassa oikeita sanoja, jotka kuuluu sanoa, eikä yleispäteviä ohjeita, joiden avulla kuka tahansa pääsee ahdingosta. Jos työntekijällä on vastaukset valmiina tai hän jatkuvasti miettii neuvoja, joita voisi antaa, työntekijä ei kykene kuulemaan toisen sanottavaa. Aidon kohtaamisen tila syntyy, kun ihmisten elämänpiirit saavat kosketuspinnan keskenään. Työntekijän yritykset ymmärtää asiakasta vievät usein harhaan, sillä ne merkitsevät toisen ihmisen kokemuksen sekä hänen viestin kuulemista auttajan kokemuksen kautta. Kohtaaminen tapahtuukin vakavasti ottamisen, läsnäolon ja jakamisen kautta pelkän ymmärtämisen sijaan.



### 4.3 Dialogisuus ja oleminen kohtaamisessa

Sekä kohtaaminen vuorovaikutuksen muotona että kohtaaminen vuorovaikutuksen kautta tapahtuvana tavoitetilana saavat toisenlaisen perspektiivin kun tarkastelen kohtaamista dialogin sekä olemisen kautta. Aikaisemmin tarkastelin kohtaamista sekä sen tavoittelua ammatillisesta näkökulmasta, jossa korostui työntekijän ammatillinen panos asiakkaan kohtaamisen onnistumiseksi. Tässä luvussa keskityn tarkastelemaan kohtaamista ikään kuin asiantuntijuudesta sekä ammatillisuudesta irrotettuna tapahtumana.

Asiakkaan kohtaaminen vuorovaikutuksen kautta on Mattilan (2007, 33) mukaan sitä, kun ihminen asettuu kasvokkain toisen ihmisen kanssa jakaen ihmisyyden sen iloineen ja kipuineen. Kohtaamista ei voi opetella kirjoista, eikä siihen voi pakottaa toista tai itseään. Sitä ei voi suorittaa, vaan kohtaaminen toteutuu olemalla. Kohtaaminen on rohkeutta asettua todelliseen vuorovaikutukseen. Se on pysähtymistä, viipymistä sekä yhdessä kulkemista vuorovaikutuksessa. Kohtaamisessa unohtuvat opit sekä monimutkaiset teoriat, jolloin se on yksinkertaista, mutta usein kohtaamisesta tehdään monimutkaista. Hellstenin (2001, 30) sanoin koulu- ja pätevyys eivät tee ihmisestä pätevää. Mäkisalo-Ropponen (2011, 7) taas toteaa, että aito kohtaaminen on asia, jossa kukaan ei voi olla täysin valmis ja vaikka sitä voidaan oppia ja opetella, keskeneräisyys on aina läsnä.

Ihminen luulee helposti tietävänsä toisen elämästä omasta elämästään käsin, sillä työntekijän elämäntarinassa voi olla jotakin samantapaista, kuin asiakkaan tarinassa. Sekä asiakas että työntekijä muodostavat kuitenkin henkilökohtaisen, oman kokonaisuutensa, jossa asiat liittyvät eri tavoin toisiinsa. Mitä enemmän työntekijä siis luulee tietävänsä toisen tarinasta, sitä vaikeampi tarina on todella kuulla ja ymmärtää. (Mattila 2007, 17.) Kohtaamiseen kuuluu olennaisesti toisen kuuntelu sekä toisen ajatusten arvostaminen. Omat ajatukset ja erityisesti toisen synnyttämät muistiassosiaatiot saavat meidät usein kuuntelemaan itseämme, jolloin todellisen kuulemisen este on kuuntelijan sisäinen hälinä. Tämän vuoksi vuorovaikutuksessa on tärkeää olla välillä vain hiljaa, siirtää omat ennakkokäsitykset sivuun sekä kiinnittää sellaisiin asioihin huomiota, joita ei tavallisesti huomioida kohtaamisen toteuttamisessa. (Väisänen ym. 2009, 19-20.)

Kun kohtaaminen rinnastetaan vuorovaikutukseen, kohtaamisessa voi tapahtua jotakin, mutta tietynlaisesta tapahtumasta voi myös seurata kohtaaminen. Kohtaamisen käsite liittyy olemiseen sekä ammatillisuuden toissijaiseksi jättämiseen, johon voidaan yhdistää käsite dialogista. Dialogi voidaan ajatella tietynlaisena ammatillaisen vuorovaikutustapana ja keinona kohdata ihmistä, mutta äärimmillään sen merkitys ylittää ammatillisuuden sekä asiantuntijuuden rajat. Esitellessään erilaisia vuorovaikutustyyplejä Kauppila (2006, 68) mainitsee refleктоivan vuorovaikutustyylin, josta löytyy dialogiselle orientoitumiselle tyypillisiä ominaisuuksia. Ref-

lektoiva vuorovaikutustyyli on pehmeä tyyli, jossa vuorovaikuttaja on pohtiva, harkitseva ja siinä tapahtuu miettimistä sekä toisen esittämien näkökulmien arviointia. Tällöin ihminen on luovassa tilassa tiedostaen, että asian ratkaisuun voi liittyä erilaisia seikkoja, tietoa ja tekijöitä. Vuorovaikutustilanteessa tämä ilmenee haluna peilata omia näkemyksiä sekä mielipiteitä toisen mielipiteisiin. Toimija tunnistaa mahdollisuuden olla sekä oikeassa että väärässä ja suosii erilaisia ongelmanratkaisuvaihtoehtoja, jossa monet tiet voivat johtaa onnistuneisiin tuloksiin. Refleктоiva ihminen voi olla asiantuntijaroolissa, mutta hän ei esitä omia ajatuksiinsa kovina totuuksia, vaan ottaa huomioon keskustelukumppanin emotionaalisen puolen. Vuorovaikutustyylin ydin on kokeilla sekä heijastaa omia näkemyksiä toisen asenne- ja arvotautaan vasten.

Hyvä kohtaaminen ei synny itsestään ja se vaatii ponnistelua. Dialogin voidaan ajatella olevan se menetelmä, jonka kautta kohtaaminen tapahtuu. Tällöin kohtaamiseen pyritään dialogin avulla ja dialoginen kohtaaminen voidaan ymmärtää ikään kuin kohtaamisen sisällön ideaalina. (Wihersaari 2010, 114-119.) Dialogi on kaiken vuorovaikutuksen ydinaluetta, mutta dialogisuus ei kuitenkaan ole itsessään tekniikka, vaan pikemminkin kehittyvä asenne tai muutosprosessi, joka parhaimmillaan muuttaa, rikastuttaa ja avartaa työntekijän persoonallisuutta (Väisänen ym. 2009, 11). Näin olen refleктоiva vuorovaikutustyyli auttaa ammattilaista ikään kuin kulkemaan kohti dialogisuutta, jossa asiantuntijan rooli tai asema hiljalleen hiipuu. Väisänen ym. (2009, 11) mukaan dialogia voidaan ajatella ikään kuin tilana, jossa tapahtuu vuorovaikutusta sekä kuuntelua. Se on keskusteluyhteys, jossa jokainen arvostaa toinen toistaan jokaisen mielipiteen ollessa arvokas. Keskustelun avoimuus mahdollistuu dialogin avulla.

Kauppilan käyttämä käsite refleктоivasta vuorovaikutuksesta vastaa vuorovaikutuksessa tapahtuvaa dialogia saaden kuitenkin ammatillisia vivahteita, jolloin dialogisuutta tai dialogin tai sen kaltaisen vuorovaikutustyylin käyttöön liittyy ammatillisen osaamisen piirteitä. Dialogia voidaan kuitenkin viedä pidemmälle. Mönkkönen (2007, 94-102) puhuu dialogisesta orientaatiosta, jossa pyritään etsimään jotakin todellisuuden osaa, uutta ymmärrystä, jota ei voi saavuttaa yksin. Asiakastyön vuorovaikutuksessa dialogiksi voidaan kutsua vain sellaisia tilanteita, joissa todella avautuu kokonaan uusia perspektiivejä tarkastella tilannetta. Tällöin työntekijän on uskallettava heittäytyä epävarmuuden tiloihin, joissa kumpikaan ei välttämättä tiedä, miten asioiden tulisi mennä tai mistä on edes kysymys. Dialoginen ymmärtäminen ei ole vain toiseen samaistumista tai asiakkaan ymmärtämistä, vaan uuden alueen löytymistä oivallusten sekä yhteisen ihmettelyn kautta. Pitkänen (1996, 58-59) kuvaa dialogista tilaa tilaksi, joka on parhaimmillaan sitä, että molemmat osapuolet kokevat ylittävänsä kapasiteettinsa ja rajansa. Tässä tilassa tapahtuu uuden oivaltamista ja dialogisen tilan syntymiseksi on muutettava omaa maailmankuvaansa, tehtävä omasta ajattelusta liikkumiskykyisempää. Mönkkösen (2007, 28-34) mukaan dialogisessa vuorovaikutuksessa kukaan ei voi tarkkaan ennustaa dialogisen hetken syntyä tai milloin jotakin merkittävää tapahtuu ihmisten välillä. Dia-

logi on kohtaamista, jossa tapahtuu rooleja ylittävää toimintaa, jossa tunnustetaan useiden ajattelutapojen olemassaolo. Koska auttamisen eettisyys perustuu kriittiseen ajatteluun, dialogisen kohtaamisen voidaan ajatella omalla tavalla olevan myös eettisten periaatteiden soveltamista käytäntöön.

Ei ole olemassa mitään, minkä varaan voisi rakentaa toisen ihmisen kohtaamisen (Väisänen ym. 2007, 15). Näin ollen dialogisessa suhteessa ihminen ei ole osoitettu tai määritelty ja suhteessa on vain ihmisen läsnäolo (Toikkanen 1996, 84). Dialogin toteutuminen edellyttää vuorovaikutuksen vastavuoroisuutta, jossa vallitsee molemminpuolinen ymmärrys (Mönkkönen 2007, 16). Näin ajateltuna asiakkaan täydellinen kohtaaminen ei voi olla täysin riippuvaista asiantuntijan panoksesta, tiedoista sekä taidoista, jolloin ammatillinen asiakkaan kohtaaminen muuttuu inhimilliseksi ihmisen kohtaamiseksi. Keskinäisessä vuorovaikutuksessa eivät toimikaan auttaja sekä asiakas, vaan kaksi ihmistä. Toikkanen tarkastelee artikkelissaan hoitotyön dialogisuutta Buberin (1993) ajattelun avulla (ks. Toikkanen 1996, 83-87). Ydinajatuksena on, että on olemassa kaksi minän tietoisuutta Minä-Sinä-yhteys sekä Minä-Se-suhde.

Minä-Sinän minä on toinen kuin Minä-Se-suhteen minä, ja sanaparit ilmaisevat ihmisen olemisen muodostumista näiden kahden erilaisen suhteen kautta. Ne ilmaisevat kahta erilaista maailmassa olemisen tapaa, jossa Minä-Sinä-yhteys on ihmisen alkuperäisin tapa olla olemassa. Minä-Sinä-yhteys on välitön, eikä niiden välillä ole mitään käsitteitä, ennakkotietoa, kuviteltua tai pyrkimyksiä. Minä-Se-suhde ei ole edellisen tavoin dialoginen yhteys ja se merkitsee ihmisen yksilöllisyyttä sekä erillisyyttä ja se on kulttuurin kehittymisen tuotos. Toinen ihminen kohdataankin Minä-Sinä-yhteyden dialogissa, minkä myötä ihminen tulee persoonaksi. Minä-Se-suhteessa ihminen on yksilö, joka on erillinen suhteessa maailmaan ihmisen pyrkiessä saamaan maailman järjestetyksi sekä hallittavaksi havainnoiden, analysoiden sekä reflektoiden, mikä on este kohtaamiselle. Kohtaamisessa katoavat osat ja osien merkitykset, jolloin on vain kaksi ihmistä, jotka kohtaavat toisensa.

Pitkälle vietyä Buberin ajattelun sekä dialogisuuden myötä potilaalta katoaa diagnoosi, eikä hoitajalla ole erikoisalaa. Tällöin kokonaisvaltaisessa dialogissa ei oteta huomioon vain tiettyjen osa-alueiden kuten fyysisten, psyykkisten, sosiaalisten, henkisten tai hengellisten tarpeiden täyttyminen. Sen sijaan kokonaisvaltaisuuudessa on kysymys asenteesta siitä, miten toinen ja maailma saa olla olemassa. Se, mitä ihminen kulloinkin tarvitsee ja miten ihmistä voidaan auttaa, ymmärretään vasta kohtaamisessa. Näin hoitajan tarkoitus kohtaamisessa on olla toista varten, auttaa. Dialoginen kohtaaminen on eettinen valinta, joka on yksittäisen työntekijän henkilökohtainen valinta omassa elämässään sekä ammatissaan. Näin ollen kohtaamisessa voisi toteutua Minä-Sinä-yhteys, sillä dialogisuus ei ole vain puhetta tai oikeita sanoja sekä toimintaa, vaan se on yhteistä arkista elämää hoitotilanteissa. (Toikkanen 1996, 87-88.) Toikkanen puhuu artikkelissaan hoitotyöstä, mutta dialogin sekä olemisen ajatus Buberin ajatte-

lussa koskettaa yhtäläisellä sosiaalialalla tehtävää asiakastyöstä. Toikkasen (1996, 84-85) mukaan hoitajilla on tietty rooli, johon koulutuksella on tähdätty, mikä synnyttää Minä-Se-suhteita. Tällöin ammattilaisille on opetettu, miten potilas on kohdattava, kuinka asiantuntijoiden on käyttäydyttävä suhteessa potilaaseen, omaisiin sekä työtovereihin ja mistä on lupa puhua ja mistä ei. Dialogisesta lähtökohdasta tarkasteltuna tämä kaikki peittää hoitamisen ydintä. Toikkanen kuitenkin kysyy, missä määrin dialoginen, roolit ylittävä kohtaaminen on mahdollista. Jos Minä-Sinä-yhteydessä ihminen on persoona, voivatko potilas ja hoitaja tällöin olla vain persoonia, kun toinen osapuoli on autettava. Onko dialoginen suhde todellinen vain, kun suhteessa on kaksi ihmistä, joita ei ole määritelty rooleihin.

Äärimmillään dialogi sekä oleminen poistavat täysin ennalta määritetyt roolit tai ylipäätään kaiken ennakkotiedon- tai luulon vuorovaikutuksesta. Tämä tarkoittaa sitä, ettei työntekijän nähdä hallitsevan käsillä olevaa tilannetta viemällä sitä ammattilaisen keinoin johonkin suuntaan. Asiantuntijuus katoaa, kun ammattilaisen viitta riisutaan, jotta työntekijä näkisi asiakkaan, toisen ihmisen oman ihmisyytensä kautta. Minä-Sinä-yhteydessä toinen on ihminen, josta työntekijä ottaa selvää, Minä-Se-suhteessa työntekijällä on jo jokin olettaus ihmisestä suhteessa itseensä. Työntekijän ja asiakkaan, tai tässä yhteydessä kahden ihmisen välillä, on jo jotakin, mikä vaikuttaa vuorovaikutukseen ja kohtaamiseen. Kohtaamisen dialogisen piirteen ytimen voisi kiteyttää Buberin (1993) sanoihin: (ks. Toikkanen 1996, 88) ”Jos kuljemme tietä ja kohtamme ihmisen, joka on tullut meitä vastaan myös tietä kulkien, me tunnemme vain meidän osamme tiestä, emme hänen. Hänen osansa elämme vain kohtamisessa.” Buberin ajattelua ei voi ymmärtää mekaanisena tai opeteltavana taitona, jonka avulla saavutetaan tietty päämäärä. Minä-Sinä-kohtaamisen malli ilmentää aidolle kohtamiselle asetettuja vaatimuksia, kun Buberin dialogissa tapahtuva kohtaaminen on aidon kohtamisen ideaali. Tällöin aito kohtaaminen vain tapahtuu. Sille voi olla avoin, mutta kohtamista ei voi pakottaa tai hallita. (Wihersaari 2010, 282.)

Lopuksi mainitsen vielä kristillisen näkökulman kohtamisen toteutumisesta olemisessa, jossa kohtaaminen saa uuden, ihmisistä riippumattoman tason. Hengellisessä kohtamisen ulottuvuudessa ihminen on Hellstenin (2001, 54-60) mukaan auttamistapahtuman välikappale, jossa hän saa ikään kuin ihmetellä Jumalan toimintaa omassa itsessään. Jumala voi toimia ihmisessä ja hänen alitajunnassaan, jossa kohtaaminen toteutuu olemalla. Olemisen sijaitsee alitajunnassa ja tulee sieltä käsin tietoisuuteen vasta, kun auttaja tai työntekijä uskaltaa luopua kontrolloidusta auttamistapahtumasta lopettaen tilanteen hallitsemisen. Tämän myötä auttaja alkaa kuunnella ja olla läsnä, jolloin alitajunta aktivoituu tuottaen luovaa, uutta tietoa. Ihminen ei itsekään välttämättä tiedä Jumalan puhuvan alitajunnassaan Jumalan puheen synnyttäessä uutta tietoa. Näin kohtaaminen siirtyy uudelle tasolle, jolloin tieto yllättää sekä auttajan että autettavan. Pyhä henki on läsnä jokapäiväisessä ihmisen toiminnassa ja sitä mukaa myös kohtamisessa, jossa molemmat osapuolet pyrkivät vilpittömään totuuteen. Tätä

voidaan kutsua myös intuitioksi, mikä merkitsee syvempää tietoa ihmisestä ja hänen tilanteestaan. Intuitiossa alitajunta tulee kuulluksi tuottaen viisautta, joka ohjaa ihmistä oikeaan suuntaan. Ihmisen toiminnan takana on kuitenkin lopulta Jumala. Intuitio voidaan myös irrottaa hengellisyydestä, jolloin se merkitsee Vilenin ym. (2008, 83) sanoin aavistusta, vaistoa, tunnetta, valonnopeudella tapahtuvaa oivallusta tai samalla aaltopituudella olemista. Ihminen voi kokea, että hän ymmärtää toista ihmistä ja kykenee ennakoimaan hänen tekojaan, jopa käsittämättömällä tavalla. Intuitiivinen yhteys voi tehdä vuorovaikutuksesta helppoa ja synnyttää osapuolten välille yhtenäisyyden tunteen.

#### 4.4 Yhteenveto teoreettisesta viitekehystä

Aikaisempia tutkimuksia käsittelevästä osuudesta voidaan huomata esimerkiksi opinnäytetöiden toistavan teoreettisessa viitekehyksessä selvinneitä kohtaamisen ominaisuuksia. Niissä korostuvat kohtaamisen onnistumiselle välttämättömiksi määritellyt tekijät, kuten eettisyys, asiakaslähtöisyys sekä asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen huomioon ottaminen. Työntekijöiden käsitykset tarvittavista taidoista, ominaisuuksista sekä välineistä hyvän ja aidon kohtaamisen rakentumiselle viittaavat kohtaamiseen, jolla tarkoitetaan tiettyjen keinojen sekä asennoitumisen myötä tavoiteltavaa tapahtumaa, jolla on asiakkaan kannalta myönteinen vaikutus tai lopputulos. Toisin sanoen, jotta työntekijä onnistuu kohtaamaan asiakkaat, on hänen toimittava tietyllä tavalla.

Hännisen tutkimuksesta selviävät kohtaamisen eri tasot taas kertovat, mitä työntekijä asiakkaan mielestä tekee ja miten hän toimii kohtaamiseksi määritellyn tapahtuman aikana. Tällöin työntekijän toiminta sekä käyttäytyminen määrittävät, millä kohtaamisen tasolla eli kuinka laadukkaasti asiakas on otettu huomioon. Leppäsen tutkimus osoittaa, että kohtaamista voidaan myös tarkastella näkökulmasta, jossa ympäristön ja kehysten luomat odotukset sekä oletukset vaikuttavat asiakkaan kohtaamiseen. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijän toimintaan tietyssä tilanteessa vaikuttavat myös ympäristö sekä ulkopuolelta hyväksytyt arvot, säännöt sekä toimintaperiaatteet. Työntekijä on kohtaaja, joka kohtaa asiakkaitaan tietyn kehyksen läpi, mikä voidaan rinnastaa myös edellisissä luvuissa mainittuihin rooleihin. Tällöin työntekijä voi ottaa auktoriteetin, asiantuntijan tai tietäjän roolin tai edustaa instituutiota. Ammatillisessa roolissa hoidetaan vain työn käytännöt, joilla asiakkaalle annetaan tiettyjä palveluita tai sitten asiakkaan elämä voidaan ottaa huomioon kokonaisvaltaisemmin. Kehykset vaikuttavat niin ikään kohtaamisen laatuun.

Edellisten lukujen perusteella kohtaamisen voidaan ymmärtää kietoutuvan joko ammatilliseen toimintaan tai ihmisyyden ohjailemaan tapahtumaan. Kohtaaminen on sekä vuorovaikutuksen muoto että vuorovaikutuksen kautta tapahtuva tavoite tai lopputulos. Ihmisen auttaminen tarkoittaa itsessään ihmisen kohtaamista, mutta kohtaamisella voidaan edistää avun antamis-

ta. Toisaalta kohtaaminen on ikään kuin ammattilaisten käyttämä tekniikka, jolla asiakkaiden tai potilaiden asioita voidaan edistää ymmärtämällä asiakkaan sen hetkinen, kokonaisvaltainen tilanne mahdollisimman hyvin. Asiakkaan oikeaoppinen kohtaaminen on asiantuntevan ammattilaisen vastuulla, joka ottaa työssään huomioon niin eettiset kysymykset, itsensä tuntemisen ja roolinsa sekä paikkansa tiedostamisen kuin vaaditut osaamisen tasot tietojen, taitojen sekä teorioiden ohella. Tällöin myös yhteiskunnan vaatimukset koulutuksen tasoissa sekä osaamisvaatimuksissa heijastuvat työntekijän ammatillisuudessa, joka on määritelty esimerkiksi yleisissä koulutusta koskevissa tavoitteissa. Kun asiakkaita kohdataan, se tehdään käyttäen ammattilaisen kykyjä. Kohtaaminen on ikään kuin suoritettava toimenpide positiivisen tapahtuman tai auttamisen syntymiseksi. Toisaalta asiantuntija voi ammattitaidollaan saavuttaa lopputuloksen, jossa asiakas tulee kohdatuksi eli kuulluksi, ymmärretyksi tai autetuksi. Kohtaaminen asenteellisena ja välineellisenä toimintana on eri asia, kuin ammattitaidollisin sekä vuorovaikutuksen keinoin saavutettu päämäärä tai lopputulos.

Vastakohtaksi ammattilaisesta riippuvalle kohtaamiselle nousee olemisen, ihmisyyden sekä tietämättömyyden ulottuvuus. Tällöin ammatillisuus sekä asiantuntemus jäävät toissijaisiksi seikoiksi, jolloin työntekijä nähdään yhtä keskeneräisenä, epätäydellisenä ja heikkona kuin asiakaskin. Ajatuksena on, ettei ammatilliseen viitan alle piiloutunut työntekijä voi aidosti kohdata toista ihmistä olematta itse lopulta vain ihminen. Kohtaaminen syntyy vasta, kun kasvokkain olevat ihmiset ovat aitoja. Ammatillisuus voi peittää ihmisyydelle kuuluvien tarpeiden sekä ihmisen todellisen viestin havaitsemisen. Dialogisessa kohtaamisessa unohdetaan parhaimmillaan kaikki, mikä määrittää toista ihmistä. Tällöin korostuu tietämättömyyden tila, jossa ymmärrys rakentuu yhteisesti luodun, uuden tiedon kautta. Kohtaamiseen ei tarvita ennakkotietoa tai ennakkokäsityksiä, oppeja tai ammattilaisen metodeja. Kohtaaminen on todellista vasta, kun se tapahtuu ihmisyyden välityksellä. Ammattilaisen ja asiakkaan asetelma nähdään epäaidommaksi, kuin kahden ihmisen suhde. Silloin vuorovaikutuksessa vallitsee ennalta määriteltyjä suhteita ja oletamuksia, jotka voivat vääristää tilannetta, ymmärrystä, tarpeita, tarkoituksia, avunantoa ja kohtaamista. Ajatuksena on, ettei kohtaamisessa tarvitse yrittää, eikä sitä pidä suorittaa. Kohtaaminen tapahtuu kuin itsestään, jos osapuolet malttavat vain olla tilanteessa työntekijän kuunnellessa ja ollessa läsnä. Tällöin kohtaaminen ei ole tekniikka tai vuorovaikutuksen muoto. Se on tila, jossa tapahtuu jotakin. Kohtaaminen välineenä tai tilana on toisaalta aktiivista, työntekijän panoksesta riippuvaa, mutta samalla passiivista, luonnostaan tapahtuva, ihmisten välinen olomuoto. Kohtaamiselle voidaan määritellä ehtoja, mitä sen tulisi pitää sisällään ja mitä sen tulisi olla, mutta samalla se on joka kerta aivan uusi kokemus tai tapahtuma, jonka suuntaa ei voi ennakoita. Se on olemisen ja oivaltamisen hetki, mutta samalla aktiivista yrittämistä tehdä asiakkaan parasta.

## 5 Tutkimuskysymyksistä kertomusten analyysiin

Tässä luvussa esittelen tutkimustehtävää määrittävät tutkimuskysymykset ja tutkimusaineiston sekä sen analyysimenetelmän ja tuon esille tutkimukseni kannalta olennaisia eettisyyteen sekä luotettavuuteen liittyviä huomioita. Ennen aineiston purkamista käsittelevää alalukua pohdin lyhyesti sitä, mitä kertomukset ovat ja kuinka kertomus voidaan erottaa muunlaisesta tekstistä eli toisin sanoen esittelen kertomuksen teoriaa.

### 5.1 Miten ja millaisilla kertomuksilla työntekijät rakentavat kohtaamista

Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia ja selvittää sosiaalialalla käytettävän kohtaaminen-sanan ilmenemistä sekä olemusta. Tutkimuksen pääpaino on kohtaamisen tulkitsemisessa sekä sen etsimisessä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kirjoittamista kertomuksista, jotka perustuvat heidän omakohtaisiin kokemuksiinsa erilaisilta työkentiltä. Tutkimuksessani pyrin siis selvittämään, mistä sosiaali- ja terveysalalla voidaan puhua, kun puhutaan kohtaamisesta työntekijän perspektiivistä käsin. Näin ollen tavoitteena on kartoittaa sekä selvittää, mitä kaikkea kohtaaminen voi olla tai tarkoittaa. On myös mielenkiintoista nähdä, haastavatko kertomuksissa ilmenneet seikat kohtaamisesta teoriaa, eli tukevatko työntekijöiden kertomukset oppikirjoista saatavaa käsitystä kohtaamisen rakentumisesta sekä tapahtumisesta.

Kertomuksen analyysitekniikoiden avulla etsin tarinoista kohtaamiseen viittaavia tapahtumia, toimintoja tai tilanteita. Apon (1990, 62) mukaan kertovia tekstejä analysoimalla pyritään selvittämään myös ilmiöitä, joita ei voi teksteissä välittömästi havaita. Tällöin kertomuksen katsotaan ilmentävän tuottajiansa ajattelua, maailmakuvaa, käsityksiä ja mielikuvia. Näin ollen tarkoitukseni ei ole esimerkiksi kohtaaminen-sanan määrällinen etsiminen eri tilanneyhteyksissä, vaan pikemminkin löytää merkityksiä kohtaamisesta tarinoiden takaa. Kertomuksen aihe tai se, miksi kertoja haluaa jakaa juuri sen tarinan, ei ensisijaisesti liity juuri kohtaamisesta kertomiseen. Kertomuksesta ei välttämättä tule merkittävä tai kertomisen arvoinen juuri siitä syystä, että kertoja haluaisi painottaa tarinaansa kohtaamisen näkökulmasta tai määrittäläkseen oman näkemyksensä kohtaamisesta. Tarinoista on kuitenkin mahdollista etsiä viestejä kohtaamisen paikantumisesta tai siitä, mitä kohtaaminen on ja milloin sitä tapahtuu. Tutkimuksen tarkoituksena ei ole jonkin absoluuttisen totuuden löytäminen tai sen lopullinen määrittelemine siitä, mitä kohtaaminen ilmiönä tai käsitteenä tarkoittaa. Tutkimuksen tarkoitus ei myöskään ole todistaa kohtaamista ilmentävää asiatilaa joko todeksi tai epätodeksi, vaan pikemminkin ymmärtää ja tutkia kohtaamista sille annettuina merkityksinä. Tutkimuskysymykset olen muotoillut seuraavasti:

Miten ja millaisilla kertomuksilla sosiaali- ja terveysalan työntekijät rakentavat kohtaamista kertoessaan työstä sekä työntekijänä olemisesta?

Mitä kertomusten kohtaamisissa tapahtuu?

## 5.2 Kertomuksen analyysi on laadullista tutkimusta

Toteutan tutkimukseni käyttämällä kertomuksia tutkimusaineistona. Tällöin tutkimuksen kohteina ovat kertomukset, joiden avulla ja niitä analysoimalla pyrin saamaan vastauksia tutkimusongelmaan. Tutkimustapa luokitellaan kuuluvaksi laadullisten tutkimusmenetelmien joukkoon. Eskolan sekä Suorannan (2003, 15-20) mukaan kvalitatiivisten eli pehmeiden tutkimusmenetelmien tunnusmerkkeihin kuuluu laadun painottaminen määrän sijaan. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään pieneen määrään tapauksia pyrkien analysoimaan niitä mahdollisimman perusteellisesti. Tutkijalla ei tarvitse myöskään olla lukkoon lyötyjä ennakkoolettamuksia tutkimuskohteesta tai tuloksista. Vaikka havaintomme ovat aina latautuneet aikaisemmillä kokemuksilla, niistä ei kuitenkaan muodosteta sellaisia asetelmia, jotka rajaisivat tutkimuksellisia toimenpiteitä. Eskola ja Suoranta painottavat, että tutkimuksen kuluessa tutkijan pitäisi yllättyä tai oppia ja löytää uusia näkökulmia eikä vain todentaa ennestään epäilemäänsä. Aineiston tarkoitus on vauhdittaa tutkijan ajattelua. Tällöin myös tutkimussuunnitelma parhaimmillaan elää hankeen aikana ja tutkimussuunnitelmaa tai jopa tutkimusongelman asettelua saattaa joutua aika ajoin tarkistamaan.

Laadullista tutkimusta ilmentää tutkimuksen vaiheiden, aineiston keruun, analyysin, tulkinnan sekä raportoinnin kietoutuminen yhteen, sillä tutkimusprosessia ei aina ole helppoa pilkkoa toisiaan seuraaviin vaiheisiin. Pelkistetyimmillään Eskola ja Suoranta(2003, 23-24) tarkoittavat laadullisella aineistolla aineistoa, joka on ilmaisultaan tekstiä. Tällöin myös tarinoiden sekä kertomusten teoreettista pohtimista käytetään tutkimuksellisenä resurssina esimerkiksi keräämällä tai lukemalla aineistoa. Tarina-aineiston voi myös kerätä olemassa olevista kirjoituksista, kuten lehtiartikkeleista, kirjeistä tai, kuten omassa tutkimuksessani, kirjoituskilpailuista, jotka vaativat vain keräämisen sekä teoreettisen jäsennyksen. Laadullinen tutkimus on siis sukeltamista kertomusten ja kertomuksellisuuden moniulotteisiin maailmoihin.

Tässä kohtaa on tarpeen korostaa, ettei kertomuksen analyysi tarkoita vain yhtä vakiintunutta metodologia, joka etenisi alusta loppuun valmiiksi sovittujen vaiheiden kautta. Tutkija voi soveltaa erilaisia käytössä olevia analyttisiä välineitä omaan aineistoonsa tavalla, joka perustuu tutkimuskysymyksiin. Aineistolähtöisen kertomuksen analyysi perustuu aina kykyyn tehdä erotteluja erilaisten kertomisen tapojen välillä ja aineistolähtöinen tulkinta voi perustua vain kertovan tekstin analyysiin. (Hyvärinen 2010, 90-91.)



### 5.3 Kirjoituskilpailut tutkimusaineistona

Tutkimusaineistona käytän vuonna 1997 Stakesin julkaisemaa ”Tähtihetki työssäni”-teosta, joka perustuu vuonna 1996 TERVE-SOS 96 tapahtuman alla pidettyyn kirjoituskilpailuun, jossa työntekijät kirjoittivat kokemuksista sekä hetkistä työssään. Tutkimusaineiston toisena osana käytän vuosien 2008-2009 Sosiaalitieto- sekä sen edeltäjän Sosiaaliturva-lehden järjestämien kirjoituskilpailuiden verkkojulkaisuja, jotka käsittelevät samaa teemaa tähtihetkistä sekä ilonaiheista sosiaalialan työssä. Aineiston jakautuminen eri vuosikymmenille antaa mahdollisuuden eri aikakausien tuomalle kertomusten kirjolle. Sekä kirjan että huomattavasti myöhemmin julkaistujen lehtikirjoitusten käyttäminen aineistokokonaisuutena varmistaa riittävän tekstijoukon eli tarpeeksi vaihtoehtoja, josta muodostan lopullisen aineiston rajauksen. Valitsin aineistoksi pelkästään kirjoituskilpailuiden julkaisuja työntekijöiden tarinoista. Aineisto on valmiina julkaistun kirjan sekä verkkolehden muodossa eikä sitä tarvitse erikseen kerätä. Kirjoituskilpailut kuuluvat joukkotiedotuksen sekä kulttuurin tuottamaan sekundaariaineistoon, jonka katsoin otollisimmaksi tavaksi tutkimusongelmani selvittämiseen. Eskolan sekä Suorannan (2003, 116-117) mukaan on järkevää turvautua juuri sekundaariaineistoon, kuin kerätä kokonaan uutta materiaalia, jolloin esimerkiksi haastattelusta tai muusta aineiston keruusta säästyneet voimat voidaan kohdistaa tulkinnalliseen työhön. Eskola ja Suoranta kehottavatkin tutkijaa miettimään, onko tutkimusongelma selvitettävissä jollakin muulla tavalla ja onko tutkimusongelma riittävän kattava, jotta empiirinen aineisto kannattaa kerätä.

Käytän tutkimusaineistonani aineistoa, joka koostuu työntekijöiden kirjoittamista kertomuksista. Näissä tarinoissa eri työkenttien edustamat työntekijät kuvaavat tavalla tai toisella työelämästä poimittuja, merkittäviä hetkiä, tapahtumaketjuja tai mieleen painuneita asioita tai oivalluksia, jotka ovat kertomisen arvoisia. Kaikkien kirjoituskilpailuiden aiheet oli rajattu tehtävänannoilla, joissa sosiaali- ja terveysalan työntekijöitä pyydettiin kirjoittamaan tähtihetkistään sekä ilonaiheistaan, siitä, mistä syntyy ilo, tyydytys sekä energia työssä. Kertomuksia on kaiken kaikkiaan 113, joista ”Tähtihetki työssäni”- kirja sisälsi 88 kertomusta. Sosiaalitieto- sekä Sosiaaliturva-lehtien molemmissa kirjoituskilpailuissa oli yhteensä 25 julkaistua tarinaa. Lopulliseen tutkimusaineistoon päätyi 26 kertomusta, joista 16 oli kirjasta ja yhdeksän tarinaa vuoden 2008 Sosiaaliturva-lehdestä teemalla ”Tähtihetkeni sosiaalialan työssä.” Vain yksi kertomus täytti rajausehdot vuoden 2009 verkkojulkaisusta teemalla ”Iloa sosiaalialan työstä.” Aineiston rajausperusteet muodostuivat seuraavasti:

Aineiston on täytettävä kertomuksen minimimääritelmä. Kirjoittajien ammattikirjoon mahtuvat niin lääkärit, perus-, kodin- ja lähihoitajat kuin sairaanhoitajat sekä sosiaalityöntekijät. Tämän vuoksi aineiston toinen rajausperuste kattaa kertomukset, joiden kirjoittajat ovat suorittaneet sosiaali- tai terveysalan korkeamman asteen tutkinnon, jolloin toisen asteen tutkinnon omaavat kertojat tai kirjoittajat jäävät pois. Tämä peruste rajaukselle on sama kuin raja-

tessani opinnäytetyön aihetta sekä tutkimuskysymyksiä. Päätin myös ottaa aineistooni niin sanotut epäselvät kertomukset, joiden sisällöstä tai nimimerkistä ei selviä kirjoittajien tarkka koulutusaste tai ammatti, jolloin niiden määrittäminen jää lukijan oman tulkinnan tai arvailujen varaan. Tämä valinta perustuu päätökseen joko jättää kertomukset tai huomioida ne aineistossa. Valitsin tarinat osaksi aineistoa, sillä niiden poisjättäminen saattaa jättää tarinat, joiden kaikki rajausehdot toteutuvat. Tiedostan myös mahdollisuuden, että epäselvät tarinat eivät toteuta toista rajausehtoa ja otan tämän seikan tarvittaessa huomioon tutkimuksen edetessä.

Kolmanneksi sivuutan tarinat, jotka kertovat omasta urasta, työelämän vaiheista tai alalle päättämisestä sekä tarinat, joissa kertojat refleктоivat tai muistelevat yleisesti työtään sekä toimintaansa. Hylkäsinkin myös kertomukset, joissa asiakassuhde syvenee ystävyudeksi ja kertomukset, joissa käsitellään johtamisen teemaa tai työyhteisöä sekä hyvää työilmapiiriä. Jätin pois kertomukset, jotka käsittelevät perheitä, niiden yhdistämistä tai erottamista sekä perheenjäsenten välillä tapahtuvaa kohtaamista ja kertomukset, jotka sijoittuvat lastensuojelun piiriin tai käsittelevät lapsen maailmaa. Yksittäisiin, pois sulkemiini tarinoihin kuuluvat edellä mainittujen ohella myös kertomukset teknisestä taidosta tai onnistumisesta teknisten välineiden korjaamisessa, omista vahvuuksista puhuvat tai niitä arvioivat tarinat sekä kertomukset, jossa nautitaan elämästä ja arjesta yleensä, tai kun traaginen tapahtuma saa kertojan arvioimaan omaa elämää.

#### 5.4 Subjektiiivisuus vaikuttaa kertomusten tulkintaan

Tutkimusta toteuttaessani otan huomioon Tuomen sekä Saarijärven (2002, 130-133) esittelemät hyvät tieteelliset käytännöt, joita ovat muun muassa riittävä viittaaminen aikaisempiin tutkimuksiin, huolellinen tutkimustulosten sekä käytettyjen menetelmien kirjaaminen sekä raportointi, joka ei ole harhaanjohtavaa tutkijan rehellisyyden sekä vastuun tutkimuksen vilpittömyydestä ollessa tutkijalla. Tutkimuksen luotettavuudessa korostuu taas tutkijan puolueettomuus, jolloin on aiheellista pohtia, miten tutkija kuulee sekä havainnoi eli tulkitsee tutkimusaineistoa, toisin sanoen, suodattuuko tiedonantajan kertomus tutkijan oman kehysten läpi. Eskolan ja Suorannan (2003, 210) mukaan tutkimuksen lähtökohtana onkin sen myöntäminen, että tutkija on tutkimuksessa keskeinen työväline. Kuten laadullisessa tutkimuksessa yleensä, myös kertomusten analysoinnissa painottuu oman tulkinnan sekä ennakkolehtämysten vaikuttaminen tutkimustuloksiin.

Apo (1990, 74) kysyykin, referoivatko kaikki tutkijat kertomuksia samalla tavalla, kuvaavatko he kertomusten tapahtumarakenteiden paikat samoin tai näkevätkö tutkijat kertomusten fiktiivisen maailman ulottuvuudet samalla tavalla siitä huolimatta, että kuvausta sekä jäsenystä ohjaa tietty menetelmä sekä käsitejärjestelmä. Apo painottaa, että tutkijan on perustelta-

va valintojansa sekä kuvaustapojansa järkevällä tarkkuudella, mikä tarkoittaa aineiston riittävä esittämistä tuomalla esille tekstejä, aiheilmaesimerkkejä, juoniselostuksia tai malliana-lyyseyä. Mäkelä (1990, 59) toteaaakin, että lukijalle on hyvä antaa mahdollisimman tarkka kuva niistä ajatusoperaatioista, jotka johtavat raportoituhiin tuloksiin. Mäkelä puhuu niin sanotusta intuition pakottamisesta vaiheisiin, jotta oman tulkinnan kulku voidaan asettaa sekä itsensä että lukijan nähtäväksi.

Tiedostan niin oman ymmärryksen kuin aikaisempien kokemusteni vaikuttavan tapaani tulkita tutkimusaineistoa sekä tätä kautta tulkinnan vaikutusta tutkimustuloksiin. Tuomen sekä Saarijärven (2002, 19) mukaan tutkimustuloksiin vaikuttaa myös se, millainen yksilön käsitys ilmiöstä on, millaisia merkityksiä tutkittavalle ilmiölle entuudestaan annetaan ja millaisia välineitä tutkimuksessa käytetään. Tutkija päättää tutkimusasetelmasta oman ymmärryksensä varassa, eivätkä tutkimustulokset näin ollen ole havaintomenetelmästä tai tutkijasta irrallisia. Tässä yhteydessä otan huomioon myös aineiston kokoa ja tutkimustulosten yleistettävyyttä koskevat seikat. Eskola ja Suoranta (2003, 61-65) esittävät, ettei laadullisen tutkimuksen aineiston koolla ole välitöntä vaikutusta tai merkitystä tutkimuksen onnistumisen kannalta. Aineiston tehtävä on ennemminkin toimia tavalla tai toisella tutkijan apuna rakennettaessa käsitteellistä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Näkökulmani onkin Eskolan sekä Suorannan tapaan, että kaikki laadulliset tutkimukset ovat tavallaan tapaustutkimuksia, joiden pohjalta ei ole tarkoitus tehdä samaan tapaan empiirisesti yleistettäviä päätelmiä kuin esimerkiksi tilastollisessa tutkimuksessa. Aineistosta muodostunut kokonaisuus synnyttää tapauksen, joka on esimerkkinä yleisestä.

## 5.5 Mitä kertomus on

Kertomusten kautta voimme ymmärtää ja hallita menneisyyttä. Se on tietämisen muoto, joka on tärkeä väline ihmisen ajallisuuden ymmärtämisessä. Kertomus on kommunikaation sekä vuorovaikutuksen väline, sillä kertomalla esimerkiksi jaetaan sekä tehdään ymmärrettäväksi kokemuksia. Kertomuksella on kulttuurisesti jaetut mallit, perinteet sekä lajityypit, jolloin se ei ole koskaan itsestään selvästi vain yksityinen, vaan se on kulttuurisesti jäsentynyttä silloinkin, kun kerrotaan yksityisimmistä kokemuksista. (Hyvärinen 2006, 1-3.) Tämä viittaa ilmaukseen kulttuurisesta tarinavarannosta, jossa yhteiskunnan mallitarinat toimivat resursseina kertomuksille, joita kokemuksistamme kerromme. Tällöin voimme ammentaa kertomamme esimerkiksi arkipäivän sanonnoista tai selityksistä, jolloin nämä julkiset tarinat voivat myös muovata todellisuutta. (Kujala 2007, 22.) Näin ollen kulttuuriset sekä kognitiiviset prosessit ohjailevat sekä kerrontaa että kertomusten ymmärtämistä ja tulkintaa. Kertomukset nojaavat kulttuuris-kognitiivisiin skripteihin, eli toimintaa jäsentäviin käsikirjoituksiin, jotka ovat malleja asioiden oletettavasta kulusta ja tutuista tai toistuvista tapahtumaketjuista. Nämä käsikirjoitukset sisältävät muistiin varastoituneita ja rakentuneita odotuksia, jolloin jokin kulttuu-

rinen käsikirjoitus voi määritellä, miten asioiden kuuluu mennä. Kulttuuri sekä ympäristö vaikuttavat kokemukseen ja sen myötä kertomiseen. Kertomukset voivat ilmentää joitakin tunnusomaisia tapoja kuvata sekä tulkita jokapäiväistä elämää. Näin ollen esimerkiksi erilaiset instituutiot kuten koulu, työpaikka tai kuntosali edustaa erityistä tapaa puhua elämästä. (Vähämä 2008, 34-35.)

Tutkijat eivät useinkaan tee käsitteellistä eroa kertomus-sanan (narrative) ja tarina-sanan (story) välille valitessaan kulloiseenkin tilanteeseen paremmin kieleen sopivan ilmauksen. Ero käsitteiden välille voidaan kuitenkin tehdä, jolloin tarina viittaa kertomuksen ilmaisemaan tapahtumakulkuun. Näin samasta tarinasta voi olla useita, toisistaan poikkeavia kertomuksia. (Hyvärinen 2006, 1-3.) Selkeyden säilyttämiseksi tarkoitan omassa tutkimuksessa molemmilla käsitteillä samaa asiaa. Käytän sanoja viitatessani tutkimusaineiston kirjoitettuihin teksteihin, minkä tarkoitus on vain tehdä opinnäytetyön kieliasusta sujuva. Hyvärinen (2006, 3-4) toteaa, ettei kaikkea puhetta voida pitää kertomuksena, vaikka kertomuksen tai tarinan määritelmä on lahea. Puhuttaessa kertomuksista, voidaan puhua kerronnallisuuden eri asteista. Tyypillisesti on ajateltu, että kertomuksessa on oltava vähintään kaksi tapahtumaa, jotta jokin ehtisi muuttua. Näin ollen kertomuksen tuntomerkkejä ovat muutos sekä prosessi. Kertomuksen tapahtumien välillä voidaan myös löytää kausaalinen sekä temaattinen yhteys, jolloin tarinassa luodaan yksi maailma, jossa tapahtumat voidaan suhteuttaa toisiinsa. Ilman temaattisuutta tai kausaalisuutta peräkkäiset lauseet jäävät toisistaan irrallisiksi tai ne raportoivat välittämättä kokemusta, jolloin niiden kerronnallisuus on olematonta. Tyypilliset kertomukset siis suhteuttavat tapahtumia toisiinsa käsitellen niiden kausaalisia suhteita. Perinteisellä kertomuksella ajatellaan olevan alku, keskikohta sekä loppu. Kertomuksella ei aina kuitenkaan ole lopetusta ja sen henkilöt, paikat ja kertomisen paikat voivat muuttua. Se voi pysähtyä tarkkaan kuvaukseen, raportointiin tai selityksiin ilman ajan etenemistä.

Kertomuksen tutkijat ovat yksimielisiä siitä, että jokaisessa kertomuksessa on jonkinlainen juoni ja juuri juoni tekee kertomuksesta kertomuksen. Tarinan juoni rakentuu usein muutoksen ja ajassa etenevän prosessin ympärille, joita voidaan kuvata peruskaavan muodossa alkutilasta muutoksen avulla lopputilaan. Juoni siis sitoo peräkkäiset tapahtumat toisiinsa ja vasta juonen avulla syntynyttä tapahtumien kokonaisuutta voidaan kutsua kertomukseksi. (Kujala 2007, 25-27.) Kertomuksen teoreetikot ovat pyrkineet rajaamaan kertomuksen sen minimimääritelmien avulla. Kuten edellä on mainittu, kertomus on tällöin esitys vähintään kahdesta, ajallisesti toisiaan seuraavasta tapahtumasta, mutta toisaalta taas kertomuksessa voidaan painottaa sen kokemuksellisuutta. Hyvärisen mukaan kertomuksen erottamisen ei-kertomuksen sijaan voidaan aineistolta kysyä: kuinka paljon tai ohuesti se on kerronnallinen. Kertomuksia voidaan jakaa prototyyppeihin. Tällöin kertomuksen elementtinä voi olla sen tilanteinen esitys, jolloin vuorovaikutus, kertomuksen konteksti sekä subjektiasemien rakentaminen ovat olennaisia. Kertomus voi myös rohkaista vastaanottajaa tekemään päätelmiä eril-

listen tapahtumien ajallisesti järjestyneestä kulusta. Tällöin kertomus ei välttämättä esitä tapahtumia kronologisessa järjestyksessä, mutta se kannustaa lukijaa rakentamaan tämän aikajärjestyksen mielessään. Kertomuksen lajeista kolmas sisältää elementin luoda maailmoja, epäjärjestyttä sekä häiriötiloja niiden sisälle. Tällöin tavallinen teksti voi luetella tekemisiä esittämättä häiriöitä, yllätyksiä tai odotusten rikkoutumista. Neljännessä kertomuksen kriteerissä lukijalle välittyy kokemus, se, millaista oli elää kuvatus epäjärjestyksen läpi. (Hyvärinen 2010, 91-92.)

Kertomus ja tapahtumat etenevät harvoin samaa tahtia, sillä kertojat voivat käyttää ennakoivia viittaamalla asioihin, jotka tapahtuvat myöhemmin tai takautumia sekä jälkiviisautta. Tapahtumat ja kertomus eivät välttämättä etene yhtä nopeasti. Joskus kertoja hyppää parilla lauseella pitkiä ajanjaksoja, kertoo pitkiä jaksoja yhtä tarkasti tai lähes pysäyttää tapahtumakulun kuvaten tilannetta, henkilöitä ja tunnelmia. Sama kertomus voidaan kertoa monella eri tapaa muuttaen esimerkiksi lauseiden järjestystä. Vaikka tarinan tai lauseiden lopputulos näyttäisi olevan suurin piirtein sama, luomme mielessämme aivan erilaisia mielikuvia, tapahtumajaksoja ja luonnekuvia. Lukija ei siis tukeudu tulkinassaan pelkkään aineistoon, vaan mieleen nousevat erilaiset kulttuuriset käsikirjoitukset. (Hyvärinen 2010, 93-94.) Hyvärinen (2010, 94) antaa hyvän esimerkin tämänkaltaisesta tilanteesta seuraavilla lauseilla: ”Rakastuin Kirstiin. Vaimoni jätti minut.” ”Vaimon jätti minut. Rakastuin Kirstiin.” Kulttuuriset odotukset siis jäsentävät nämä kaksi esimerkkiä toisistaan poikkeaviksi. Kertomuksissa on siis paljon muitakin, kuin kertovia lauseita.

## 5.6 Kertomuksen rakennemallin soveltaminen alkuna analyysille

Hyvärinen (2010, 89-102) esittelee useita eri kertomuksen analyysitekniikoita, kuten aikakehyksen analyysimallin sekä odotusanalyysin. Aikakehyksen analyysissa kertomuksesta etsitään tiloja, prosesseja, suorituksia sekä saavutuksia. Mallin pohjalta voidaan erottaa kertomuksen eri lajityyppejä esimerkiksi seikkailukertomuksia. Aikakehyksen analyysi antaa tarkkoja välineitä kertomuksen dynaamisuuden sekä henkilöiden toimijuuden erittelyyn. Tällöin tilojen tai hitaiden prosessien korostuminen kertomuksissa esittää päähenkilöt vastaanottavina, kun taas saavutukset sekä suoritukset aktiivisina toimijoina. Aikakehyksen näkökulma osoittaa myös, että kertomukset eivät koostu pelkästään peräkkäisistä ajallisesti erillisistä tapahtumista, sillä kertomuksista tulee usein esiin myös pitkään jatkuvia tiloja, pysähdyksen hetkiä ja hitaita prosesseja.

Hyvärinen (2010, 110-112) tuo esille, että ihmisillä on suuri määrä kertomusmuotoista tietoutta siitä, miten asiat normaalisti kulkevat. Kulttuurin jäsenillä on käytössään sääntöjä sekä käsikirjoituksen muotoisia malleja siitä, miten jossakin tilanteessa tai paikassa toimitaan. Tällöin kertomuksissa korostuu niiden kerronnallisuuden epäjärjestys, jolloin odotus liittyy ker-

tomuksen etenemiseen. Esimerkiksi vitsiä ei voi aloittaa kertomalla sen loppuiskua, vaan kuulijaa houkutellaan odottamaan yhtä, mutta loppu onkin jotain muuta. Elokvassa taas katsoja alkaa odottaa ensimmäisestä kohtauksesta alkaen tietynlaista jatkoa. Odotusanalyysissä kysytään, mihin odotuksiin kertoja on kertomuksellaan tai ilmauksellaan vastaamassa. Kertojat pohtivat jatkuvasti asioita, joita ei tapahtunut, mutta jotka ilmeisesti olivat odotettavissa. Odotusanalyysi etsii kertomatta jäänyttä. Odotusanalyysissä voidaan keskittyä esimerkiksi kieltoihin. Hyvärinen esittää esimerkikilauseen: ”En mennyt töiden jälkeen kaljalle.” Lause ei kerro yksittäisestä päivästä kuten positiivinen lause tekisi, vaan luo kuvan odotetusta, kenties päivittäisestä tapahtumakulusta. Kieltoilmausten tiedonsisältö onkin usein rikkaampi kuin positiivisten toteamusten. Jos taas etsitään modaaliverbejä, etsitään ilmaisuja, joissa toteamusten ”mitä tapahtui” sijaan etsitään asioita, joiden ”piti” tapahtua, mitä ”saattoi” tapahtua tai mitä ”olisi voinut” tapahtua. Nämä ilmaukset ovat odotuksiin vertaamista.

Kertomuksessa on kyse inhimillisen toiminnan kuvaamisesta, jolloin kuvaamisessa on tyypillistä käyttää puitteiden tai taustan määrittelyä, kuvata tapahtumia, tapahtumasarjoja ja niiden tuloksia sekä kertojan arviointia kerrotuista tapahtumista. Tarkasteltaessa kertomuksen sisältöä eli maailmaa ja kertojan kannanottoja tähän voidaan tekstistä erottaa edellä mainittuja keinoja kategorioittain. Tärkein osa-alue on tapahtumarakenne eli juoni, johon liittyy kiinteästi sitä kehystävä sekä määrittelevä aines, kertomusmaailman tarkempi kuvaus eli tapahtumien ja toimijoiden sekä ajan että paikan ominaisuuksien tarkempi määrittely. Tämän lisäksi kertomuksesta voidaan erottaa kertojan toiminta eli narraatio. (Apo 1990, 63.) Myös Hyvärinen (2010, 94) tuo esille Labovin ja Waletzkyin kehittämään kertomuksen rakennemalliin, joka vastaa edellä mainittua Apon kuvausta kertomuksen pelkistetystä sisällöstä. Hyvärisen mukaan tämä malli auttaa hahmottamaan sekä jäsentämään pienten kertomusten etenevää rakennetta.

Valitsin edellä mainitun kertomuksen rakennemallin tavaksi purkaa aineistoa, sillä se on helpposti ymmärrettävä sekä selkeä jäsennostapa. Mikään kertomusten analyysitekniikoista ei ole minulle entuudestaan tuttu. Tämänkaltaisen analyysityö on minulle ensimmäinen ja aloittelijana koin kertomusten jäsentelyn perusrakennemallin mukaan realistiseksi taitoihini suhteutettuna. Malli on nopea sekä aikaa säästävä tapa saada aineisto järjestetyksi myöhempiä tulkintavaiheita varten, sillä monet muut mallit olisivat vaatineet perusteellisempaa kieliopillista tai muunlaista tekstitaidollisen lukemisen tuntemusta sekä opettelua. Esimerkiksi prosessityyppien analyysi olisi vaatinut erilaisten prosessityyppien ja niiden erojen opettelua kohtuullisen luotettavasti, jotta tutkija oppisi tunnistamaan sujuvasti toisistaan eroavia kertomuksen tapoja (Hyvärinen 2010, 106-107). Näin ollen käsittelin rajausten perusteella kertynyttä aineistoa käyttäen valitsemani malliin sisältyviä osioita soveltaen niitä muokkaamalla mallia tarkoituksenmukaiseksi apukysymyksin, joilla lähdin purkamaan aineistoa. Labovin ja Waletzkyin rakennemalliin sisältyvät seuraavat osiot:

Tiivistelmä (mistä kertomuksessa on kyse?)

Orientaatio (missä, milloin, ketkä, miksi?)

Mutkistuva toiminta (mitä varsinaisesti tapahtui?)

Lopputulokset (mihin tapahtumat päättyivät?)

Arviointi (mikä oli hyvää, pahaa, erikoista, merkittävää)

Kooda (siirtymä tapahtumien ajasta kertomisen hetkeen) (Hyvärinen 2010, 94-95.)

Tähän väliin on syytä sanoa, että kertomukset eivät aina etene nimenomaisessa järjestyksessä (Hyvärinen 2010, 95). Katsoin, ettei jokaisen rakennemallin kohdan käyttäminen ollut tarpeen oman aineistoni kohdalla. Näin ollen sovelsin mallin perustetta palvelemaan tutkimukseni tarkoitusta. Jokaisen mallin kohdan tarkka läpikäyminen kaikissa kertomuksissa olisi ollut turhaa sekä työlästä suhteessa selvitettäviin tutkimuskysymyksiin; tarkoitukseni oli löytää erilaisia havaintoja, jotka liittyvät kohtaamisen teemaan. Näin ollen muokkasinkin mallin kysymyksiä tarkoitukseen sopiviksi kysyessäni jokaiselta kertomukselta seuraavat asiat:

Tiivistelmä (mistä tämä on kertomus)

Orientaatio (roolit ja toimijat, miksi?)

Lopputulokset (muutos)

Arviointi (sanoma: Mitä tapahtui? Miksi kerrottu?)

Tiivistelmä kysyy, mitä merkittävää kertomuksessa tapahtuu juonen, tapahtumakulun takana. Tiivistelmä selvittää sen, minkä tyyppinen tarina on kyseessä. Orientaatio kohdassa selvitan kertomuksen rooliasettelmat sekä toimijat: kuka tekee ja miksi, millaisia toimijat ovat ja missä suhteessa kertomuksen roolien edustajat ovat toisiinsa nähden. Lopputuloksessa sen sijaan pohdin kertomuksen aikana tapahtuvia, erilaisia muutoksia, muutoksia juonessa sekä tarinankulussa ja sellaisia muutoksia juonen alla, joita ei suoranaisesti voi tekstistä lukea. Arvioinnissa pyrin vastaamaan kysymykseen, mitä tapahtui, miksi tarina on kerrottu ja mikä siinä oli tärkeää. Arvioinnissa huomioin myös kertojan välittämän sanoman, kehotuksen, kannanoton tai opetuksen, joka nousee merkittäväksi tarinan kulun aikana. Myös Apo (1990, 65-67) korostaa, että juonitiivisteitä tekemällä ja lukemalla voidaan niistä etsiä yhteisiä nimittäjiä tai toistuvia perustapahtumia, jolloin perustapahtuma määritellään yleistävästi sekä muista yksiköistä erottuvan sisällön mukaan. Kertomuksissa, joissa esiintyy useita henkilöitä, on syytä kuvata toimija, toiminta ja toiminnan kohde sekä toimintaroolit eli henkilöasetelmat esimerkiksi kertomuksista nousevat sankarit. Tässä vaiheessa aineistoa voidaankin alkaa jakaa luokkiin kertomusten juoni- tai toimintakaavojen tyypeiksi.

## 6 Kertomuksista nousevat kohtaamisen ulottuvuudet analyysin edetessä

Tässä luvussa käyn läpi tutkimusprosessia kuvaten eri vaiheiden kautta syntyneitä tutkimustuloksia eli päätelmiä kohtaamisen paikantumisesta kertomuksissa. Kaikkea laadullista aineistoa järjestellään tai pilkotaan tulkintoja varten ja kertomusten analyysi on, ainakin aluksi, kuin minkä tahansa laadullisen aineiston analyysiä erilaisine luokittelu- tai kategorisointitapoineen (Kujala 2007, 29). Näin ollen ensimmäinen vaihe oli kertomusten luokittelu niiden yhteisten nimittäjien sekä toistuvien perustapahtumien avulla edellä kuvatun Labovin ja Waletzkyin rakennemalliin pohjautuvan sovelluksen mukaan. Muokkasin alkuperäiset tekstit juonitiivistelmiksi, joissa tuon esille tarinoiden sekä tutkimukseni kannalta oleellisiksi näkemäni seikat. Tässä vaiheessa syntyivät kahdeksan kategoriaa, joiden avulla aineisto on järjestynyt selkeämmin luettavaan ja tulkittavampaan muotoon. Kategorioiden myötä järjestynyttä aineistoa on helpompi tarkastella lähemmin ja kiinnittää huomiota yhä yksityiskohtaisempiin seikkoihin. Tyypittelyn aikana oli minun luettava kertomukset useampaan otteeseen, minkä myötä aineisto kävi minulle yhä tutummaksi ja sitä mukaa selkeämmäksi.

Aineiston tunteminen mahdollisti siis tarkempien havaintojen tekemisen lukutavan ikään kuin syventyessä. Tässä vaiheessa aloin etsiä tarkempia viitteitä kohtaamisen ilmenemisestä sekä sen toteutumisesta. Kiinnitin huomiota erityisesti kohtaamisen kiinnittymiseen työntekijän toimintaan sekä ammatillisuuteen sekä kohtaamisen mahdollistamiseen. Näin syntyivät huomiot tarinoita yhdistävistä sekä erottavista piirteistä. Lähestyin aineistoa kysymysten kautta, jotka heräsivät osin teoreettisessa viitekehyksessä ilmenneiden seikkojen myötä. Teoreettinen viitekehys vaikutti kertomusten lukutapaan siltä osin, että ryhdyin etsimään niistä merkkejä työntekijän aktiivisesta tai passiivisesta toiminnasta sekä ammatillisuuden korostamisesta kohtaamiseen vaikuttavina tekijöinä. Kaksi eri näkökulmaa mahdollisti aineiston supistamisen ensin kolmeen ja sitten kahteen kategoriaan. Tämän lisäksi panin merkille, että joissakin kertomuksissa työntekijät saattoivat ikään kuin joko enteillä tai kertoa suoraan toimintansa häiriötekijöistä, jotka olisivat voineet pilata kohtaamisen tai kertomuksen lopputuloksen. Tämä silmiinpistävä seikka sai minut lähestymään muutamaa kertomusta kolmannelta lukutavasta käsin, jossa etsin esteitä tai häiriötekijöitä kohtaamisen rakentumiselle.

Kertomusta voidaan lukea sen mukaan, löytyykö siitä jokin ideaalitila tai päämäärä, jota pitää vältellä. Tällöin kertomuksista voidaan löytää niitä asioita, jotka joko estävät tai edistävät päämäärän saavuttamista. (Kujala 2007, 28.) Näin ollen aineiston analyysi sekä tulkinta pohjautuivat näkökulmaan, jossa niin kutsuttu ideaalitila eli kertojien päämäärä on asiakkaan tukeminen tai auttaminen jollakin tavalla ja niiden asioiden ehkäiseminen, jotka vaikuttavat negatiivisella tavalla asiakkaan elämään tai hyvinvointiin. Ideaalitila on siis tässä tapauksessa lopputulos, jossa kertoja on saanut aikaan jotakin, joka voisi ilmetä kohtaamisena. Tutkimuksen läpi kantava kulmakivi oli siis etsiä kaikkia kertomuksia nimittävää ideaalitilaa eli jonkin



tasoista kohtaamista tai kohtaamisen toteuttamista. Tämä vaikutti alusta loppuun siihen, kuinka orientoidun lukemaan kertomuksia, mitkä alkuperäisten kertomusten osat jätän huomiotta ja mihin kertomuksen sanoihin, lauseisiin tai osiin huomioni erityisesti kiinnittyy. Olen siis valikoinut aineistoni tekstit sillä perusteella, että niissä voisi, oman näkemykseni mukaan, olla kyse ilmiöstä, jota voisi kutsua kohtaamiseksi. Tutkimuksen aikana analysoin sekä luokitelen sitä, mikä tekee valitsemistani sekä nimeämistäni kohtaamisen kertomuksista kertomisen arvoisia rakentaen omaa tulkintaa kohtaamisesta.

## 6.1 Kahdeksan tarinatyyppiä

Kävin aineiston systemaattisesti läpi ja huomasin kertomusten toistavan tiettytyyppisiä kaavoja. Jokainen kertomus poikkeaa toisestaan sen henkilöiden, paikan, ajan sekä tarinan juonen osalta, mutta yhtäläistä tarinoissa oli niiden ydintapahtumakulku, rooliasetelmien sekä toiminnan suhde, josta alkoivat hahmottua yhdenmukaiset tarinatyyppit. Aineiston purkamisen myötä muodostin kahdeksan kategoriaa erilaisista tarinatyypeistä, jotka kertomuksissa toistuivat. Tarinatyyppit muodostuivat kertomuksissa esiintyvien rooliasetelmien, tarinan toimijoiden sekä muutoksen perusteella. Näin ollen eri kategorioissa on nähtävissä samantyyppinen toiminta sekä toistuvat roolit tarinan asiakkaan sekä työntekijän, autettavan ja auttajan tai tuen tarpeessa olevan sekä tukijan välillä. Jokaiseen tarinan muutos on niin ikään samankaltainen tiettyyn kategoriaan kuuluvissa kertomuksissa, jolloin alku- sekä loppuasetelman suhde toistaa jotakin kaavaa. Tässä vaiheessa tuon Apon (1990, 65-68) lailla esille, että aineiston kirjavuutta kannattaa kunnioittaa, jottei aineiston eli korpuksen kuvausta jouduta nostamaan liian korkealle yleistämisen tasolle, jos se pakotetaan vain yhteen tai muutamaan yleistävään rakennekaavaan. Referaatti eli analysoitu tiivistelmä kertomuksesta on analysoinnin perusta ja argumentoinnin väline, joita voi käyttää esimerkkinä kirjoitettaessa analyysin tuloksia ja niiden avulla lukijalle voidaan antaa kuva aineistosta.

Seuraavaksi esittelen lyhyesti jokaisen tarinatyyppin pääpiirteet, jotta lukija ymmärtää ryhmitelyn periaatteen. Jokaista tarinatyyppiä seuraa kutakin kategoriaa yleistävä esimerkkikertomus, jonka olen analysoinut. Siihen on tiivistetty tarinan oleellimmat seikat, jotka perustelevat kertomuksen kuulumista omaan tarinatyyppiinsä. Esimerkit analyysimallista sisältävät suoria lainauksia kirjoitetuista teksteistä, jotka auttavat lukija hahmottamaan tarinan ydinajatusta sekä sisältöä.

### 6.1.1 Sankaritarinat

Ensimmäisen kertomustyyppin muodostivat tarinat, jotka nimeän sankaritarinoiksi. Niissä painottuvat oma, kertojan henkilökohtainen onnistuminen autettavan hyväksi. Tällöin kertojat uskaltavat toimia, auttaa tai ajaa asiakkaidensa asioita raivaten edestään esteitä ja toimien

poikkeavalla tavalla, vastoin ammatillisuuden kaavoja, yleisiä toimintatapoja, toisten mielipiteitä tai hyväksyntää. Tarinoissa korostuvat kertojien oivaltamat ratkaisut tai uskaltamat yritykset toisen hyväksi, jolloin autettavan rooli on ikään kuin sivummassa eikä asiakkaan osallisuus muutokseen korostu. Sankaruus saa kertomuksissa pieniä vivahde-eroja, mutta tyyppillisesti kertoja on sankarina yksin, kun vastassa on erilaisia esteitä autettavan ollessa tavalla tai toisella heikko, väärinymmärretty tai raukka, jonka tulevaisuus on jollain tapaa epävarma. Tarinoissa korostuu se, kuinka juuri kertoja, tarinan päähenkilö sai aikaan muutoksen autettavan elämässä ja kuinka muutos tapahtui tarinassa kertojan kannalta sekä asiakkaan tilanteessa että hänessä itsessään. Kertojat kertovat siis tyyppillisen sankaritarinan, jonka perusteella työntekijä on autettavan viimeinen toivo. Kertomukset on kirjoitettu sankaritarinan muottiin, jotta lukijoille välittyisi työntekijän rohkeus sekä sinnikkyys toimia itsenäisesti, poikkeavalla tavalla muusta välittämättä. Kertojien tapa auttaa on sankarillista ja sankaruus syntyykin työntekijän toimintatavasta. Työntekijät eivät luovuta, vaikka tilanne näyttää mahdottomalta. He ottavat ohjat omiin käsiinsä uskaltuen kyseenalaistaa tilanteita ja toimintaa etsien uusia näkökulmia, jotka ajavat autettavan etua. Halu auttaa keinolla millä hyvänsä korostaa autettavan tulevaisuuden riippuvaisuutta vain auttajan toiminnasta, jolloin asiakkaat ovat passiivisia, eikä kukaan muu kuin sankari voi tilannetta muuttaa.

”Elsan tarina” on tarina sairaanhoitajasta, joka uskalsi ryhtyä ajamaan sairaalaan joutuneen vanhuksen asioita rikkoen sairaalan yleisiä käytäntöjä, käsityksiä sekä mielipiteitä. Kertoja eli sairaanhoitaja on rajoja koetteleva sekä toimintaa kyseenalaistava pelastaja, ymmärtävä sekä ahkera hyväntekijä, joka on asiakkaiden puolella. Muu henkilökunta, sairaanhoitajat ja ylilääkäri edustavat kangistuneita kaavoja, vastarintaa ja esteeksi syntyvää työpaikan kulttuuria. ”Ihmettelin ääneen työtovereilleni parin potilaan sairaalassa oloa ja sain vastaanani ivallista naurua.” ”Kuitenkin päätin vielä vedota ylilääkäriin...” ”...Hän kauhisteli ajatustani ja asia jäi siihen.” Kertoja on sankari, tietoisesti yksin, koska hän ei suostu alistumaan muiden vääriksi katsomilleen mielipiteille sekä toimintatavoille. Hän on ainoa, joka huomioi potilaat yksilöllisesti tullen heidän lähelleen muiden ollessa ikään kuin kasvottomia. ”Jos valta olisi ollut minulla, olisin toivottanut hänelle hyvää kotimatkaa.” ”Aikaisemmasta kokemuksesta viisastuneena en rynnännyt kuitenkaan heti ylilääkäriin...” Kertoja selvittää tarinan aluksi kuinka tilanteissa, joissa tämä oli kyseenalaistanut potilaidensa kotiuttamiskuntoa, oli käynyt. ”Jo tulovaiheessa huomasin, että Elsa oli... terve vanhus.” Elsan saapuessa kertoja oppii toimimaan ovelammin eikä huutele oikeiksi katsomiaan mielipiteitään ympäriinsä. Kertoja saa apurin kutsuessaan paikalle sosiaalihoitajan, jonka kanssa he alkavat toimia yhdessä Elsan hyväksi. Kertoja siis keksii uuden strategian, jossa hän hakee perusteluja, lisätukea sekä uskottavuutta mielipiteelleen siitä, kuinka Elsan ei kuuluisi olla sairaalassa, vaan hän selviytyisi aivan hyvin kotona. Ylilääkäri uskoo paremmin kahden mielipidettä yhden sijaan, ja Elsa saa luvan kotiutumiselle. Tapa taistella ”valtaa” vastaan muuttuu. Sairaanhoitajalla ei ollut valtaa todentaa mielipiteitään oikeiksi tai totuudeksi, mutta hänellä on valta muuttaa päättävän

auktoriteetin näkemystä. Sairaanhoidaja uskalsi seistä loppuun saakka omien mielipiteidensä takana.

### 6.1.2 Kanssakulkijan tarinat

Toisen kertomustyyppin asetelma on lähes päinvastainen. Kanssakulkijan tarinat kertovat asiakkaiden selviytymisestä, jossa asiakkaan rooli, prosessi sekä onnistuminen painottuvat kertojan roolia enemmän. Kertomuksissa asiakkaat muuttuvat auttamisen kohteista osallisiksi, jolloin heidän tunteensa, käytöksensä, toimintansa sekä muutosprosessi nousevat oleellisemmiksi kuin sankaritarinoissa, joissa autettavat jäivät ikään kuin kohteiksi taustatietoineen. Kertojat eli auttajat ovat kanssakulkijoita, jotka ovat tukena asiakkaan läpikäymän prosessin ajan. Toisin kuin sankaritarinoissa, autettavilla on kertomuksissa ääni sekä persoona, mikä näkyy teksteissä esimerkiksi vuorosanoina. Näissä tarinoissa asiakkaan rooli ei jää pelkäksi sivurooliksi tarinan etenemisen kannalta, eikä päähenkilö ole niin selkeästi erotettavissa. Asiakkaiden lähtötilanne kuvataan vaikeaksi tai mahdottomaksi ja autettavat heikoiksi, voimattomiksi tai toivottomiksi tapauksiksi. Asiakkaat, tarinoiden selviytyjät kapinoivat tai purkavat vihaa sekä pettymyksiä työntekijään pitäen tätä aluksi vihollisena, jonakin, joka ei kuitenkaan ymmärrä tai välitä. Lopulta autettavat tai tuettavat ymmärtävät työntekijän tarkoittaneen hyvää ja ovat kiitollisia tuesta. Useimmissa tarinoissa auttaminen, ajan antaminen sekä tukeminen menevät työtehokkuuden edelle. Kertojat varmistavat lopussa, että raskas, kärsivällinen tai tuloksettomalta tuntuva työ ei ollut turhaa asiakkaan ymmärtäessä, usein jälkepäin, tukijansa merkityksen. Kertomuksista halutaan välittää, kuinka autettavan on tehtävä raskain työ, paraneminen, asioiden käsittely tai elämän järjestäminen itse, jolloin työntekijä voi vain tukea, olla mukana sekä ottaa vastaan autettavan heikkoudet, vihan tai surun. Tarinoissa kanssakulkijat ovat asiakkaan tukena läpi jonkinasteisen prosessin, jolloin asiakkaan selviytyminen korostuu samalla, kun kertojat eivät ota tapahtuneesta täyttä kunniaa itselleen toisin kuin sankaritarinoissa.

”Minä olin pätkä polkua” on tarina, joka kertoo vammautuneen ja sen seurauksena pyörätuoliin joutuneen nuoren selviytymistarinan, jossa toimintaterapeutti on vierellä oleva myötäeläjä. ”Hänessä on... kulmikasta, raastavaa tuskaa...” ”...aseena suunnaton energianlataus vihaa.” ”...huutaa tuskaansa ja kiroaa itsepäisyyttäni, kun en päästä häntä silmistäni.” Nuori on vammautumisestaan vihainen, pettynyt, kapinoiva ”hankala asiakas”, joka purkaa tunteitaan sekä kärsimystään ympäriinsä. Toimintaterapeutti on nuorta varten ottaen vastaan tämän tuskan. ”Istun toisessa nurkassa ja vannon, etten jätä häntä yksin...” Toimintaterapeutti tuntee vahvaa empatiaa nuorta kohtaan tuntien nuoren tuskan ja surun itsessään. Hän itkee ”ensimmäistä kertaa potilaan vuoksi” tuntien itsensä avuttomaksi ja heikoksi. ”Sanoilla ei ole mitään merkitystä. Nuori tarvitsisi sylin, mutta miten antaa sellainen, kun ojentuvat kädet karkottivat hänet äärettömyyteen?” Nuori ei päästä kertojaa lähelle, mutta terapeutti ei voi jättää asiakastaan, jonka tilanteesta hän välittää. Kuluu vuosi ja taitavasti pyörätuoliaan kelaava

nuori palaa selviytyneenä tervehtimään toimintaterapeuttia. ”Puhut uudesta autosta, kännykästä, opiskelusta, omasta kämpästä, kuntoutuksesta, kavereista, yön matkoista.” Jokainen eleesi on kiitos siitä, että selvisit sen kaiken läpi. Sinähän sen työn teit, minä olin pätkä polkua, jota silloin tallasit huoletta jalkoihisi. Kerrot nyt jotain, jonka takana on sanat anteeksi ja kiitos.” Terapeutista tuli nuoren tuskan purkamisen kohde, mutta tästä huolimatta hän pysyi nuoren vierellä ollen läsnä siitä huolimatta, ettei löytänyt oikeita sanoja. Nuori ymmärtää terapeutin läsnäolon arvokkuuden jälkeensä. Nuoren selviytyminen on kiitos kertojalle. ”Tehokasta työaika kului minulta kaksi tuntia... Mutta olisiko yksi itsetunto vähemmän?” Terapeutti antoi aikaansa, oli läsnä kestäen nuoren tuskan herättämät omat tunteet, vaikka epäilikin vierellä olemisen hyödyllisyyttä. Tarinan lopussa terapeutti saa varmistuksen nuorelta, ettei työ kanssakulkijana ollut turhaa ja se merkitsi nuorelle jotakin, vaikka ei sitä tuskan hetkellään näyttänytkään.

### 6.1.3 Arjen työntekijöiden tarinat

Kolmas kertomustyyppejä kertoo arjen työntekijöiden tarinan. Näissä tarinoissa ei kuvata sankareita, vääryyden vastustajia, kanssakulkevia tai kärsivällisiä tukijoita. Kertomuksissa ei ole selviytyjiä tai elämäänsä käänteen saaneita. Näissä kertomuksissa kerrotaan jokapäiväisestä työstä, joka voi olla tasaista, tylsää, stressaavaa ja harmaata. Asiakkaita voi tulla ja mennä, eikä heidän auttamisensa ole aina miellyttävää. Aina ei tahdo löytyä motivaatiota, omat henkilökohtaiset asiat painavat tai asiakas on epämiellyttävä tai saa aikaan negatiivisia tunteita. Tästä huolimatta työntekijät tekevät työnsä ja auttavat, ja juuri tämä arki palkitsee työntekijöitä tavalla tai toisella. Kertomusten asiakkaat jäävät rooleissaan etäisiksi samaan tapaan, kuin sankaritarinoissa eikä heidän tunteitaan esimerkiksi kuvata. Tarinoissa eivät asiakkaiden tai työntekijöiden osuudet nouse toistensa yli. Työntekijät tekevät vain työtään ja asiakkaat ovat asiakkaita. Työntekijät eivät korosta antamaansa avun merkitystä ja asiakailta saatu kiitos on hiljainen, eikä se tule asiakkaalta aina suorana palautteena, vaan pikemminkin asiakkaan kiitos on luettavissa rivien välistä. Asiakkaan teot tai muuttunut käytös voi olla kiitos työntekijälle. Tarinoissa halutaan kuvata niin sanottuja tavallisia päiviä, jotka kuitenkin ovat merkittäviä. Työ voi tuntua harmaalta, samanlaiselta tai epämiellyttävältä, mutta sitä tarvitaan. Tavallisilta tuntuvat pienet teot, arjen työ pyörittää rattaita. Työn ei tarvitse pelastaa maailmaa tai olla suuria tekoja, vaan ihmiselle merkityksellinen apu naamioituu arjen keskele. Usein työntekijät toimivat osana isompaa organisaatiota, koneistoa, joka ohjailee työtä tietyin rutiinein tai toimenpitein. Byrokratia tai iso organisaatio ei välttämättä anna mahdollisuutta toisin toimimiselle, jolloin arjen työn pienet eleet tai käytännöistä joustaminen jäävät huomaamattomiksi, mutta merkityksellisiksi asiakkaan sekä työntekijän arjessa.

”Pummi ja pegasos” on sosiaalitoimiston työntekijän tarina arjesta ja pienten ratkaisujen merkityksestä asiakkaille. Työntekijä noudattaa laitoksen käytäntöjä tehden liukuhihnatyötä. ”Vuoronumerot vaihtuvat.” Oven suussa on jo jono.” Asiakkaan ulkoasu sekä epäsiisteys in-

hottavat työntekijää. ”Laittaessani oven kiinni pidätän hetken hengitystä.” ”Huoneesta pitää tuulettaa ihmisen haju pois.” Työntekijä on huoliteltu. ”Nousen ja suoristan villatakin helman.” Asiakas taas epäsiisti ja nuhruinen. ”...lihava mies repaleiset muovikassit sylissänsä. Hiukset painautuvat rasvaisina päälakea vasten. Harmaa pusero kiristyy vatsan ympärille kiireänä kuin siskonmakkaran kuori ja puseron edusta on tahrojen kirjailema.” Työ on harmaata, samanlaisten asiakkaiden auttamista, eikä kertoja voi muuta, kuin tehdä työnsä asiakkaiden asenteista tai ongelmista huolimatta. Työssään hän on kasvoton, osa koneistoa ”...lasken saldotunnit. ”Täyttäisitkö hakemuksen”, pyydän. ”No voi saatana. En minä näitä papereita osaa täyttää.” ”En katso miestä silmiin, vaan tuijotan tietokoneen näyttöruutua keskittyneesti. Minulla ei ole mitään sanottavaa.” ”Te ette kuulu meidän alueellemme.” ”Muutos tapahtuu, kun työntekijä tekee päätöksen itse byrokratian käytäntöjen sijaan kuunnellen ihmistä, eikä tapausta.” ”Pitäkää rahanne saatana!” ”Odottakaa.” ”Minä hoidan teidän asianne.” ”Kiitos. Kiitos paljon.” ”Pienellä teolla työntekijästä tulee inhimillisempi auttaja. ”Enkä turhaan ole tänne asti kymmentä kilometriä polkenut, että mikä saatana tässä on niin vaikeaa?” Mies katsoo silmiin ja puristaa kättäni, kun pyydän hänet huoneeseen.” Asiakas on antanut periksi ja ”keh-tää” tulla sosiaalitoimiston luukulle kaikkine tositteineen ja papereineen katsoen työntekijää, joka on aluksi kasvoton. Asiakas on nähnyt vaivaa asiansa eteen, miksei työntekijä voisi siis nähdä vaivaa miehen eteen ja joustaa, vaikkei byrokratia sitä teekään. Työntekijä ei hankaloittanut asiakkaan tilannetta entisestään, koska ei tehnyt käytäntöjen mukaan. Siitä löytyi työn palkinto. Kertoja auttoi epämiellyttävästä tunteesta huolimatta, vaikka olisi voinut itse päästä helpommalla.

#### 6.1.4 Läsnaolon ja kertojan tunteiden tarinat

Neljänteen tarinatyyppiin sijoittuvat läsnä olemisen sekä lyhyen hetken kuvauksen tarinat, joissa kuvataan tapahtuman synnyttämiä työntekijän, kertojan omia tunteita. Tähän tyyppiin luokiteltavia tarinoita oli kaksi ja molemmissa kertomuksissa teemana toistuvat potilaan kuolema ja siinä nousseet kertojan henkilökohtaiset tunteet. Kertojat kuvaavat yhteistä hetkeä ennen potilaansa kuolemaa, jossa he ovat läsnä antaen kiireistä huolimatta potilaalle aikaa viiptyen hetkessä. Työntekijät kokevat voimakkaita tunteita, joista päällimmäiseksi jää ilon sekä onnellisuuden tunne siitä, että juuri he saivat olla potilaan kanssa viimeisinä. Työntekijät ovat sensitiivisiä, empaattisia sekä herkkiä aistimaan eri tunnetiloja. Asiakkaat jäävät kuitenkin teksteissä etäisemmiksi hahmoiksi, lähinnä taustatiedot omaaviksi rooleiksi samalla, kun työntekijöiden rooli on kertomuksen kannalta merkityksellisempi. Teksteissä kiireinen tunnelma pysäytetään, josta syntyy tarinan hetki, joka lopulta raukeaa ajan alkaessa taas kulkea. Tarinassa kuvattu hetki on kertojalle itselleen merkityksellinen ja siksi se halutaan jakaa lukijan kanssa.

”Mennäänkö yhdessä” on tarina, jossa sairaanhoitaja kokee syvän hetken kuolevan potilaan kanssa. Tarinan taustakertomuksesta selviää, että potilas on sairaalassa, mutta ei kuntoudu. ”...vanhus masentuu täysin, muuttuu puhumattomaksi, tuijottavaksi ja vain yksisanaisesti kysymyksiin vastaavaksi.” Hoitaja on empaattinen, ymmärtäväinen ja tunneherkkä. ”...näen hänen epätoivoiset silmänsä. ””Ymmärrän Teidän ikävänne ja tahdon jakaa sen kanssanne.”” Käännöksen tarinassa tapahtuu kun miehen vointi huononee ja hoitaja tulee paikalle. ”...vieras lääkäri antaa tehohoito-ohjeita. Pyydän lääkäriä pysähtymään hetkeksi, tartun potilastani kädestä...” Lääkäri ei ole tuttu ja on tietämätön potilaan taustoista, jolloin rutiinitoimenpiteet yksilöimättä potilasta olisivat voineet pilata tulevan hetken, mutta sensitiivinen hoitaja pysäyttää tilanteen. Hetki ja aika pysähtyvät, hoitaja saa yhteyden ja potilas nukkuu levollisena pois. ”Tunnen selkeästi meneväni hänen mukanaan kohti häntä odottavaa vainoa. Minulle jäi onnellinen olo: olin ollut kokemassa kauniin kuoleman, sielun irtoamisen ruumiista, tuntenut sen.” Mies tunnisti hoitajan avatessaan silmänsä viimeistä kertaa. Mies on levollinen ja hymyilee, hänellä on turvallinen olo kun läsnä on välittävä, tuttu hoitaja. Pysähtynyt hetki on lyhyt, mutta hoitajan tunteet ovat voimakkaat. Tarinan käännekohdassa hektinen tunnelma muuttuu raukeaksi. Raukeus ja rauhallisuus seuraavat tarinan loppuun. Sairaanhoitaja koki syvän kokemuksen, kauniin kuoleman ja antoi potilaalleen sekä tunteilleen tarvittavan ajan, jossa kauniin hetken oli mahdollista toteutua.

#### 6.1.5 Läsnäolon sekä asiakkaan tunteiden tarinat

Viides tarinatyyppejä on edellisen kaltainen olemisen sekä hetken kuvauksen tarina. Tarinoissa kertojat keskittyvät kuitenkin kuvaamaan omien tunteidensa sijasta asiakkaiden kokemusta sekä tunnemaailmaa. Kuten edellisessä luokassa, tässäkin kategoriassa korostuvat läsnäolo sekä ajan antaminen sekä asiakkaan ymmärtäminen. Omat tunteet jätetään kuitenkin sivumalle keskityttäessä kuvaamaan asiakkaan kokemusta yhteisessä tilanteessa. Tarinan tempo on hidas ja siinä keskitytään enemmän kuvailemiseen. Teksteissä toivon sekä ajan antamisen ja olemisen merkitys on suuri. Kertoja omistautuu asiakkaalleen välittämättä tekemättä jäävistä asioista tai kiireistä. Asiakas on sillä hetkellä etusijalla, joka toivottomalta näyttävästä tilanteestaan huolimatta löytää lopussa uskoa tulevaisuuteen. Kertojat ovat läsnä olevia kuuntelijoita antaen asiakkaan puhua. Asioiden ääneen lausuminen saa asiakkaat näkemään tilanteensa uudessa valossa. Kertojat haluavat korostaa läsnäolon sekä ajan antamisen tärkeyttä asiakkaan kanssa, jolloin autettavat ehtivät purkaa todellisia tunteitaan.

”Maamiehen sydän” on tarina sairaanhoitajasta, joka pysähtyy kuuntelemaan potilaan elämänhuolia muiden tehtävien saadessa odottaa. Kertoja on kuuntelija, joka uhrasi aikaansa ihmisen tarpeen vuoksi. Potilas on mies, jonka tulevaisuudenkuva on synkkä. ”...elämän ahdistus puristi olemusta.” Kertoja asettaa toisen edun oman eteen. ”...mutta totesin ajatuksissani, että olenhan työssä asiakkaita varten. Lupasin alistuneesti, että voin kyllä

mitata...” Alkutilanteessa mies tulee vastaanotolle verenpainetta mittauttamaan, mutta aika ei ole sairaanhoitajalle sopiva. Tästä huolimatta työntekijä hyväksyy asiakkaita varten olemisen tarkoittavan toisen edun asettamista toisen edelle. Tämä asema ei aina ole mieluinen. ”Olin nähnyt hänet useasti ennenkin, mutta en tuntenut hänen tarinaansa.” Ymmärsin aavistuksen hänen tuskaansa.” Minä kuuntelin, välillä jotain kysäisten.” Sairanhoitaja tuntee empatiaa, mutta ei väitä tietävänsä täysin, miltä miehestä tuntuu ja tyytyy neuvojen sijaa kuuntelemaan. Hoitaja pysäyttää oman aikansa miestä varten alun vastahakoisuudesta huolimatta. Mies saa puhua ja ”kertaillessaan suunnitelmia, hän innostuu, hymy hiipii hetkittäin suupieliiin.” Puhuminen helpottaa näkemään asiat toisin ja avaamaan solmuja. Muutos löytyy miehen toivon löytymisestä ja siitä, kuinka hoitaja pysähtyy päivän tehtävien ja suunnitelmien keskellä. Näin syntyy tarinan olemisen, läsnäolon ja kuuntelun hetki. ”Mitattiin verenpainekin jossain vaiheessa.” Hoitaja olisi voinut vain toteuttaa miehen pyynnön verenpainemittauksesta, jolloin tulevaa hetkeä sekä sen tuomaa työniloa ei olisi syntynyt, mutta tilannetaju ja hoitajan sensitiivisyys saivat kertojan toimimaan toisin. ”Siinä meni toimistotyöaikani taas kerran, mutta olin kokenut jotain tärkeämpää lähimmäiseni kanssa...”

#### 6.1.6 Ajan ja olemisen tarinat

Kuudennessa tarinatyyppissä tarina ei etene. Ajan ja olemisen tarinassa vallitsee tasavertaisuus ilman ammattilaisia tai asiakkaita. On vain ihmisiä, jotka ovat siinä hetkessä ja tilassa toisiaan varten ilman sen suurempia vastakkain asetteluja. Kertojat arvostavat heitä, joita hoi-vaavat kunnioittaen heidän ihmisyyttään. Kertojat välittävät lukijoille, kuinka arvokasta työtä he tekevät asiakkaiden ollessa ihmisiä niin kuin hekin. Työssä korostuu ihmisyyys sekä inhimillisyys ammatillisuuden sijaan.

”Aamuhetki” on kuvaus hoitajan ja dementiaosaston asukkaan, kahden ihmisen hetkestä, jossa tarinan aika vain on, eikä se kulje. Tekstissä ei ole selkeää roolijakoa, on vain kaksi samanarvoista samassa asemassa huolimatta ammattitittelistä tai asiakkuudesta. ”Sinä ja minä kaksi ihmistä samanlaisina, samanarvoisina yhdessä. Sinä ja minä olemme äitejä.” Työntekijä ei aseta itseään toisen ylä- tai alapuolelle. Hän ei nöyristele, uhraudu, eikä ole pelastava sankari tai ammattilainen. Kertoja on yhtäläillä ihminen kuin asukaskin. Tarina ei etene. Siinä kuvataan tilaa sekä olemista, ammun hetkeä ennen toiminnan (töiden ja arkipäivän) alkamista. Tunnelman ja tuoksujen kuvaus sekoittuu muistoon sekä ajatuksiin tuona pysähtyneenä hetkenä. ”...ennen kiireisten askelten kaikua. Tunnetko, niin kuin minä, aamun lämmön. Kahvia juoden mietimme hiljaa. Hiljaisuus, suorastaan äänettömyys vallitsee ympärillämme.” Hoitajan ja vanhuksen hetki on yhteinen, vaikka he elävät eri maailmoissa. Hoitaja elää tässä ja nyt, vanhus elää dementian vuoksi toista aikaa omassa mielessään ollen hoitajan kuvassa hetkessä vain osittain, mutta kuitenkin kokonaan läsnä. Vanhus on tässä ja nyt hoitajan kanssa, mutta samalla hän elää toista todellisuutta. ”Kahvia juoden mietimme hiljaa. Minä päivän tulevia töitä... Sinä mietit, onkohan lehmät lypsämättä... Silti aistin rauhallisuuden ja

yhteenkuuluvuuden, niin aistit sinäkin.” Kertoja löytää kaiken takaa samanlaisen ihmisen, vaikka todellisuudet eivät ole samat. Hetki voi tästä huolimatta olla molemmille samanlainen.

#### 6.1.7 Oivaltajien tarinat

Oivaltamisen tarinat kuuluvat seitsemännän tarinatyyppin alle. Näissä kertomuksissa asiakkaat saavat toiminnallaan, puheillaan tai vain asiakkaana olemisellaan työntekijät oivaltamaan jotakin uutta, jonka kertojat jakavat lukijalle. Tarinoissa työntekijät havahtuvat näkemään asiat uudessa valossa tai pysähtyvät työssään kyseenalaistaen omia ajatuksiaan tai toimintatapojaan. Tarinoissa tapahtuu herääminen, jonka jälkeen muutos voi alkaa. Pohdinnat sekä oivallukset liittyvät asiakaan kohtelemiseen, kohtaamiseen sekä työntekijän omiin työ- ja toimintatapoihin. Kertovat huomaavat ihmisyyden nousevan ammattilaisen roolissa olemisen sekä ammatillisten kaavojen noudattamisen edelle. Itseään sekä ammattitaitoaan on kehitettävä unohtamatta läsnäoloa sekä olemista toista varten ilman erilaisia rooleja, oman pätevyyden ja osaamisen korostamista tai titteleitä.

”Yksi tähtihetki työssäni ja pian perään epäonnistuminen” on tarina sairaalan sosiaalityöntekijästä, joka pohtii, mitä olisi voinut tehdä toisin. ”Kuuntelin miehen tuntoja; järkytystä, suruja ja muistoja.” ”Hän halusi, että jään.” ”Koin, että olin oikea ihminen oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Ilmapiirissä oli jotain kaunista ja pyhää.” Mies turvautuu työntekijään ja sai lohtua jättäessään hyvästejä vaimolleen. Hän haluaisi tavata työntekijän uudestaan, mikä ei miehen pettymykseksi onnistu, sillä työntekijä oli tapahtuman aikana vain kollegansa sijaisena. ”Omien työkiireideni keskellä en oivaltanut, että olisin voinut ottaa yhteyttä mieheen tiedustellakseni hänen tilannettaan.” Mies tulee myöhemmin itse potilaaksi kertojan osastolle muistaen hoitajan entuudestaan. Miehellä oli tarve puhua vaimonsa kuolemasta sen ihmisen kanssa, joka oli ollut ”myötäeläjänä” aikaisemmalla kerralla. ”Jotenkin minulle jäi olo, että olin keskittynyt liiaksi miehen selviytymiseen kotona... ohittanut miehen todelliset tarpeet.” Aiempi läsnäolo ei toteutunut, vaikka mies sai tavata toivomansa työntekijän.

”Opin, ettei kuoleman kohtaaminen vielä minullekaan loppujen lopuksi helppoa ollut, kun tällä tavalla pakenin tavallaan helppoihin asioihin... Liian vähälle huomiolle jätin tilanteessa vaaditun henkisen ulottuvuuden.” ”Ehkä olen oppinut olemaan seuraavalla kerralla herkempi ja taitavampi.” Kertoja reflektoi tapahtumia jälkikäteen etsien sekä ymmärtäen syitä tapahtuneelle. Tämän asiakkaan myötä kertoja oivaltaa kohtaamisen tielle asettuneita esteitä. Kertoja käsittelee tapahtumaa, joka on jäänyt harmittamaan ja josta hänellä on huono omatunto. ”Liian usein sekä työelämässä että yksityiselämässä olemme eri aallonpituudella ja todellinen aito kohtaaminen on liian harvinaista herkkua. Työssäkin työpäivät vaihtelevat ja välillä pystyy työntekijänä parempaan läsnäoloon ja herkkyyteen kuin toisina päivinä. Se lieinee kuitenkin inhimillistä ja se sallittakoon.” Kertoja on oivaltanut omien ajatuksen sekä kiireen vaikutuksen työhön, minkä myötä itseään on helpompi kehittää. Hän hyväksyy itsensä



ammattilaisena, joka on asemastaan, odotuksista sekä vaatimuksista huolimatta rajallinen ihminen ja siksi antaa itselleen anteeksi heikkoutensa. ”Armahdan myös itseäni hyvin alkaneen asiakassuhteen huonommin päättyneestä lopusta.” Ajan antaminen sekä läsnäolo eivät aina ole omasta toiminnasta riippuvaisia.

#### 6.1.8 Yllättävät tarinat

Viimeiseen eli kahdeksanteen tarinatyyppiin sijoitan kertomukset yllättyjistä. Tarinalle tyypillinen piirre on yllättävä tapahtuma tai hetki, joka poikkeaa odotetusta tapahtumakulusta tai ennakoasenteista yllättäen kertojan. Kertojan oma yllättyminen tilanteesta tekeekin kertomuksesta kertomisen arvoisen. Kertomuksissa työntekijöiden päivät alkavat tavalla tai toisella huonosti ja alkuasetelmassa vallitsevat negatiiviset tunteet sekä valmiiksi muodostettu käsitys tulevasta työpäivästä tai tapahtumasta. Työ ja arki kuvataan päivästä toiseen samanlaiseksi, kiireiseksi, stressaavaksi, ankeaksi ja harmaaksi. Tunnelmassa vallitsee väsymys, uupumus sekä kyllästyminen kaavamaiseksi muodostuneeseen työhön. Kertomuksessa kuvattu päivä kuitenkin on merkittävä juuri sen erottumisen kannalta. Kertojat kokevat asiakkaansa jollain tapaa epämiellyttäväksi ja kuvaavat myös ennakkosuhtautumista heihin, joiden oletetaan toimivan tietyllä tavalla oletusten pohjautuessa aiempiin kokemuksiin sekä käsityksiin. Kertomusten yllättävä tapahtuma tai hetki muodostuu, kun ennakkoluulot rikkoutuvat. Jotakin odottamatonta tapahtuu ja asiakkaan kanssa käsillä oleva hetki ja sen tunnelma muuttuu. Yhtäkkiä epämiellyttävät tunteet helpottavat ja tavallisesti jatkuva loppupäivä sujuu paremmin, ilman negatiivisia tunteita. Työntekijät olettamukset rikkoutuvat. Todellisuudessa yllätyksen jälkeinen päivä etenee aivan kuten ennenkin, mutta työntekijän muuttunut asenne tai mieliala saa sen näyttämään erilaiselta. Kertojat vihjaavat lukijalle ennen odottamatonta tapahtumaa, että luvassa on jotakin yllättävää, minkä vuoksi tarina kerrotaan. Viimeisessä tarinatyyppissä ei varsinaisesti vallitse auttaja-autettava rooliasetelma, eikä asiakkaiden tilanne muutu tarinan aikana. Sen sijaan kertomuksissa korostuvat kertojien kokemat muutokset samalla, kun asiakkaan näkökulmasta katsottuna tilanteessa ei synny merkittävää muutoksen kokemusta, vaikka yhteisen tunnelman vaihtuminen on yleisesti aistittavissa.

Yksi tarina poikkesi yllättävyydeltään edellä kuvatusta, mutta katsoin sen lukeutuvan samaan ryhmään. Tässä tarinassa työntekijä tekee jotakin poikkeavaa sekä spontaania tunteiden ohjaamana yllättyen itsekkin teostaan. Tarinan ydintä kuvaa osuvasti seuraava lause: ”Tapahtuman jälkeen en osannut selittää käytöstäni. Mistä sain voiman sekä materiasta luopumiseen että sosiaalityön käytännöistä poikkeavaan toimintatapaan? Mikään toiminnassani ei ollut tietoista, vaan ihmisyyden ja intuition ohjaama.” Valitsin seuraavaksi tarinaesimerkiksi kuitenkin kertomuksen, joka kuvaa kategoriaa yleisemmin, kun edellä kuvaamani tilanne on lähinnä viittaus oleelliseksi katsomastani poikkeuksesta.

”Tähdenlentoja maaliskuun maanantaissa” on tarina, joka kertoo psykiatrisen osaston sairaanhoitajasta, jonka ennakko-odotukset sekä asenne muuttuvat. Hoitaja on valmiiksi väsynyt ja turhautunut. Hän on rutinoitunut sekä tottunut työhönsä, josta kertojalla on kokemuksen myötä muodostunut käsitys. Erno on ”autistisesti käyttäytyvä skitsofreenikko”, josta annetaan epämiellyttävä kuva. ”Ulkoasu epäsiisti...” ”Sormi hakeutuu nenään, löytää mehevän eritteen, pyörittelee sitä.” Hoitaja olettaa valmiiksi Ernon, jonka kommunikaatio on olematon, käyttäytyvän tietyllä tavalla. ”Jotenkin omasta tympääntyneisyydestäni johtuen oletan, ettei Erno vastaa itselleen uskollisena mitään.” Alkuasetelmassa työpäivästä on tulossa kiireinen ja hoitaja asennoituu tulevaan päivään valmiiksi luovuttaneena. ””Tehää se, mitä tehää.” ”Kolmella kolmetoista umpipsykoottista skitsofreenikkoa...” ”...Vain kolmetoista erilliseksi luokiteltavaa tehtävää tälle päivälle.” Päivä ei ennusta hyvää. Tilanne kuvataan sarkastisesti mahdottoman oloiseksi ja hoitajalla on valmiit käsitykset potilaistaan, heidät on jo tuomittu tilaansa, heidät on määritelty valmiiksi. Näin on myös Ernon kohdalla. Päivä huononee entisestään, kun hoitaja joutuu vastentahtoisesti pitämään Ernolle laulutukion. Hoitaja olettaa tukion menevän tietyllä tavalla, mutta yllätykseen Erno alkaakin laulaa.

”Mies, joka ei sanonut edes ”ei” moniin vuosiin.” ”Pysähdyn, kuuntelen. Erno laulaa, räntäsade laulaa, unohtunut kevät laulaa. Riemullista sävelmää, josta luulin aamulla melodian kuulleen...” ”Me laulamme, huudamme, hihkumme, hyräilemme puoli tuntia.” Tilanne muuttuu kokonaan. Alussa hoitaja selailee välinpitämättömästi laulukirjaa haluten saada tukion alta pois. Ernon käytöksen yllättävyys saa aikaiseksi aivan toisenlaisen hetken. Hoitaja liikuttuu, lämpenee. Hän yhtäkkiä ymmärtääkin potilastaan, hänessä herää halu ymmärtää ja negatiiviset ajatukset väistyvät. Tilanne raukeaa hoitajan palatessa kiireen keskelle. Alkuasetelman tuohon tuomittu päivä ei tunnukaan yhtä pahalta. Päivä ei muutu, vaan se, kuinka hoitaja ottaa sen vastaan. Kauniiksi muodostunut lauluhetki pelastaa harmaan päivän. Alussa kuvattu räntäsade ei enää haittaa. ”...rännän runtelemlia aamuisia kollegojaan.” ”Katsokaa, ihmiset, kevät tulee!” Hoitaja muistaa kiireen alta paljastuvan työn tarkoituksen: olla inhimillinen, ei vain työtään suorittava kone.

## 6.2 Mikä kertomuksia yhdistää ja erottaa

Kertomusten jaottelu kahdeksaan tarinatyyppiin kartoittaa aineiston erilaisia variaatioita tarinoiden kerrontatavasta, siitä, millä tavoin kertojat ovat tarinansa kertoneet. Kategoriat luokittelevat kertojien valintoja erilaisiin näkökulmiin sekä keinoihin kertoa tarinaansa niin, että siitä välittyisi kunkin tärkeäksi katsoma tarinan sisältö sekä merkitys. Tulkitsemani kahdeksan tapaa kertoa tarina auttaa hahmottamaan aineistoa kokonaisuudessaan, minkä myötä mahdollistuu sen syvällisempi tarkastelu. Kun tarinan kerrontatapa sekä siinä painottuvat seikat oli luokiteltu, huomasin, että kategorioita on mahdollista supistaa löytämällä tarinoista niitä yhdistäviä sekä erottavia tekijöitä. Täsmensin huomioitani lähestyksen kertomuksia uusien kysymysten kautta. Tällöin ryhdyin pohtimaan tarinan kertojien toiminnan suhdetta lopputu-

lokseen eli muutokseen. Tarinoiden yhtäläisyydet sekä niitä erottavat tekijät muodostuivat seuraavien kysymysten kautta:

Ovatko tarinoiden työntekijät ja auttajat aktiivisia vai passiivisia, eli missä määrin tarinoiden tapahtumakulun aikana syntyneet tapahtumat, kohtaaminen tai muutos riippuu kertojan toiminnasta tai panoksesta?

Millainen merkitys työntekijän asiantuntijuudella sekä ammatillisuudella on tarinan tapahtumien, muutoksen tai kohtaamisen kannalta?

Missä tilanteissa kohtaaminen ei toteudu tai muutos on vaarassa epäonnistua?

Tässä vaiheessa kiedoin apukysymykset kohtaamisen tematiikan ympärille, jolloin tarinan kertojan toiminnan suhde tarinassa etenevään muutokseen sekä lopputulokseen heijastaa myös kertomuksissa ilmenevää kohtaamista. Kysymykset sisältävät siis kohtaamisen viitekehysten, jossa etsin tapahtumia, missä toiminta on parhaassa tapauksessa kohtaamista tai toiminnassa ilmenee kohtaamisen elementtejä. Aineiston lukutavan muuttaminen apukysymyksillä ohjatun näkökulman kautta mahdollisti uusien kategorioiden syntymisen. Muodostin kahdeksasta tarinatyyppistä kolme aineistoa yleistävää kategoriata, jotka muotoutuivat kertojien toiminnan ja muutoksen suhteen perusteella. Päähenkilön sekä näkökulman valinta eli se, kenen tai keiden kannalta tapahtumat hahmotetaan, kertoo kertojasta, asennoitumisesta sekä toiminnasta jostain (Apo 1990, 73). Kertojat ovat poikkeuksetta jokaisessa tarinassa tapahtumakulkuun vaikuttavia työntekijöitä sekä auttajia, jotka ilmentävät kunkin kategorian asennetta sekä tapaa toimia kertomuksissa kuvatuissa tilanteissa. Kolme kategoriata mahdollisti myös kohtaamisen olomuotojen tarkastelun. Aineisto on siis jaoteltu kolmeen erilaiseen toiminta- eli kohtaamistapaan, jossa näkyy toimijan suhde kohtaamisen toteutumiseen, näyttäytymiseen sekä se, mitä kohtaaminen voi olla ja tarkoittaa.

### 6.2.1 Aktiivinen prosessi sekä aktiivinen tai passiivinen hetki

Ensimmäinen kategoriata koostuu kertomuksista, jossa tarinan kertojat toimivat aktiivisesti saavuttaakseen tietyn päämäärän, tarinan lopputuloksen. Tällöin kyseessä on prosessi, jonka aikana tehdään muutosta. Tässä kategoriassa toistuvat samankaltaiset elementit siitä, kuinka paljon auttaja tekee tai yrittää autettavansa eteen. Aktiivisissa prosesseissa työntekijät omistautuvat täysin asialleen sekä asiakkaalleen jopa työtahokkuuden, työn käytäntöjen tai sääntöjen kustannuksella. Heillä on rohkeutta toisin toimimiseen, kyseenalaistamiseen sekä uusien näkökulmien etsimiseen. Auttajat joko taistelevat näkemäänsä vääryyttä, epäoikeudenmukaisuutta sekä huonoa kohtelua vastaan, keksivät ratkaisuja autettavan ongelmiin tai ikään kuin myötäelävät autettavan kipuja ja taistelua heidän elämän koettelemuksien keskellä. Työntekijät eivät lannistu esteistä tai vaikeuksista, he oppivat virheistään, yrittävät uudelleen ja keksivät toisenlaisia lähestymistapoja asian viemiseksi loppuun. Työntekijät eivät missään

tapauksessa hylkää avun tarvisijaa, vaikka auttaminen vaatii kärsivällisyyttä tai se on raskasta niin asiakkaalle kuin työntekijälle. Kertojat näkevät surua, vihaa sekä epätoivoa, mutta ovat kaikesta huolimatta toisen rinnalla kuunnellen, ottaen asiakkaan tuskan vastaan sekä olemalla läsnä. Työntekijät tuntevat toisinaan epävarmuutta onnistumisesta, asiakkaan selviytymisestä sekä omista ratkaisuksista pitkään jatkuvan asiakassuhteen tai auttamisprosessin aikana. Näin ollen kertoja vaikuttaa oleellisesti tarinan muutokseen, joka kehittyy prosessissa muutaman päivän, kuukauden tai jopa vuoden aikana toistuvissa tapaamisissa tai kohtaamisissa. Sekä sankari että kanssakulkijan tarinatyyppeiden aikaisemmin esitetyistä mallianalyyseistä voidaan esimerkiksi huomata, kuinka toiminta sekä lopputulos ovat sidoksissa kertojan yrittämiselle sekä panokselle. Tästä voidaan päätellä, että kertojan osuudella on merkitys kohtaamisen toteutumiselle.

Toista tarinoiden joukkoa edustavat kertojat ovat ensimmäisen lailla aktiivisia, jolloin toiminnan myötä syntynyt muutos sekä kertomuksen aikana tapahtuva kohtaaminen on sidoksissa kertojaan. Tarinoiden tapahtumat käsittelevät kuitenkin vain hetkeä pitkien prosessien sijaan. Tarinajoukkoa yhdistää kuvaus yksittäisestä hetkestä asiakkaan kanssa, jonka aikana kuitenkin tapahtuu jotakin merkittävää tai kertomisen arvoista. Hetken toteutuminen ja sen merkityksellisyys riippuvat kuitenkin kertojan osuudesta. Esimerkiksi arjen työntekijän mallianalyysissä työntekijä ottaa hänen alueelleen kuulumattoman tapauksen, jotta asiakasta ei tarvitsisi heitellä niin sanotusti paikasta toiseen, kun asiakas olisi muutoin nähnyt turhaa vaihua ja asiat olisivat hankaloituneet. Työntekijä siis teki ratkaisun päättäen toimia omasta mielestään oikein organisaation käytäntöjen sijaan, mikä mahdollisti tarinan huipentuman, kohtaamisen hetken. Tarinoiden hetket vaativat työntekijältä pysähtymistä sekä empaattisuutta. Myös oivaltajien tarinoista voi huomata eräänlaisia koko tarinan juonta käsittäviä prosesseja. Tällöin ikään kuin opitaan toimimaan sekä sitä mukaa kohtaamaan autettavia uudella tavalla kun uuden oivaltaminen saa työntekijän muuttamaan suhtautumistaan tai asennetta työhön sekä asiakkaisiin. Prosessin aikana auttajat refleктоivat itseään sekä työskentelytapaa, he oppivat virheistään tai oivaltavat työnsä todellisen ytimen, minkä myötä myös tapa kohdatta autettavia muuttuu. Tästä huolimatta oivaltaminen syntyy jonkin hetken myötä, joka on kertomuksen tapahtumien tai lopputuloksen kannalta oleellisessa osassa. Tämä kohtaaminen on kuin yksi tarinan osa, joka on aktiivinen hetki siitä huolimatta, että koko kertomuksen aikana tapahtuukin prosessi.

Viimeiseen eli kolmanteen ryhmään olen luokitellut kertomukset passiivisista hetkistä. Näissä tarinoissa tilanne ja hetki eivät vaadi aktiivista yrittämistä tai panostamista, mitä esimerkiksi tarina aamuhetkestä osuvasti kuvastaa. On vain aika ja paikka, jossa olla, jossa merkittävä hetki voi syntyä kuin itsestään. Myös yllättävät tarinat, aikaisemmin kuvattujen esimerkkien valossa, kertovat hetkestä, jossa kaikki käy kuin itsestään, sattumalta tai tiedostamatta.

### 6.2.2 Ammatillisuuden sekä asiantuntijuuden merkitys kohtaamiselle

Kertomusten merkityksiä kartoittavassa analyysissä toimintaa tarkkaillaan usein siksi, että analysoija on kiinnostunut tekijän merkityksestä, siitä, mitä tekstin tuottaja on halunnut ilmaista eli miten hän itse on asennoitunut esittämäänsä. Näitä kannanottoja voi ilmaista kertomuksissa myös seuraavin keinoin: arviointi, jossa esitetään kertomusmaailmaan kuuluvan henkilöahmon suulla. Arvio taas ilmaistaan rakenteellisen painotuksen avulla, jolloin kertoja esittää tarinan tietyt osat laajasti ja yksityiskohtaisesti. Toistossa sen sijaan kertoja toistaa painokkaina pitämiään lause- tai laajempia rakenneyksiköitä. Kehystyksessä kertoja luonnehtii tapahtumia tai henkilöitä arvottavin attribuutein kuten voimakkailla adjektiiveilla. Yksittäisissä kielikuvissa tai sanavalinnoissa korostuu esimerkiksi liioittelu. Kannanotto voi myös näkyä koko kertomusta sävyttävän tyylilajin valinnassa sen mukaan, onko kertomus esimerkiksi humoristinen, ironinen tai asiallinen. Myös kertojan suorat kommentit voivat auttaa erilaisten asenteiden tai kannanottojen paikantumisen löytämisessä kertomuksista. (Apo 1990, 73.)

Edellä kuvattujen päätelmien myötä huomasin, että aineiston voi myös jakaa karkeasti kahtia sen perusteella, kuinka merkittävä osuus asiantuntijuudella sekä ammatillisella roolilla on kertomusten toiminnan, lopputuloksen sekä tätä kautta kohtaamisen kannalta. Tässä yhteydessä täydennän huomioitani aineistosta poimituilla lainauksilla käyttäen kertojien suoria kommentteja ammatillisuutta koskevien kannanottojen paikantamisessa. Koko aineistolle yhteistä on, etteivät kertojat korosta ammattititteliä, ammatillisen roolin tai asiantuntijuuden merkitystä tilanteiden sekä tapahtumien kannalta. Asiantuntijuus, tietäminen sekä osaaminen jäävät ikään kuin toissijaisiksi seikoiksi inhimillisyyden sekä ihmisyyden tunnistamisen sekä huomioimisen noustessa tärkeiksi ammattilaisen tunnusmerkeiksi. Kahtiajako näkyy selvemmin kertojien suhtautumisessa sekä asennoitumisessa työhön ja sen mukana tuomiin velvollisuuksiin, ratkaisuihin sekä päätöksiin. Ensimmäisen ryhmän nimeän kapinoijiksi, kun toisen ryhmän muodostavat tasapainottajat.

Kapinoijat kyseenalaistavat työn käytäntöjä, etsivät uusia näkökulmia ongelmanratkaisutilanteissa sekä tekevät itsenäisiä päätöksiä toimien parhaaksi katsomallaan tavalla. Kertojien toiminnan ei tarvitse olla yleisesti hyväksyttyä, sääntöjen tai käytäntöjen mukaista. Ratkaisut ovat asiakkaiden parhaaksi, eikä niiden tarvitse miellyttää muita. Usein kapinoijat huomaavat työssä sekä ammatissa epäkohtia, joita vastaan on taisteltava tai ne on kyseenalaistettava. Omat ratkaisut voivat olla radikaaleja sekä tiedostetusti epäammattimaisia tai työtehokkuutta vähentäviä. Läsnaolo, inhimillisuus sekä työntekijän käsitys oikeudenmukaisuudesta nousevatkin työn rutiinien ja ammatillisen roolin edelle. Tämä näkyy esimerkiksi asetelmassa, jossa työn tulisi olla tehokasta, mutta jossa työntekijä katsoo autettavan hyvinvoinnin tai edun menevän työtehon edelle. Usein kapinoijat pohtivat tekemiänsä ratkaisuja ja niiden hyväksyttävyyttä, jolloin työntekijät päättävät pitää matalaa profiilia tai salata toimintansa. Kuten ai-

emmin kuvatussa tarinassa ”Pummi ja pegasos” työntekijä on kiinni organisaation ehdoissa sekä byrokratian rattaissa. Kertoja kuitenkin ryhtyy kuvatulla hetkellä pienimuotoiseen, hiljaiseen kapinaan joustamattomia käytäntöjä vastaan. Tällöin työntekijä kuulee tapauksen sijasta ihmistä rutiinitoimenpiteiden takaa. Kapinoiden toimintaa sekä asennetta kuvastavat muun muassa myös seuraavat lainaukset:

”Vastassa ovat oikeassa olemiseensa jähmettyneet ja pykälän momentteja viilaavat toimistot ja yhtiöt.” (On tullut myönteinen päätös ks. Liite 1)

”Unohdan tahallani kaikki opetukset.” (On tullut myönteinen päätös ks. Liite 1)

”Moni olisi pitänyt sitä epäammattillisena toimintana, joten ajattelin pitää asian omana tietonani.” (Tule vain minua varten tiettyyn paikkaan tiettyyn aikaan ks. Liite 1)

”... on tarpeen katsoa vain yhtä ihmistä ja olla vain häntä varten tiettyssä paikassa tiettyyn aikaan. Olkoonkin miten epäammattillista tai tehotonta tahansa, ihmisen kohtaamista tarvitaan!” (Tule vain minua varten tiettyyn paikkaan tiettyyn aikaan ks. Liite 1)

”Onneksi esimiehenäni toimiva kunnanjohtaja ei tiedä työni tähtihetkestä sika-aitauksessa!” (Villisika, joka hymyili ks. Liite 1)

”Tehokasta työaikaa kului minulta kaksi tuntia... Mutta olisiko yksi itsetunto vähemmän?” (Minä olin pätkä polkua ks. Liite 1)

Tasapainottajat sen sijaan alistuvat työn sanelemille reunaehdoille, mutta pehmentävät työtä sekä sen mukana tuomaa roolia omalla käytöksellään, inhimillisyydellään sekä hyväksymällä myös oman rajallisuutensa auttajina. Kertojat tiedostavat työssä näkemänsä epäkohdat, vääryyden sekä työn kuormittavuuden ja kiireen, jota he omalla käytöksellään voivat kuitenkin lievittää. Läsnäolo, ajan antaminen, kuunteleminen, empatia sekä pysähtyminen ovat ammattillisen osaamisen, työnkuvan sekä ammattillisen roolin ohella yhtä tärkeitä asioita. Ammattitaito sekä asiantuntijuus ovat merkittäviä työn seikkoja, mutta ammattillisuuden kaavat ja ennalta määritetyt roolit voidaan kuitenkin tarvittaessa rikkoa. Kertojat voivat laskea omaa ammattilaisen statustaan ja huomioida ihmisen arjen mukana tuomat tarpeet. Tasapainottajia kuvaavat seuraavat yksittäiset lainaukset:

”Näin hoitajan työssä on suurena vastuuna ja velvollisuutena olla inhimillinen, lämmin ja mahdollisimman paljon läsnä.” (Tähtienpoimija ks. Liite 1)

”Ihminen tarvitsee ihmistä pahaan oloonsa, ei ammattilaisia hienoin tittellein.” (Kynä ja runo ks. Liite 1)

”...olen ottanut vastaan myös oikeutettua vihaa, huutoa ja kiroilua. Työ on pahimmillaan tiukan taloudenpidon sanelemien mielettömien sääntöjen noudattamista ja sellaisten päätösten tekemistä, joiden takana en voi rehellisin mielin seisoa.” (Melkein kuin enkeli ks. Liite 1)

” Me hoitajat teoreettisine tietoinemme ja taitoinemme oletamme tietävämme, mikä on ihmisen paras. Puhumme asiakaslähtöisestä palvelusta ja sen antamiseen pyrimme. Todellisuudessa se asiakaslähtöisyys jää vieläkin liian usein vain puheiden tasolle eikä näy arjessa kuin osittain.” (Olen yli 90-vuotias ks. Liite 1)

”Hyvin usein ”sosiaaliset haitat” ovat elämän sietämättömyyden aiheuttajia. Ei niitä aina voida poistaa, niiden kanssa on elettävä.” (Kynä ja runo ks. Liite 1)

### 6.3 Mitä olisi voinut tapahtua eli milloin kohtaaminen on vaarassa

Viimeinen kysymys aineistoa jakavista yhtäläisyyksistä tai eroavaisuuksista koskettaa tilanteita, joissa kohtaaminen ei toteudu tai muutos on vaarassa epäonnistua. Kysymyksen selvittämisessä käytän apuna Hyvärisen (2010, 96-98) tarjoamaa näkökulmaa mahdollisista kertomuksista eli siitä, mitä ei tapahtunut tai mitä olisi voinut tapahtua. Nämä tapahtumattomat asiat kertovat yleensä paljon enemmän kertojan ajattelusta myönteisten lauseiden sijaan. Hyvälle kertomukselle onkin ominaista rinnakkaisen ulottuvuuden mukaantulo. Mahdollisista kertomuksista voidaan löytää hetki, jonka myönteinen ainutkertaisuus tuotetaan esittämällä kesken kertomusta mahdollinen, häiritsevä tapahtumakulku, joka ei koskaan toteutunut.

Tässä kohtaa kävin vain muutaman kertomuksen läpi käyttäen mahdollisten kertomusten tarjoamaa näkökulmaa. Huomasin, että mahdolliset kertomukset kohtaamisen toteutumisen näkökulmasta jakoutuivat kertomuksiin, joissa lukijalle kerrotaan toimintaa uhanneet sekä estäneet tekijät ja kertomuksiin, joissa kaikki kohtaamisen epäonnistumisen merkit olivat näkyvillä, mutta siitä huolimatta tarina ei päätty, niin kuin alkuasetelman perusteella voisi olettaa.

Oivaltajien tarinatyyppiä edustava kertomus kuvastaa toimintaa uhkaavia sekä estäviä tekijöitä. Tarinan ensimmäisessä kohtaamisessa sekä työntekijän toiminta että aika, paikka ja ympäristön häiriöttömyys mahdollistivat kohtaamisen onnistumisen ja tekivät tilanteen hetkestä juuri sellaisen, joksi kertoja on sen kuvannut. Yleinen kiire, työpäivien vaihtelevuus sekä niin sanotusti eri aallonpituudella oleminen luovat esteitä kohtaamiselle. Tarinassa kuvattu uusi

tapaaminen ei suju toivotulla tavalla työntekijän ajatusten ollessa muualla. Kertoja ei saa samanlaista otetta tai ulottuvuutta kuin aiemmassa, onnistuneessa kohtaamisessa. Tätä havainnollistaa tarinasta poimittu lainaus:

”Liian usein sekä työelämässä että yksityiselämässä olemme eri aallonpituudella ja todellinen aito kohtaaminen on liian harvinaista herkkua. Työssäkin työpäivät vaihtelevat ja välillä pystyy työntekijänä parempaan läsnäoloon ja herkkyyteen kuin toisina päivinä.” (Yksi tähtihetki työssäni ja pian perään epäonnistuminen ks. Liite 1)

Työn kuormittavuus haittaa ihmisen kohtaamista sekä läsnäoloa, jolloin monet asiakkaat voivat jäädä ilman ymmärtävää ihmistä. Terveystuella rattaat pyörivät armottomasti, eikä laitos aina anna tilaa ihmisyydelle. Tarinasta ilmenee, että kohtaaminen on sidoksissa tunnelmaan, ihmisten väliseen yhteyteen sekä aikaan että paikkaan. Kuinka paljon kohtaamisessa onkaan kyse sattumasta sekä niin sanotusti oikeiden palasien lokahtamisesta kohdalleen? Mahdollisuutta kertomuksessa havainnollistaa seuraava lause:

”Onneksi ne eivät olleet akuutteja kriisejä... ” ”Kertaakaan ei kännykkä soinut tuon herkän tilanteen aikana, mikä osaltaan mahdollisti luontevan kohtaamisen ja tilanteen onnistumisen.” (Yksi tähtihetki työssäni ja pian perään epäonnistuminen ks. Liite 1)

Entä jos kännykkä olisikin soinut tuon onnistuneen hetken aikana? Olisiko koko kohtaamisen tilanne vain rauennut ja olisiko kohtaamista ollut mahdollista enää jatkaa häiriötekijän jälkeen?

Myös eräästä kanssakulkijan tarinasta aiemmin esittämäni ” Tässä ei nyt pelkkä toimeentulotukipäätös pitkälle auta!”-lainaus (Villisika, joka hymyili ks. Liite 1) kertoo siitä, kuinka sosiaalityöntekijä ottaa uuden asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisesti sekä vakavasti huomioon. Mitä olisikaan voinut tapahtua, jos kertoja olisi vain noudattanut käytäntöjä ja tehnyt epätoivoisessa tilanteessa olevalle asiakkaalle toimeentulotukipäätöksen jättäen huomiotta asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen, jota pelkkä rahallinen tuki ei olisi voinut parantaa? Tällöin kertomus ei ehkä olisi ollut edes kertomisen arvoinen, eikä ilman edellä esitettyä lausetta olisi syntynyt tarinassa kuvattua asiakkaan sekä työntekijän yhteistä prosessia. Jos kertoja olisi vain päättänyt laatia toimeentulotukipäätöksen, olisiko tapaamisesta sekä sitä seuranneista tapahtumista tullut ainutlaatuisia? Olisiko asiakastilanne jäänyt pelkäksi asialliseksi, rutiininomaiseksi tapaamiseksi?



Entäpä jos aiemmin esille tuomassani kertomuksessa ”Maamiehen sydän” hoitaja olisi kieltäytynyt ottamasta miestä vastaan toimistotyölle tarkoitettuna aikana? Mies kysyi alun perin mahdollisuutta mittauttaa verenpainettaan, mutta sen sijaan hoitaja päätyi kuulemaan miehen ahdistusta. ”Mitattiin verenpaineikin jossain vaiheessa.” (Maamiehen sydän ks. Liite 1)

Entä, jos hoitaja olisi toteuttanut vain miehen pyynnön verenpainemittauksesta? Ilman hoitajan sensitiivisyyttä sekä tilannetajua miehen käynti vastaanotolla olisi saattanut jäädä pelkäksi rutiinotoimenpiteeksi. ”Siinä meni toimistotyöaikani taas kerran, mutta olin kokenut jotain tärkeämpää lähimmäiseni kanssa...” (Maamiehen sydän ks. Liite 1)

Kohtaamisen onnistumista tai sen epäonnistumista ilmentävät myös yllättävät tarinat, joissa aluksi kuvataan kaikki mahdollinen, mikä olisi voinut estää tarinan muutoksen sekä lopputuloksen. Yllättäviä tarinoita edustava mallianalyysi on oiva esimerkki siitä, kuinka tarinan alkuasetelma sotii kohtaamista edistäviä tekijöitä vastaan. Hoitajalla on ennako-olettamuksia Ernosta. Kertoja on väsynyt, turhautunut, kiireinen sekä asennoitunut Ernon kanssa pidettävään laulutuokioon valmiiksi negatiivisesti. Tämä ei kuitenkaan vaikuta kertomuksen tapahtumiin, jossa mahdollistuu kohtaaminen. Hoitaja liikuttuu, kuulee Ernoa suhtautuen empaattisemmin hänen elämäänsä. Hoitajan negatiivinen asenne väistyy ja hän lämpenee. Ernon yllättävä käytös alkaa laulaa laukaisee jonkin selittämättömän muutoksen hoitajassa, ja kaikki vain jotenkin lokahtaa paikalleen.

Toinen esimerkki on poimittu niin ikään yllättävistä tarinoista, jonka esittelen seuraavan, alkuperäistä hieman lyhemmän, mallianalyysin kautta:

Tarinassa ”Minä ja hän” Mies (kertoja) on kireä, työhönsä kyllästynyt sekä työn ilon kadottanut sosiaalityöntekijä, jonka päivä on alkanut huonosti. Jokainen päivä on samanlainen, harmaa ja tavallinen. ”Kalenteri oli täynnä, taas koko päivä samaa.” Kiusa on hankala asiakas, josta kaikki työntekijät halusivat päästä eroon kierrättäen tätä työntekijältä toiselle. Kiusa ”oli jäänyt roikkumaan toimiston asiakkaaksi” ja aiheutti jatkuvasti hankaluuksia. Työntekijä kokee Kiusan epämiellyttäväksi. ”Minullakin se oli kerran ollut asiakkaana.” Päivä huononee, kun työntekijä saa Kiusan asiakkaaksi. Kiusa oli aikaisemmin pilannut työntekijän hänelle järjestämät asiat, mikä synnytti negatiiviset tunteet työntekijässä eikä mies enää halunnut Kiusaa asiakkaakseen. ”Pomo ymmärsi. Pani sen sitten muille. Ja ainakun näin sen minulle nousi kiukun tunne mahaan.” Työntekijä on vastahakoinen ajamaan Kiusan senkertaista asiaa, joka vaatii aikaa ja vaivaa. Mies ei usko Kiusan asioiden muuttuvan, koska entiset kokemukset luovat ennakkokäsityksiä käsillä olevasta tapaamisesta ja sen kulusta. Tilanteen keskeyttää puhelu miehen pojalta, joka on päättänyt pinnata koulusta huijaten olevansa kipeä. Se oli viimeinen pisara miehen päivään Kiusan kuulla henkilökohtaisen puhelun. Tämä oli kuitenkin tarinan käänne. ”Muistin asiakkaani, painoin pääni papereihin, laskin kahteenkymmeneen, nostin katseeni. Purskahdimme yhtä aikaa nauramaan. ”Niin semmosta se elämä on, Anteeksi

vaan. Mihinkäs jäätiinkään.” Koko tilanne saa yllättävän käänteen ja tunnelma kevenee ja työntekijän mieliala muuttuu. Mies ei enää piilottanut väsymystään sekä huonoa tuultaan, vaan antaa periksi ammattilaisen roolille. Hän painaa päänsä osoittaen olevansa hänkin vain väsynyt ihminen. Epäammattimainen hetki on inhimillinen ja koominen. ”...sanoit, ettei se ole mahdollista. En minä nyt ihan niin... me voitais tehdä tällöinen palvelusuunnitelma...” ”Ja sieltä hän tuli. Siisteissä vaatteissa. Muuttunut oli.” Kiusa oli muuttunut positiivisella tavalla edellisestä kerrasta ja niin muuttuivat työntekijän negatiiviset tai vastahakoiset tunteet asiakasta kohtaan. Tapahtui helpotus, jonka myötä tavallinen loppupäivä sujui mukavammin.

Tarinassa päivä olisi voinut jatkua alkuasetelman tavoin, ja Kiusan käynti olisi voinut sulautua aikaisempien joukkoon. Yllättävä puhelu juuri sillä hetkellä sai muutoksen aikaan ilmapiirissä sekä sosiaalityöntekijän suhtautumisessa. Kertomuksesta voi huomata, kuinka kertoja ei ollut aluksi valmis auttamaan Kiusaa sanoessaan tämän tilanteen olevan mahdollisen, mutta perui puheensa tilanteen rauettua. Miten tapaaminen olisi mennyt ilman tuota puhelua? Olisiko kertoja vain todennut, ettei voi Kiusaa auttaa, koska ei vain halunnut nähdä vaivaa inhottavan asiakkaan eteen. Olisiko Kiusa poistunut tyhjin käsin ja kertoja jatkanut tyypillistä päiväänsä peläten päivää, jona Kiusa tulisi jälleen juuri kertojan asiakkaaksi? Tässä kertomuksessa puhelu, joka oli aikaisemmassa tarinassa häiriötekijä, toimiikin päinvastaisella tavalla tarinan tapahtumien kannalta. Lopputulos on odottamaton alkuasetelmaan nähden.

Pohjolan mietteet tukevat havaintojani kohtaamattomuuden ilmenemisestä asiakastilanteissa. Pohjola (2006, 46) toteaa, että auttamistyön tavoitteena on tuottaa tai lisätä hyvää ja pyrkimyksenä on kuunnella, ymmärtää, tukea tai hoitaa vaikeuksia kohdannutta ihmistä. Ihmisen kohtaaminen ei kuitenkaan ole helppoa ja yksinkertaista. Pohjola puhuuakin asiakastilanteissa ilmenevästä pahasta, joka voi ilmetä pienissä sanoissa, ilmeissä, eleissä ja tekemisen tai tekemättä jättämisen kautta. Vaikka eettiset periaatteet sekä ammatillisuus säätelevät auttamistyötä, vuorovaikutuksessa on mukana inhimillisyyden koko kirjo ja tämän vuoksi kohtaamiset eivät aina ole onnistuneita. Tarinoista voi huomata Pohjolan määrittämiä kohtaamiseen vaikuttavia seikkoja. Hänen mukaansa kohtaamisen taustalla vaikuttavat yhteiskunnassa ja sen palvelujärjestelmässä vallitsevat asenteet ja pyrkimykset. Tällöin osalle ihmisistä annetaan negatiivinen leima, eikä heitä tueta, tai tuki on vain minimaalista.

Tämä ilmenee esimerkiksi Kiusan tapauksessa, kun sosiaalityöntekijä epärehellisesti aluksi toteaa, ettei voi häntä auttaa. Pohjolan mukaan työntekijät tulevat liian suurten työpaineiden alla kuormitetuiksi niin, ettei oman ammatillisuuden käyttämiselle ole heidän tavoittelemaansa tilaa. Esimerkkinä yhteiskunnan vaikutuksesta kohtaamiseen on myös se, kuinka työpaikalla toimitaan muodollisesti oikein, mutta byrokraattinen kasvottomuus sekä vaihtoehtottomuus estävät todellista kohtaamista. Useissa tarinoista voi huomata Pohjolan (2006, 46-47) esittämää niin sanottua pahaa. Erilaiset yhteiskunnan rakenteisiin, organisaatioon, hallinnon toimintaperiaatteisiin tai ammatillisiin käytäntöihin kytkeytyvät rajoitteet ja niiden tulkinnat

asettavat kahleita ammattilaisten työhön. Tällöin työntekijät ovat voimattomia itseään suurempien määritteiden edessä. Työntekijät haluaisivat auttaa, mutta he kokevat, ettei heillä ole siihen lupaa, keinoja tai välineitä. Tällöin rahaa ei ole, toinen organisaatio vastaa tästä, laki kieltää tai kukaan ei voi asialle mitään. Välinpitämättömyys sekä asiakkaan kierrättäminen palvelupisteeltä toiselle muodostuvat osaksi arkipäivää.

Tarinasta ”Pummi ja pegasos” voi huomata elementtejä ja kertojan pientä kapinaa Pohjolan (2006, 56) kuvaamaa byrokraattista välinpitämättömyyttä vastaan, jota jäykät säännöt, rutinit, normit sekä totutut toimintatavat ilmentävät. Byrokratia ohittaa ihmisen hädän, eikä se joustaa. Tarinassa ”Minä ja hän” taas ilmenee Pohjolan (2006, 56) esille tuomaa kyynistä välinpitämättömyyttä, jossa työntekijä on eri syistä turhautunut, väsynyt tai kyllästynyt, eikä tämä jaksa enää kantaa täysipainoisesti ammatillista vastuutaan. Työntekijä ei välitä paneutua asiakkaan tilanteeseen. Hänen saattaa kuulla sanovan, ettei erilaisiin mahdollisuuksiin kannata tarttua tai asiakkaan tilanteelle ei kuitenkaan voi mitään, koska asiakkaat ovat toivottomia tapauksia, joihin ei ole tarpeen panostaa.

Ilman yllätystä Kiusan tapauksessa olisi voinut käydä juuri edellä kuvatulla tavalla. Sen sijaan tarinassa ”tähdenlentoja maaliskuun maanantaissa” on nähtävillä seuraava esimerkki pahan ilmenemisestä. Asiakkaiden lähtökohtainen erilaisuus edellyttää nimeämistä, jonka jälkeen he eivät enää kuulu tavalliseen ihmiskastiin muodostaen oman, laadullisesti poikkeavan ihmisryhmän (Pohjola 2006, 50). Tällöin yksilöistä, kuten Ernosta, tulee annetun viiteryhmän kuvia. Monissa tarinoissa luodaan uhkakuvia tai ilmaistaan kannanottoja Pohjolan (2006, 53) esittämästä läheissuhteen tunneherkkyyden erottamisesta ammatillisuudesta. Etäisyyden säätely on hyvä keino suojata työntekijää asiakastilanteissa, mutta se voi toimia liian tehokkaana suojamuurina, jolloin asiakkaan kohtaaminen ihmisenä unohtuu. Ihmisestä tulee tapaus, ongelmaryhmän edustaja tai työn kohteena oleva asiakasaines. Tällöin ihminen ikään kuin esineellistyy, jolloin kohtaamista ei ihmissuhteessa tarvita, kun toimenpiteet, rutinit sekä päätöksenteko riittävät hyvässä asiakaspalvelutilanteessa.

#### 6.4 Yhteenvetoa sekä päätelmiä kohtaamisen paikantumisesta kertomuksissa

Kohtaamiskertomukset kulkevat monilta osin rinnakkain teoreettisesta viitekehystä syntyneiden päätelmien kanssa. Sekä teoreettinen viitekehys että tarinat nostavat esiin seuraavanslaisia mietteitä kohtaamisesta: asiakasta kohdataan, mutta kohtaamista ei välttämättä synny, vaikka työntekijä yrittäisi parhaansa. Kun asiakasta tai ihmistä ”kohdataan”, on se aktiivista yrittämistä. Kohtaaminen on joko toiminnasta ”kohdata” seuraava lopputulos tai kohtaaminen on hetkellinen tila, jolloin työntekijän ei tarvitse välttämättä omalla yrityksellään kohdata asiakasta. Kohtaaminen voi tapahtua työntekijän panoksesta riippumatta, jolloin se voi olla olotila, tietynlainen tunnelma tai yhteys ihmisten välillä. Tämänkaltaista kohtaamista ei tar-

vitse ikään kuin valmistella kohtaamalla tavoitteellisesti ja mahdollisimman ”oikein” täyttään kaikki kohtaamisen rakentamiseen annetut ohjeet, neuvot tai kriteerit. Sana ”kohdata” on ikään kuin antaa mahdollisimman hyvää palvelua, johon työntekijän ominaisuudet, arvot, asenteet sekä ammatillinen osaaminen vaikuttavat ympäristön ohella. Tähän on laadittu erilaisia ohjeita kohtaamisesta, annettu tietoa vuorovaikutuksen ymmärtämiseen sekä painotettu oman toiminnan kehittämistä. Kohdata voi joko painottaen inhimillisyyttä tai vaalien ammattilaisena olemista ja oppien korostamista, jolloin työntekijä voi kohdata asiakasta tai ihmistä. Tästä voidaan käyttää määritelmiä ihmisen tai asiakkaan kohtaaminen riippuen työntekijän käsityksestä sekä näkökulmasta, josta hän työtänsä tekee.

Työntekijä voi päättää kohdata asiakasta, jolloin työntekijä ikään kuin suostuu vastaanottamaan asiakkaan elämästä enemmän tietoa ja suhteuttaa se työntekijän tarjoamaan palveluun tai apuun. Tapaamisen aikana voidaan siis kohdata ja sen aikana voi myös tapahtua kohtaaminen, mikä voi syntyä työntekijän yrityksestä kohdata. Kohtaaminen voi myös tapahtua ajan, paikan sekä henkilöiden välisen yhteyden yhteisvaikutuksesta, jolloin tapahtuma muuttuu kohtaamisen tilaksi. Kohtaamisen tila voi siis syntyä yllättäen ilman, että kumpikaan tilanteen osapuoli siihen pyrki. Kohtaamisen tila voi täten koskettaa tunnetasolla, jolloin ihminen voi tuntea tapahtuvan jotakin selittämätöntä, ihmeellistä, merkityksellistä, uuden oivaltamista tai tunteisiin vetoavaa.

Kertomukset toistavat teoriassa painotettuja edellytyksiä kohtaamisen toteutumiselle sekä tilana että toimintana. Kohtaamisessa tarvitaan ymmärrystä, läsnäoloa, kuuntelua, empatiakykyä, sensitiivisyyttä sekä ajan antamista. Liiallisen ammatillisen roolin korostamisen sekä organisaation kasvottoman edustamisen voi nähdä heikentävän kohtaamisen toteutumista tai sen tavoitteellista rakentamista. Sekä kertomuksista että teoriasta voi huomata inhimillisyyden ja ihmisyyden tunnistamisen sekä huomioimisen nousevan tärkeiksi ammattilaisen tunnusmerkeiksi.

Kertomuksissa oma ammattitaito, asiantuntijuus sekä työn kuvaus saavat jopa negatiivisia piirteitä, jolloin ammatilliset opit, työtehokkuus, käytäntöjen noudattaminen sekä asiantuntijan roolin ottaminen jäävät toissijaisiksi inhimillisyyden korostuessa kertomuksesta toiseen. Kohtaamiskertomuksissa on nähtävissä kannanottoja, jopa kapinaa työn tai organisaation asettamia reunaehtoja, byrokratiaa sekä ammatin tai työn mukaisia rooleja kohtaan. Näin ollen kohtaaminen voi olla ikään kuin ihmisen ääni työnteon sekä työntekijän takaa. Kohtaaminen on kuin kannanotto tai kapina kovia arvoja, työtehokkuutta sekä organisaation sanelemissa reunaehtoja tai käytäntöjä vastaan.

Omaan tulkintaani perustuen kertomuksista löytyi kahdeksan eri tapaa, joilla työntekijät ovat kertomuksensa kertoneet. Nämä kertomustyypit ilmentävät kertojan tarinan maailmaa, jonka

kertoja tuo lukijoille tietyllä tavalla. Tarinatyypit siis kuvaavat kertomuksen maailman todellisuutta reaali maailman todellisuuden sijaan. Sama kertomus voidaan kertoa usealla eri tavalla, jolloin sen sisältö saa erilaisia painotuksia. Nämä kohtaamisen kertomuksiksi määrittämäni tarinat kertovat kukin omalla tavallaan jotakin, mikä on kertojasta merkityksellistä. Tarinatyypeistä paikantui erilaisia kohtaamisen merkityksiä sekä huomioita. Sankaritarinat, kanssakulkijan, arjen työntekijöiden, läsnäolon, ajan ja olemisen sekä oivaltajien tarinat että yllättävät kertomukset puhuvat ikään kuin erilaisilla äänillä kohtaamisesta.

Sankaritarinoissa kohtaamisen voi nähdä toteutuvan heikomman puolustamisena sekä omistautumisena asiakkaan hyvän eteen. Kohtaaminen on lannistumatonta yritystä vastustaa vääryyttä sekä edistää autettavan asioita. Kohtaamisessa on kyse oikeiksi katsomien periaatteiden tai toiminnan toteuttamisesta, uskalluksesta toimia toisin sekä uusien tai poikkeavien ratkaisujen keksimisestä silläkin uhalla, että työntekijä on yksin tai toimii vastoin yleistä hyväksyntää. Kanssakulkijan tarinoissa korostuu työntekijän tuen merkitys, kun autettava käy läpi tavalla tai toisella vaikeaa prosessia. Kohtaaminen on empaattista, pitkäkestoista yrittämistä jakaa autettavan kantamaa taakkaa sekä tämän asioista huolehtimista ja niiden järjestämistä. Arjen työntekijöiden tarinat sen sijaan puhuvat pienistä kohtaamisista, jotka näyttyvät arjessa työntekijän käytännönvalintoina tai eleinä, jolloin kohtaamisessa on kyse joustamisesta sekä oman työtavan merkityksen ja vaikutuksen tiedostamisesta. Asiakkaan kautta kerrotut läsnäolon tarinat painottavat kohtaamisessa tapahtuvaa läsnäoloa, kuuntelua, kiireettömyyttä sekä ajan antamista omista ajatuksista tai odottavista työtehtävistä huolimatta. Kohtaamisessa voi tällöin olla kyse siitä, että työntekijä asettaa hetkellisesti kaiken muun toissijaiseksi antautuen asiakkaalleen.

Työntekijän tunteita korostavissa läsnäolon tarinoissa kohtaaminen näyttäytyy hetkellisenä olomuotona, tunnelmana tai tilana, jossa työntekijä kokee tunnetasolla jotakin syvää tai koskettavaa. Kohtaaminen ei liity työntekijän toimintaan tai ominaisuuksiin, jolla ihmistä kohdetaan. Näin tapahtumaan ei tarvita tekoja tai sanoja. Kohtaaminen ikään kuin syntyy siitä, että työntekijä on tuntenut sillä hetkellä tapahtuvan jotakin erityistä, mikä yhdistää kertojan sekä tilanteen toisen osapuolen henkisellä tasolla. Toisaalta kohtaaminen ja sen aikainen tapahtuma ilmenee yhtäkkisenä oivaltamisena ja sen myötä muuttuneena toimintana, mitä kuvaavat oivaltajien tarinat. Tällöin kohtaamisen hetki saa työntekijässä aikaan merkittäviä oppimisen tai tilannetajun tunteen, jonka seurauksena tapahtumasta on tullut tärkeä. Oivaltaminen voi myös tapahtua jälkikäteen työntekijän pohdinnan sekä tilanteen muistelun seurauksena luoden kuitenkin yhtälailla jotakin merkityksellistä kertojan ja tarinan asiakkaan välille. Ajan ja olemisen tarinoissa kertomisen arvoinen hetki syntyy niin ikään kuin itsestään tai sen voisi oikeastaan sanoa jo olevan olemassa tarinassa. Tällöin kohtaaminen on olemista, eikä varsinaisia tapahtumia tai tilanteen synnyttämiä tunteita. Kohtaaminen on yhdessä oloa, rutiinia tai elämää, jossa ihmiset ovat toisiaan varten ilman erottelevaa roolijakoa tai olettamuksia.

Yllättävissä tarinoissa korostuu tilanteen odottamaton syntyminen, joka on kertomisen arvoisen. Kohtaaminen tapahtuu lukijalle annetuista oletuksista ja odotuksista huolimatta. Kohtaaminen syntyy sellaisista ulkopuolisista tekijöistä, joihin kertoja ei pysty itse vaikuttamaan. Tapahtuu jotakin käsittämätöntä, ennalta arvaamatonta tai intuitiivista, joka mahdollistaa ennalta määritellyn tilanteen muuttumisen. Kohtaaminen saa aikaan odottamatonta hyvää, muuttaa ilmapiiriä tai sysää työntekijän toimimaan spontaanisti. Kohtaamisessa tapahtuu tilanteen laukeaminen, joka koskettaa tai liikuttaa työntekijää. Kohtaaminen tapahtuu oikeassa paikassa, oikeaan aikaan, kuin sattumalta.

Sattuman osuus kohtaamisissa korostuu myös tarkastellessa kohtaamisen häiriötekijöitä. Kertomuksista nousee esille tilanteita, jossa kohtaaminen epäonnistuu tai epäonnistumisen mahdollisuus on näkyvillä. Työntekijän käytös, asenne, toiminta tai ratkaisut vaikuttavat luonnollisesti kohtaukseen, mutta kertomuksista välittyy myös ulkopuolisten tekijöiden, ympäristön, ajan ja paikan sekä jonkin näkymättömän vaikutus kohtaamisissa, jolloin esimerkiksi puhelinoitto voi joko pilata tai edistää kohtaukseen johtaneita tapahtumia. Kertomuksista nousee esiin tilanteita, joissa aivan kuin työntekijästä riippumaton, ”jokin” ohjailisi tarinan tapahtumia saaden aikaan kohtauksen. Sattuman kautta tapahtuvaan kohtaukseen ei voi valmistautua tai vaikuttaa, missä piileekin sen yllättävyys sekä merkitys, jonka kertojat tuovat tarinoissaan esille.

Kertomuksissa kuvattiin joko toistuvia kohtauksia tai yksittäisiä kohtauksen hetkiä autettavan kanssa. Näin ollen tarinoiden kertomisen tavasta kuvata ajan kulua sekä toimintaa voi huomata tapahtuvan joko aktiivisia prosesseja tai hetkellisiä tilanteita, jotka ovat joko aktiivisia tai passiivisia eli työntekijän toiminnasta riippuvia tai riippumattomia. Näin ollen kohtauksen olomuotojen voi ajatella olevan sidoksissa kertojaan. Kun työntekijät yrittävät toistuvasti tai pitkäkestoisesti auttaa asiakastaan, kohtaus näyttää prosessina, jonka aikana tavoiteltavaa lopputulosta ei ole mahdollista saavuttaa yhdellä kertaa. Tällöin kohtaus on kuin ratkaistavaksi annettu tehtävä, johon työntekijä aktiivisesti sitoutuu, toisin sanoen kohtaa. Toisaalta kohtauksessa on kyse sen hetkellisyydestä, jonka työntekijä voi toiminnallaan sallia tai synnyttää. Työntekijä voi olla aktiivinen, kuunnella ja olla läsnä tai toisaalta tehdä hetkellisiä tekoja pyrkien helpottamaan asiakkaan oloa tai antamaan apua. Aktiivinen hetki on kuin yksi aktiivisen prosessin osa ilman auttajan ja autettavan välille syntyvää tapahtumien tai toiminnan jatkumoa. Passiivisesta kohtauksen hetkestä voisi ennemminkin käyttää nimitystä kohtauksen tilasta, joka toteutuu kuin itsestään. Tämä hetki ei sisällä johonkin pyrkimistä tai aikomuksia. Kohtauksen tilassa syntyy tunteita, se koskettaa tai se on vain hetkessä viipymistä tai olemista. Sattuman merkitys kohtauksen onnistumisessa korostuu myös tässä tarkastelunäkökulmassa, sillä kertomusten tapahtumat eivät aina ole työntekijän käsissä.

Teoreettisesta viitekehystä syntyi jako työntekijän omaksumasta toiminnasta edistää kohtaamista sekä dialogiin ja olemiseen liittyvään kohtaamiseen. Kohtaaminen voi olla ikään kuin ammattilaisten käyttämä tekniikka, jolla asiakkaiden tai potilaiden asioita voidaan edistää ymmärtämällä asiakkaan sen hetkinen, kokonaisvaltainen tilanne mahdollisimman hyvin. Asiakkaan oikeaoppinen kohtaaminen on asiantuntevan ammattilaisen vastuulla, joka ottaa työssään huomioon niin eettiset kysymykset, itsensä tuntemisen ja roolinsa sekä paikkansa tiedostamisen kuin vaaditut osaamisen tasot. Kun asiakkaita kohdataan, se tehdään käyttäen ammattilaisen kykyä, jolloin kohtaaminen on ikään kuin suoritettava toimenpide tietojen, taitojen sekä teorioiden kautta. Jos kertomuksia sekä teoriaa rinnastaisi, voisi oppikirjojen sekä teosten nähdä puhuvan enemmän tutkimuksessani käyttämistä aktiivisten prosessien sekä hetkien antamista merkityksistä käsiteltiinpä kohtaamista ammatillisuuden, vuorovaikutuksen, metodien tai dialogisuuden näkökulmasta. Toisin kuin teoriaosuudessa, ammatillinen osaaminen sekä toiminta näyttäytyivät varsin pienessä osassa kohtaamiskertomuksissa. Kertomuksissa paikannetut kohtaamiset näyttävät saavan enemmän dialogille ominaisia piirteitä.

Teoriaosuuden dialoginäkökulma tukee osin kertomuksista nousutta tulkintaa kohtaamisesta tasavertaisena olemisena tai kohtaamisen tilana, mikä mahdollistaa uuden tiedon tai yhteisen tason syntymisen. Dialogissa kohtaaminen pyritään rakentamaan yhdessä ilman ennakoasenteita, rooleja tai valmista tietämystä toisesta tai tämän asioista, jolloin kohtaaminen mahdollistuu ikään kuin puhtaalla sekä neutraalilla maaperällä. Kohtaaminen ei kuitenkaan rakennu dialogin kautta itsestään, vaan siinä on kyse asenteesta sekä tavoitteesta synnyttää jotakin uutta. Kertomuksista nousi esille ikään kuin dialogisuutta vielä abstraktimpi kohtaamisen olomuoto, joka rakentuu sattumalta ilman sanoja tai jopa ilman yhteistä kieltä niin kuin ”Ihmisen jättämä jälki”-tarinassa tapahtui. Kertomuksista nousi esille kohtaamisen syntyminen toisen koskettamisesta tai yhteyden tuntemisesta. Kohtaaminen voidaan ymmärtää myös jonakin, mikä on vain itselle, tarinan työntekijälle, merkittävää tai koskettavaa.

Kertomuksista nousseet olemisen elementit kuvastavat kohtaamisen syvyyttä sekä kokemusta yhdessä olemisesta tietyn hetken mahdollistaessa työntekijän ja asiakkaan, kahden ihmisen välille syntyneitä tunnetilaa, jonka kertoja on kokenut ja lukijoille kuvannut. Kertomuksista nousee dialogisia elementtejä, mutta teoriaosuuden dialoginäkökulmassa ei korosteta sattuman mahdollisuutta kohtaamisissa, jotka dialogisen ajattelun mukaan rakentuvat olemisesta tietämättömyyden tilassa. Näin ollen teoriaosuuden passiiviseksi kohtaamiseksi määrittämäni dialogisuuden ulottuvuus näyttäytyikin kertomusten kautta varsin aktiivisena toimintana, sillä dialogi vaatii hiljentymisen sekä olemisen ohella vuorovaikutusta, koska se on jollain tasolla tavoitteellista toimintaa. Sattuma sen sijaan on passiivisissa kohtaamisissa täysin ulkopuolista sen määrittäessä tilanteeseen liittyviä jatkotapahtumia.

Tutkimuksessani pyrin selvittämään, miten ja millaisilla kertomuksilla työntekijät rakentavat kohtaamista sekä mitä kertomusten kohtaamisissa tapahtuu. Tutkimuksen perusteella kertojat kertoivat kahdeksan erityyppistä kertomusta, jolloin työntekijöiden tarinankerrontatavat poikkesivat toisistaan. Työntekijät rakensivat kohtaamista joko aktiivisten prosessien tai aktiivisten sekä passiivisten hetkien kautta. Tällöin kohtaaminen rakentui joko siten, että työntekijät rakensivat kohtaamista toistuvana tapahtumana eli prosessina tai työntekijät hetkellisesti kohtasivat aktiivisina toimijoina asiakkaitaan. Passiivisissa kertomuksissa kohtaaminen rakentui olemisesta toisen kanssa, mikä luo tunnetilan tai hetkellisen kokemuksen, joka jollain tapaa on koskettanut kertojaa. Toisaalta passiivisuus merkitsee sitä, että tarinan tapahtumat sekä niitä seurannut kohtaaminen syntyivät sattuman kautta eikä työntekijä voi vaikuttaa kohtaamisen onnistumiseen tai epäonnistumiseen. Se, mitä kohtaamisen aikana tapahtuu, riippuu kertomuksen aktiivisuudesta. Kun työntekijän kohtaaminen tarkoittaa joko prosessia tai hetkellistä toimintaa, kohtaamisessa tapahtuu työntekijän ammatillisuuteen sekä asenteeseen liitettäviä asioita. Tällöin kohtaamisessa tapahtuu kuuntelemista, läsnäoloa, ymmärrystä sekä ajanantoa. Toisaalta kohtaaminen merkitsee vastarintaa vääriksi katsomia asioita vastaan, taistelua asiakkaan puolesta, kapinaa sekä uskallusta toimia poikkeavalla tavalla. Kohtaamisessa työntekijä yrittää, on empaattinen, joustaa tai tekee valintoja. Kertomuksissa nousee esille, että aktiivinen kohtaaminen on kuin työntekijän ihmisäänen kannanotto, jonka aikana työntekijä kapinoi työn ehdottomuutta vastaan tai pehmittää toimintaansa asettumalla inhimillisemmälle tasolle.

Passiivisissa kohtaamisissa sen sijaan tapahtuu uuden oivaltamista tai tilannetajun syntyminen ja sen myötä toiminnan muuttuminen. Passiivinen kohtaaminen tarkoittaa ennemmin kohtamisen tilaa tai olomuotoa kuin varsinaista toimintaa, jolloin kertomuksissa kuvataan tunnetta tai kokemusta. Kohtaaminen työntekijän kannalta voi siis olla tunnetasolla koskettava, pysäyttävä tai mieleenpainuva, kokemuksellinen hetki, joka saa tämän oppimaan, ymmärtämään, ajattelemaan tai olemaan. Kohtaamisen tila on myös sitä, että sen aikana tapahtuu jotakin käsittämätöntä, ennalta arvaamatonta, intuitiivista tai spontaania. Kohtaaminen voi tapahtua sattumalta tai se vaatii toteutuakseen oikeita tapahtumia tai toimintaa oikeaan aikaan, oikeassa paikassa. Kertomuksissa kuvatut tilanteet eivät siis synny vain työntekijän toiminnan, osaamisen tai ratkaisujen varassa. Kohtaamisen häiriötekijöiden tarkastelu ilmentää sattuman merkitystä kertomuksissa, mutta myös kovien arvojen, työtehokkuuden sekä ammattilaisena olemisen korostamisen haitallisuutta aidon kohtaamisen rakentumiselle.

## 7 Tutkimus kertoo oman tarinansa kohtaamisesta

Kuten olen aikaisemmin maininnut, laadullisessa tutkimuksessa ei tutkimusongelma- tai suunnitelma ole aina alun pitäen selvä sen muotoutuessa tutkimusprosessin aikana sekä aineiston tarkastelun myötä. Näin on käynyt omalla kohdallani, jolloin tutkimuskysymykset sekä kysy-



mykset aineistolle ovat muovautuneet ajan mittaan. Tutkimus on elänyt sekä muokkautunut usean eri vaiheen sekä ratkaisun kautta lopulliseen muotoonsa. Tämän tyyppinen aineiston analyysi, luokittelu sekä tulkinta olivat minulle täysin tuntematonta maaperää. Tämä vaikutti aluksi ymmärrystä siitä, millaisiin vaiheisiin analyysi tulee jakautumaan tai se olisi hyvä jakaa. Jo aineistoa rajatessani oli minun tehtävä ratkaisuja, jotka koskivat aineiston rajausta analyysivaihetta varten, mikä omalta osaltaan vaikutti tutkimuksen seuraaviin vaiheisiin. Toinen oleellinen tekijä oli valikoitujen tekstien lukunäkökulma sekä siihen liittyvät ratkaisut siitä, mitkä tapahtumat, kuvaukset, lauseet tai sanat katsoin olevan olennaisia tutkimuksen kannalta tehdessäni juonitiivistelmiä. Kolmas tutkimuksen lopputulokseen vaikuttava tekijä on oma tulkintani kertomuksista sekä se, mihin huomioni teksteissä kiinnittyi. En kiistä, etteivätkö aikaisempi tieto, lukemani kirjallisuus sekä teoreettinen viitekehys ohjailleet tai vaikuttaneet, ainakin aluksi, kertomusten tulkinnessa sekä lukutavassa. Aineistoa voi rajata, tulkita sekä analysoida monella eri tapaa. Joku toinen olisi voinut tehdä erilaisia päätöksiä, turvautua toisenlaisiin ratkaisuihin sekä kiinnittää huomiota pois jättämiini kertomuksiin tai pitää oleellisina niitä kertomuksen osia tai lauseita, jotka itse karsin. Vaihtoehtoja lähestyä kertomuksia on lukuisia, ja siksi tutkimustuloksiin vaikuttavat havainnot voisivat olla toisenlaisia.

Tutkimuksen alussa kaikki kertomukset tuntuivat samanlaisilta, mutta pikkuhiljaa ne alkoivat avautua nostaen esiin syvempiä merkityksiä sekä monisyisiä tasoja. Kaiken kaikkiaan lukutapa sekä kertomusten analyysi on ollut melko kokonaisvaltaista, jolloin kertomusten syvälle ulottuvat merkitykset, yksittäiset sanat, lauseet, painotukset tai sävyt ovat ehkäpä jääneet vähemmälle huomiolle. Tämä johti myös tapaan esittää tutkimus hyvin kuvailevasti suurehkoina pääkokonaisuuksina, jotka suurimmalta osin keskittyivät käsittämään yhteisesti kaikkia kertomuksia. Jälkikäteen todeten tutkimuksen olisi voinut toteuttaa monella eri tapaa kiinnittäen huomiota eri näkökulmiin, joita aineistosta nousi esille. Päädyin karsimaan esimerkiksi aineiston rajausvaiheessa tarinat, joissa oli huomattavissa hengellinen tai kristillinen näkökulma siitä huolimatta, että viittasin siihen lyhyesti teoriaosuudessa. Koin hengellisen ulottuvuuden tarkastelun laajentavan liiaksi tutkimusnäkökulmaa, koska se olisi saattanut näyttäytyä itsenäisenä kohtaamisen tarkastelukokonaisuutena.

Aineiston olisi voinut rajat monin eri perustein aivan, kuten kertomuksia olisi voinut analysoida erilaisin tekniikoin käyttämällä esimerkiksi aiemmin mainitsemani odotusanalyysin välineitä. Tutkimuksen kuluessa on oma taitoni kehittynyt niin, että jatkossa minun on mahdollista hyödyntää aineistonanalyysitekniikoita, jotka vaativat tarkempaa tekstin rakenteisiin sekä kielellisiin asioihin perehtymistä, jolloin kertomuksista voi löytää syvempiä sekä tarkempia huomioita tai merkityksiä kokonaisvaltaisen sekä pinnallisemmän lukutavan sijaan. Tällöin kertomusten lukutapa syvenee huomion kiinnittyessä jopa yksittäisten sanojen antamiin merkityksiin tai kertomuksen sävyihin. Lukutavan syveneminen vaatii kuitenkin harjaantumista ja siksi koen sekä uskon, että yksityiskohtaisempi kertomusten analyysi ei olisi ollut tutkimuksen

alussa mahdollista, ja virheellisten tulkintojen tekeminen olisi ollut todennäköisempää. Luku-tavan kehittyessä kiinnitin kuitenkin huomiota entistä yksityiskohtaisempiin tekstin tuottamiin ulottuvuuksiin, mikä pakotti minut pohtimaan uudemman kerran, mitä kertomuksista etsin ja haluan tuoda esille.

Tutkimuksen edetessä jouduin karsimaan esille nousseita näkökulmia, joista kertomuksia olisi voinut tarkastella. Huomioni kiinnittyi erityisesti kertojien tapaan kertoa työstään, ammatistaan sekä omasta toiminnastaan ikään kuin toistaen oppikirjamaisia puhetapoja, jolloin kertomuksista välittyi opitun tai luetun käyttäminen omassa tarinassa sekä sen kieliasussa. Kertomuksista oli huomattavissa samantyyppisiä ilmauksia kuin teoreettisessa viitekehelyssä, mistä heräsikin kysymys, olivatko kertojat kenties lukeneet jonkin niistä teoksista, joita teoriaosuudessa olin käyttänyt. Kertomusten teoriaa koskevassa luvussa viittasin lyhyesti kulttuurisen käsikirjoituksen käsitteeseen, jota voivat tässä tapauksessa edustaa sosiaali- ja terveysala, teoreettisen viitekehelyksen kirjallisuus tai kertomuksissa kuvatut työympäristöt ja toimintatavat. Näin ollen oppikirjallisuuden sekä alan luoman kulttuurin suhteen lähempi tarkastelu on jo kokonaan oma tutkimusnäkökulmansa. Analysoidessani kertomuksia tiivistetyiksi versioiksi jouduin jättämään paljon sellaisia alkuperäisten kertomusten osioita, jotka ovat koko kertomuksen ymmärtämisen kannalta merkittäviä. Nämä osiot sisälsivät takautumia tarinan ajankulkuun nähden tai pohjustuksia varsinaiselle kertomukselle.

Toinen huomio, joka ei ollut tutkimuskysymysteni kannalta oleellinen, liittyikin kertojien erilaisiin kannanottoihin, pohjustuksiin tai selityksiin yhteiskunnallisesta tilanteesta, työstä, työn vaatimuksista tai asiakkaiden elämäntilanteista. Näitä kertomusten osioita tarkastelemalla olisikin mielenkiintoista nähdä, kuinka kertojat ovat kuvanneet tai nähneet sen hetkisen maailman, yhteiskunnan, työnsä tai itsensä. Kertomusten maailman sekä todellisuuden tai niiden päällekkäisyyksien tarkasteleminen kohtaamisissa voisi kertoa jotakin sosiaali- ja terveysalan maailmasta ja elämästä sekä niiden suhteesta kertojan tarinaan. Mielenkiinnon sekä pohdinnan voikin jatkossa suunnata toisenlaisiin kertomusten lähestymistapoihin tai entistä yksityiskohtaisempiin kertomusten rakenteisiin. Miten kulttuuriset käsikirjoitukset tai käytetyt puhetavat näkyvät kertomuksissa ja mitä kertomukset voisivat tuoda esille kertojan ajatusmaailmasta tai käsityksestä itsestä, toisista, rooleista tai työntekijänä olemisesta? Katseeni kiinnittyi myös kertomuksissa toistuvasti nousseeseen ilmaukseen ”sossu”, joka ilmeni joko työntekijän yleistämänä nimenä itsestään tai alan työntekijöistä tai kuvauksena asiakkaiden käyttämästä nimityksestä kertojasta. Mitä tämä nimitys kertoo kulttuurista, asenteista, suh- tautumisesta, käsityksistä tai olettamuksista kohtaamisissa?

Vaikka tutkimukseni on jokseenkin kokonaisvaltainen, se on kertonut oman osuutensa, oman tarinansa ymmärtää kohtaamista. Tutkimuksen myötä käsitys kohtaamisen moniulotteisuudesta sekä mahdollisuuksista tarkastella kohtaamista useista eri näkökulmista vahvistuu. Koh-

taamisen etsinnät kertomusten sisältä osoittivat, että kohtaamisia voi löytää sekä paikantaa monesta eri perspektiivistä, jossa jokainen kertoja puhuu ainutlaatuisella äänellä tehden kertomuksestaan sekä siitä löytyneestä kohtaamisesta ainutkertaisen. Tutkimus laventaa kohtaamisen ymmärrystä tai ilmenemistä sekä sen aikana tapahtuvia asioita yli teorian tiedon, jolloin teosten sekä oppikirjojen viittaama kohtaaminen eri asiayhteyksissä määrittelee kohtaamista vain oman käsityksen mukaan. Kirjallisuuden antamien käsitysten perusteella kokoamani päätelmät erilaisista tavoista puhua kohtaamisesta tuntuvat karkeilta kertomuksista nousseiden oivallusten rinnalla. Etsin ja löysin kohtaamiskertomuksia oman tulkintani sekä ymmärryksen varassa huomaten, että jokainen puhuu kohtaamisesta, käyttää kohtaamista terminä tai kuvaa kohtaamiseksi nimettyä tai tulkittua tapahtumaa eri tavoin, oman käsityksen kautta. Tutkimuksessa ilmeni, että kohtaaminen on paljon muutakin kuin tekniikka, vaadittu taito tai tavoite sen kiteytyessä tunteisiin, olotilaan tai kontrolloimattomaan sattumaan. Näin ollen kohtaamista voisi jopa rinnastaa sanoihin onnellisuus tai rakkaus. Voisiko kohtaaminen siis olla ikään kuin yksi tunne muiden joukossa? Voisiko se olla jotain sellaista, minkä jokainen tuntee henkilökohtaisesti, omalla tavallaan? Näin määritelmät, millaista kohtaaminen on, milloin tai miten se tapahtuu tai rakentuu ovat vain jotain suuntaa antavaa, yhteiselle kielelle käännettyä.

Miten kohtaamisesta tulisi sitten puhua opetuksessa? Tutkimukseni alkutaipaleilla tapani lähestyä teemaa kohtaamisesta oli teoreettinen. Kunnianhimoinen pyrkimykseni oli rajata kohtaamista käsitteenä sekä merkityksenä tai jäsentää aihetta ikään kuin loogisemmaksi tai hallittavammaksi kokonaisuudeksi teoreettisen viitekehyksen sekä kertomuksista nostamieni huomioiden kautta. Tutkimuksen myötä olen onnistunut jäsentämään sekä pilkkomaan kohtaamisen teemaa ennemminkin ajattelua sekä kohtaamisen monimuotoisuuden havaitsemista edistävään muotoon tarkkojen määritelmien tai teorian kaltaisten merkitysten sijaan. Tutkimus avartaa sekä kokoaa näkökulmia auttaen sekä opiskelijoita että opettajia pohtimaan itselle luotuja käsityksiä kohtaamisesta osana omaa ammattitaitoa, arvoja tai toimintatapoja.

Laurea-ammattikorkeakoulun opetussuunnitelma sekä opintojaksoilla käytetty kirjallisuus nostavat kohtaamisen taidon sekä kohtaamiset tärkeiksi ammatin sekä työn kulmakiviksi. On siis tärkeää, että kohtaamisesta puhutaan, aihetta käsitellään ja opiskelijoita rohkaistaan todella pohtimaan, mitä kohtaaminen itselle merkitsee ja miten tämä suhteutetaan yleiseen keskusteluun tai käsitykseen kohtaamisesta, jota opetus tai oppikirjat tuovat esille. Näin jokainen voi luoda omat merkitysraajat sekä tiedostaa kohtaamiseen liittyvät ammatilliset ja toiminnalliset, mutta myös itsestä riippumattomat tai tunnekokemukselliset tekijät. Kohtaamista voidaan opetella ikään kuin taitona kohdata ihmisiä, mutta samalla se on jotakin vain sisäisesti tiedostettua tai hallitsematonta. Kohtaaminen näyttäytyy arjessa tavanomaisina toimintoina, mutta myös poikkeuksellisina tiloina. Kohtaaminen on arkista ja se on osa ammattilaista. Toisaalta sillä voidaan pukea sanoiksi jotakin, mikä nousee tasaisen arjen keskeltä ja on erikoista

tai kokemuksellisesti merkittävää. Opetuksessa tulisi puhua pikemminkin kohtaamisesta osana työntekijänä olemista sekä elämää kuin oppimistavoitteena, vaatimuksena, omana välineenä tai teoreettisiin perusteisiin liitettynä asiana. Aivan kuten jokainen on omanlainen persoonansa, jokainen oppii, toteuttaa, sallii ja kokee kohtaamisia omalla, ainutlaatuisella tavalla.

## Lähteet

### Painetut lähteet

- Apo, S. Kertomusten sisällön analyysi. Teoksessa: Mäkelä, K.(Toim.) 1990. Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus.
- Bardy, M., Karjalainen, V. & Mäntysaari, M. 1997. Tähtihetki työssäni. Sosiaali- ja terveysalan työntekijät kertovat työstään. Helsinki: Gummerus.
- Eskola, J. & Suoranta, J.2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 6. painos. Tampere: Vastapaino.
- Hellsten, T. 2001. Ihminen tavattavissa. Kohtaamisen taito. Helsinki: Kirjapaja.
- Hänninen, K. 2004. Kohtaamisen kokemuksia epävarmuuden näyttämöllä. Kokemuksellinen ensitieto vammaisen lapsen syntyessä. Helsinki: Stakes.
- Hyvärinen, M. Haastattelukertomuksen analyysi. Teoksessa: Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (Toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Karvinen, S. Reflektiivinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa: Granfelt, R.( Toim.)1993. Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.
- Kauppila, R. 2006. Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot. Vuorovaikutusopas opettajille ja opiskelijoille. 2. painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Kujala, T. Kerronnallinen tutkimus opettajien ikääntymisestä. Teoksessa: Syrjäläinen, E., Eronen, A. & Värri, V. 2007. Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Lindqvist, M. 1985. Ammattina ihminen. Hoidon etiikasta ja arvoista. Helsinki: Otava.
- Mattila, K. 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, ammattityössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS- Kustannus.
- Mäkelä, K. Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa: Mäkelä, K.(Toim.) 1990. Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus.
- Mäkisälo-Ropponen, M. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi.
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Pitkänen, J. Dialoginen tila. Teoksessa: Vilkka, M.(toim.) 1996. Kohtaamisen taito. Dialogisuus ihmistutkimuksen lähtökohtana ja menetelmänä. Lahti: Lahden kaupungin painatuskeskus.
- Pohjola, A. Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa: Granfelt, R.( Toim.)1993. Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.
- Pohjola, A. Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa: Laitinen, M. & Hurtig, J. (Toim.) 2006. Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. 2. painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus.
- Toikkanen, T. Hoitotyön dialogisuudesta. Teoksessa: Vilkka, M.(toim.) 1996. Kohtaamisen taito. Dialogisuus ihmistutkimuksen lähtökohtana ja menetelmänä. Lahti: Lahden kaupungin painatuskeskus.

Tuomi, J. & Saarijärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vilen, M., Niemelä, M. & Ekström, L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. 3. painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Väisänen, L. 2009. Sanat työssä. Vuorovaikutus ammattitaitona. Helsinki: Kirjapaja.

Wihersaari, J. 2010. Kohtaaminen - Opettajuuden ydin? Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

#### Sähköiset lähteet

Hyvärinen, M. 2006. Kerronnallinen tutkimus. Viitattu 3.4.2012.  
[http://www.hyvarinen.info/material/Hyvarinen-Kerronnallinen\\_tutkimus.pdf](http://www.hyvarinen.info/material/Hyvarinen-Kerronnallinen_tutkimus.pdf)

Iloa sosiaalialan työstä. 2009. Sosiaalitieto. Viitattu 3.4.2013. <http://www.huoltaja-saatio.fi/sosiaalitieto/kirjoituskilpailut/iloa-sosiaalialan-tyosta/>

Laurila, J. 2007. Asiakkaan kohtaaminen - Naisten valmennuskeskus Walman työntekijöiden kokemuksia naistyöstä. Helsinki: Diakonia- Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 3.4.2013.  
[http://kirjastot.diak.fi/files/diak\\_lib/Helsinki2007/ac301c\\_LaurilaHELSINKIc8173.pdf](http://kirjastot.diak.fi/files/diak_lib/Helsinki2007/ac301c_LaurilaHELSINKIc8173.pdf)

Leppänen, M. 2002. Sosiaalityön toiminnan kehukset. Työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen sosiaalitoimistossa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston sosiologian laitos. Pro gradu. Viitattu 3.4.2013.  
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/18105/maleppa.pdf?sequence=1>

Ruotsalainen, M. 2011. Sosiaalialan ammattilaisten käsityksiä asiakkaan kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta. Pohjoinen: Diakonia- ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 3.4.2013.  
[http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/29732/Oulu\\_MirjamiRuotsalainen\\_2011.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/29732/Oulu_MirjamiRuotsalainen_2011.pdf?sequence=1)

Tähtihetkeni sosiaalialan työssä. 2008. Sosiaaliturva. Viitattu 3.4.2013. <http://www.huoltaja-saatio.fi/sosiaalitieto/kirjoituskilpailut/tahtihetkeni-sosiaalialan-tyossa/>

Vähämaa, P. 2008. Tavallisuutta epätavallisissa olosuhteissa. Lastensuojelun perhesijoituksen onnistuminen sosiaalityön kokemustietona. Tampere: Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Lisensiaattityö. Viitattu 5.4.2013.  
<http://www.sosiaaliportti.fi/File/8e1a1700-da11-4a17-b527-575e72ce3d1b/lastensuojelun%20perhesijoitusten%20onnistuminen.pdf>

Liite 1 Aineistoluettelo

- Aamuhetki (Bardy, Karjalainen & Mäntysaari 1997,11-12)
- Aika vain (Bardy, Karjalainen & Mäntysaari 1997,38-40)
- Elsan tarina (Bardy, Karjalainen & Mäntysaari 1997,116-119)
- Harjoitella lapsena olemista (Bardy, Karjalainen & Mäntysaari 1997,76-77)
- Heinäkuun neljäs (Bardy, Karjalainen & Mäntysaari 1997,61-62)
- Iida Mariia (Bardy, Karjalainen & Mäntysaari 1997,43-45)
- Kynä ja runo (Bardy, Karjalainen & Mäntysaari 1997,88-89)
- Maamiehen sydän (Bardy, Karjalainen & Mäntysaari 1997,235)
- Minä ja hän (Bardy, Karjalainen & Mäntysaari 1997,104-109)
- Minä olin pätkä polkua (Bardy, Karjalainen & Mäntysaari 1997,49-51)
- Mennäänkö yhdessä (Bardy, Karjalainen & Mäntysaari 1997,120-122)
- Onnenpipana (Bardy, Karjalainen & Mäntysaari 1997,23-24)
- On tullut myönteinen päätös (Bardy, Karjalainen & Mäntysaari 1997,295-299)
- Rööki- Riku (Bardy, Karjalainen & Mäntysaari 1997,144-151)
- Tunne ei tapa (Bardy, Karjalainen & Mäntysaari 1997,190-192)
- Työn ohjauksessa (Bardy, Karjalainen & Mäntysaari 1997,90-92)
- Työn pienet tähtihetket (Bardy, Karjalainen & Mäntysaari 1997,215-216)
- Tähdenlentoja maaliskuun maanantaissa (Bardy, Karjalainen & Mäntysaari 1997,280-283)
- Tähtienpoimija (Bardy, Karjalainen & Mäntysaari 1997,134-136)
- Ihmisen jättämä jälki (Tähtihetkeni sosiaalialan työssä 2008)
- Melkein kuin enkeli (Tähtihetkeni sosiaalialan työssä 2008)
- Miten pieni sosiaalityttö kohtasi ”ison tulitikkupojan” (Tähtihetkeni sosiaalialan työssä 2008)
- Olen yli 90-vuotias (Tähtihetkeni sosiaalialan työssä 2008)
- Ovisummeri soi (Iloa sosiaalialan työstä 2009)
- Pummi ja pegasos (Tähtihetkeni sosiaalialan työssä 2008)
- Tule vain minua varten tiettyyn paikkaan tiettyyn aikaan (Tähtihetkeni sosiaalialan työssä 2008)
- Villisika, joka hymyi (Tähtihetkeni sosiaalialan työssä 2008)
- Yksi tähtihetki työssäni ja pian perään epäonnistuminen (Tähtihetkeni sosiaalialan työssä 2008)

Liite 2 Labovin ja Waletzky'n kertomuksen rakennemallin pohjalta analysoidut kertomukset jaoteltuna kahdeksaan tarinatyypin

T= Tiivistelmä: mistä tämä on kertomus.  
O= Orientaatio: rooli ja toimijat, missä ja miksi.  
L= Lopputulos: muutos.  
A= Arviointi: Mitä tapahtui ja miksi kerrottu.  
"... " = Suorat lainaukset.

Sankaritarinat

### Onnenpipana

T: Auttajasta, joka omalla yrityksellään (hakee nuoren aamuisin kotoa) saa nuoren tulemaan joka päivä kouluun ja saamaan päättötodistuksen.  
O: Kertoja on itsenäinen toimija, sankari, joka uskalsi kokeilla ("jospa se auttaisi") toimia nuoren kohdalla toisin, eri tavalla kuin muut. Nuori on auttamisen kohde, mutta tarinan sivussa. Muut sisältyvät "mikään ei tunnu auttavan"- lauseeseen. Auttaja on ainut, joka voi vielä muuttaa asioita. Pääpaino on kertojassa ja tämän toiminnassa.  
L: Nuoren käytös muuttuu (pinnaaminen loppuu). Kertoja rikkoi kaavoja "työsääntöjen miettimisen" tuloksena uskaltamalla muuttaa toimintatapojaan nuoren takia.  
A: Huonolta näyttävästä tilanteesta huolimatta "Nuori onnistui kuitenkin". Ilo nuoren puolesta ja siitä, että kertoja sai olla mukana onnistumisessa uskaltamalla toteuttaa epätavallisen ideansa.

### Elsan tarina

T: Sairaanhoidajasta, joka uskalsi ryhtyä ajamaan sairaalaan joutuneen vanhuksen, Elsan asioita kotiin pääsemisestä rikkoen sairaalan yleisiä käytäntöjä, käsityksiä sekä mielipiteitä.  
O: Kertoja eli sairaanhoitaja on rajoja koetteleva sekä toimintaa kyseenalaistava pelastaja, ymmärtävä sekä ahkera hyväntekijä, joka on asiakkaiden puolella. ("Ruotsissa oli totuttu, että sairaanhoitaja istuu kansliassa, vastaa puhelimeen..." "...mutta pesuhoitoon hän ei osallistu." Työtovereitteni hämmästykseni oli suuri, kun jo heti ensimmäisenä päivänä aloin pestä ja syöttää potilaita.") Muu henkilökunta, sairaanhoitajat ja ylilääkäri edustavat, kangistuneita kaavoja, vastarintaa ja esteeksi syntyvää työpaikan kulttuuria. ("Ihmettelin ääneen työtovereilleni parin potilaan sairaalassa oloa ja sain vastaanani ivallista naurua." "Kuitenkin päätin vielä vedota ylilääkäriin..." "...Hän kauhisteli ajatustani ja asia jäi siihen.") (Kertoja selvittää taustaa tarinalle, jossa tämän positio selviää ennen varsinaisen tarinan alkamista) "Sitä saapui Elsa." Elsa on väärinymmärretty, yksi potilas muiden joukossa. ("Jo tulovaiheessa huomasi, että Elsa oli... terve vanhus.") Sairaanhoitaja on ainoa, joka huomio potilaat yksilöllisesti tullen heidän lähelleen muiden ollessa ikään kuin kasvottomia potilaille. Sosiaaliohittaja on kertojan puolella heidän ryhtyessään lopulta ajamaan Elsan asiaa yhdessä. Kaukaiset sukulaiset edustavat ahneutta ja itsekkyyttä omiessaan valmiiksi Elsan tavaroita tämän kotoa, vaikka vanhus "...ei ollut lähelläkään kuolemaa." Kertoja on sankari, tietoisesti yksin, koska hän ei suostu alistumaan muiden, väärin katsomilleen mielipiteille sekä toimintatavoille. Hän on yksin, koska on erilainen. Kertojalla on päärooli tarinassa ja Elsa sivuroolissa antaen juonelle merkityksen.  
L: ("Jos valta olisi ollut minulla, olisin toivottanut hänelle hyvää kotimatkaa." "Aikaisemmasta kokemuksesta viisastuneena en rynnännyt kuitenkaan heti ylilääkäriin kansliin..."") Kertoja selvittää tarinan aluksi kuinka tilanteissa, joissa tämä oli kyseenalaistanut potilaidensa kotiuttamiskuntoa, oli käynyt. Elsan saapuessa kertoja oppii toimimaan ovelammin, eikä huutele oikeiksi katsomiaan mielipiteitään ympäröivänsä. Kertoja kutsuu paikalle sosiaaliohittajan, jonka kanssa he alkavat toimia yhdessä Elsan hyväksi. Kertoja siis keksii uuden strategian, jossa hän hakee perusteluja, lisätukea sekä uskottavuutta (sosiaaliohittaja) asialleen. Ylilääkäri uskoo paremmin kahden mielipidettä yhden sijaan ja Elsa saa luvan kotiutumiselle. Tapa taistella "valtaa" vastaan muuttuu. Sairaanhoidajalla ei ollut valtaa todentaa mielipiteitään oikeiksi tai totuudeksi, mutta hänellä on valta muuttaa päättävän auktoriteetin näkemystä.



A: Jos toiminta epäonnistuu, on luovuttamisen sijaan kehitettävä uusi lähestymistapa asian viemiseksi loppuun. On uskallettava seistä omien mielipiteiden takana luopumatta niistä muiden takia.

### On tullut myönteinen päätös

T: Sosiaalityöntekijästä (kertoja), joka yksin taistelee asiakkaansa puolesta esteitä vastaan. Hän on heikomman puolustaja, sankari, joka ottaa mahdolltomalta tuntuvan tehtävän vastaan.

O: Asiakas on ”sosiaalityöntekijän kauhu”, ”todellinen väliinpuotoaja”. Hän on pyöröviyasiakas, jota eri tahot heittelevät toisilleen edistämättä asiakkaan asioita. (”Rankasti pettynyt... yhteiskuntaan ja kaikkiin, jotka viranomaisiksi itseään tituleeraavat.”) Sosiaalityöntekijä on asiakkaan ainoa toivo, joka välittää kun muut eivät enää välitä. (”...minullakaan ei ole yhtään keinoa.” Mutta on ihminen. Elävä ihminen, joka tuntee ja kärsii. Väärin häntä on kohdeltukin.”) Muut viranomaiset ja ”hyväpalkkainen” lääkäri (kuvataan toisten yläpuolella olevaksi) ovat esteitä, jotka eivät ota naisen ongelmia vastuulleen. (”Vastassa ovat oikeassa olemiseensa jähmettyneet ja pykälän momentteja viilaavat toimistot ja yhtiöt.”)

L: Alkuasetelmassa sosiaalityöntekijä on valmiiksi työstään uupunut. (”mistä minua näin rangaistaan?” Neljän aikaan olo on kuin lakastuneella naatilla.”) Naisen saapuessa työntekijä on voimaton ja haluton auttamaan hankalaa tapausta. (”Mitä minä, yksi vähäinen sosiaalityöntekijä voisin tässä tehdä?”) Vääryys naista kohtaan antaa työntekijälle voimia ja halua tarttua naisen asioihin, vaikka ei itsekään tiedä miten. (”...voin ainakin olla empaattinen työntekijä. Kiukkuni kasvaa”) Työntekijä on toivoton tehdessään kaiken voitavansa. Jos ei muuta saanut aikaan, niin ”olen ainakin tukenut naista ja toivottavasti tarjonnut välittämisen kokemuksen.” Lopulta taistelu päättyy (”...ehkä enemmän sattumalta, kuin kenenkään tietoisien harkinnan tuloksena.”) Sosiaalityöntekijä tekee viimeisen yrityksen jonka myötä nainen saa lopulta myönteisen päätöksen. Loppu on vain toivon varassa, sillä nyt hän on tehnyt kaiken voitavansa ja asiat eivät ole enää työntekijän käsissä. Raskas taistelu on ohi, mutta muutos tapahtuu myös sankarissa. Kertoja muuttuu heikomman puolustajasta sankariksi. Kertoja muuttuu työhönsä turtuneesta työntekijästä välittäväksi ihmiseksi. (”...hypin kortti kädessäni villinä riemusta minä vakaa ja rauhallinen sosiaalityöntekijä.”) Kohdattu vääryys kosketti yllättäen kertojaa itseään, siitä, kuinka reagoi taistelun lopputulokseen. Kertoja rikkoo työn kaavoja sekä toimintamalleja (”Unohdan tahallani kaikki opetukset.”) tehden niin kuin itse parhaaksi katsoo. Kiukku ja nähty asiakkaan kohtelemisen saa hänet kyseenalaistamaan myös omaa ammatinmukaista toimintaa.

A: (”Minkä ihmeen takia ihmisiä pitää heitellä osastolta toiselle ja karttaa vastuun ottamista viimeiseen asti? Vähättelyä, halveksuntaa, ulosheittämistä, oman onnensa nojaan jättämistä.”) Kertoja tuo esille näkemänsä vääryyttä, jota vastaan alkoi taistella.

### Tule vain minua varten tiettyyn paikkaan tiettyyn aikaan

T: Koulukuraattorista, joka itsenäisellä sekä oivaltavalla yrityksellään (hake Jopen joka aamu kotoa) pelastaa yläasteikäisen Jopen tulevaisuuden (”koulujärjestelmässä mukana pysyminen ja päästötodistuksen saaminen ovat yksi merkittävimpiä asioita, jotka muovaavat ihmisen koko tulevaisuutta”).

O: Kertoja eli koulukuraattori on ammatillisuudenrajoja koetteleva sankari, joka olettaa toimintatapansa olevan vastoin yleistä hyväksyntää ja siten auttaa Jopea yksin. (”Moini olisi pitänyt sitä epäammattillisena toimintana, joten ajattelin pitää asian omana tietonani.”) Vain sankari keksii toimivan ratkaisun, kun muut tahot, isot ja pienet kokoonpanot ovat neuvottomia. Jope on auttamisen kohde, mutta kuitenkin sivuroolissa tarinan kulun kannalta suhteessa kertojaan.

L: Tarinan taustaksi kertoja selvittää tuntevansa Jopen jo ennestään hyvin, mutta muutos syntyy uudesta oivalluksesta Jopen elämästä sekä ajatusmaailmasta, jolloin koulukuraattori uskaltaa yrittää jotakin uutta, rikkoa rajoja siitä huolimatta, että hän tietoisesti valitsee vaikenemisen ja tätä kautta yksin olemisen (”Kylmä tuuli tervehti minua hämärässä porttikongissa...”) asiansa kanssa epäroiden keinon ammatillisuutta. Lopulta kuraattori tekee epäitsekään teon ja uhraa aamunsa Jopen vuoksi. Kertoja on sankari, oman valinnan kautta yksin olettaessaan valmiiksi, että muut eivät tulisi hyväksymään hänen toimintaansa.

A: Kertoja kuvaa sanoman ja tarinan tärkeyden ("... on tarpeen katsoa vain yhtä ihmistä ja olla vain häntä varten tietyssä paikassa tiettyyn aikaan. Olkoonkin miten epäammattillista tai tehotonta tahansa, ihmisen kohtaamista tarvitaan!")

### Kanssakulkijan tarinat

#### **lida Mariia**

T: lida Mariasta, joka sosiaalityöntekijän (kertoja) tuella sekä huolenpidolla nousi pohjalta saaden elämänsä järjestykseen. Kanssakulkijan tarina ihmisen selviytymisestä.

O: lidaa pidetään toivottomana tapauksena. ("Jos sinä olisit tulosvastuussa työssäsi, niin kyllä sosiaalitoimelle tulisi persnettoa sinun työstäsi. Ei lumppuja kannata nykypäivänä kerätä.") lida kiroilee, on "ärhäkkä kuin mikä", eikä tällä ole kunnan vaatteita päällään.

("Takin etunapit olivat kiinni, se ei paljon peittänyt litan alapäätä") Poliisit eivät kunnioita lidan ihmisyyttä ja kertoja kuvaa kuinka huonosti häntä kohdellaan ja häntä pidetään vähempiarvoisena sosiaalityöntekijään nähden. ("lita paiskattiin auton sivupenkille." "Minä istuuduin vastapäiselle penkille. Poliisit pyyhkivät penkin altani.") Sosiaalityöntekijä edustaa puhautta, ("Olin muuttunut valkoiseksi kesäihmiseksi."), hyvyttä, rauhallisuutta sekä inhimillisyyttä. Hän on ammattilainen, auttaja sekä turvapaikka.

L: lida vastustaa, kapinoi, eikä luota tai arvosta. ("lita riuhoi itseään irti poliisien käsikynkistä." "Perkele, saatana, mikä helvetin enkelin ne on tänne lennättänyt..." "Mitä säkin sosiaaliantta ymmärrät ihmisen elämästä.") Sosiaalityöntekijä näkee tässä ihmisessä mahdollisuuden, jota muut eivät näe kunnioittaen lidan ihmisarvoa, vaikka hänet onkin kuvattu sääliäväksi näyksi. Alkutilanne kuvataan huonoksi ja muutos lähtee työntekijän läsnäolosta. Työntekijä sietää ottaen lidan käytöksen vastaan. ("Minä käyn hakemassa teidät joka päivä, käydään hakemassa teille uudet vaatteet. Mutta ensin teidän täytyy kuntoutua.") Työntekijä kohtelee lidaa alusta asti kunnioittavasti, kun poliisit reagoivat lidan tilanteeseen käyttäytymällä peilinä, epäkunnioittavasti sekä aggressiivisesti. ("Silloin siellä poliisiautossa... minä en arvostanut sinua. Anteeksi...") Kuvatun poliisiautotapahtuman jälkeen työntekijä varasi alusta asti lidalle aikaa, jotta he saivat olla rauhassa. Merkittävää on muutos lidan asenteessa, arvostuksessa työntekijää kohtaan, jolloin lida antaa auttaa itseään. ("Sopiiko, että teemme sinunkaupat, minä ole lida- Mariia.")

A: ("Toimitin hoitoon, vaatetin, hankin hänelle hellahuoneen kodiksi..." "Menneitä emme muistelleet, lapsuudesta emme puhuneet. Nyt tämä ihminen puhuu kotiaavustajakurssille pyrkimisestä.") Sosiaalityöntekijä oli sensitiivinen antaen toiselle aikaa. Selviytymisen prosessissa työntekijä eteni perusasioiden järjestämisestä. Mennessä eläminen hidastaa katsomista eteenpäin. Sosiaalityöntekijä on kärsivällisesti lidan rinnalla tukien sekä auttaen häntä konkreettisesti koko selviytymisprosessin ajan. Kertoja on saanut olla todistamassa ihmisen selviytymistarinaa, jossa hän on saanut olla osallisena, mutta josta sosiaalityöntekijä ei ota täyttä kunniaa itselleen. Huolimatta vastakkainasettelusta (työntekijällä hienot vaatteet vs. lida ei ole pukeutunut kunnolla, poliisien erilainen suhtautuminen jne..) lida ja sosiaalityöntekijä ovat tasavertaisia toisiinsa nähden.

#### **Minä olin pätkä polkua**

T: Vammautuneen ja sen seurauksena pyörätuoliin joutuneen nuoren selviytymistarina. Toimintaterapeutti (kertoja) on taustalla vierellä olija.

O: ("Hänessä on... kulmikasta, raastavaa tuskaa..." " ...aseena suunnaton energianlataus vihaa." "...huutaa tuskaansa ja kiroaa itsepäisyyttäni, kun en päästä häntä silmistäni.") Nuori on vammautumisestaan vihainen, pettynyt, kapinoiva "hankala asiakas", joka purkaa tunteitaan sekä kärsimystään ympäriinsä. Toimintaterapeutti (ammatti selviää nimimerkistä) on nuorta varten, joka ottaa vastaan tämän tuskan. ("Istun toisessa nurkassa ja vannon, etten jätä häntä yksin...") Toimintaterapeutti tuntee vahvaa empatiaa nuorta kohtaan tuntien nuoren tuskan ja surun itsessään. Hän itkee "ensimmäistä kertaa potilaan vuoksi" tuntien itsensä avuttomaksi, heikoksi. ("Sanoilla ei ole mitään merkitystä. Nuori tarvitsisi sylin, mutta miten antaa sellainen, kun ojentuvat kädet karkottivat hänet äärettömyyteen?") Nuori ei päästä lähelle, mutta terapeutti ei voi jättää asiakastaan, jonka tilanteesta hän välittää.

L: Kuvatusta tilanteesta kuluu vuosi ja taitavasti pyörätuoliaan kelaava nuori palaa selviytyneenä tervehtimään toimintaterapeuttia. ("Puhut uudesta autosta, kännykästä, opiskelusta, omasta kämpästä, kuntoutuksesta, kavereista, yön matkoista. " "Jokainen eleesi on kiitos siitä, että selvisit sen kaiken läpi. Sinähän sen työn teit, minä olin pätkä polkua, jota

silloin tallasit huoletta jalkoihisi. Kerrot nyt jotain, jonka takana on sanat anteeksi ja kiitos.”) Terapeutista tuli nuoren tuskan purkamisen kohde, mutta tästä huolimatta hän pysyi nuoren vierellä ollen läsnä siitä huolimatta, ettei löytänyt oikeita sanoja. Nuori ymmärtää terapeutin läsnäolon arvokkuuden jälkeensä. Nuoren selviytyminen on kiitos kertojalle.

A: (“Tehokasta työaikaa kului minulta kaksi tuntia... Mutta olisiko yksi itsetunto vähemmän?”) Terapeutti antoi aikaansa, oli läsnä kestäen nuoren tuskan herättämät omat tunteet, vaikka epäilikin vierellä olemisen hyödyllisyyttä. Tarinan lopussa terapeutti saa varmistuksen nuorelta, ettei työ kanssakulkijana ollut turhaa ja se merkitsi nuorelle jotakin, vaikka ei sitä tuskan hetkellä näyttäneen.

### Heinäkuun neljäs

T: Asiakkaasta joka antoi auttaa ja työntekijä sai kiitoksen.

O: Asiakas ei päästä lähelle, eikä luota, vaikka hänellä on hätä. (“Tulkaa ja auttaa huudat, etkä anna tulla.”) Työntekijä kokee yksinäistä surua kun asiakas jää etäiseksi vieraaksi, varjoksi kulkiessaan työhuoneen ohitse. (“Illalla istun jääkylmällä kivellä, itken.”)

L: Tarina on pysähtynyt, mutta ”sitten” tapahtuu muutos. (“kätesi puristuu vielä viipyvänä kädessäni vessapaperilla pyyhityt kyyneleen jäljet kasvoillasi.”) Ajankulusta ei kerrota, tulee vain ”heinäkuun neljäs”, jolloin asia on ratkennut, auttaja on saanut auttaa ja asiakas on kiitollinen, tunnelma jollain lailla vapautuu verrattuna alun toivottomuuteen.

A: Työntekijä kokee ahdistusta asiakkaan puolesta. Hän istuu ”virikapöytänsä” ääressä ja katsoo, mikä voisi kuvata avuttomuuden tunnetta ammattilaisena olemisesta huolimatta. Tästä huolimatta loppu on toiveikas ja vaikutelma on, että asiat kääntyivät parhain päin. (Kertomus on ohut ja jättää paljon tulkinnanvaraa.) Tarinassa ei ole sankareita, on vain kaksi ihmistä, josta toinen selviytyy ja toisella (kertojalla) on jonkinlainen osuus tapahtuneessa muutoksessa.

### Harjoitella lapsena olemista

T: Nuoren tytön kasvun sekä selviytymisen tarina, jota lähikasvattajamies on saanut seurata tarinan nykyhetkeen saakka, jolloin mies tuntee saaneensa kontaktin tyttöön.

O: Nuori, kapinallinen sekä itseään etsivä lastenkodissa asuva tyttö. Lastenkodin lähikasvattaja, jolle tyttö purkaa pahaa oloaan sekä hämmennystään. Rooleja kuvataan myös yhteen törmäävinä maailmoina, jossa tytön maailma on ”pieni”, kehittymätön ”teen mitä haluan, milloin haluan”-aseenne toisia kohtaan, joka kolahtaa aikuisen sekä lastenkodin maailman, auktoriteetin kanssa. Tyttö etsii itseään kamppailen aikuisen ja lapsena olemisen väli-maastossa. Makkara ilmentää yllätystä, nuoreen saatua kontaktia sekä onnistumista kasvattajalta sekä tytön selviytymistä rajuista sopeutumisen sekä itsensä etsimisen ajoista.

L: (“...koville se otti aikuisten löytäminen ja omaksi itsekseen meneminen.”) Kertoja selittää tytön syitä käytökselleen osoittaen ymmärtävänsä tapahtumia kulkien tytön vierellä huolimatta tytön haistatteluista ”maailman v:mäisimmälle miehelle, kaikkietäivälle kasvattajalle, aina oikeassa olevalle kaljupäiselle, sanonko mille”. Yllätys tapahtuu tarinan nykyhetkessä tytön ojentaessa valmiiksi paistetun makkaran kasvattajalle. Kasvattaja tuntee ymmärtävänsä nuorta ja löytäneen tähän yhteyden, mutta oma epäusko meinaa pilata tunteen yhteisestä ”langanpätkästä” miehen epäillessä tytön käristävän tämän makkaran pilalle tahallaan, osoittaakseen kenties jälleen kerran mieltä ja vastarintaa. (“nyt se kyllä paistaa makkaran mustaksi...” ”tyttö hymyilee ja ojentaa valmiin makkaran...”)

A: Tyttö ei toiminutkaan kasvattajan olettamalla tai pelkäämällä tavalla, joka kenties heijastui aikaisemmista kokemuksista nuoren kanssa. Tämä saa kasvattajan tuntemaan itsenä siltäkin onnistuneeksi, merkittäväksi aikuiseksi tytön elämässä. Tytössä on tapahtunut muutos, jossa hän on kamppailut omien tunteidensa kanssa ja selvinnyt turvanaan lähikasvattaja. Kasvattaja saa kiitoksen työltä paistetun makkaran muodossa. Tarinassa muistellaan prosessia, joka johtaa tarinan nykyhetkeen, jossa kasvattajan epävarmuudesta huolimatta varmistuu prosessin onnistunut lopputulos.

**Rööki- Riku**

T: Tarina 14-vuotiaan pojan eheytyksen sekä muutoksen alusta parempaan. Lastenkodin työntekijä (kertoja) ohjailee sekä rohkaisee poikaa kulkien tämän rinnalla.

O: Riku on orpo, reppana, raukka, jonka kanssa toiset nuoret eivät kehtaa olla ja aikuisten käy häntä sääliksi. Hän on ahdistunut, passiivinen ja ”yksinkertainen”, eikä poikaa kiinnosta pitää itsestään huolta. (”Vahvat teholinssit reunustavat finnistä naamaa. Hampaat ovat pinttyneen keltaiset...” ”Riku ei ole kiinnostunut siitä mikä on in tai out.”) Työntekijä ottaa erilaisen sekä muista erottuvan Rikun siipensä alle eläen Rikun arkea. Tupakalla on merkittävä rooli Rikun elämässä pahan riippuvuuden ja pakkomielleen muodossa sekä ehkäpä kuvainnollisena sekä symboloivana tekijänä tarinan edetessä. (”Me pyöräilemme keväässä... ja Riku tupakka suussa.” ”Sätkäpaperitkin ovat lopussa. Riku on pannut purua muovikynään, joka käryää piipuntapaisena.”) Tupakka riistää Rikulle vielä kuuluvaa lapsuutta. Luonto edustaa iloa, puhtautta, pakopaikkaa arjesta, ankeudesta sekä ajatuksista. (”Me pyöräilemme kielojen tuoksussa, tuomenkukkien sateessa, ja sireenien huumassa.” ”Me otamme Rikun mukaan viikonloppuretkellemme metsään... kaukana kavala kaupunki.” ”Käymme uimassa pienessä metsälammessa ja Riku polskii innokkaana kuin pieni saukko.”)

L: (”Vanhaa on tupakka suussa, uutta kypärä päässä.”) Tupakanpolto seuraa Rikun tapahtumia kunnes työntekijä saa ”kuningasajatuksen” ja muuttaa Rikun lastenkodin arkea viemällä tämän metsäretkelle, jossa käänne eheytykseen sekä muutokseen alkaa. Riku on orpo eikä koskaan poistu ”lomille” lastenkodista toisin kuin muut nuoret. Loppuneen tupakan himo koettelee Rikua ja meinaa useaan otteeseen pilata tapahtuvaa muutosta. (”...puruja muutamaan sätkään, mutta paperit ovat lopussa. ”Vittu.” Jähmetyn hetkeksi. Tästä ei taidaakaan tulla niin mukava päivä.” ”Lapsi Rikussa on saamassa yhä enemmän valtaa. Mutta vedestä noustuaan hän sytyttää sikarin ja huokaa tyytyväisenä.”) Tarinan käänne alkaa retkestä, jossa muutoksen prosessi saa alkunsa. (”Tänään ei minun tarvinnut herättää Rikua, vaan hän on jo puuhakkaana sytyttämässä nuotiota.” ”Vietnamissa ei moni pärjännyt ilman kokaiinia, mutta mepä selvisimme ilman nikotiinia.” ”Mä tota ottaisinkin cokista ja sitten myös jäätelöä”) Riku valitsi retken päätteeksi herkut tupakka-askin sijaan.

A: Ennen käännettä tekevää retkeä tapahtumat vaihtuvat ja aika kuluu, mutta muutosta ei tapahdu. Tällöin kertoja kertoo heittäytymisestä lastenkodin elämään, jossa eivät tittelit tai saavutukset merkitse. (”Lastenkodin lasten kanssa työskennellessä astuu syvälle maailmaan, jonka olemassaolosta monet eivät ole edes tietoisia. Kymmit ja laudaturit tuntuvat aika kaukaisilta asioilta.”) Rikun maailman ymmärtäminen sekä siinä eläminen ja tätä kautta pojan tukeminen vaativat tekoja, jossa laskeudutaan niin sanotusti omalta tasoltaan pois. Kertoja ottaa Rikun mukaan itselle tärkeään luontoon, jossa uusien elämysten kokeminen voi syäistä vanhojen kaavojen ja tottumusten rikkomiseen. Riku voitti tupakan ja sai tilaa uusille nautinnoille. Hän teki sisäisen työn kertojan vain avustuksella. (”Täällä hiljaisuudessa on tärkeintä tulla toimeen ympäristönsä ja itsensä, omine ajatustensa ja tunteidensa kanssa.”) Selviytymisestä ilman tupakkaa voi myös löytää piileviä merkityksiä Rikun sisäisistä muutoksista.

**Villisika, joka hymyili**

T: Maisasta, joka selvisi lohduttomasta, ahdistavasta sekä lopulliselta tuntuvasta lähtötilanteesta saaden eri elämänosa-alueet kuntoon yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa.

O: Maisa on vaikeassa sekä moniongelmaisessa elämäntilanteessa oleva asiakas, joka suhtautuu aluksi sosiaalityöntekijään epäilevästi. Sosiaalityöntekijä on avun tarjoaja, joka tarttuu oitis uuden asiakkaansa tilanteeseen ottaen sen vakavasti sekä kokonaisvaltaisesti. (”Tässä ei nyt pelkkä toimeentulotukipäätös pitkälle auta!”) Hän näkee vaivaa asiakkaansa eteen, eikä jää kasvottomaksi rahan jakajaksi. Putte-sika on Maisalle kuin perheenjäsen ja osana selviytymisprosessin tekevää käännettä Maisan sekä sosiaalityöntekijän suhteessa.

L: (”Kuuntelin Maisaa tavatessani pitkän aikaa tarinoita Putesta, mutta vähitellen kertomukset siirtyivät koskemaan Maisaa itseään.”) Muutos Maisan selviytymisprosessissa etenee hiljalleen. (”Kun seisomme yhdessä siinä sika-aitauksen reunalla tunsin, miten Maisa alkoi luottaa minuun. Siitä hetkestä lähtien työni Maisan kanssa alkoi tuottaa vähitellen tuloksia.”) Käännekohta Maisan sekä sosiaalityöntekijän välillä tapahtuu luottamuksen lisääntymisen myötä ja Maisa saa vuoden asiakkuuden aikana elämänsä kuntoon monilla eri elämän osa-alueilla. Selviytymisprosessi ei saa yhtä käännettä, joka muuttaisi kertaheitolla Maisan elä-

män, vaan etenee yksi asia kerrallaan työntekijän tukiessa Maisaa työnsä sekä työn ulkopuolisin keinoin. ("Onneksi esimiehenäni toimiva kunnanjohtaja ei tiedä työni tähtihetkestä sika-aitauksessa!") Sosiaalityöntekijä laskee ammatillista statusta (käsitys virkailijasta toimistopöydän ääressä sekä byrokratiatyöstä) ja rikkoo työnkuvaa. Hän on Maisan lailla ihminen, ei kasvoton virkailija, ja sika-aitaukseen tuleminen osoittaa Maisalle sosiaalityöntekijän arvostavan hänelle tärkeitä asioita. Sosiaalityöntekijä välittää, ei vain tee käskettyä työtä, mikä osoitus mahdollistaa muutoksen asiakassuhteessa.

A: ("...Maisa kävelee toimistooni syyttäen minua... asioidensa vaikeuttamisesta." "Asiakastilanne oli täydellisesti jumissa ja asiakkaan kaaosmainen ja hektinen tunnelma siirtyi minuunkin." "... epäonnistuiimme täydellisesti Maisan kanssa hänen ensimmäisissä yhteydenottoissaan.") Maisan auttamisprosessi ei ole heti ensimmäisellä kerralla menestystarina, mutta sosiaalityöntekijä jatkaa tästä huolimatta työskentelyä Maisan kanssa saaden lopulta kiitosta työstään. ("...kiitti minua siitä, että olin pelastanut hänen henkensä.") Prosessi voi edetä hitaasti tai pysähtyä välillä kokonaan, mikä vaatii pitkäjänteisyyttä. Sosiaalityöntekijä otti Maisan tilanteen alusta asti vakavasti tarkoittaen asiakkaan parasta, mikä ei osoittautunutkaan aluksi Maisan parhaaksi, Ainakaan Maisan mielestä. ("ja tietenkkin sossusta tuli syyllinen") Työntekijä saa syyt niskoilleen, vaikka tarkoitus oli auttaa. (Saako hän tai työntekijät useinkin epäoikeutettuja moitteita asiakkailta?) Lopussa kertoja saa varmistuksen, että on tehnyt työnsä hyvin. Maisa syyttää työntekijää alussa asioidensa sotkemisesta, eikä ymmärtänyt työntekijän apuun pyrkivää tarkoitusta, mutta silti lopussa pitää kertojaa henkensä pelastajana. Kun katsoo asiakassuhteen vaiheita kokonaisuudessaan, alun epäonnistumiset eivät merkitse lopputuloksen onnistuessa.

Arjen työntekijöiden tarinat

### Pummi ja pegasos

T: Sosiaalitoimiston työntekijän (kertoja) työnarjesta sekä sen asiakkaasta byrokratian määräämien käytäntöjen alla.

O: Työntekijä noudattaa laitoksen käytäntöjä tehden liukuhihnatyötä. ("Vuoronumerot vaihtuvat." " Oven suussa on jo jono.") Asiakkaan ulkoasu sekä epäsiisteys inhottavat työntekijää. ("Laittaessani oven kiinni pidätän hetken hengitystä." "Huoneesta pitää tuulettaa ihmisen haju pois.") Työntekijä on huoliteltu, ("Nousen ja suoristan villatakin helman.") asiakas taas epäsiisti ja nuhruinen. ("...lihava mies repaleiset muovikassit sylissä. Hiukset painautuvat rasvaisina päälakea vasten. Harmaa pusero kiristyy vatsan ympärille kireänä kuin siskonmakkaran kuori ja puseron edusta on tahrojen kirjailema.") Lasten leikkikenttää ympäröivillä penkeillä istuvat tutut kuvastavat työntekijän asiakaskuntaa, jota tarinan asiakaskin edustaa: Juoppoja tai katkolta tulleita. ("Pullo kulkee ringissä...") Asiakaskunnan esille tuominen voi olla kannanotto yhteiskunnan tilanteesta tai oman työn ankeuden kuvaus. Asiakaskunnan ja työntekijän maailmat törmäävät: työntekijä jakaa rahaa toisille. ("Toivon, että en kohtaisi asiakkaita ainakaan kassalla. Hävettää, kun itsellä on rahaa ja toinen ostaa... antamilani rahoilla.") Työntekijä ei ole toisista rahallisesti riippuvainen samalla kun hänen asiakkaat joutuvat olemaan työntekijän päätösten varassa. Työ on byrokraattista paperien pyörittelyä, eikä työntekijä voi tehdä muuta auttaakseen asiakkaita. Hän ei halua kohdata vapaa-ajallaan heitä, joiden asioihin työntekijä työajalla vaikuttaa antaen tietynlaisen mielikuvan itsestään. Työ on harmaata, samanlaisten asiakkaiden auttamista, eikä kertoja voi muuta, kuin tehdä työnsä asiakkaiden asenteista tai ongelmista huolimatta. Hän on kenties vapaa-ajalla toisenlainen ihminen, joka välittää, mutta työssään hän on kasvoton, osa koneistoa ("...lasken saldo-tunnit").

L: ("Täyttäsikö hakemuksen", pyydän. "No voi saatana. En minä näitä papereita osaa täyttää.") Työntekijä seuraa käytäntöjä. ("...eikä tositteista saa mitään selvää." "Olen myöhässä.") Hänellä on kiire ja työntekijä jättää asiakkaan asian hoitamisen kesken, kun se ei hoidukaan helpolla. ("En katso miestä silmiin vaan tuijotan tietokoneen näyttöruutua keskittyneesti. Minulla ei ole mitään sanottavaa." "Te ette kuulu meidän alueellemme.") Muutos tapahtuu, kun työntekijä tekee päätöksen itse byrokratian käytäntöjen sijaan kuunnellen ihmistä, eikä tapausta. ("Pitäkää rahanne saatana!" "Odottakaa." "Minä hoidan teidän asianne." "Kiitos. Kiitos paljon.") Pienellä teolla työntekijästä tulee inhimillisempi auttaja.

A: ("Ainoa kerta, kun minä tänne tulen enkä varmaan tule turhan takia." "Enkä turhaan ole tänne asti kymmentä kilometriä polkenut, että mikä saatana tässä on niin vaikeaa?") On vielä "hiljaista ja pimeää", mutta aulaan istuu mies, asiakas, jolla ei ole asuntoa,

osoitetta tai puhelinnumeroa. Hän on päättäväinen ja tulee samana päivänä uudelleen toimistolle, vaikka työntekijä on jättänyt hänen asiansa kesken vedoten palaavansa asiaan myöhemmin. ("Mies katsoo silmiin ja puristaa kättäni, kun pyydän hänet huoneeseen.") Asiakas on antanut periksi ja "kehtaa" tulla sosiaalitoimiston luukulle kaikkine tositteineen ja pape-reineen katsoen työntekijää, joka on aluksi kasvoton. Asiakas on nähnyt vaivaa asiansa eteen, miksei työntekijä voisi siis nähdä vaivaa miehen eteen ja joustaa, vaikkei byrokratia sitä tee-kään. ("Hän heilauttaa kättään kuin vahingossa. Ja minä heilautan takaisin.") Työntekijä ei hankaloittanut asiakkaan tilannetta entisestään, koska ei tehnyt käytäntöjen mukaan. Siitä löytyi työn palkinto. Kertoja auttoi epämiellyttävästä tunteesta huolimatta, vaikka kertoja olisi voinut itse päästä helpommalla. Monet asiakkaat "retostelevat sossun kusettamisella", mutta tämä mies ei ollut samanlainen, samanlaisesta ulkokuoresta huolimatta, eikä sosiaali-toimiston tuet tunnu olevan samalla tavalla miehelle helppoa rahaa kuin muille kertojan ku-vaamille asiakkaille.

### **Miten pieni sosiaalityttö kohtasi "Ison tulitikkupojan"**

**T:** Sosiaalityöntekijästä (kertoja) ja asiakkaan suhteesta, joka vaikeudesta ja epämiellyttävyydestä huolimatta palkitsee. Työntekijä ei tee mullistavaa sankaritekkoa, eikä asiakkaan elämässä tapahdu suurta muutosta. On vain arki, jossa kumpikin sopeutuneesti elää.

**O:** Sosiaalityöntekijä on "innokas ja idealistinen" valmis pelastamaan maailmaa. Asiakas on alkoholisoitunut, epäsiisti ja koditon mies. ("Sormenpäät oli värjäytyneet tupakas-ta, hampaat olivat keltaiset, pitkät hiukset sojottivat pörröisesti uurteisen kasvon päällä.") Mies tulee anelemaan rahoja, jotka työntekijä antaa. Asiakassuhde ei ole syvällinen, vaikka mies tulee työntekijän luo säännöllisesti. Asetelmassa kumpikaan ei turhia kysele, jolloin asi-at hoituvat helposti.

**L:** ("En tuntenut oloani lainkaan kotoisaksi tavatessamme ensimmäistä kertaa..." "Mies kävi heti asiaan... löi nyrkkinsä pöytää niin, että seinillä olevat taulut helisivät. Raha tänne ja äkkiä!!!") Ensikokemus miehestä on epämiellyttävä, jopa pelottava ison miehen vaa-tiessa tukia. Työntekijä ikään kuin pienenee asemassaan ja hoitaa asian enempiä kyselemät-tä. ("Pian opin sen, että tämä mies tuli aina samaan aikaan "tilipäivänä" anelemaan rahoja, jotka sitten hoidin hänelle jatkossa jämptisti. Opin tulkitsemaan häntä niin hyvin, että kom-munikaatiomme oli parin sanan mittainen mutta sisälsi tärkeimmän." "Näin toimimme kuu-kaudesta toiseen. Pikkuhiljaa tunsin luottamusta ja ystävällisyyttä miehen kanssa asioidessa-ni.") Toistuva tilanne ja mies tulevat työntekijälle tutuksi ja kokemus miellyttävämmäksi ker-tojan oppiessa tuntemaan asiakastaan paremmin. Lopulta työntekijä saa varmistuksen, että on tehnyt työnsä hyvin. Mies on tyytyväinen siitä, että yhteistyössä asiat ovat sujuneet hänen kannaltaan mutkattomasti ja nopeasti. Asiakas on tyytyväinen palveluun. Tuki mahdollistaa asiakkaan senhetkisen elämäntavan ja arjen. Työntekijä ei mullista ihmisen elämää tehden vain työnsä niin, että asiakas on tyytyväinen. ("Sitten hän ojensi tuon epämääräisen pussin pöydälleni ja sanoi että "jos kelpaisi... niin kuin joululahjaksi kun olet minua hyvin palvel-lut.") Tämä on varmistus työntekijälle tyytyväisyydestä, joka ei vähäsanaisista tapaamisista ilmennyt.

**A:** ("Melko pian elämän realiteetit sanelivat myös työlleni reunaehdot, mutta us-koa työhön se ei onneksi vienyt." "Uskoin, että voisin auttaa ja tehdä paljon lähimmäisten hyväksi, olivatpa he missä tahansa ja kohtasipa heitä mikä tahansa kohtalo." "Olin saanut tulitikkukylän kautta viestin luottamuksesta ja siitä, että vaikeuksien kautta voi voittoa.") Tarinassa ilmenee, kuinka asiakas vahvasti lopulta työntekijän lannistumatonta halua auttaa ja kuinka auttaminen kannattaa, olipa teko kuinka pieni tahansa. "Idealistista uskoa ihmiseen" horjutetaan tarinana aikana, mutta kertoja palauttaa sen entistä vahvempaan.

### **Ovisummeri soi**

**T:** Arjen työntekijästä (kertoja) sosiaalitoimistossa ja tämän tapaamistaan asiak-kaista.

**O:** ("...minun kasvoni eivät kerro... että pöydällä odottaa viiden muun asiakkaan keskeneräiset laskelmat... että haju huoneessa hänen tulonsa jälkeen on heti paksua, vanhan viinan, hien ja lian sekamelskaa.. että palaveri on juuri alkamassa...") Työntekijällä on kädet täynnä, eikä asiakkaan olemus ole miellyttävä. ("Kyllä minä tämän kestan.") Työntekijä peit-tää epämiellyttävät tunteet sekä kiireen keskittyen asiakkaaseen, joka kuvataan kuuluvan " pohjasakkaan, joita kukaan ei mielellään ota missään vastaan." Asiakas Keke edustaa samalla

työntekijän samankaltaista asiakasryhmää, joista ”... hänen krapulansa on kova ja olonsa huono, vatsansa tyhjä eikä syötävää ole, viima ja pakkanen käy ohuiden vaatteiden läpi...” Työntekijä on kärsivällinen ja heltyy ja joustaa näiden ihmisten(”Paljon on näitä kekejä...”) kohdalla antaen heille ajastaan, vaikka asiakkaat ovat tahdittomia tullen silloin, kun heille sopii.

L: Tarinassa muistellaan mennyttä palaten tarinan nykyhetkeen. Tässä kuvataan muutosta poimien yksi asiakas, Keke ryhmänsä esimerkiksi sekä edustajaksi. (”Näiden viiden vuoden aikana hän lopetti rikosten teon... vähensi huomattavasti päihteiden käyttöään, siivosi kielenkäyttöään... alkoi kertoa elämästään ja alkoi ottaa neuvoja, apua ja vastuuta elämästään kykyjensä ja taitojensa mukaan.”) Muutos tapahtuu pitkäjänteisesti ja pikkuhiljaa työntekijän sekä asiakkaiden arjessa tasaisesti, ilman käännekohtia tai sankaritekoja.

A: (”hän polkee pyörällään kuusi kilometriä suuntaansa tuodakseen laskun heti, ettei se jää tuomatta... ””Ja siitä minä olen ylpeä.”” pääasia, että hän sen laskun tuo. Kyllä minä niihin palavereihin ehdin vähän myöhästyneenäkin.”) Vaikka työ ei aina ole miellyttävää tai on kiire, työntekijä antaa aikaa asiakkaille, jotka näkevät hieman vaivaa tai ovat tunnollisia, jotta asiat sujuisivat mutkattomasti. Tasaisessa työssä voi ”tiukkanuttura sossu” olla merkittävä henkilö asiakkaiden elämässä, vaikka mitään mullistavaa ei työpäivissä tapahtuisikaan. Itsestään käyttämä lempinimi saattaa kuvata asenteita tai byrokratian joustamattomuutta ja sen luomia mielikuvia tiukasta työntekijästä, vaikka hän olisikin ihmisenä toisenlainen.

### Olen yli 90-vuotias

T: Vanhus sai sairaanhoitajan (kertoja) tekemään asiakasta kunnioittavan päätöksen tämän hoidosta.

O: Sairaanhoitaja on tunnollinen ja noudattaa asiakkaan parhaaksi tarkoitettuja käytäntöjä, jotka hän katsoo oikeiksi. Asiakas on lempeä vanhus, joka ei usko hoidon, verikoikeiden tarpeellisuuteen. (”Asukas ilmoittaa lempeästi: ” Ei niillä näytteillä ole merkitystä näin vanhan ihmisen kohdalla” Jatkoin juttua lääkärin etiikalla ja hyvällä hoidolla.”) Lääkäri on etäinen henkilö, joka ei tunne potilaita, jotka ovat hänelle vain hoidon kohteita. (””Enhän minä ole edes nähnyt lääkäriä moneen aikaan.””)Työpari toimii hoitajan näkemyksen ja ratkaisun oikeuttamisen vahvistajana. (”Työtoveristanikin tuntui hyvältä, että näyte jätettiin ottamatta.”)

L: (”Ei lääkäri voi hänen elämänsä jatkaa, se on muiden käsissä.” ”Heti mieleeni tuli ajatus, että hän on oikeassa. Tunsin voimakkaan tunteen siitä, että nyt kunnioitan kuulemani mielipidettä.”) Muutos tapahtuu kun sairaanhoitaja toimii vastoin lääkärin ohjeita tehden asiakkaan toivoman ratkaisun. Vanhus sai hoitajan ymmärtämään, mikä siinä tilanteessa oli oikea ratkaisu. Asiakas ei valita tai kapinoi tahallaan, hänellä oli toinen näkemys omasta hoidosta ja sen tarpeellisuudesta. Näytteenoton jättäminen ei vaarantanut potilaan terveyttä, mutta olisi aiheuttanut turhaa epämukavuutta potilaalle. Hoitaja ymmärsi toimia asiakkaan todelliseksi parhaaksi, jolloin vanhus hyötyi ratkaisusta enemmän. (”Asukasta todella kuunneltiin ja kuultiin.”)

A: (”Me hoitajat teoreettisine tietoinemme ja taitoinemme oletamme tietävämme, mikä on ihmisen paras. Puhumme asiakaslähtöisestä palvelusta ja sen antamiseen pyrimme. Todellisuudessa se asiakaslähtöisyys jää vieläkin liian usein vain puheiden tasolle eikä näy arjessa kuin osittain.”)

### Läsnäolon ja työntekijän tunteiden tarinat

#### Mennäänkö yhdessä?

T: Sairaanhoitajasta (kertoja), joka kokee syvän hetken kuolevan potilaansa kanssa. Kuvaus omista tunnetiloista.

O: Tarinan taustakertomuksesta selviää, että potilas on vaimon kuolemasta, lasten ikävästä sekä yksinäisen joulun takia masentunut mies, joka on nyt itse potilaana sairaalassa, mutta ei kuntoudu. (”...vanhus masentuu täysin, muuttuu puhumattomaksi, tuijottavaksi ja vain yksisanaisesti kysymyksiin vastaavaksi.”) Hoitaja on empaattinen, ymmärtäväinen ja tunneherkkä. (”...näen hänen epätoivoiset silmänsä.” ””Ymmärrän Teidän ikävänne ja tahdon jakaa sen kanssanne.””) ”Teidän”- sana kirjoitettuna isolla kuvastaa ihmisen kunnioittamista sekä arvostamista.

L: Käänte tarinassa tapahtuu kun miehen vointi huononee ja hoitaja tulee paikalle. Hoitaja on aikaisemmin osoittanut empaattisuutta (”Sen kosketuksen jälkeen työni jatkuu.”) miestä kohtaan ja nyt hän on miehen rinnalla tämän nukkuessa pois. (”...vieras lääkäri

antaa tehohoito-ohjeita.” ”Pyydän lääkäriä pysähtymään hetkeksi, tartun potilastani kädestä...””) Lääkäri ei ole tuttu ja on tietämätön potilaan taustoista, jolloin rutiinitoimenpiteet yksilöimättä potilaita olisivat voineet pilata tulevan hetken, mutta sensitiivinen hoitaja pysäyttää tilanteen. Hetki ja aika pysähtyvät, hoitaja saa yhteyden ja potilas nukkuu levollisena pois. (”Tunnen selkeästi meneväni hänen mukanaan kohti häntä odottavaa vainoa. Minulle jäi onnellinen olo: olin ollut kokemassa kauniin kuoleman, sielun irtoamisen ruumiista, tuntenut sen.”) Mies tunnisti hoitajan avatessaan silmänsä viimeistä kertaa. Mies on levollinen ja hymyilee, hänellä on turvallinen olo, kun läsnä on hänestä välittävä, tuttu hoitaja. Pysähtynyt hetki on lyhyt, mutta hoitajan tunteet ovat voimakkaita. Tarinan käännekohdassa hektinen tunnelma muuttuu raukeaksi. Raukeus ja rauhallisuus seuraavat tarinan loppuun.

A: Sairaanhoitaja koki syvän kokemuksen, kauniin kuoleman, joka ei ollut traaginen, pelottava tai surullinen. Euforisessa lopputunnelmassa hoitaja ymmärtää kiukkuista lastaan sekä tämän lastenhoitajaa äidin hakiessaan lapsen viimeisenä päiväkodista. (”Ymmärsin myös itseäni: jäämällä potilaan luo sain mennä hänen kanssaan. Olin onnellinen potilaani puolesta hänen ikävänsä päättyessä.”) Hän ei moiti itseään lapsena odotuttamisesta, vaan soi potilaalleen sekä tunteilleen tarvittavan ajan, jossa kauniin hetken oli mahdollista toteutua.

### Tähtienpoimija

T: Muisto kokemattoman sairaanhoitajan sekä potilaan hetkestä ennen potilaan kuolemaa, jossa kertoja kuvaa omia tunteitaan.

O: Tarinassa kertoja muistelee aikaa, jolloin hän oli vastavalmistunut, kokematon sekä epävarma sairaanhoitaja. (”En tiennyt mistä olisi ”saanut” puhua.”) Potilas on syöpää sairastava mies. Kukaan ei odottanut miehen vielä kuolevan, eikä sairaanhoitaja osannut odottaa yhteisen hetken olevan juuri ennen miehen kuolemaa.

L: Tarinassa kuvataan kertojan kokemia, silloisia epävarmuuden, pelon sekä ahdistuksen tunteita työssään. Ydinhetkenä mies ja sairaanhoitaja juttelevat. (”Tunsin vain, että tämä potilas halusi viivyttää lähtöäni.”) Hetkestä tulee erityinen jälkeensä, vasta potilaan kuoltua, jolloin hoitaja kokee tunteissaan muutoksen. (”Tunsin syyllisyyttä siitä, että olin terve... Ahdistuin, olisin halunnut mennä pois, mutta pakottauduin jäämään vielä hetkeksi.”) Ahdistavat tunteet muuttuvat onnen tunteiksi. (”Miten tyytyväinen olinkaan, että uskalsin pysähtyä, että puhuin hänelle aidosti, epävarmuuteni tunnustaen. Rohkenin risua naamioni. Voitin pelkoni. Olin se viimeinen ihminen... jolle hän sanoi hyvää yötä.”) Ahdistava hetki muuttui kauniiksi, hoitajan ymmärtäessä tehneensä hyvin ollessaan läsnä potilaan vierellä, vaikka vain lyhyen aikaa.

A: (”Työssäni ihmisten parissa, heitä palvellen...” ”Näin hoitajan työssä on suurena vastuuna ja velvollisuutena olla inhimillinen, lämmin ja mahdollisimman paljon läsnä.” ”Se oli vaikeaa.” ”... ettei kestänyt kohdata kipua, surua ja vihaa, jota sairas lähimmäiseni tunsin.”) Kertoja kuvaa hoitajan työn ydintä, kuinka hän on tarinan nykyhetkessä ihmisiä, ei itseään varten. Muistossa, joka on varsinainen tarina, ei voida vielä puhua välittäjän sekä läsnäolijan roolista samassa suhteessa kuin sairaanhoitajasta, joka kertoo menneisyydestään. Tarinassa ikään kuin opitaan sitä, minkä kertoja ilmaisee olevan velvollisuus ammatissaan. (”Mielessäni pyörivät tuoreet opit ammatillisuuden säilyttämisen välttämättömyydestä.”) Hoitaja vasta opetteli omaa tapaansa kohdata ihmisiä kamppaillen tunteidensa kanssa. Keskustelu tuntui sillä hetkellä liian henkilökohtaiselta potilaan kanssa, mutta tämän kuoleman jälkeen hoitaja on onnellinen nostaessaan inhimillisyytensä ammatillisuuden edelle. Hän kertoi kuolevalle olevansa hänkin vain epävarma ihminen.

### Läsnäolon ja asiakkaan tunteiden tarinat

#### Tunne ei tapa

T: Tarina työntekijän (kertoja) ja asiakkaan tapaamiskerrasta. Kuvaus hetkestä, läsnäolosta, ajan antamisesta sekä asiakkaan tunnetilasta.

O: Työntekijä on toisen ahdistukseen sekä suruun samaistuja, ymmärtäjä, joka haluaa lievittää ihmisen tuskaa omistautuen asiakkailleen. Asiakas on toivoton, kärsivä ihminen, jonka työntekijä ottaa avosylin vastaan. Aika on työntekijän työkalu. Ajalla on kärsimyksen helpottumisen merkitys ja ajan antamisella työntekijä osoittaa välittävänsä asiakkaasta.

L: Kertoja kuvaa asiakkaan tunnemaailmaa sekä sitä, mitä asiakkaasta itse huomaa. (”Ymmärsin, olit monien lukkojen takana.” ”Ahdistus jyrisi ukkosen lailla sisälläsi.” ”Katseesi antoi ymmärtää kaiken hyvän ja kauniin eronneen sinusta.” ”... tärkeintä antaa ai-



kaa.”) Asiakkaan maailma on synkkä ja kuvailun aika on kietoutunut mustan tunnetilan ympärille. Ajan kulku on hidasta. (”Kävelimme vierekkäin terapiahuoneeseen. Matka oli pitkä. Jokaisessa askelmassa heijastui menneisyytesi. Tuntui kuin olisimme olleet kahdestaan autiolla saarella.”) Kertoja kuvaa rinnakkain pysähtynyttä, synkkää asiakkaan maailmaa sekä ajan hidasta, mutta varmaa kulkua, johon kietoutuu toivon pilkahdus. Synkkyuden rinnalla kulkee toivo läpi kertomuksen. Muutos tapahtuu itse olemisessa sekä läsnäolossa kun asiakas alkaa purkaa elämäänsä. (”Ja jotenkin tuntui niin hyvältä, kun tunsit, että hyväksyit kosketukseni.” ”Annoin sanojesi tulvia. En pysäyttänyt junaa... hyppäsin kyytiin.” ”Tärkeintä tässä ja nyt: sinä ja usko kevääseen.” ”Heitimme ajan huomiseen. Kun lähdit pois, sanoit sen toiveikkaalla äänensävyllä: ”Tunne ei tapa.””) Asiakas löysi toivoa. Ei ole väärin tuntee tunteita ja toivo löytyy siitä, että, vaikka tunteminen satuttaa, pahat tunteet voidaan kestää ja voittaa.

A: (”Nimellä ei väliä, tärkeintä sillä hetkellä antaa aikaa.” ”Kulttuurissa kosketuksen kielto.” ”Yhdessä voimme tehdä suunnitelman... ja sitoutua siihen.” ”Olla kahden pienessä huoneessa.” ”...jokainen tarina on erilainen.”) Näistä ilmauksista voi huomata kertojan ammatillisen sekä inhimillisen roolin kietoutuneen toisiinsa. Toivon antaminen sekä yhteinen auttamisprosessiin sitoutuminen ja ihmisen ainutlaatuisuuden ymmärtäminen kuvastavat ammatillista otetta. Ajan antaminen, kaksin oleminen viestivät kertojan panostuksesta työhönsä, jonka yksi osa on vain olla ilman sopivia sanoja tai neuvoja. (”Tajusin, kosketus on parempi kuin pitkä lause.”) Työntekijä ei tuomitse tai arvostelee ihmistä, eikä muulla kuin olemisella hetkessä ole väliä. Työntekijä ei kiirehdi tai laske asiakastapaamisia tehokkuuden nimissä. Kosketuksesta puhuminen on ehkäpä kannanotto siitä, kuinka lähelle olemme tottuneet päättämään toisia ja kuinka lähelle ammattilainen saisi tulla. Kertoja ei halua olla etäinen tai kasvoton työntekijä ja ammattilaisena hän osaa käsitellä omat tunteensa, jotka olisivat voineet vaikuttaa auttamiseen tai vierellä olemiseen. (”Jotenkin sinun tarinasi... muistuttivat omaani. En antanut sen häiritä.”)

### Maamiehen sydän

T: Sairaanhoidajasta (kertoja), joka pysähtyy kuuntelemaan potilaan elämänhuolia muiden tehtävien saadessa odottaa. Kertoja antaa aikaa, vaikka sitä ei olisikaan ollen läsnä kuvaten lukijoille potilaan tunteita ja tilannetta.

O: Kertoja on kuuntelija, joka uhrasi aikaansa ihmisen tarpeen vuoksi. Potilas on mies, jonka tulevaisuudenkuva on synkkä. (”...elämän ahdistus puristi olemusta.”) Kertoja asettaa toisen edun oman eteen.

L: (”...mutta totesin ajatuksissani, että olenhan työssä asiakkaita varten. Lupasin alistuneesti, että voin kyllä mitata...”) Alkutilanteessa mies tulee vastaanotolle verenpainetta mittauttamaan, mutta aika ei ole sairaanhoidajalle sopiva. Tästä huolimatta työntekijä hyväksyy asiakkaita varten olemisen tarkoittavan toisen edun asettamista toisen edelle. Tämä asema ei aina ole mieluinen. (”Olin nähnyt hänet useasti ennenkin, mutta en tuntenut hänen tarinaansa.” ”Ymmärsin aavistuksen hänen tuskaansa.” ”Minä kuuntelin, välillä jotain kysäisten.”) Sairaanhoidaja tuntee empatiaa, mutta ei väitä tietävänsä täysin, miltä miehestä tuntuu ja tyytyy neuvon sijaa kuuntelemaan. Hoitaja pysäyttää oman aikansa miestä varten alun vastahakoisuudesta huolimatta. Mies saa puhua ja ”kertaillessaan suunnitelmia, hän innostuu, hymy hiipii hetkittäin suupieliin.” Puhuminen helpottaa näkemään asiat toisin ja avaamaan solmuja. Muutos löytyy miehen toivon löytymisestä ja siitä, kuinka hoitaja pysähtyy päivän tehtävien ja suunnitelmien keskellä. Näin syntyy tarinan olemisen, läsnäolon ja kuuntelun hetki. (”Mitattiin verenpainekin jossain vaiheessa.”) Hoitaja olisi voinut vain toteuttaa miehen pyynnön verenpainemittauksesta, jolloin tulevaa hetkeä sekä sen tuomaa työniloa ei olisi syntynyt, mutta tilannetaju ja hoitajan sensitiivisyys saivat kertojan toimimaan toisin.

A: (”Siinä meni toimistotyöaikani taas kerran, mutta olin kokenut jotain tärkeämpää lähimmäiseni kanssa...”) Työpäivän omia tarkoituksia palveleva suunnitelma muuttui antaen ”tavalliselle” työpäivälle uuden merkityksen. Oman ajan uhraaminen sai aikaan enemmän hyvää kuin paha kun kyseessä on lähimmäinen, yhtä tärkeä ihminen kuin kertoja itse.

## Ajan ja olemisen tarinat

**Aamuhetki**

T: Kuvaus kahden ihmisen hetkestä, jossa tarinan aika on, eikä kulje.

O: Hoitaja (kertoja) ja dementiaosaston asukas. Tekstissä ei ole selkeää roolijakoja, on vain kaksi samanarvoista samassa asemassa huolimatta ammattitittelistä tai asiakkuudesta. ("Sinä ja minä kaksi ihmistä samanlaisina, samanarvoisina yhdessä. Sinä ja minä olemme äitejä.") Työntekijä ei aseta itseään toisen ylä- tai alapuolelle. Hän ei nöyristele, uhraudu, eikä ole pelastava sankari tai ammattilainen. Kertoja on yhtäläillä ihminen kuin asukaskin.

L: Tarina ei etene, siinä kuvataan tilaa sekä olemista, ammun hetkeä ennen toiminnan (töiden ja arkipäivän) alkamista. Tunnelman ja tuoksujen kuvaus sekoittuu muistoon sekä ajatuksiin tuona pysähtyneenä hetkenä. ("...ennen kiireisten askelten kaikua. Tunnetko, niin kuin minä, aamun lämmön. Kahvia juoden mietimme hiljaa. Hiljaisuus, suorastaan äänetöntömyys vallitsee ympärillämme.")

A: Hoitajan ja vanhuksen hetki on yhteinen, vaikka he elävät eri maailmoissa. Hoitaja elää tässä ja nyt, vanhus elää dementian myötä toista aikaa omassa mielessään ollen hoitajan kuvaamassa hetkessä vain osittain, mutta kuitenkin kokonaan läsnä. Vanhus on tässä ja nyt hoitajan kanssa, mutta samalla hän elää toista todellisuutta. ("Kahvia juoden mietimme hiljaa. Minä päivän tulevia töitä..." "Sinä mietit, onkohan lehmät lypsämättä..." "Silti aistin rauhallisuuden ja yhteenkuuluvuuden, niin aistit sinäkin.") Kertoja löytää kaiken takaa samanlaisen ihmisen, vaikka todellisuudet eivät ole samat. Hetki voi tästä huolimatta olla molemmille samanlainen.

**Aika vain**

T: Kuusi eri osiota hetkistä ja tiloista vanhusten parissa ja kertojan omissa ajatuksissa.

O: Tekstiosioissa on kolme vanhusta, kaksi, jotka tarvitsevat hoivaa ja huolenpitoa, yksi, joka on kuollut. Yksi teksti on kuvaus vanhenemisen hyväksymisestä ja loput kaksi kertovat työntekijän ajatuksista, millainen hän ammatissaan on ja haluaa olla ja mitä ihmiset tarvitsevat toisilta. Kertojalle ihmiset ovat yhtä arvokkaita. Hän tekee toisille sen, minkä haluaa itselleenkin tehtävän, palvelee, hoitaa ja antaa itsensä toisille. Kertoja on nöyrä ja ottaa elämän ja vanhukset vastaan kunnioituksella.

L: Kuvaus ajasta, paikasta, tai mielentiloista ("Jenny makaa jäykkänä selällään lattialla... Varmat kädet molemmin puolin... tutkivat tottuneesti onko tullut ruhjeita.") Ensimmäisessä tekstissä kuvataan Jennyn vanhuudentilaa ja totuttua hoivaamisen rutiinia. Toisessa osassa kuvataan vanhuuden tilaa olotilana. ("Kasvot ajattomuuden muotissa..." "Ainainen vilu." "Eikä suu osa, eikä mieli osaa..." "Ilkikurisat ajatukset välähtävät osa sisällä. Ohikiitävän lauseen verran. Kunnes kaikki unohtuu.") Kolmannessa osiossa vanhuus hyväksytään osaksi elämää. ("Vapaus vanhenemiseen on lahja. Rusinat vadilla maukkaita vielä.") Neljännessä osiossa puhtaan siitä, miten ihminen tarvitsee toista ihmistä. ("Etsit aina ovia sisälle inhimillisyyteen. Ymmärrykseen, anteeksiantoon, ystävytyteen. Haluat itsellesi oven, joka ei koskaan mene kiinni koputtavan edessä.") Viidennessä osiossa puhutaan vanhuksen kuolemansta. Kuolemanjälkeinen tila ja tunnelma on hetken pysähtynyt, kunnes kuollut kannetaan pois, huoneessa ollut ihminen unohtuu. ("Olet yhdeksänkymmenenkolmen ja kuollut. Jaksavat kantaa pois, kuningattaren. Huutolaislapsesta painautuma patjassa. Kumollaan nokkamuki pöydällä.") Kuolleellakin on historia ja elämä ja siksi hän on yhtäläillä edelleen arvokas, vaikka konkreettinen jälki häviää. Kuudes ja viimeinen osio kertoo kertojan ajatuksesta työssään. ("Jos minä muistan olla ihminen.. muistan.. väsymyksen toisessa ihmisessä enemmän kuin itsessä. Haluan antaa itseni tarvitsevalle, ettei hänen pidä hävetä avuttomuuttaan.") Osiot muodostavat tarinan, jossa tilat ja tunnelma seuraavat toisiaan. Huolenpito ja turvallisuuden tunne, vanhuuden arvostaminen, tarpeet, kuolevan arvokkuus sekä työntekijän ajatus, jolla hän edellä kuvattuihin tiloihin suhtautuu ja tekee työtään.

A: Kertoja haluaa olla välittävä ihminen, joka ei katso toisen ulkomuotoa tai olemusta. Hänelle jokainen on arvokas yksilö. Vanhus voi olla heikko, sairas tai toisessa todellisuudessa, mutta auttaessaan heitä, hoitaja ei alenna vanhusten ihmisarvoa. ("Haluna silmät, jotka näkevät sisäisen huodon, tarpeen saada ymmärrystä, ilman vastalahjaa, ehdoitta.") Työ on kertojalle kutsumus, jossa hän on muita varten. Vanhuus on yhtä arvokas elämänvaihe kuin muutkin. (Viinirypäleet kuvastavat aikaa ennen vanhuutta. Rusinat ovat kuihtuneen näköisiä

ja ryppyisiä, mutta yhtä maukkaita, elleivät jopa makeampia, kuin rypäleet, joista rusinat valmistuvat.)

### Työn pienet tähtihetket

T: Runo, jossa kertoja kuvaa työstä saatua iloa.

O: Kertoja ei piiloudu ammattilaisen roolin taakse, vaan on ihmisenä työssään.

Hän on lähimmäisen rakastaja ja pitää kaikkia tasaveroisina.

L: ("Hellä kosketus, pieni hipaisu vaan, saa vanhuksen ilmeen kirkastumaan. Kun toisen ihmisen lähelle päästän, niin voimia sillä työhöni säästän. Pieni kosketus, hymy ei maksa mitään, ilman niitä ei jättää saisi ketään.") Runo alkaa ja päättyy ihmisen koskettamiseen ja välissä kuvataan kiitoksen saamisen merkitystä työlle, sitä kuinka toisen ilo on lahja auttajalle. Runo ei ole suureleinen ja kertoja tyytyy työssään pieniin tekoihin. Hän osoittaa välittävää eleillä sekä toisen huomioimisella yhtäläillä elävänä olentona, ei vain toimenpiteiden kohteena, jonka voi kasvottomana työntekijänä ohittaa.

A: ("Olen ihminen ihmiselle, sen myötä saan iloa myös itselle. Jos tahdot onnea itsellesi, pidä aina tie auki lähellesi.") Runon lopussa on kehotus.

Oivaltajien tarinat.

### Kynä ja runo

T: Työntekijästä, (kertoja) joka asiakkaan antaman runon myötä pysähtyy pohtimaan työtään, oivaltaen uutta, minkä myötä hän kehittää työtään.

O: Kertoja ja tämän työpari. Asiakkaita on monia, mutta yksi heistä on mielipiteensä ilmaisija, joka havaitsee sellaista, mille työntekijät olivat sokeita.

L: Ennen varsinaista tapahtumakulkua sekä käännettä kertoja selvittää, kuinka hän oli jo aikaisemmin huomannut runon avulla tapahtuvan ilmaisun hyödyllisyyden asiakkaiden pukiessa elämäänsä sanoiksi. ("...runoa tuli. Sen avulla ymmärsin vaimon vuosia kestäneen elämän sietämättömyyttä.") Muutos tapahtuu kun kertojalle ja tämän työtoverille syntyy erimielisyyksiä heidän käydessä "kovaa keskustelua". Sattumalta tuli vakituinen asiakas käymään ja toimitti kertojan luona pikkuasian. ("Muutaman päivän kuluttua hän kuitenkin palasi ja toi meille kronikat." "Mitenkä juuri tämä henkilö käytti näin osuvaa ilmaisua... kun ilmaisu muuten oli niin estynyt. Hän oli aistunut työpaikkamme ilmapiiriin sinä aamuna täysin poikkeavaksi ja reagoi siihen.") Asiakkaan runon avulla kerrottu mielipide sekä toiminta saavat erimielisyydet loppumaan ja työntekijät pysähtyvät pohtimaan työpaikan ilmapiiriin vaikuttavista asiakkaisiin sekä ihmisen kohtaamiseen vaikuttavista asioista. Asiakas sai työntekijät kyseenalaistamaan toimintaansa ja kehittämään sitä eteenpäin. ("Näitä pohdiskellessamme päätimme perustaa kynäilijä- ja runopiiriin. Ryhmäkokemuksen ryydittäminen perustimme koulutuksenkin.") Työntekijä yhdisti aikaisemmat kokemukset runon voimasta sekä asiakkaan myötä heränneet ajatukset ideaksi, uudeksi työvälineeksi.

A: ("Hyvin usein "sosiaaliset haitat" ovat elämän sietämättömyyden aiheuttajia. Ei niitä aina voida poistaa, niiden kanssa on elettävä.") Kertoja ottaa kantaa kenties yhteiskunnalliseen tilanteeseen. Haitat ovat liian isoja poistettaviksi, mutta keinoja löytyy niiden lievittämiseen sekä sietämiseen. (kertojan keinoksi muodostuu runouden avulla tapahtuva ilmaisu) Toinen mielipide tai opetus liittyy kertojan suhtautumiseen työhönsä: " Ihminen tarvitsee ihmistä pahaan oloonsa, ei ammattilaisia hienoin tittelein."

### Melkein kuin enkeli

T: Sosiaalityöntekijä (kertoja) muistelee opiskelunsa aikana tapahtunutta kokemusta, josta hän sai oivalluksen työnsä ytimestä.

O: Tarinan menneisyydessä sosiaalityöntekijä on vielä kokematon, vanhuksia pelkäävä opiskelija. Nykyhetkessä taas hän on kasvanut ammattilaiseksi. Vanhus on ennakkoluulon sekä edellisen kokemuksen tuoman mielikuvan rikkoja. Viisikymppinen sosiaalityöntekijä kuvastaa opiskelijalle kokemusta sekä varmuutta saanutta työntekijää, jollaiseksi kertoja itsekin jonain päivänä tulisi. ("Ymmärsin hänellä olevan työkokemusta ja harkittuja näkemyksiä, joiden kautta saattaisin löytää uutta sisältöä orastavaan ammatti-identiteettiini.")

L: ("...tosiasiassa minä pelkäsin vanhuksia. En huomannut lämpöä tai hoivaa, en kauniita viherkasveja ja puhtaita käytäviä. Näin ihmisiä, jotka olivat mielestäni kuin toisesta maailmasta. Luiden hauraus, läpikuultava iho, syvät rypyt, huojuvat aistit ja lempeä väsymys kauhistuttivat minua.") Kertojan mielikuva vanhusten, "kuolevien" talosta sekä vanhuksista

on negatiivinen sekä pelottava, mutta uusi kokemus hellittää aikaisempaa ahdistusta ja tunnelma muuttuu. ("Avara huone oli täynnä vuoteita. Lämmin valaistus teki tunnelmasta kodikkaan. Iltapäivä hämäryi joulunpunaisten verhojen takana.") Kertoja tapaa "reipaskatseisen miehen" rauhoittuen juttelemaan tälle. ("Kättelin vanhusta, paljastin nimeni..." " Vanhusten pelkäämisestä en päässyt eroon yhdellä ystävällisellä kädenpuristuksella.") Tarinan käänne ei ole pelon voittaminen kuin ihmeen avulla, mutta hetki, tunnelma sekä aikaista miellyttävämpi kokemus mahdollistivat kertojan muutoksen alun sekä saamansa oivalluksen. Kertoja tuli lähelle vanhusta ja yhdessä he kokivat miellyttävän sekä rauhallisen hetken. Mies sanoo kauniit sanat ja saa kertojan ymmärtämään uutta ihmisen kohtaamisesta. ("Vanhainkodissa hymyileväisen miehen vieressä ymmärsin sosiaalityön olevan syvimältä ytimeltään kohtaamista. Kahden ihmisen välinen oivaltava hetki, josta jää luottavainen mieli molemmille. Me olemme samalla puolella, yhdessä tässä hetkessä, tässä elämässä. Minä en tiedä mitään sinun maailmastasi, sinun todellisuudestasi, mutta yhdessä me voimme selviytyä eteenpäin.") Kohtaamisessa tarvitaan toista ihmistä, ei vain kasvotonta ammatillisuudesta muodostunutta ihmisen kuorta. Kertoja oivaltaa ihmisten olevan sisimmältään samanlaisia

A: Tarinan lopussa palataan nykyhetkeen, jossa kertojalla on jo työkokemusta. ("...olen ottanut vastaan myös oikeutettua vihaa, huutoa ja kiroilua. Työ on pahimmillaan tiukan taloudenpidon sanelemien mielettömien sääntöjen noudattamista ja sellaisten päätösten tekemistä, joiden takana en voi rehellisin mielin seisoa.") Kertoja ilmaisee suoraan kantansa työnsä vääryyksistä ja sen pakosta toimia vastoin omia arvoja. Muutoksessa oivallettu työn ydin kuitenkin pehmittää sekä tasapainottaa kovaa sekä kylmää työtä. Kertojan oivallus toimii vastaiskuna taloudellisille sekä koville arvoille. Vaikka työntekijä joutuu alistumaan säännöille, hän voi omalla asenteellaan sekä teoillaan tehdä työstään inhimillisempää. ("Ja sitä ei voi oppia yliopistossa.") Lopuksi kertoja viittaa siihen, kuinka ihmisten parissa tehtävää työtä oppii vain tekemällä, ei kirjoista saaduilla esimerkeillä.

#### **Yksi tähtihetki työssäni ja pian perään epäonnistuminen**

T: Sairaalan sosiaalityöntekijästä, joka (kertoja) pohtii, mitä olisi voinut tehdä toisin oppien virheestään kun hyvin alkanut asiakassuhde ei saa yhtä hyvää loppua.

O: Entinen sairaanhoitaja, nykyinen sosiaalityöntekijä. Mies, joka on asiakas ja sittemmin itse potilas. Asiakkaana mies suree vaimonsa kuolemaa kokien ahdistuksen tunteita. Potilaansa mies joutuu itse sydänleikkaukseen. Kummassakin tapauksessa mies on tuen sekä huolenpidon tarvitsija. Mies nojaa sosiaalityöntekijään, mutta tämä ei onnistu täyttämään miehen toivetta tai odotuksia. Myös lääkärin odotukset miehelle annettavasta tuesta sekä oletukset tehtävän kuulumisesta kohdistuvat kertojaan. ("Lääkäri kertoi viestinsä ja poistui huoneesta vilkaisten merkityksellisesti minuun.")

L: ("Kuuntelin miehen tuntoja; järkytystä, suruja ja muistoja." "Hän halusi, että jään." "Koin, että olin oikea ihminen oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Ilmapiirissä oli jotain kaunista ja pyhää.") Mies turvautuu työntekijään ja sai lohtua jättäessään hyvästejä vaimolleen. Hän haluaisi tavata työntekijän uudestaan, mikä ei miehen pettymykseksi onnistu, sillä työntekijä oli tapahtuman aikana vain kollegansa sijaisena. ("Omien työkiireideni keskellä en oivaltanut, että olisin voinut ottaa yhteyttä mieheen tiedustellakseni hänen tilannettaan.") Mies tulee myöhemmin potilaaksi kertojan osastolle muistaen hänet edelleen. Miehellä oli tarve puhua vaimonsa kuolemasta sen ihmisen kanssa, joka oli ollut "myötäeläjä". ("Jotenkin minulle jäi olo, että olin keskittynyt liiaksi miehen selviytymiseen kotona... ohittanut miehen todelliset tarpeet.") Aiempi läsnäolo ei toteutunut, vaikka mies sai tavata toivomansa työntekijän. ("Opin, ettei kuoleman kohtaaminen vielä minullekaan loppujen lopuksi helppoa ollut, kun tällä tavalla pakenin tavallaan helppoihin asioihin..." " Liian vähälle huomiolle jätin tilanteessa vaaditun henkisen ulottuvuuden." "Ehkä olen oppinut olemaan seuraavalla kerralla herkempi ja taitavampi.") Kertoja reflektoi tapahtumia jälkikäteen etsien sekä ymmärtäen syitä tapahtuneelle. Tämän asiakkaan myötä kertoja oivaltaa kohtaamiselle asettuneita esteitä. Kertojaa käsittelee tapahtumaa, joka on jäänyt harmittamaan ja josta hänellä on huono omatunto. Samalla tarina on ikään kuin selitys tai anteeksipyyntö miehelle. ("Sitten kun olin oikein oivaltanut asian ja olisi ollut aikaa yrittää paikata tilannetta, en muistanut enää miehen nimeä ja olin jo toisessa sairaalassa töissä. Lieneekö ollut osa psyykkistä puolustautumisreaktiota sekini.")

A: ("Liian usein sekä työelämässä että yksityiselämässä olemme eri aallonpituuksilla ja todellinen aito kohtaaminen on liian harvinaista herkkua. Työssäkin työpäivät vaihtelevat ja välillä pystyy työntekijänä parempaan läsnäoloon ja herkkyyteen kuin toisina päivinä.

Se lienee kuitenkin inhimillistä ja se sallittakoon.”) Kertoja on oivaltanut omien ajatuksen sekä kiireen vaikutuksen työhön, minkä myötä itseään on helpompi kehittää. Hän hyväksyy itsensä ammattilaisena, joka on asemastaan, odotuksista sekä vaatimuksista huolimatta rajallinen ihminen ja siksi antaa itselleen anteeksi heikkoutensa. (” Armahdan myös itseäni hyvin alkaneen asiakassuhteen huonommin päättyneestä lopusta.”) Ajan antaminen sekä läsnäolo eivät aina ole omasta toiminnasta riippuvaisia. (”Onneksi ne eivät olleet akuutteja kriisejä... ” ”Kertaakaan ei kännykkä soinut tuon herkän tilanteen aikana, mikä osaltaan mahdollisesti luontevan kohtaamisen ja tilanteen onnistumisen.”) Ensimmäisessä, onnistuneessa kohtaamisessa sekä työntekijän toiminta että aika, paikka ja ympäristön häiriöttömyys tekivät tilanteesta sellaisen hetken. Yleinen kiire estää uuden tapaamisen, ja kun se vihdoinkin toteutuu, ovat työntekijän ajatukset muualla, eikä hän saa samanlaista otetta tai ulottuvuutta kuin aiemmin. Kohtaamiseen tarvitaan siis muutakin kuin taitavaa ammattilaista tai sensitiivistä ihmistä. Se on riippuvainen tunnelmasta, ihmisen välisestä yhteydestä, ajasta sekä paikasta. Kuinka paljon kohtaamisessa on kyse sattumasta, oikeiden palasten loksauttamisesta kohdilleen?

### Työnohjauksessa

T: Vankilan sosiaalityöntekijä saa epäsuoraa palautetta toiminnastaan ja ammattilaisena olemisestaan kahden vangin keskustelun toimiessa työntekijälle peilinä.

O: Sosiaalityöntekijä kuuntelee kahden vangin, nuoren ja vanhan rikollisen keskustelua, jossa ”vanha poka neuvoo nuorta poka.” Asetelmassa Vanha poka on kuin työntekijä haastatellessaan nuorta, joka kertoo halustaan päästä lomille. Vanha rikollinen, ”Hörhö” tuntee työntekijän rutiinikysymykset ja haastattelee nuorta kuin työntekijä. Tämä asetelma toimii työntekijälle peilinä siitä, millainen työntekijä hän on kertojan tunnistuessa tietyt rutiinit ja toimintamallit itsessään. (”Paljon lusineet vangit tuntevat sosiaalityöntekijän ajatusmallit paremmin kuin sossut itse. Itselleni tämä valkeni melko kirkkaasti kun kuuntelin ”salaa” kahden vangin pukuhuonekeskustelua...”)

L: Kuunnellessaan keskustelua työntekijä ymmärtää Hörhön omaksuneen työntekijän maneerit ja toimivan samalla tavalla kuin kertojakin olisi toiminut nuoren vangin anoessa uudemman kerran lomaa. (”Tämän työnohjauksellisen dialogin kuultuani pystyinkin lomailusuntooni muotoilemaan lämpimät lausunnot nuorelle ja pitämään lomaehtoien noudattamista lähes varmana.”) Hörhö oli toistanut tottuneesti sosiaalityöntekijän toistamia kysymyksiä. Työntekijä tiesi, että nuori oli vastannut vanhalle vangille rehellisesti, kun vankien puheiden rehellisyys työntekijän haastatteluissa oli kyseenalaista. (”Sosiaalityöntekijä on tavallaan enustajan roolissa... Varsin olemattomilla tiedoilla joutuu monesti tätä ennustetta laatimaan.”)

A: (”Henkilökunta saa omasta laitostumisestaan harvoin palautetta.”) Vangit olivat keskenään aitoja ja siksi myös työntekijän saama palaute oli aitoa. Työntekijä ikään kuin yllättyy, kuinka kaavamaista hänen työstään on tullut, niin rutiiniomaista, että vangitkin tietävät kaikki koukerot, jotka ovat esteenä tai hyväksi lomille pääsyssä. Kertoja ikään kuin yllättyy siitä, millaiseksi hänet nähdään.

### Yllättävät tarinat

#### Minä ja hän

T: Miespuolisesta sosiaalitoimiston työntekijästä (kertoja), jonka huono päivä sekä negatiiviset tunteet kääntyvät yhden poikkeavan hetken jälkeen.

O: Mies (kertoja) on kireä, työhönsä kyllästynyt sekä työn ilon kadottanut työntekijä, jonka päivä on alkanut huonosti. Joka päivä on samanlainen, harmaa ja tavallinen. (Kalenteri oli täynnä, taas koko päivä samaa.”) Kiusa on hankala asiakas, josta kaikki työntekijät halusivat päästä eroon kierrättäen tätä työntekijältä toiselle. Kiusa ”oli jäänyt roikkumaan toimiston asiakkaaksi” ja aiheuttanut jatkuvasti hankaluuksia. Työntekijä kokee Kiusan epämiellyttäväksi.

L: ("minullakin se oli kerran ollut asiakkaana.") Päivä huononee kun työntekijä saa kiusan asiakkaaksi. Kiusa oli aikaisemmin pilannut työntekijän hänelle järjestämä asiat, joka synnytti negatiiviset tunteet työntekijässä, eikä mies enää halunnut Kiusaa asiakkaakseen. ("Pomo ymmärsi. Pani sen sitten muille. Ja ainakun näin sen minulle nousi kiukun tunne mahaan.") Työntekijä on vastahakoinen ajamaan Kiusan senkertaista asiaa, joka vaatii aikaa ja vaivaa. Mies ei usko Kiusan asioiden muuttuvan entisten kokemusten luodessa ennakkokäsitteiksi käsillä olevasta tapaamisesta ja sen kulusta. Tilanteen keskeyttää puhelu miehen pojalta, joka on päättänyt pinnata koulusta huijaten olevansa kipeä. Se oli viimeinen pisara miehen päivään Kiusan kuullessa henkilökohtaisen puhelun. Tämä oli kuitenkin tarinan käänne. ("Muistin asiakkaani, painoin pääni papereihin, laskin kahteenkymmeneen, nostin katseeni. Purskahdimme yhtä aikaa nauramaan. Niin semmosta se elämä on, Anteeksi vaan. Mihinkäs jäätiiinkään.") Koko tilanne saa yllättävän käänteen ja tunnelma kevenee ja työntekijän mieliala muuttuu. Mies ei enää piilottanut väsymystään sekä huonoa tuultaan antaen periksi ammattilaisen roolille. Hän painaa päänsä osoittaen olevansa hänkin vain väsynyt ihminen. Epäammattimainen hetki on inhimillinen ja koominen. ("...sanoit, ettei se ole mahdollista. En minä nyt ihan niin... me voitais tehdä tällöinen palvelusuunnitelma...") (Ja sieltä hän tuli. Siisteissä vaatteissa. Muuttunut oli.") Kiusa oli muuttunut positiivisella tavalla edellisestä kerasta ja niin muuttuivat työntekijän negatiiviset tai vastahakoiset tunteet asiakasta kohtaan. Tapahtui helpotus, jonka myötä tavallinen loppupäivä sujui mukavammin. Puhelun myötä syntynyt outo, mutta huvittava tilanne oli yllättävä, eikä tapaaminen tai koko loppupäivä menytään kertojan odottamalla tavalla. Työntekijä tuomitsi päivän etukäteen samaten kuin Kiusan tapaamisen aikaisempien kokemusten perusteella. Päivä ei mennytkään kertojan odottamalla tai olettamalla tavalla. Päivä olisi voinut jatkua alkuasetelman tavoin ja Kiusan käynti olisi voinut sulautua aikaisempien joukkoon, mutta yllättävä hetki vaikutti. Kiusaan liittyvä negatiivisuuden kierre rikkoutuu erottuen edellisistä. Yhtäkkiä loppupäivä ei tunnukaan niin kamalalta, vaikka se todellisuudessa jatkuukin niin kuin ennen. Oma suhtautuminen vain on muuttunut.

A: ("Siellä se kotona makasi... fiksu poika kun oli - huomattavasti fiksumpi kuin isänsä.") Poika ei ota koulua turhan vakavasti. Aina ei voi jaksaa, eikä ole pakko. Sen myöntäminen ja paljastaminen on toisinaan parempi ratkaisu kuin esittäminen ja turhautuneisuuden peittäminen. (Ammattilaiset eivät saa näyttää todellisia tunteitaan)

### Tähdenlentoja maaliskuun maanantaissa

T: Psykiatrisen osaston hoitajasta, jonka ennako-odotus sekä asenne muuttuvat yllättävän hetken myötä, mikä rikkoo odotetun tapahtumakulun.

O: Hoitaja on valmiiksi väsynyt ja turhautunut. Hän on rutinoitunut sekä tottunut työhönsä, josta kertojalla on kokemuksen myötä muodostunut käsitys. Erno on "autistisesti käyttäytyvä skitsofreenikko", josta annetaan epämiellyttävä kuva. ("Ulkoasu epäsiisti..." "Sormi hakeutuu nenään, löytää mehevän eritteen, pyörittelee sitä.") Hoitaja olettaa valmiiksi Ernon, jonka kommunikaatio on olematon, käyttäytyvän tietyllä tavalla. ("Jotenkin omasta tympääntyneisyydestäni johtuen oletan, ettei Erno vastaa itselleen uskollisena mitään.")

L: Alkuasetelmassa työpäivästä on tulossa kiireinen ja hoitaja asennoituu tulevaan päivään valmiiksi luovuttaneena. ("Tehä se, mitä tehä. " "Kolmella kolmetoista umpipsykootista skitsofreenikkoa..." "...Vain kolmetoista erilliseksi luokiteltavaa tehtävää tälle päivälle.") Päivä ei ennusta hyvää. Tilanne kuvataan sarkastisesti mahdottoman oloiseksi ja hoitajalla on valmiit käsitykset potilaistaan. Heidät on jo tuomittu tilaansa, heidät on määritelty valmiiksi. Näin on myös Ernon kohdalla. Päivä huononee entisestään kun hoitaja joutuu vastentahtoisesti pitämään Ernolle 15 minuutin pituisen laulutuokion. Hoitaja olettaa tuokion menevän tietyllä tavalla, mutta hänen yllätykseksi Erno alkaakin laulaa. "Mies, joka ei sanonut edes "ei" moniin vuosiin." ("Pysähdyn, kuuntelen. Erno laulaa, räntäsade laulaa, unohtunut kevät laulaa. Riemullista sävelmää, josta luulin aamulla melodian kuolleen..." "Me laulamme, huudamme, hihkumme, hyräilemme puoli tuntia.") Tilanne muuttuu kokonaan. Alussa hoitaja selailee välinpitämättömästi laulukirjaa, haluten saada tuokion alta pois, Ernon käytöksen yllättävyys saa aikaiseksi aivan toisenlaisen hetken. Hoitaja liikuttuu, lämpenee. Hän yhtäkkiä ymmärtääkin potilastaan, hänessä herää halu ymmärtää ja negatiiviset ajatukset väistyvät. Tilanne raukeaa hoitajan palatessa kiireen keskelle. Alkuasetelman tuohon tuomittu päivä ei tunnukaan yhtä pahalta. Päivä ei muutu, vaan se, kuinka hoitaja ottaa sen vastaan. Kauniiksi muodostunut lauluhetki pelastaa harmaan päivän. Alussa kuvattu räntäsade ei

enää haittaa. ("...rännän runtelemia aamuisia kollegojaan. "Katsokaa, ihmiset, kevät tulee!" Kansliaan jysähtää täysi hiljaisuus. " ...hetki, jonka jälkeen kestäimme taas muutaman tuoki-on ihmisinä toisillemme.") Sekamelskan keskellä hoitaja saa uutta voimaa, toivoa, Aurinko pilkahtaa harmaudessa. Olisiko hoitaja huomannut kevään merkkiä ilman hetkeä Ernon kanssa? Koko työyhteisö pysähtyy. Hoitaja muistaa kiireen alta paljastuvan työn tarkoituksen: olla inhimillinen, ei vain työtään suorittava kone.

A: ("Sävelmä, joka meistä usein tukahtuu kiireen ja loputtoman tehtävän äärelä." "Ajatukseni hajoavat tässä infernaalisessa äänen, visuaalisten havaintojen ja muiden ärsykkeiden sekasotkussa pieniksi puroiksi, joiden määränpäästä en enää itsekään saa selvää.") Työn kuormittavuus haittaa ihmisen kohtaamista sekä läsnäoloa. Monet jäävät ilman ymmärtävää ihmistä. Terveysthuollon rattaat pyörivät armottomasti, laitos ei aina anna tilaa ihmisyydelle.

### Ihmisen jättämä jälki

T: Maahanmuuttajien parissa toimivasta työntekijästä, joka vaistonvaraisella, intuitiivisella sekä hetkellisellä toiminnallaan teki merkittävän käänteen Haliman elämään, käytökseen ja olemukseen.

O: Työntekijä, joka toimii niin omaksi kuin muiden yllätykseksi poikkeavalla tavalla. ("Hämmentynyt ohjaaja avasi Halimalle oven." "Tapahtuman jälkeen en osannut selittää käytöstäni") Työntekijä huomaa Haliman pahan olon sekä avunhuudon vaikenemisen, tyhjän katseen sekä passiivisuuden takaa. ("hänestä näki, että hänellä oli sisäisesti kylmä") Halima on pieni, hauras, hämmentynyt ja alistunut. Ilmaus "kaikkea oli koetettu" sekä hämmennyneet ohjaajat kuvastavat yleistä neuvottomuuden roolia. Aviomies ja anoppi edustavat pakkoa sekä kontrollia.

L: ("nainen nousi ja seurasi ohjaajaa kuten aina ennenkin, katse tyhjänä...") Työntekijä rikkoi toistuvan käytöksen kaavan tehdessään jotain spontaania tunteidensa ohjaamana. ("...hänen olemuksensa tuntui huutavan apua...") Työntekijä halaa Halimaa, saavuttaa yhteyden ja antaa oman villakangastakkinsa. ("Tapahtuman jälkeen en osannut selittää käytöstäni. Mistä sain voiman sekä materiasta luopumiseen että sosiaaliryönnästä käytännöistä poikkeavaan toimintatapaan? Mikään toiminnassani ei ollut tietoista, vaan ihmisyyden ja intuition ohjaama.") Työntekijä teki jotain yllättävää, mikä teki siitä päivästä poikkeavan.. Työntekijä antaa omastaan, uhraa takkinsa ("...minun teki miltei mieli pyytää takki takaisin." "...eikä minulla sittemmin ole koskaan ollut niin kallista ja tyylikästä takkia.") Takin antaminen peilaa työntekijän tunnetilaa: Halimalla on sisäisesti kylmä ja hän on pieni, takki suojaasi naista. Työntekijä tuntee kuin Halima olisi "jonkun näkymättömän vankina" ja juuri hän vapauttaa Haliman tästä tilasta. Kaikki ovat neuvottomia jokaisen tapaamiskerran toistaessa itseään kunnes jokin sai työntekijän tekemään poikkeuksen toistuvaan tapahtumakulkuun. Muutos molemmissa alkaa kuvastusta hetkestä.

A: Tunteille voi antaa vallan ja reagoida spontaanisti tilanteeseen. Toiminta oli luonnollista sekä inhimillistä ("Tuntui luonnolliselta, että hän vastasi halaukseeni."), jossa ammatillinen rooli jää sivuun. Kertoja koki teollaan olevan merkitystä sekä itselle että Halimalle. ("...tarina, joka todentuu valinnoissani, sanoissa joita käytän ja teoissa joita teen.")