



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Pro-tukipisteen työntekijöiden näkemyksiä dialogisuudesta arjen asiakastyössä

Heugenhauser, Sarah

2014 Tikkurila



Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

Pro-tukipisteen työntekijöiden näkemyksiä dialogisuudesta arjen asiakastyössä

Sarah Heugenhauser
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2014

Heugenhauser, Sarah

Pro-tukipisteen työntekijöiden näkemyksiä dialogisuudesta arjen asiakastyössä

Vuosi	2014	Sivumäärä	43
-------	------	-----------	----

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli pohtia dialogisuuden merkitystä Pro-tukipisteen arjen asiakastyössä. Tavoitteenani oli tuottaa uutta tietoa sekä näkökulmaa dialogisuudesta Pro-tukipisteen työntekijöille. Sote-uudistuksen tuoma ajankohtainen keskustelu palveluiden kohdentamisesta sekä päivittämisestä mahdollistaa minulle hyvän tilaisuuden pohtia dialogisuuden merkitystä sosiaalialalla opinnäytetyössäni. Pro-tukipiste on seksi- ja erotiikkapalveluita myyville ihmisille tarkoitettu riippumaton kansalaisjärjestö. Toiminnan keskeinen periaate on seksityöntekijöiden hyvinvoinnin edistäminen, mikä toteutuu tarjoamalla monipuolisia palveluita asiakaslähtöisesti. Tässä opinnäytetyössä vertailin dialogisen vuorovaikutuksen näyttäytymistä etsivässä työssä, matalan kynnyksen palveluissa sekä yksilötyössä, jossa palveluohjaus on keskeisessä asemassa.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisen tutkimuksen menetelmin. Tiedonkeruumenetelmänä käytin teemahaastattelua haastatteleamalla viittä Pro-tukipisteen Helsingin toimipisteessä työskentelevää asiakastyön työntekijää. Tuloksista kävi ilmi, että dialoginen vuorovaikutus on erilaista eri työmenetelmissä. Etsivä työ koettiin haastavimmaksi dialogisen vuorovaikutuksen syntymisen näkökulmasta, jossa työntekijän kokemus sekä asiantuntijuus ovat merkittävässä asemassa. Matalan kynnyksen palveluissa merkittävimäksi dialogiseen vuorovaikutukseen vaikuttavaksi tekijäksi koettiin turvallinen ympäristö, jossa korostuu vertaisuuden elementti. Yksilötyössä dialoginen vuorovaikutus toteutuu parhaiten, sillä luottamuksen rakentuminen nähtiin vuorovaikutuksen perustana. Opinnäytetyö tuotti uutta näkökulmaa dialogisuudesta Pro-tukipisteen arjen asiakastyöhön, koska aihetta ei ole käsitelty näin laajasti.

Asiasanat: dialogisuus, seksityö, Pro-tukipiste, työmenetelmä

Heugenhauser, Sarah

Pro Centre´s Employees view of dialogue in everyday customer work

Year	2014	Pages	43
------	------	-------	----

This thesis aims to contemplate the significance of dialogue in the everyday customer work at Pro Centre Helsinki by comparing different work methods. My aim was to produce new information and aspects about dialogue for the employees of Pro Centre. The reformation of the social and welfare industry in Finland gives me a good opportunity to reflect the role of dialogue in the Social Services field of work. Pro Centre is a non-profit organization for people who work in the sex and erotic industry. The main principle of the work is to ensure the well-being of sex workers. This is done by offering diverse customer-oriented services. In this thesis I compared dialogical interaction in street social work, accessible services and in individual work where service counseling is playing a significant role.

This thesis was executed by using qualitative methods. Material was gathered by interviewing five employees of Pro Centre Helsinki by using theme interviews. The results show that the dialogical interaction is different when using different work methods. Street social work was seen most challenging in the aspect of dialogical interaction. In Street Social work the experience and expertise of the employee was seen the most important aspect of the work. In accessible services the most significant aspect in dialogical interaction was seen the safe environment, where the peer-group activity element is accentuated. In individual work the dialogical interaction was actualized the most. This is because building trust was seen the base of the interaction with clients. This Thesis presented new information about dialogue for the everyday customer work at Pro Centre because the topic of dialogue has not been handled this extensively before.

Keywords row: dialogue, sex work, Pro Centre, work method

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Pro-tukipiste	7
2.1	Palvelut	7
2.2	Palveluohjaus	8
3	Seksityö	9
3.1	Seksityö ja prostituutio	9
3.2	Seksityö lainsäädännössä	10
3.3	Seksityön historiaa	11
3.4	Seksityöntekijät ja seksityön muodot	12
4	Dialogisuus	14
4.1	Dialogisuuden historiaa	14
4.2	Dialogi ja dialogisuus	15
4.3	Dialogin kolme tasoa	16
4.4	Vuorovaikutuksen eri näkökulmia	17
4.5	Vuorovaikutuksellinen kohtaaminen sosiaalityössä	18
5	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymys.....	19
6	Opinnäytetyön toteutus.....	19
6.1	Laadullinen menetelmä	19
6.2	Aineiston analyysi	21
7	Tulokset.....	21
7.1	Etsivä työ	22
7.1.1	Thaihieronta paikat	22
7.1.2	Kadulla ja baareissa tehtävä etsivä työ	23
7.1.3	Nettityö	25
7.2	Matalan kynnyksen palvelut	26
7.2.1	Viikkopäivystys.....	26
7.2.2	Vertaistoiminta	28
7.3	Yksilötyö	29
7.3.1	Kohtaaminen	30
7.3.2	Luottamus	32
8	Eettisyyden tarkastelu	34
9	Pohdinta	35
9.1	Johtopäätökset	35
9.2	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen kuvaus.....	38
	Lähteet	41
	Liitteet.....	43

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä käsittelen dialogisuutta haastatteleamalla viittä Pro-tukipisteen työntekijää. Tutkielmassa on käytetty kvalitatiivisen tutkimuksen strategiaa ja tutkielman aineisto on kerätty puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla. Pro-tukipiste on seksi - ja erotiikka-alalla työskenteleville ihmisille tarkoitettu järjestö, jossa ihmisillä on mahdollisuus luottamuksellisiin, nimettömiin ja ilmaisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Opinnäytetyötäni varten haastattelin viittä Pro-tukipisteen työntekijää arjen asiakastyöstä dialogisuuden näkökulmasta.

Kiinnostukseni aihetta kohtaan heräsi oman harjoitteluni aikana Pro-tukipisteellä. Olin aikaisemmin tutustunut seksityön ympärille limittyviin ilmiöihin vaihtoni aikana Amsterdamissa, jossa yhteiskunnan ilmapiiri eroaa suomalaisten asenteista. Dialogisuus oli puolestaan minulle sosiaalialan työmenetelmänä uusi, joten tartuin haasteeseen.

Tutkielman teoreettinen viitekehys perustuu seksityöntekijöiden yhteiskunnalliseen asemaan sekä dialogisuuden käsitteen määrittelyyn. Opinnäytetyöni ensimmäisessä teoriaosuudessa kirjoitan Pro-tukipisteen toiminnasta, palveluista sekä järjestön työmenetelmistä. Tämä on mielestäni tärkeää, jotta opinnäytetyöni tutkimuskohteen keskeinen tehtävä kolmannen sektorin toimijana sosiaali- ja terveysalalla selkeentyisi lukijalle. Pro-tukipisteen asiakkaat ovat ensisijaisesti seksityöntekijöitä, joten teoriaosuudella pyrin myös selventämään seksityöntekijöiden yhteiskunnallista asemaa Suomessa. Prostituution ilmiön monimuotoisuuden takia olen pyrkinyt kirjoittamaan aiheesta tiiviisti. Päätän teoriaosuuden kirjoittamalla dialogisuuden käsitteestä, jotta lukijan on helpompi tulkita tutkielmani tuloksia sekä saada kattava käsitys opinnäytetyöni keskeisimmästä teemasta. Dialogisuuden teoriaosaan valitsemani teemat ovat mielestäni keskeisimmät sosiaalialan näkökulmasta.

Tutkielma etenee tutkimusstrategisten menetelmien pohtimiseen sekä tutkimuskysymyksen esittelyyn. Tämän jälkeen tulkitsem opinnäytetyön tulokset teemahaastatteluiden sekä oman harjoitteluni pohjalta aineiston analyysissa. Työn lopussa esittelen opinnäytetyöni eettisiä lähtökohtia sekä pohdin johtopäätöksiäni aineiston tulkintaan pohjautuen. Viimeiseksi kuvaan opinnäytetyöprosessin ja oppimisen kokemuksiani.

Opinnäytetyö tuotti uusia näkökulmia dialogisuudesta Pro-tukipisteen arjen asiakastyöhön. Haastattelemani työntekijät olivat eri koulutustaustan omaavia, mikä toi tulosten tulkintaan mielenkiintoista näkökulmaa. Pro-tukipisteen työntekijät voivat käyttää opinnäytetyöni tuloksia keskustelun pohjaksi tai työnohjaustilanteisiin, jossa pohditaan asiakastyön menetelmien hyödyllisyyttä ja vaikuttavuutta.

2 Pro-tukipiste

Pro-tukipiste on seksi - ja erotiikkapalveluita myyville ihmisille tarkoitettu riippumaton kansalaisjärjestö. Toiminnan keskeinen periaate on seksityöntekijöiden hyvinvoinnin edistäminen, mikä toteutuu tarjoamalla monipuolisia palveluita asiakaslähtöisesti. Pro-tukipisteen keskeinen tavoite on myös seksityöntekijöiden oikeuksien turvaaminen. Tämä näkyy esimerkiksi Pro-tukipisteessä aktiivisesti tehtävässä vaikuttamistyössä. Vaikuttamistyötä tehdään muun muassa erilaisissa kansainvälisissä verkostoissa, mitkä linkittyvät prostituution ilmiön ympärille.

Pro-tukipisteen toimintaa ohjaavat seuraavat periaatteet:

1. Haavoittuvassa asemassa elävien ihmisten oikeuksia on suojeltava
2. Jokaisella on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun
3. Palvelutarjonnan tulee olla tuen tarpeen ohjaamaa. (Periaatteet. 2014.)

Seksityöntekijöille suunnatut palvelut alkoivat Suomessa Diakonissalaitoksen Diakonia-projektina, mikä toimi prostituoitujen neuvontapisteenä vuonna 1990. Tuolloin kävi ilmi, että kysyntä oli suurta ja laajemmalle toiminnalle oli tarvetta. Tämän johdosta toiminta laajeni ja Pro-tukipiste ry perustettiin vuonna 1996. (Pro-tukipisteen historia toimipaikoittain. 2014.)

Pro-tukipisteen palveluiden merkitys on sen asiakaskunnalle todella merkittävä, koska vastaavaa seksityöntekijöille suunnattua järjestöä ei Suomessa ole. Pro-tukipiste on globalisoituvasa Suomessa korvaamaton sen asiakkaille. Pro-tukipiste pyrkii vaikuttamistyöllään turvaamaan seksityöntekijöiden ihmisoikeuksien toteutumista toimimalla niin yhteiskunnallisella kuin ruohonjuuritasolla. Prostituution ympärille limittyvät ilmiöt kuten stigmatisaatio eli sosiaalinen leimaantuminen sekä yhteiskunnan marginaalissa eläminen vaikuttavat ihmisen henkiseen sekä fyysiseen hyvinvointiin merkittävästi.

Osa seksityöntekijöistä kohtaa syrjintää sekä heihin kohdistuvia ennakkoluuloja jokapäiväisessä elämässään, mikä vaikeuttaa heidän mahdollisuuksiaan tasapainoiseen elämään. Pro-tukipiste voi olla osalle sen asiakkaista ainut kontakti Suomessa, jossa he voivat avoimesti kertoa työstään tietäen, että heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan. Pro-tukipiste pyrkii toiminnallaan korostamaan sen asiakkailleen turvallisempia valintoja, hyvinvointia sekä terveyttä.

2.1 Palvelut

Pro-tukipisteen palvelut toimivat sosiaalityön matalan kynnyksen-periaatteen mukaisesti. Palveluihin ovat oikeutettuja kaikki naiset, miehet sekä transsukupuoliset henkilöt, jotka työ-

kentelevät tai ovat aikaisemmin työskennelleet seksi - tai erotiikka-alalla. Kaikki Pro-tukipisteen tarjoamat palvelut ovat sen asiakkaille maksuttomia. Jokaisen Pro-tukipisteen asiakkaan palveluntarve kartoitetaan, jolloin asiakkaan tarpeet otetaan huomioon kokonaisvaltaisesti. (Tuki- ja terveystyö. 2014.)

Pro-tukipiste ylläpitää kahta alueellista yksikköä Helsingissä ja Tampereella. Asiakastyö matalan kynnyksen palvelupisteissä keskittyy pääasiassa terveys - ja sosiaalipalveluiden tarjoamiseen. Palvelut ovat suunniteltu niin että ne tukevat seksi- ja erotiikka-alalla työskentelevien ihmisten terveyttä ja hyvinvointia. Palvelupisteissä voi muun muassa teettää nimettömästi sukupuolitautitestit sekä raskaustestin, saada A + B- hepatiittirokotuksen, saada ohjausta ja tukea terveyteen, asumiseen ja toimeentuloon liittyvissä kysymyksissä. Palvelupisteissä on myös varattu tilaa seurusteluun sekä ihmisten tapaamiseen. Tarjolla on päivystysaikana aina keittoa ja leipää. Palveluntarjontaan kuuluu myös maksuttomat kondomit sekä liukuvoiteet aina jokaiselle kohdatulle asiakkaalle. (Pro-tukipiste Helsingin palvelut. 2014.)

Myös arjessa omaehtoisesti selviytymistä tuetaan ja se nähdään tärkeänä osana Pro-tukipisteessä tehtävässä työssä. Pro-tukipisteen työmenetelmiin kuuluu myös etsivä työ. Internetissä, kadulla, baareissa, erotiikkaliikkeissä sekä thaihierontapaikoissa tapahtuvan etsivän työn tarkoituksena on löytää ne henkilöt, jotka ovat jääneet palveluiden ulkopuolelle tai ovat muuten vaikeasti tavoitettavissa. Helsingin seudulla etsivä työ kadulla tapahtuu pääasiassa Kallion kaupunginosan ympäristössä. Baareissa tehtävän etsivän työn kohteet sijaitsevat Helsingin keskustassa. (Tuki- ja terveystyö. 2014.)

Vertaistoimintaa on myös alettu systemaattisesti kehittämään Pro-tukipisteen Helsingin toimipisteessä vuoden 2013 syksystä lähtien. Vertaistoiminnan tarkoituksena on yhdessä tekeminen, jolloin asiakkaat voivat kehittää erilaisia taitoja sekä edistää omia oikeuksiaan yhdessä. Luottamuksellinen ilmapiiri mahdollistaa tiedon sekä kokemusten jakamisen avoimesti. (Vertaistoiminta. 2014.) Jokaisessa vertaistoiminnan tapaamisessa on aina tarjolla vertaisten itse tekemää ruokaa sekä yksi vertaisten valitsema teema, josta keskustellaan yhdessä ruokailun jälkeen. Vertaistoiminnan teemoja ovat olleet kevään 2014 aikana muun muassa naisryittäjyys, hemmottelu, vaikuttaminen sekä erilaiset naiseuteen ja terveyteen liittyvät teemat.

2.2 Palveluohjaus

Palveluohjaus on merkittävässä roolissa matalan kynnyksen palveluissa sekä etsivän työn työmenetelmänä. Palveluohjaus tarkoittaa palveluntarpeen arviointia, palveluihin ohjaamista sekä koordinointia (Tuki- ja terveystyö. 2014). Palveluohjaus on sosiaalityön menetelmä, jonka tavoitteena on ohjata asiakkaan omien voimavarojen kannattelemana niihin palveluihin, joihin hän kenties tukea tarvitsee. Palveluohjaus voidaan myös laajemmin ymmärrettynä tar-

koittaa palveluiden yhteensovittamista. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2013.) Suomen sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmä on kritisoitu olevan pirstanoitunutta nyky-yhteiskunnassamme, jolloin palveluohjauksen hallitsemisen tärkeys korostuu entisestään.

Palveluohjaustilanteessa asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen ja luottamuksen rakentumisen myötä asiakkaan voimavarat tehdä päätöksiä omasta elämästään kasvavat. Oleellista on sanoittaa ja hahmotella ne konkreettiset palvelut, josta olisi asiakkaalle hyötyä. Myös asiakkaan omien henkilökohtaisten tavoitteiden huomiointi on tarpeen. Tässä vaiheessa ei enää työskennellä vain asiakkaan vahvistamisen kautta, vaan otetaan huomioon hänen henkilökohtaiset tavoitteensa ja niiden saavuttamisen edellytykset. (Suominen & Tuominen. 2007, 13.)

Pro-tukipisteellä palveluohjaus tarkoittaa konkreettisesti asiakkaan tarpeista nousevaa suullista tai jalkautuvaa ohjausta. Työntekijä pyrkii keskustelun kautta kartoittamaan asiakkaan tuen tarpeen, jonka jälkeen hän kertoo asiakkaalle vaihtoehtoja eri palveluista. Asiakkaan oman voimavarat otetaan huomioon ja ohjauksessa pyritään voimaannuttamaan ja osallistamaan työotteeseen, mikä tarkoittaa, että asiakas pyrkii itse löytämään elämäntilannettaan helpottavan ratkaisun. Työntekijä pyrkii kertomaan eri palveluntarjoajista mahdollisimman selkeästi ja ymmärrettävästi. Tarvittaessa työntekijä voi mennä konkreettisesti mukaan erilaisiin palveluohjaustilanteisiin esimerkiksi Kelaan tai sosiaalitoimistoon. Asiakasta kuitenkin kannustetaan itsenäisyyteen ja onkin toivottavaa, että mukana kulkeminen loppuisi, kun asiakas kokee olevansa siihen valmis. (Haastattelut)

3 Seksityö

Opinnäytetyötäni varten haastattelen Pro-tukipisteen työntekijöitä dialogisuuteen sekä asiakastyöhön liittyvissä asioissa. Pro-tukipisteen asiakkaiden kokonaisvaltainen kohtaaminen on haastavaa, sillä prostituution ilmiö on todella moninainen ja asiakkuus erityinen. Oman harjoitteluni kautta Pro-tukipisteellä koin, että seksityö on vielä tämänkin päivän Suomessa suuri tabu, josta ei puhuta muualla kuin nimettömänä median mielipidepalstoilla. Tämän takia haluan selvittää seksityöntekijöiden asemaa tämän päivän Suomessa opinnäytetyössäni. Seksityöntekijöiden aseman ja oikeuksien ymmärtäminen auttavat myös paremmin ymmärtämään Pro-tukipisteessä tehtävää työtä.

3.1 Seksityö ja prostituutio

Seksityöstä ja prostituutiosta puhuttaessa on oleellista selvittää näiden kahden käsitteen ero, sillä niistä puhutaan usein rinnakkain. Opinnäytetyön alkuvaiheessa tutustuessani lähteisiin huomasin teksteissä viitattavan seksityöhön ja prostituutioon rinnakkain tai vaihtelevasti

vain toista käsitettä käytetään. Tämän takia koin tärkeäksi selventää näiden kahden käsitteen eroa.

Anna Kontula (2008) selventää prostituution käsitettä niin, että se on ollut kaupallisesta seksistä tehdyn yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen peruskäsite. Siihen kuitenkin liittyy ongelmallisuutta, sillä se antaa sellaisen kuvan, että prostituoidun omalle toimijuudelle ei ole tilaa. Seksityön käsite on eriytynyt viimeisen 15 vuoden aikana prostituutiotutkimuksesta, sillä se ei sisällä samanlaista ongelmallisuutta kuin prostituution käsite. (Kontula, A. 2008,34.)

Käsitteen muokkaantumisessa on ollut kyse sosiaalisen ilmiön uudelleen määrittelystä. Seksityöstä tai prostituutiota käsiteltäessä puhutaan samalla myös prostituoiduista tai seksityöntekijöistä. Prostituoitu sisältää negatiivisen leiman, jonka takia kirjoitan mieluummin seksityöntekijöistä opinnäytetyössäni. Seksityöntekijän käsite nähdään myös laajempänä käsitteenä kuin prostituoitu, sillä se pitää sisällään kaikki seksityön muodot. Näitä ovat esimerkiksi eroottinen tanssiminen, seksielokuvissa esiintyminen taikka viihdelinjoilla, baareissa ja hierontapaikoissa työskenteleminen. Yhteistä näillä kaikilla on kuitenkin se, että nämä seksityön muodot ilmentävät seksipalvelujen myyntiä ainakin joissain määrin. (Skaffari, P. 2010,39.)

3.2 Seksityö lainsäädännössä

Seksin ostamista sekä myymistä on Suomessa säädelty eri laeissa. Lakeihin on aikojen saatossa tehty lisäyksiä sekä niitä on muokattu prostituution ilmiön muutosten johdosta (Skaffari, P. 2010, 52). Ulkomaalaislain mukaan henkilö, jonka epäillään myyvän seksipalveluja, voidaan käännättää maasta (Ulkomaalaislaki 2004/301. Luku 9. § 148). Tämän lain tarkoituksena on mahdollisesti estää Venäjältä sekä entisistä Neuvostoliiton maista tulevien seksityöntekijöiden ”ryntäys” Suomeen myymään seksipalveluja, sillä laki ei kosketa EU-maiden kansalaisia eikä Schengen sopimuksen kirjoittaneiden maiden kansalaisia. Ulkomaalaiselle voidaan myös käännätyksen tai maasta karkottamisen yhteydessä määrätä maahantulokielto, jolloin henkilö ei ole oikeutettu viisumiin kahteen vuoteen kyseiseen maahan. Seksityöntekijöiden näkökulmasta tämä tuottaa hankaluuksia, sillä kohdemaan vaihtaminen on hankalaa. (Skaffari, P. 2010, 53.)

Toinen seksityöntekijöihin kohdistuva laki on järjestyslaki. Järjestyslain mukaan seksuaalipalveluiden ostaminen sekä maksullinen tarjoaminen yleisellä paikalla on kielletty (Järjestyslaki 2003/612. Luku 2 § 7). Tämän lain tarkoituksena on hillitä katuprostituutiota (Skaffari, P. 2010, 54). Vuonna 1999 Helsingissä kampanjointiin katuprostituutiota vastaan sillä perusteella, että ”tavalliset naiset” sekoitettiin prostituoiduiksi, mikä rikkoi heidän oikeuksiaan. Tämänlainen kontrolli kohdistui kaikista huonoimmassa asemassa oleviin riistettyihin naisiin ja onkin todettu, että laki on hyödyttänyt kaikista eniten parittajia. (Saarikoski. 2012, 90-91.)

Myös rikoslaki säätelee prostituutiota. Rikoslain mukaan rangaistavaa on seksikaupan kohteena olevan henkilön hyväksikäyttö sekä seksin ostaminen tai ostamisen yritys alaikäiseltä (Rikoslaki 2006/743. Luku 20 § 8 & 8a). Rikoslaisissa on myös maininta parituksesta, jonka rangaistavuus on enintään kolme vuotta (Rikoslaki 1998/563. Luku 20 § 9). Paritukseen erotettiin vuonna 2004 törkeä paritus. Myös parituksen yritys säädeltiin rangaistavaksi (Rikoslaki 2004/650. Luku 20 § 9a). Paritus on laissa määriteltynä seuraavasti:

Joka hankkiakseen itselleen tai toiselle taloudellista hyötyä

- 1) järjestää huoneen tai muun tilan korvausta vastaan tapahtuvaa sukupuoliyhteyttä tai siihen rinnastettavaa seksuaalista tekoa varten tai kahdeksaatoista vuotta nuoremman lapsen tekemää, ilmeisellä tavalla sukupuolisiveellisyyttä loukkaavaa tekoa varten,
- 2) vakiintuneena osana liiketoimintaansa majoittaa sellaiseen tekoon ryhtyvää ja siten olennaisesti edistää tekoa,
- 3) yhteystietoja välittämällä tai muuten markkinoi toisen sellaiseen tekoon ryhtymistä tietäen, että hänen toimintansa olennaisesti edistää teon toteutumista,
- 4) muuten käyttää hyväkseen jonkun ryhtymistä sellaiseen tekoon tai
- 5) viettelee tai painostaa toisen sellaiseen tekoon

Prostituution ilmiöön on kohdistunut länsimaissa vahvaa sosiaalista kontrollia. Keskeisin kontrollimekanismi on ollut seksityöhön liittyvä lainsäädäntö. Erilaisten lakimuutosten myötä seksityö on siirtynyt yhä enemmän piiloon yhteiskunnan valtavirran silmistä. Tähän vaikuttaa myös vahvasti seksityöhön liittyvä stigmatisaatio sekä moraalinen kontrolli. 2000-luvulla on kuitenkin havaittavissa, että Pohjoismaissa on alettu siirtämään kontrollin suuntaa seksityöntekijästä prostituution asiakkaisiin. (Skaffari, P. 2010, 22-23.) Tämä näkyy esimerkiksi Ruotsissa, jossa seksin oston täyskriminalisointi tuli voimaan vuonna 1999. Lain taustalla oli käsitys, jossa korostettiin prostituution aiheuttamaa sukupuolten epätasa-arvoa. (Vuolajärvi, N. 2013, 11.) Seksinoston täyskriminalisointia puoltavat viranomaisjulkaisut korostavat sitä näkemystä, että seksityöhön ajaudutaan pakosta, eikä sitä nähdä ihmisen vapaaehtoisena valintana (Kimpimäki, M. 2009, 29).

3.3 Seksityön historiaa

Prostituutio kukoisti 1800-luvun lopulla, jolloin Helsingissä oli väestölukuun suhteutettuna seksityöntekijöitä saman verran kuin muissakin merkittävässä Eurooppalaisissa kaupungeissa. Tämä tarkoittaa sitä, että noin joka sadas nainen harjoitti seksityötä silloisessa Helsingissä. Eniten seksityöntekijöitä on kuitenkin tavattu toisen maailmansodan sekä 1960-luvun välisenä aikana ja 1990-luvun alussa. Suomessa seksityöstä on aina puhuttu negatiiviseen sävyyn. En-

nen vanhaan uskottiin, että seksityön välityksellä levisi vaarallisia sukupuolitauteja. Työhön koettiin liittyvän myös paljon rikollisuutta kuten esimerkiksi väkivaltaa, laitonta alkoholin myyntiä sekä omaisuusrikoksia. Irtolaisuuden ja siihen liittyvän prostituution hävittäminen katsottiin olevan merkittävin yhteiskunnallinen teko 1920 ja 1930-luvuilla. (Häkkinen, A. 1995, 15-17.)

Neuvostoliiton romahtaminen on vahvasti vaikuttanut Suomen seksityön kenttään. 1990-luvun lopulla Suomessa tapahtui suuri murros, jolloin elintasoerot idän ja lännen välillä alkoivat tulla entistä enemmän näkyvämmäksi. Seksityöntekijöille on ollut kautta aikojen pohjoismaissa sosiaalinen tilaus, jolloin Venäjältä sekä entisistä neuvostoliiton maista on ollut mahdollista tulla Suomeen töihin seksityöhön. Lisääntynyt kysyntä lisäsi näin ollen seksityöntekijöiden määrää. Seksityöhön on myös vaikuttanut vahvasti globalisaatio, seksin viihteellistyminen, seksiteollisuuden kasvu, kaupallisen seksin kysyntä sekä ihmisten lisääntynyt liikkuvuus maailmanlaajuisesti. (Skaffari, P. 2010, 23.) Myös Järjestyslain muutokset sekä palveluiden ja kommunikaation siirtyminen internetiin ovat vaikuttaneet siihen, että seksityö on siirtynyt yhä enemmän internetin maailmaan. (Kontula, A. 2005.)

3.4 Seksityöntekijät ja seksityön muodot

On vaikeaa arvioida Suomessa työskentelevien seksityöntekijöiden määrää sillä kattavia lähteitä ei ole. Anna Kontulan (2008) mukaan Suomessa työskentelee vuosittain n. 8000 Suomessa vierailevia sekä pysyvästi asuvia seksityöntekijöitä joista vuositasolla kolmannes työskentelee parittajan kanssa tai alaisuudessa. Anna Kontula on jakanut Suomessa toimivat seksityöntekijät neljään eri kategoriaan. Suomessa asuvat ammattilaiset ovat suomalaisia ja pysyvän oleskeluluvan saaneita ulkomaalaisia. He ovat itsenäisiä ammatinharjoittajia, joista osa maksaa veroja oman toiminimen kautta. Suomessa käyvät ammattilaiset ovat pääosin virolaisia ja venäläisiä, jotka viiptyvät Suomessa muutamia viikkoja kerrallaan. Suomessa asuvat satunnaiset ovat suomalaisia, joiden asiakkaat sekä hinnat vaihtelevat. He toimivat itsenäisesti, mutta eivät yleensä maksa veroa seksityöstä. Suomessa käyvät satunnaiset ovat pääosin myös virolaisia ja venäläisiä, jotka viiptyvät Suomessa muutamia viikkoja. (Kontula, A. 2008, 39-41.)

Pro-tukipisteen ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos toteuttivat yhteistyössä tutkimuksen seksityössä työskentelevien ihmisten terveydestä ja hyvinvoinnista. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa seksi - ja erotiikka-alalla työskentelevien ihmisten hyvinvointiin liittyviä tekijöitä. Tutkimuksessa vastausmäärä oli kansainvälisessä vertailussa suuri, joten voitiin hyödyntää tutkimustuloksia opinnäytetyössäni. Tulokset kertovat, että vastanneista 84 % oli naisia ja 7 % miehiä. Transsukupuolisia henkilöitä oli 3 % tutkimukseen osallistuneista. Suurin osa vastanneista oli iältään 25-44-vuotiaita. Tutkimuksesta käy ilmi, että seksityöntekijät ovat todella heterogeeninen ryhmä. (Terveyttä seksi- ja erotiikka-alalla. 2013, 11-12.)

”Tavallisesta” seksistä käytetään seksityön kentällä nimitystä päiväkahviseura. Tämä nimitys siksi, koska lehdet eivät ennen vanhaan suostuneet julkaisemaan seksi-ilmoituksia. Päiväkahviseura pitää sisällään oraalista seksiä, intiimihierontaa sekä emätinyhdyntää. Tavallinen seksiakti seksityöntekijän ja asiakkaan välillä kestää 15 minuutista tuntiin ja se tapahtuu joko yksityisasunnossa tai hotellissa. Kadulla tapahtuvassa seksityössä suuseksin asema on vahva, sillä seksiakti tapahtuu useimmiten jossain epämukavassa paikassa kuten esimerkiksi autossa. Kaikki seksityö ei ole yhdyntää tai suuseksiä. Osa seksityöntekijöistä sisällyttää palveluntarjontaansa ainoastaan intiimihierontaa, mikä tarkoittaa asiakkaan tyydyttämistä käsin ja tavalista hierontaa. Intiimihieronta on yleistä seksityöntekijöiden keskuudessa, sillä se on halpaa. Escort- eli seuralaispalveluita tarjoava henkilö tarjoaa asiakkaalleen seksin lisäksi myös omaa seuraansa esimerkiksi lomamatkalle tai illan viettoon. Tämä seksityönmuoto kuitenkin pitää sisällään seurustelunomaisuutta, mitä osa seksityöntekijöistä pitää ongelmallisena. Yleisesti ottaen seksityöntekijöiden palveluntarjonta on todella yksilöllistä ja monipuolista. Erityispalveluiksi luetaan muun muassa SM-palvelut, eriteleikit, pukeutumisleikit sekä muut fetissipalvelut. (Kontula, A. 2008, 44-45.)

Suomalaisilla vakituksilla seksityöntekijöillä on suurimmaksi osaksi vakio asiakkaita, koska kysyntä on suurempaa kuin tarjonta tällä hetkellä seksityön kentällä. Asiakkaita saadaan suurimmaksi osaksi internetin välityksellä. Seuranhakufoorumeilla tapahtuva kaupallisen seksin myynti tapahtuu omien koodisanojen kautta, mikä vaatii hieman tietämystä aiheesta. Internetissä on kuitenkin omat sivustot, esimerkiksi sihteeriopisto-sivusto, jossa seksin kaupallinen myynti on suoraa. Asiakkaiden kanssa sovitaan tapaaminen sähköpostin tai puhelimen välityksellä. Hierontalaitokset ovat vakiinnuttaneet asemaansa länsimaissa viime vuosien saatossa. Tämä niin kutsuttu päivystysprostituution muoto tarkoittaa sitä, että seksityöntekijä ei hanki asiakkaita julkisessa tilassa, vaan asiakas voi saapua halutessaan liikkeeseen, jossa tarjotaan seksipalveluita. (Kontula. 2008, 46.)

3.5 Stigma

Stigma tarkoittaa ei toivottua sosiaalista leimaa, joka vaikuttaa mielenterveyteen aiheuttaen häpeää, kärsimystä sekä itsearvostuksen heikkenemistä (Mielenterveystalo. 2014).

Huora on nyky-yhteiskunnassa kansanomainen nimitys seksityöntekijälle. Huoruudella tarkoitettiin vuonna 1734 säädelyssä laissa aviorikosta, mikä nimenomaan kohdistui tällaisen suhteen naisosapuoleen. Huoruus oli merkitty yhdeksi haurauden muodoksi. Seksin vastikkeellisuus, jossa seksiä harrastetaan rahasta eikä rakkaudesta, katsotaan olevan tuomittavaa tämän päivän Suomessa. (Saarikoski, H. 2012, 88-89.)

Huorastigma on yksi läntisen maailman pysyvin stigma. Prostituution vastustajat työntävät seksityöntekijät marginaaliin, jossa heidät määritellään muista naisista poikkeavaksi ryhmäksi. Seksityöntekijöiden arkea ohjaa näin ollen salailu, jotta tällainen stigmatisaatio vältettäisiin omalta osalta. (Kontula, A. 2008, 56.) Seksityöntekijät eivät yleensä kerro seksityöstä edes lähimmille ystävilleen (Skaffari, P. 2010, 286).

Osalla seksityöntekijöistä on myös havaittu olevan vaikeuksia työllistyä virallisille työmarkkinoille, koska he kantavat jo valmiiksi jotain toista stigmaa. Huorastigmassa ei ole vain kyse yhteisön syrjinnästä, vaan se voidaan nähdä kaksisuuntaisena prosessina, jossa yhteiskunnan ennakko-oletusten johdosta myös yksilö alkaa käyttäytyä yhteisön asettamien ennakko-oletusten mukaisesti. (Kontula, A. 2008, 56-57.)

4 Dialogisuus

”Tiedämme aina enemmän kuin osaamme kertoa” - Michael Polanyi

Tämän teoriaosan tarkoituksena on selventää dialogisuuden käsitettä yksinkertaisesti ja samalla kattavasti. Dialogisuus on aikojen saatossa muokkaantunut yhdeksi keskeiseksi sosiaalityön työmuodoksi, jossa asiakkaan ja työntekijän välille syntyy ainutlaatuinen vuorovaikutussuhde. Tämän vuorovaikutussuhteen ansiosta asiakas tulee kohdatuksi kokonaisvaltaisesti, jolloin tapahtumien kulku on dialogisen vuorovaikutussuhteen varassa. Dialogisuuden voimavarana toimii kahden ihmisen välillä vallitseva luottamus.

4.1 Dialogisuuden historiaa

Dialogismin synty linkittyy vahvasti toisen maailmansodan jälkeiseen maailmaan, jossa yhteiskunnalliset murrokset muokkasivat yhteiskuntarakennetta vahvasti. Globalisoituva markkinatalous muokkasi perheen, työn sekä sosiaalisten yhteisöjen rakennetta monimuotoisemmaksi. Tämän johdosta yhteisöllisten elämäntapojen merkitys väheni ja yksilön omien valintojen merkitys lisääntyi. Tätä ajanjaksoa kutsutaan postmoderniksi ajanjaksoksi, jolloin yhteisöt eivät enää sitoneet yksilön toimintaa. Jälkmodernin yhteiskunnan ihmiskäsitys herätti kiinnostusta tutkia ihmisten välisiä dialogeja. Dialogismin käsitteellä tarkoitetaan sitä, että ihmisen minuus sekä kieli nähdään osana ihmisen kulttuuria ja historiaa. Sosiaaliset prosessit lisäävät tietoa siitä miten ihmiset vaikuttavat toisiinsa vuorovaikutuksessa. Tämän ajatuksen takana ovat Saksalaiset ekspressionistit, jotka korostivat puheen merkitystä sosiaalisen todellisuuden muokkaantumisessa. Sanojen merkityksien hahmottaminen on siis oleellista dialogismin näkökulmasta. (Mönkkönen, K. 2002, 32.)

Ammatilliseen vuorovaikutukseen liittyvä dialoginen keskustelu sai alkunsa asiantuntijavaltaa kohdistuvassa kritiikissä, mikä kyseenalaisti ammattilaisten tulkinnat asiakkaiden elämää liittyvissä kysymyksissä ja päätöksissä (Mönkkönen, K. 2002, 33). Auttamistyössä etsittiin syysuh-teita asiakkaiden elämäntapahtumista sekä heidän persoonallisia piirteitään ja niihin vaikuttavia tekijöitä pyrittiin selittämään tilastojen valossa (Mäkinen & Raatikainen & Rahikka & Saarnio. 2011, 140).

Dialogisuus on vakiinnuttanut asemansa yhtenä keskeisenä sosiaalityön työmenetelmänä, jossa korostetaan vuorovaikutuksen vastavuoroisuutta, moniäänisyyttä ja moniarvoisuutta sosiaalialan työssä. (Mönkkönen, K. 2002, 33.) Vuorovaikutus sosiaalialalla on usein tavoitteellista ja se tähtää asiakkaan hyvinvoinnin lisäämiseen. Dialogisuus tuo tällaiseen ajatteluun uutta näkökulmaa, sillä se voidaan nähdä ”ei-tavoitteellisena”. Tämä tarkoittaa avoimuutta uusille asioille, joita ei havaittu aikaisemmin. (Vilen & Leppämäki & Ekström. 2008, 87.)

4.2 Dialogi ja dialogisuus

Dialogilla tarkoitetaan kaksinpuhelua, vuoropuhelua tai keskustelua, mutta se kuitenkin erottuu tavallisesta neuvottelusta, sillä se pyrkii saavuttamaan uutta ymmärrystä, mikä toimii pohjana myöhemmälle ajattelulle ja toiminnalle. Dialogi sana puolestaan muodostuu sanoista ”dia” ja ”logos”, jotka yhdessä tarkoittavat väliin kerättyä tai merkityksen virtausta. (Mönkkönen, K. 2002,33; Isaacs, W. 2001, 40.)

William Isaacs määrittelee dialogin keskusteluksi, jossa on ydin ja jossa ei valita puolta (Isaacs, W. 2001, 39). Dialogissa keskeistä on pyrkimys etsiä todellisuuden osaa vuorovaikutuksessa, jolloin yhteinen uusi ymmärrys asioista on dialogin keskeinen periaate. Dialogi on yksi keskeisimmistä kommunikaation muodoista, mikä muokkautuu eri kulttuurien kautta. (Mönkkönen, K. 2002. 33.)

On tärkeää tiedostaa dialogin ja dialogisuuden ero. Dialogi on ihmisten välistä kommunikointia kun taas dialogisuus laajemmin ymmärrettynä on epistemologia eli maailmankuva (Seikkula & Ernkil. 2005, 84). Dialogi ei tarkoita samaa kuin dialogisuus, sillä dialogi voi olla myös luonteeltaan monologista (Mönkkönen, K. 2002, 33). Dialogisuus kuvaa ennemmin elämänsä asennetta, jossa dialoginen suhde on lähtökohtana (Seikkula & Arnkil. 2005, 85).

Monologisessa dialogissa ihmisen vuorovaikutus koostuu omien lausumien tuomisesta esille ikään kuin rinnakkain. Tämä näkyy esimerkiksi lääkärin ja potilaan välisessä vuorovaikutussuhteessa. Dialogisuudella puolestaan pyritään löytämään yhteistä ymmärrystä, mikä syntyy vuorovaikutuksen vastavuoroisuudessa (Mönkkönen, K. 2002, 33-34). Puhuja keskittyy koko ajan kaikissa lausumisissaan vuorovaikutuksen suhteisiin, jolloin hän pyrkii huomioimaan kaikki kes-

kusteluun osallistujat. Tällä tavoin sosiaalinen konteksti tulee huomioiduksi ja tilaa jää vastauksille. (Seikkula & Ernkil. 2005, 86.)

Dialogisen lähestymistavan oleellisia komponentteja ovat uteliaisuus, ihmettely sekä alttius uuden asian omaksumiselle. Kukaan ei voi ennalta tietää kaikkea toisesta ihmisestä, joten tilan antaminen dialogiselle kohtaamiselle on oleellinen vuorovaikutustaito varsinkin sosiaalityössä. Dialogisuuden omaksuminen on välttämätön komponentti ihmisten narratiivisessa tutkimisessa. Ihmisten tarinat, oivallukset sekä säröytymisen hetket paikantuvat dialogisessa vuorovaikutussuhteessa. (Hankamäki, J. 2008, 226.)

Dialogisuus on kaukana jokapäiväisestä, tavallisesta arkipuheesta. Dialogisuuden oleellinen haaste on juuri se tapa jolla se poikkeaa arkipuheesta, sillä se on tunnustuksellista. Tämä tarkoittaa sitä, että ihminen antaa itsestään jotain, mitä hän ei muuten tulisi antaneeksi. Ihmisen perusluonteeseen kuuluu halu tulla ymmärretyksi. Tämä on mahdollista dialogisessa kohtaamisessa, jonka peruselementit koostuvat tunnustuksellisuudesta, luottamuksesta sekä kumppanuudesta. (Hankamäki, J. 2008, 226-227.)

4.3 Dialogin kolme tasoa

William Isaacs (2001) määrittelee dialogin kolme ydintasoa, jonka avulla hän pyrkii luomaan perustan yhdessä ajattelulle. Hänen mukaansa ihmisten pitää oppia toimimaan johdonmukaisesti. Hän korostaa, että aina ihmisen teot eivät käy yksiin sanojemme kanssa, jolloin syntyy ristiriitaisia tilanteita. Dialogin näkökulmasta tähän tulisi kiinnittää huomiota, koska sovellettaessa dialogia ihmisen tulee oppia käyttäytymään uudella, johdonmukaisella tavalla. (Isaacs, W. 2001, 49.)

Toinen dialogin vuorovaikutustaso on kyky luoda joustavia vuorovaikutustilanteita. Ihmiset tulkitsevat helposti toisten ihmisten teot sekä oman vaikutuksen muihin ihmisiin väärin. Tämän takia on oleellista huomata ihmisen oma voima, mikä ei välttämättä heti tule esiin keskustelussa. William Isaacs nostaa esiin ennakoivan ajattelutavan, jonka avulla voidaan nähdä toisessa ihmisessä vallitsevat piilevät voimat. Tämä saa aikaan sen, että vuorovaikutustilanteista tulee joustavampaa yhdessä ajattelua. (Isaacs, W. 2001, 49.)

Kolmas dialogin vuorovaikutustaso on ihmisen kyky antaa dialogille sen tarvitsema tila. Ihmisten käydessä dialogia, eivät he aina tiedosta sitä kuinka keskustelussa vallitseva ilmapiiri vaikuttaa heidän kykyynsä ajatella ja toimia. Keskustelijoita ympäröivä näkymättömällä tilalla on merkittävä vaikutus ihmisten ajatteluun, oivalluksiin sekä tunteisiin. (Isaacs, W. 2001, 50.)

4.4 Vuorovaikutuksen eri näkökulmia

Vuorovaikutuksellinen lähestymistapa voidaan jaotella kolmeen eri orientaatioon riippuen vuorovaikutuksen suunnasta. Nämä kolme vuorovaikutuksellista lähestymistapaa ovat asiantuntijakeskeinen, asiakaskeskeinen sekä dialoginen orientaatio.

Asiantuntijakeskeisessä orientaatiossa vuorovaikutusta ohjaavat asiantuntijoiden sekä viranomaisten asettamat tavoitteet sekä odotukset toiminnalle. Asiantuntijakeskeisessä vuorovaikutustilanteessa asiantuntijan määrittämät ajatukset ovat vahvasti esillä, jolloin asiakkaan mahdollisuus päästä ääneen ovat vähäiset. Asiantuntija pyrkii toiminnallaan viestittämään asiakkaalle asioiden oikean laidan eikä näin ollen asiakas tule huomioiduksi itsenäisenä toimijana. Asiakkaan esittämät toiveet sekä tulkinnat ohitetaan jolloin asiantuntija diagnosoi tilanteita oman ammattitaitonsa sekä kokemustensa avulla. (Mönkkönen, K. 2002,53.)

Asiakaskeskeinen vuorovaikutuspositio puolestaan korostaa asiakkaan omaa kokemusmaailmaansa. Keskeinen tavoite asiakaskeskeiselle orientaatiolle on asiakkaan omien tarpeiden huomioiminen sekä kunnioittaminen. Asiakaskeskeisessä vuorovaikutuksessa asiantuntija ei suinkaan ole passiivisessa roolissa, vaan asiakaskeskeisyyden johdosta asiantuntijat ymmärtävät ennemmin kysymysten asettelun merkityksen, ei suinkaan vastausten. Asiakas pystyy työntekijän kysymysten avulla refleктоimaan kokemuksiinsa sekä odotuksiaan. Asiakaskeskeisen vuorovaikutuksen problematiikkaa voidaan kuvata siten, että vuorovaikutus ei synnytä uutta ymmärrystä asiakkaan sekä asiantuntijan välille, vaan vuorovaikutus tapahtuu vain toisen eli asiakkaan ehdoilla. (Mönkkönen, K. 2002,54.)

Dialoginen vuorovaikutusorientaatio tuo esiin kaikkien osapuolten äänet. Vuorovaikutus on vastavuoroista eikä toisen positio korostu. Tällä tavoin päästään yhteistyössä rakentamaan yhteistä ymmärrystä asioista. Täydellistä ymmärrystä voidaan tuskin saavuttaa, sillä vuorovaikutustilanteeseen tulee aina vaikuttamaan toisen osapuolen kokemukset sekä tulkinnat. Dialogisen vuorovaikutuksen peruspilari on tasavertaisen suhteen luominen. (Mönkkönen, K. 2002,55.)

Dialogisella vuorovaikutuksella voidaan saada ihmisestä esiin sellaisia asioita, joita ei muuten ilmenisi. Dialogisen vuorovaikutuksen keskeinen tavoite on saada esiin niin sanottua hiljaista tietoa. Hiljainen tieto on ihmisessä itsessään olevaa tietoa, mikä koostuu ihmisen kokemuksista, toiminnasta, arvoista sekä tunteista. Sitä kutsutaan hiljaiseksi tiedoksi, sillä tietoa on ihmisen vaikea jakaa muiden kesken, koska se on niin syvälle ankkuroitunut ihmismieleen. (Koskimies & Pyhäjoki & Arnkil. 2012, 9.)

Dialogisen vuorovaikutuksen tärkein komponentti on puhujan ja kuuntelijan välillä vallitseva luottamus. Ideaalisin tilanne on, että dialoginen vuorovaikutus on kahdenkeskeistä luottamuksen muodostumisen kannalta. Kuitenkin on muistettava, että dialoginen suhde ei ole suljettu, sillä suhde avautuu myös kolmanteen osapuoleen, ihmissuhteisiin. Dialogisessa suhteessa kohtaavat erilaiset ihmiset, maailmankuvat sekä oletukset. (Hankamäki, J. 2008, 227.)

4.5 Vuorovaikutuksellinen kohtaaminen sosiaalityössä

Yhä useammassa ammatissa korostetaan vuorovaikutuksen tärkeyttä. Näissä ammateissa vuorovaikutukselliset tavoitteet nähdään joko vuorovaikutuksessa itsessään tai ammatilliset tavoitteet saavutetaan vuorovaikutuksen avulla. Vuorovaikutusta voidaan pitää vielä heikosti kehittyneenä ammattitaidon alueena, vaikka sen tärkeyttä korostetaan yhä enemmän. (Kiesiläinen, L. 1998, 29.) Sosiaalityön ydin on ihmisten kohtaamisessa. Ihmisten teot, jotka he suhdatautuvat muihin ihmisiin ja heidän tekoihinsa, kutsutaan vuorovaikutusjärjestykseksi. Tämä järjestys ikään kuin toimii normatiivisena sosiaalisena instituutiona, jolla on erityinen asema yhteiskunnassa luodessaan kaikkien instituutioiden perustan. Hyvinvointivaltio on käytännössä luotu vuorovaikutuksellisilla käytänteillä. (Juhila, K. 2006, 203.)

Sosiaalityössä sosiaalityöntekijän sekä asiakkaan välistä vuorovaikutusta tulee tarkastella läheltä. Sosiaalityöntekijän tulee tiedostaa, että ihmiset arkisessa toiminnassaan luovat erilaisia malleja, jossa he toimivat kulloisenkin tilanteen mukaan. Ihmisillä on myös tapana liittää tilanteet osaksi erilaisia kokonaisuuksia. Tämänlaista järjelyä kutsutaan refleksiivisyydeksi, mikä liittyy vahvasti myös indeksikaalisuuden käsitteeseen. Indeksikaalisuus tarkoittaa ihmisten kielellisiä ja ei-kielellisiä tekoja, jotka tulee aina käsittää monnimerkityksellisiksi, aina osana esittämisyhteyksiään. (Juhila, K. 2006, 204.) Sosiaalialan asiakastyöhön on kehitelty paljon erilaisia lähestymistapoja, joissa vuorovaikutus on kuitenkin aina läsnä. Viimeaikoina keskustelu on siirtynyt enemmän ongelmälähtöisestä ajattelutavasta ratkaisukeskeisemmäksi ajattelutavaksi. Asiakastyö nähdään enemmän yhteisöllisenä ja dialogisena prosessina. Asiakastyötä on myös entistä enemmän alettu tarkastelemaan ratkaisukeskeisen työn sekä verkostotyön näkökulmasta. (Mäkinen & Raatikainen & Rahikka & Saarnio. 2011, 137.)

Kaikissa vuorovaikutustilanteissa on läsnä erilaisia ääniä. Keskustelussa on aina läsnä vähintäänkin kaksi ääntä, jolloin äänistä puhuttaessa on syytä käyttää monikkoa. Bahtinin mukaan todellisuus on aina moniäänistä. Hänen mukaan paikasta ja tilanteesta toiseen siirtyviä sosiaalisia rakenteita ei ole olemassa vaan jokaisessa tilanteessa luodaan ainutkertainen kieli ja kohtaaminen. Näissä ainutkertaisissa tilanteissa ihmisen merkitys ja identiteetti vahvistuu. (Seikkula & Arnkil. 2005, 87.)

Polyfonisuus eli moniäänisyys dialogisissa keskusteluissa rakentuu vuorovaikutukseen osallistuvien keskustelijoiden äänistä, jotka osallistuvat kohtaamisen merkityksen rakentamiseen. Keskustelijoiden äänet rakentuvat ääneen lausutuista asioista, ruumiin toiminnoista, sosiaalisen ja fyysisen kontekstin ominaisuuksina sekä osallistujien sisäisinä kokemuksina. Eli tästä voi todeta, että ääneen lausutut asiat ovatkin aika pieni osa polyfonisen todellisuuden rakentumisessa sekä vuorovaikutuksessa. (Seikkula & Arnkil. 2005, 87-88.)

5 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymys

Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa Pro-tukipisteen työntekijöiden näkemyksiä dialogisuudesta sekä asiakkaan kohtaamisesta 3. sektorin sosiaalialan järjestötoiminnan asiakastyössä. Tavoitteenani on löytää uusia näkökulmia aiheeseeni liittyen oman ammatillisen kasvun näkökulmasta. Toivon myös opinnäytetyöni tuovan uutta tietoa dialogisuudesta Pro-tukipisteen työntekijöille. Sote-uudistuksen tuoma ajankohtainen keskustelu palveluiden kohdentamisesta sekä päivittämisestä mahdollistaa minulle hyvän tilaisuuden pohtia dialogisuuden merkitystä tulevana sosiaalialan ammattilaisena. Opinnäytetyöni tutkimuskysymys muokautui opinnäytetyöprosessin aikana useasti.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymys on:

Miten dialogisuus ilmenee Pro-tukipisteen asiakastyössä?

Tähän kysymykseen pyrin vastaamaan laadullisen tutkimuksen menetelmin. Tavoitteenani on vertailla dialogisuuden näyttäytymistä erilaisten työmenetelmien avulla. Aion vertailla dialogisen vuorovaikutussuhteen näyttäytymistä sekä työntekijöiden haastatteluiden perusteella että oman harjoitteluni näkökulmasta. Valitsin vain yhden tutkimuskysymyksen, koska se tuo selkeyttä opinnäytetyön tulosten analysointiin. Vaihdoin tutkimuskysymyksiäni monta kertaa opinnäytetyöprosessin aikana, mutta jatkuva vuoropuhelu teorian ja aineiston analyysin välillä johtivat siihen, että päädyin yhteen laajaan tutkimuskysymykseen.

6 Opinnäytetyön toteutus

Tässä kappaleessa kerron lyhyesti valitsemastani tutkimusmenetelmästä. Uskon, että valitsemani tutkimusstrategia tuo parhaiten selville opinnäytetyössäni käsiteltävään aiheeseen.

6.1 Laadullinen menetelmä

Tutkimusmenetelmäksi opinnäytetyölleni valitsin laadullisen tutkimuksen eli kvalitatiivisen menetelmän, jossa tutkittavaa kohdetta pyritään ymmärtämään kokonaislaatuisesti. Laadullis-

selle tutkimukselle oleellista on pyrkimys ymmärtämään tutkittavan kohteen laatua, merkitystä sekä sen ominaisuuksia. (Jyväskylän yliopisto. 2014.) Laadullisessa tutkimuksessa haastattelua käytetään yleisesti ottaen vallitsevana tiedonkeruumuotona, jolloin oleellista on käyttää avoimia kysymyksiä sekä erilaisia teemoja tiedonkeruumenetelmänä. Laadullisessa tutkimuksessa haastatellaan valittuja yksilöitä sekä ryhmiä. Kvalitatiivisen tutkimuksen toteuttajalle on äärimmäisen tärkeää säilyttää objektiivisuus tutkimuskohdettaan kohtaan. Omien asenteiden ja ennakkoluulojen ei tule antaa vaikuttaa tutkimuskohteeseen. Avainasemassa on vuorovaikutus, jossa tutkija pyrkii ymmärtämään tutkittavan näkökulmia sekä asenteita. (Tilastokeskus. 2014.)

Laadullisen tutkimuksen haastattelumenetelmänä käytän puolistrukturoitua teemahaastattelua, jossa haastattelen Pro-tukipisteen työntekijöitä jo valmiiksi hahmoteltujen kysymysten avulla. Puolistrukturoidussa haastattelussa osa haastattelukysymyksistä on valmiiksi muotoiltuja (Tilastokeskus. 2014). Kysymysten asettelun koen tärkeäksi, jotta haastateltavalla on mahdollisuus vastata kysymyksiin monipuolisesti. Puolistrukturoidussa haastattelussa tutkijan ja haastateltavan välillä syntyy tiettyä joustavuutta, jolloin syntyy mahdollisia lisäkysymyksiä (Bryman, A. 2008, 438). On kuitenkin huomioitava, että avointen kysymysten lisääntyessä haastattelutilanteessa, myös aineiston analysoimiseen on varattava enemmän aikaa (Tilastokeskus. 2014.)

Teemahaastattelussa on oleellista, että haastattelussa on etukäteen pohdittu tarkoitus. Haastattelu pysyy haastattelijan hallinnassa, sillä haastattelukysymykset ovat tarkoin eritelty eri teemojen mukaisesti. Teemahaastattelu on hyvä tiedonkeruumuoto, koska tällä menetelmällä saadaan haastateltavan kokemukset parhaiten esiin. Haasteena voidaan pitää sitä, että haastateltava johdattelee haastattelua liikaa, jolloin varsinainen tutkittava aihe saattaa jäädä piiloon. (Tilastokeskus. 2014.)

Laadullinen tutkimusmenetelmä on omalle kohdalleni luonnollinen valinta. Olen aina ollut enemmän kiinnostunut kuulemaan ihmisten kokemuksista. Koen, että opinnäytetyöni aiheeseen sopii paremmin laadullinen tutkimusmenetelmä, sillä tutkittavan kohteen keskeinen teema on työntekijöiden näkemys dialogisen vuorovaikutuksen syntymisestä, jolloin oikeita vastauksia ei voi löytää.

Haastattelin viittä Pro-tukipisteen asiakastyöntekijää Pro-tukipisteen Helsingin palveluyksikön tiloissa. Lyhyimmän haastattelun pituus oli 38 minuuttia ja pisimmän 58 minuuttia. Muut haastattelut olivat pituudeltaan jotain tältä väliltä. Huomasin avointen kysymysten asettelun haastattelutilanteessa erittäin tärkeäksi, jotta sain kaiken oleellisen tiedon aineistooni käsiteltäväksi. Anoin haastattelutilanteissa tilaa myös hiljaisuudelle, koska sekin on osa haastattelua. Haastateltavat työntekijät olivat taustaltaan sosionomeja, terveydenhoitajia sekä lähi-

hoitajia. Jokainen haastateltava työntekijä oli työskennellyt Pro-tukipisteellä ainakin pari vuotta, joten kaikilla oli hyvä työkokemus alalta.

6.2 Aineiston analyysi

Valitsin laadullisen tutkimuksen menetelmän opinnäytetyölleni. Haastatteluissa kerätyn aineiston analyysi, tulkinta sekä johtopäätökset ovat koko opinnäytetyöni ydin, jonka avulla pyrin vastaan tutkimuskysymykseeni.

Laadullisen tutkielman aineiston analysoiminen vaatii hieman esitöitä. Ensimmäiseksi tutkimuksen tekijän tulee tarkastaa aineiston tietojen pätevyys. Tutkielman laatijan tulee tarkastaa onko aineistossa selviä virheitä vai puuttuuko kenties aineistosta jotakin oleellista. Toiseksi tutkimuksen laatijan tulisi täydentää mahdolliset puuttuvat tiedot joko uudelleen haastattelemalla tai kyselyin. Kolmas esityövaihe on aineiston järjestäminen tiedon tallentamista varten. Laadulliseen tutkimusmenetelmään kuuluu tietojen litterointi, eli haastatteluiden kirjoittaminen sanasta sanaan. Tämä on suuri työ, mikä pitää ottaa huomioon tutkielman laatijan aikataulutuksessa. (Hirsijärvi ym. 2007, 217.)

Litterointi voidaan tehdä kahdella tavalla, joko kirjoitetaan koko kerätty aineisto sanasta sanaan tai se voidaan kirjoittaa puhtaaksi valikoiden, esimerkiksi teema-alueiden mukaan (Hirsijärvi ym. 2007, 217.) Päädyin itse kirjoittamaan koko aineiston sellaisena kuin se oli. Täysin sanasta sanaan. Jätin pois ainoastaan sellaiset kohdat, joissa haastateltava itse pyysi, etten kirjoita sitä kohtaa haastattelusta opinnäytetyöni aineiston analyysiin.

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analysoiminen on mielenkiintoista, sillä kerätty aineisto on runsas sekä elämänläheinen (Hirsijärvi ym. 2007, 220). Litteroinnin jälkeen minulle oli helppoa koodata kerätty aineisto teemoiksi. Tulostin koko aineiston, jonka jälkeen luin sen pari kertaa läpi. Tämän jälkeen annoin jokaiselle opinnäytetyöni tutkimuskysymykseen vastaavalle teemalle oman värin. Jaoin kerätyn aineiston kolmeen eri teemaväriin Pro-tukipisteellä käytettävien työmenetelmien mukaan. Värikoodit olivat etsivä työ, yksilötyö sekä matalan kynnyksen palvelut.

7 Tulokset

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyöni tulokset. Opinnäytetyöprosessin aikana päädyin jaottelemaan laadullisen tutkimuksen aineiston teemoittain kolmeen eri kategoriaan. Aineiston analyysi pyrkii vertailemaan dialogisuuden näyttäytymistä Pro-tukipisteen asiakastyön työmenetelmien kautta. Nämä työmenetelmät ovat etsivä työ, yksilötyö sekä Helsingin toimipisteen matalan kynnyksen palvelut ja vertaistoiminta. Työntekijät olen merkinnyt aineiston analyys-

siin merkeillä T1, T2, T3, T4 ja T5, jotta haastateltavan ääni pääsee esiin aineiston analyysin aikana. Suorat sitaatit myös elävöittävät tekstiä, jolloin lukijan mielenkiinto säilyy.

7.1 Etsivä työ

Etsivä työ on Pro-tukipisteen työn perusta. Etsivällä työllä koettiin olevan suuri merkitys koko Pro-tukipisteen toimintaan. Etsivällä työllä tavoitetaan ne asiakkaat, jotka eivät käytä mitään palveluita vaikka heillä siihen tarve olisi. Tällä työmenetelmällä pyritään löytämään ja luomaan kontaktia niihin ihmisiin, joille Pro-tukipisteen palvelut olisivat hyödyllisiä. Etsivää työtä tehdään siellä missä seksityöntekijät ovat eli kaduilla, baareissa, hierontapaikoissa sekä netissä, mikä on seksityöntekijöiden merkittävä foorumi nykypäivänä. Haastatteluista käy ilmi, että etsivän työn tarkoituksena pidetään myös tiedon ja palvelun viemistä kentälle, eli työntekijät kertovat mahdollisille asiakkaille keitä he ovat, mitä palveluita heillä on tarjottavana ja kenelle palvelut ovat tarkoitettu. Etsivän työn kautta Pro-tukipisteen palvelut ovat muokkaantuneet sellaisiksi, mitä ne tänä päivänä ovat.

”Siis se etsivä työ, se on yks Pro-tukipisteen perustoimintaan liittyvä, koska se meidän kohderyhmä on sellanen et siel on paljon ihmisiä, jotka ei käytä mitään palveluita ja etsivä työ on sit se menetelmä, millä pyritään löytää ja tavoittaa niit ihmisii.” T4

”—et keit me ollaan ja mitä palveluita ja kenelle.” T4

7.1.1 Thaihieronta paikat

Pro-tukipisteellä tehdään työtä Thaihieronta paikoissa työskentelevien ihmisten parissa, Saphaan-työssä. Työn tarkoituksena on tarjota palveluohjausta sekä rakentaa siltaa Thaimaalaisien sekä Suomalaisen yhteiskunnan välillä. Saphaan työn yksi tärkein työmenetelmä on hierontalaipaikoissa tehtävä etsivä työ. Haastatteluiden perusteella etsivä työ hierontapaikoissa koettiin erittäin tärkeäksi, sillä se on väylä, jolla kohderyhmää voidaan tavoittaa:

”He eivät ehkä lähde sieltä ihan niin helposti tänne meille, ni me menemme sinne.” T2

”Kun tässä on jo vuosia tehty tätä työtä, ni tuntuu et asiakkaat on ottanu tän omakseen, sen meidän tekemän työn.” T2

”Monet asiakkaat tuntee Saphaan työn entuudestaan, puskaradio tietää.” T1

Thaimaalaiset maahanmuuttajat eivät välttämättä halua lähteä omalta työpaikaltaan niin helposti, sillä työpaikalta poistuminen tarkoittaa rahan menetystä. Saphaan työn etsivää työtä on jo tehty vuosia, joten työntekijät totesivatkin, että asiakkaat ovat ottaneet tämän työmuodon jo omakseen. Suuri osa joka viikoittaisista etsivän työn kohteista on jo ennalta sovitettu, sillä asiakkaat tietävät että työntekijät ovat tulossa ja heillä saattaa olla asioimiseen tai erilaisiin papereihin liittyviä kysymyksiä.

”--et he pyytää et hei, on asiaa asioimiseen liittyen.” T2

Työntekijät kokevat dialogisuuden näkökulmasta etsivän työn hyvänä keinona saavuttaa tasavertainen vuorovaikutussuhde. Vierailemalla asiakkaiden omalla alueellaan sekä arvostamalla heitä oman alansa asiantuntijoina voidaan luoda hyvä luottamussuhde sekä asiakkaan että työntekijän välille.

”—et ku me mennään sinne heidän paikkaan ni me ei mitenkään katso heitä alaspäin ja arvostetaan heitä oman alansa asiantuntijoina.” T2

Etsivän työn sisältö hierontapaikoissa on paljon kuuntelemista, ohjausta sekä kuulumisien vaihtamista. Välillä Saphaan työn asiakkaat tekevät pitkiä ja yksinäisiä työpäiviä, jolloin etsivän työn merkitys korostuu entisestään. Dialogisuuden näkökulmasta myös tilan merkitys koettiin tärkeäksi. Haastatteluista käy ilmi, että työntekijät kokevat asiakkaiden olevan avoimempia, kun he ovat heidän omassa työskentely ympäristössään.

”Joskus asiakkaat kertovat et nyt ei tarvii auttaa, kuunnella vaan.” T1

”Huomasin, et asiakkaat puhuvat paljon enemmän ja ovat jotenki avoimempia kuin et tultais toimistoon.” T1

7.1.2 Kadulla ja baareissa tehtävä etsivä työ

Kadulla etsivän työn tarkoituksena on mennä Pro-tukipisteen asiakkaiden toimintaympäristöön, jolloin havainnointi on avainasemassa. Etsivässä työssä kadulla luodaan kontakteja menemällä sinne, missä mahdolliset asiakkaat ovat eikä istuta toimistossa odottamassa, että oveen joku koputtaisi. Haastatteluissa tärkeimmäksi teemaksi kadulla tapahtuvassa työssä nousi esiin se, etteivät työntekijät halua missään nimessä häiritä, vaan olla läsnä. Kunnioitus asiakkaiden elämänsäalueella kohtaan näkyy esimerkiksi siinä, että asiakkaat huomaavat että työntekijät ovat siellä, kuitenkin tyrkyttämättä omaa olemassaoloaan. Asiakkaiden ehdoilla eteneminen on dialogisen vuorovaikutuksen peruspilari etsivässä työssä. Työntekijät pyrkivät

havainnoimaan sen, mitä asiakkaat haluavat, eivätkä he tee yhtään mitään, ellei siitä ole sovittu asiakkaan kanssa.

”kunnioitetaan sitä heidän toimintatapaa siellä et me ei haluta häiritä, mutta yritetään päästä sinne heidän toimintaympäristöön niin et me ollaan niinku läsnä.” T4

Dialogisen vuorovaikutuksen kannalta olisi työntekijöiden mukaan tärkeää tiedostaa se, että etsivää työtä pitää tehdä pitkäjänteisesti. Voi kestää vuosia, jotta ymmärtää, että mitä siellä kadulla oikein tapahtuu. Myös niin sanotusti poistuminen perinteisestä työntekijän roolista on hyödyksi, jotta ymmärrys asiakkaiden käyttäytymisestä heidän toimintaympäristössään lisääntyy. On oleellista ymmärtää kadulla tapahtuvaa elekieltä sekä kieltä yleensä, jotta ymmärrys ja luottamus pääsevät rakentumaan.

”—et meidän työntekijöiden pitää aika pitkään olla siellä, jotta me ymmärretään et mitä siellä tapahtuu. Ja myös ehk jollain lailla poistua siitä sellasesta työntekijän roolista ja miettiä et millä tavalla ne ihmiset käyttäytyy, mitä kieltä ne puhuu.” T3

Se, että työntekijöillä on jotakin konkreettista annettavaa esimerkiksi kondomeita, vaikuttaa luottamuksellisen vuorovaikutuksen syntyyn.

”-ja sit se et meil on jotain annettavaa et ollaan siellä heitä varten et annetaan kondomeita, se on sellanen konkreettinen juttu.” T4

Etsivän työn haasteena koettiin ympäristön hallitsemattomuus. Luottamuksellista suhdetta on vaikea luoda ympäristössä, jossa mihinkään muuhun kuin omaan käyttäytymiseen ei pysty vaikuttamaan. Mikäli poliisit ajavat koko ajan edestakaisin kadulla, vuorovaikutuksen rakentuminen on haastavaa, sillä koko ajan pitää seurata tapahtumien kulkua. Keskittymisen herpaantuminen vaikuttaa luottamuksen rakentumiseen, sillä työntekijä ei pysty täysin keskittymään vuorovaikutukseen.

”—ja sit siel ympäristös on muitakin ihmisiä ja kontrollointia poliisin taholta ja sit se et me ollaan siellä samassa ympäristössä ni me ollaan vaa jotain utoja ihmisiä ja tosi varovaisia et kuka tulee puhumaan ni se varmasti nostaa kynystä luottamukseen.” T4

”–etsivässä työssä sä et niiku työntekijänä voi vaikuttaa siihen et mitä ympärillä tapahtuu, jos ajattelee vaikka et poliisiauto ajaa koko ajan edestakaisin, ni siinä on aika vaikea luoda luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta.” T3

”Baarissa he keskittyy enemmän töihin ja me vaan ollaan ylimäärästä seikkaa.” T5

”–et aikaisemmin oli vähän et me ei kuuluta heihin, et heillä oli vähän epä-mukavaa näyttää toinen puoli itsestään.” T5

Seksityöntekijöihin kohdistuva järjestyslaki (Järjestyslaki 2003/612), jossa seksin myyminen yleisellä paikalla on kielletty, vaikuttaa myös paljon etsivän työn kenttään.

”Tää sakottaminen tietenkin et kuulostaa ristiriitaiselta et ku tarjotaan kortsuja ja asiakkaat kuitenkin on tosi varovaisia siitä et paljon heillä on kondo-meita laukussaan. --et välillä tulee sakkoja asiakkaille.” T5

Työntekijät kokevat haastavaksi sen, että asiakkaat ovat epävarmoja Pro-tukipisteen työntekijöiden motiiveista. He joutuvat tunnustelemaan työntekijöitä pitkän aikaa, jotta voivat olla varmoja etteivät työntekijät tee sellaista mikä vaikuttaisi negatiivisesti heidän elämäänsä.

”Et me tullaan sinne heidän omaan reviiriin ja vähän tuntuu et siel on oma sosiaalinen hierarkia.” T5

Asiakkaat käyttäytyvät tämän lain seurauksena hillitysti kadulla työskennellessään, mikä tarkoittaa myös, että työntekijöidenkin tulee käyttäytyä samalla tavalla.

”Et jos asiakkaiden pitää toimia hillitysti ja se ei näy ni samalla tavalla meidänki tulee pyrkiä siihen.” T4

7.1.3 Nettityö

Pro-tukipisteellä tehdään viikoittain etsivää työtä netissä. Etsivään työhön internetissä kuuluu nettihavainnointia kolmella eri sivustolla sekä Chat-palvelu seksialan keskustelufoorumeilla. Tällä työmenetelmällä on erityisesti tavoitettu msm-ryhmään kuuluvia miehiä. Msm-ryhmä tarkoittaa miestenvälistä seksiä harjoittavia miehiä. Myös Pro 24/7 palvelu on osa Pro-tukipisteen netissä tehtävää työtä, jossa ympärivuorokautinen keskusteluautomaatti päivystää.

Dialogisen vuorovaikutuksen saavuttaminen Chatissa on haastavaa, sillä vuorovaikutuksesta puuttuu elekieli ja katsekontakti. Työntekijät kokivat tärkeäksi Chatissa tehdyssä etsivässä työssä sen, ettei liian nopeita tulkintoja tulisi tehdä.

”—ei tehdä työntekijöinä liian nopeita tulkintoja siitä.” T3

Tärkeimmäksi työmenetelmäksi koettiin tarkentavien ja avoimien kysymysten esittäminen, jotta työntekijä pystyy tarkentamaan jotain tiettyä keskustelussa esille nousutta teemaa. Chat-palvelussa työskentely koettiin haastatteluiden mukaan haastavana. Vuorovaikutus koettiin haastavaksi esimerkiksi tilanteissa, jossa keskustelua käydään monen henkilön kanssa samaan aikaan.

”Jos Chatissa on monta keskustelua yhtä aikaa, ni se on tosi hankalaa ku ei ihminen tarkalleen muista et mitä se edellinen on sanonu et pitäis jotenki vastata ja ai sielt tuliki jo toinen kysymys.” T3

7.2 Matalan kynnyksen palvelut

Pro-tukipiste toimii matalan kynnyksen periaatteen mukaisesti. Helsingin toimipisteessä on tällä hetkellä kahta erilaista työmuotoa, joihin asiakkaat voivat osallistua ilman ajanvarausta etukäteen. Nämä ovat kaksi kertaa viikossa järjestettävä viikkopäivystys sekä kerran viikossa kokoontuva vertaistoimintaryhmä.

7.2.1 Viikkopäivystys

Helsingin toimipisteessä, Kaisaniemessä, toimivat Pro-tukipisteen viikkopäivystykset kaksi kertaa viikossa. Viikkopäivystyksen aikana asiakkailta on mahdollisuus erilaisiin seksi- ja erotiikka-alalla työskenteleville ihmisille suunnattuihin palveluihin. Palvelut toimivat matalalla kynnyksellä, eli ovesta voi astua sisään kohderyhmään kuuluva ilman ajanvarausta.

”Päivystys on vähän semmonen mis on monta elementtiä samaan aikaan. Siellä on mahdollista yksilökohtaamiseen, ryhmätapaamiseen ja sit siel on nimenomaan se vertaistapaamisen elementti.” T4

Päivystysaikana aulassa, jossa on aina kahvia ja keittoa tarjolla, työskentelee ainakin pari työntekijää. Päivystystyöntekijän rooli on toimia ikään kuin asiakkaiden palveluohjaajana talon sisällä.

”Ohjaan asiakkaita täällä meillä sisäisesti palveluihin, et just keskustelemalla yritetään selvittää tilanne ja ensisijaisesti ohjataan ensiksi meille keskustelemaan enemmän ja antamaan oikeita tietoja.” T5

Haastatteluiden perusteella oleellisimpana tavoitteena on tunnustella asiakkaiden tarpeita ja pohtia olisiko mahdollisesti sosiaalityöntekijästä, päivystävästä lääkäristä tai terveydenhoitajan palveluista hyötyä. Myös pelkkä päivystystyöntekijän keskusteluapu on oleellista, sillä useimmille asiakkaalle päivystystyöntekijä on tuttu jo monen vuoden ajan.

”Et jos asiakas keskustelee ni mä katson et onko tää vaan keskusteluapua et nimetään se palvelu ja mä katson et haluaako selvittää vai muuten vaan jutella asiasta, jos haluaa mennä eteenpäin ni totta kai mä ohjaan eteenpäin sosiaalityöntekijälle esimerkiksi.” T5

”Et aulassa voi just vähän tunnustella et onko kenties sellasia henkilöitä jotka vois hyötyä meidän terveystalouksista tai sosiaalipalveluista.” T4

Dialogiselle vuorovaikutukselle on jätetty tilaa. Asiakkaat saattavat tulla vain piipahtamaan ja juomaan kahvia muiden seksityöntekijöiden kanssa. Palvelupiste sijaitsee kerrostalon ylimässä kerroksessa, jonne voi tulla ilman kenenkään näkemättä. Asiakkaat saavat näin ollen suojaa muiden ihmisten katseilta. Työntekijät kokivat, että aulassa keskustelu on helppoa, sillä yleinen ilmapiiri on hyvä ja asiakkaat kokevat olevansa turvassa.

”Täs aulan tilassa tosi helposti tulee keskustelua et jotenki asiakkailla on turvallinen olo. Et keskustellaan tässä sanomalehtiä lukiessa. Tuntuu et asiakkaat ovat omaksuneet tämän tilan.” T5

Palvelukeskus sijaitsee myös aivan ydinkeskustassa, jonne on helppo löytää. Asiakkaat saattavat tulla viikkopäivystykseen jonkin hyvin konkreettisen asian takia tai ihan muuten vain.

”—voi olla hyvin konkreettinen asia, mitä ihminen haluaa kysyä vaik et saako teiltä hiv-testin.” T3

Päivystystyöntekijä lähestyy asiakkaita vaihtaen kuulumisia tai tiedottamalla jostain tietystä asiasta. Asiakkaat lähestyvät usein päivystystyöntekijää kertomalla esimerkiksi mitä heidän työkentällään tapahtuu.

”—toi tiedottaminen et lähestyn tiedottamalla esimerkiksi jotain vertaistointintaan liittyvää.” T5

Työntekijät kokivat, että dialogisen vuorovaikutuksen rakentumiseen päivystysaikana vaikuttaa vahvasti kielitaito sekä oma kulttuuritausta:

”—koska en osaa kieltä, sanon vaan, että tervetuloa ja sisään.” T1

”—sit seki vaikuttaa et puhutaanko samaa kieltä, ollaanko samasta kulttuuritaustasta.” T3

Myös aulatilassa sillä hetkellä olevat ihmiset vaikuttavat dialogisuuteen. Mikäli aulassa päivystysaikana on monta erilaista ryhmittymää, eivät ihmiset välttämättä pysty kertomaan omista asioistaan niin avoimesti. Päivystystyöntekijät pyrkivät myös suojelemaan asiakkaita, etteivät he syvenny liian henkilökohtaisiin tai arkoihin asioihin aulatilassa, jossa on samalla hetkellä paljon muitakin ihmisiä.

”—jos siel on monta eri ryhmittymää ni, ei ihminen välttämättä halua omista henkilökohtaisista asioistaan puhua. Ja sit työntekijöinä halua suojella et ei ehkä kaikkee kannata ääneen sanoa, mut sit tietenkin jos voi mennä rauhallisempaan tilaan tai sit vaikka terveydenhoitajalle tai sosiaalityöntekijälle omaan koperoon.” T3

Työntekijät kokevat myös, että asiakkaat kokevat voimaantumisen tunteen, kun on olemassa paikka, jossa heitä ei arvostella. Kokemus oman työn arvostuksesta kannustaa heitä ajamaan omia oikeuksiaan yhä enemmän.

”—semmonen arvostus omaan työtään kohtaan et okei, mä oon seksityöntekijä et sit ollaan sitä ja ollaan ylpeitä siit omasta ammatistaan ja sit se mitä he ovat niiku sanonu et ku on tämmönen paikka jossa ei arvostella. He kokee et se on kannustanu heitä avoimuuteen omasta työstä ja myöskin menee barrikadeille tarvittaessa.” T2

7.2.2 Vertaistoiminta

Vertaistoimintaa on alettu kehittämään systemaattisemmin Pro-tukipisteellä syksystä 2013. Vertaistoiminnan tarkoituksena on kokoontua kerran viikossa yhdessä vertaisten kanssa yhteisen ruokailun ja teeman pariin. Vertaistoiminnassa dialogisuus näyttäytyy työntekijöiden mukaan toiminnan asiakaslähtöisyydessä.

”—et se asiakaslähtöisyys, et heistä tulee niitä teemoja et mihin me mennään ja mitä käsitellään.” T5

”Asiakkaiden on oman maan pienryhmässä helpompi puhua.” T1

”Pienryhmät ja kulttuurit kun tutustuvat toisiin, kaikki ovat erilaisia, mutta sama ammatti, et he tiedostaa et on olemassa muitakin.” T1

Asiakkaat itse ehdottavat teemoja, joita työntekijät toteuttavat vertaistoiminnassa. Aikaisemmin Pro-tukipisteen työntekijät olettivat, että asiakkaat eivät halua osallistua yhteisiin retkiin tai tapahtumiin, joita oli suunnitteilla.

”—et he eivät vaan halua mennä meidän kaa stigman takia, mut eivät he sen takia, vaan et niit kiinnostaa mennä sinne minne ne haluaa.” T5

Ajateltiin, että asiakkaat eivät halunneet osallistua niin aktiivisesti Pro-tukipisteen toimintaan stigman takia. Kun alettiin kuunnella asiakkaiden omia ideoita, kiinnostus lähteä retkiin ja tapahtumiin kasvoi. Tämä auttaa tasavertaisen suhteen luomisessa ja dialogisen vuorovaikutuksen rakentumisessa. Asiakkaiden hyväksyminen sellaisena kun he ovat sekä kunnioitus heitä oman elämänsä asiantuntijoina vahvistavat luottamuksen rakentumista.

7.3 Yksilötyö

Haastatteluissa kävi ilmi, että yksilötyön tarkka määrittely on haastavaa Pro-tukipisteen työntekijöille sen laajuuden ja moninaisuuden vuoksi. Yksilötyöksi katsottiin työmuoto, jossa asiakkaan ensimmäisestä kontaktista muokkaantuu kontakti, jota halutaan jatkaa. Näin ollen kontakti muuttuu asiakkaaksi.

”Et ku se ensikontakti on luotu ni siitä syntyy jonkilainen kontakti, et siin on niiku molemmat ja sit se on sellanen mitä halutaan jatkaa. Siitä tulee sit yksilötyötä ja siitä kontaktista tulee asiakas.” T4

Työtä toteutetaan yksilön tasolla, vaikka se voi olla ryhmätyötä tai ryhmätapaamisia. Pääasia työmenetelmässä on se, että työssä toimitaan yksilön kanssa ja hoidetaan yksittäisiä asioita. Haastatteluista käy ilmi, että ihmisen oma halu sekä kykeneväisyys hoitaa itse asioita ovat avainasemassa.

”Pyritään lisäämään asiakkaan mahdollisuuksia valita ja tehdä valintoja oman elämän suhteen.” T2

”—asiakkaalla on omat vahvuutensa omilla alueillaan, jotenki kummankin vahvuudet otetaan siinä vuorovaikutuksessa huomioon.” T2

Yksilötyö vaihtelee suuresti asiakkaan tarpeen mukaan. Se voi olla joissakin määrin todella intensiivistä tai löyhää, jolloin tapaamiset työntekijän kanssa sovitaan tarpeen mukaan.

7.3.1 Kohtaaminen

Kohdatessa asiakkaan, työntekijä pyrkii tunnustelemaan ja kuulustelemaan puhetta, jota asiakas tuottaa. Harvemmin asiakas kertoo jonkin konkreettisen asian mihin haluaa apua, joten työntekijän tulee olla alttiina havaitsemaan asiat, pintaa syvemmällä.

”—sanoo harvoin suoraan et haluun tähän ja tähän nyt apua.” T4

Työntekijät toivat haastatteluissa ilmi, että tarkentavien kysymysten esittäminen on oleellista vuorovaikutuksessa, jotta asiakkaan todellinen avuntarve tulee kuulluksi.

”Ni sitten mä yritän esittää tarkentavia kysymyksiä sen puheen perusteella jos tavallaan asiakas sanoo et näihin juttuihin hän nyt haluaa selvyyttä.” T4

”—kartoitettuamme asiakkaan tarpeet et mihin hän sitä apua ja tukea tarvitsee niin lähdemme sit yhdessä katsomaan et mitkä ne mahdolliset sopivat palveluntarjoajat olisivat juuri hänen tarpeeseensa.” T2

Työntekijän rooli yksilötyössä on kertoa asiakkaalle ääneen ne palvelut, jotka voisivat hyödyttää asiakasta. Tämän jälkeen asiakas voi ottaa seuraavan askeleen. Asioiminen riippuu todella paljon asiakkaan tilanteesta. Ratkaisu asiaan tai ongelmaan voi löytyä Pro-tukipisteen tiimolta tai toiselta palveluntarjoajalta. Toisinaan yksilötyö voi olla hyvinkin konkreettista esimerkiksi lomakkeiden täyttämistä tai asunnon etsimistä.

Jokainen työntekijä kertoi haastatteluissa, että yksilötyö on myös paljon asiakkaan kanssa käsi kädessä kulkemista:

”—tai sitten menemme ihan yhdessä, käsi kädessä kuljemme.” T2

”Et me voidaan yhdessä mennä paikan päälle esim kelaan.” T4

”Ollaan mukana siellä, niinku konkreettisesti siellä palveluohjaustilanteessa.”

T3

”Mennään heidän kanssaan, otetaan kädestä kiinni.” T1

Yksilötyö on paljon palveluohjaustilanteissa mukana olemista konkreettisesti. Joidenkin asiakkaiden kohdalla saatetaan käydä montakin kertaa esimerkiksi sosiaalitoimistossa asioimassa. Mukana kulkeminen on myös suhteellista asiakkaiden tarpeiden mukaan. Haastatteluissa työntekijät kokivat haastavana rajata mukana kulkemista, sillä pitkällä tähtäimellä Pro-tukipisteen työntekijät pyrkivät siihen, ettei asiakas enää tarvitsisi työntekijää mukaan eri näisiin palveluohjaustilanteisiin.

”no toivottavaa olis et se loppuis jossain vaiheessa. Se on oikeastaan vähän niin et työntekijän täytyy kattoo itsekin peiliin et missä määrin pyrkii itsenäistämään sitä asiakasta ja missä määrin tekee asiakkaan puolesta ehkä asioita.”

T2

Toiset ihmiset ovat omatoimisempia kuin toiset, joten työntekijöiden hienovarainen kannustus auttaa asiakkaita rohkaistumaan. Työntekijän tulee itse oman ammattitaitonsa mukaan havaita se menetelmä, jolla asiakas itsenäistyy. Joissakin tapauksessa asiakkaan puolesta tekeminen voi hidastaa tätä prosessia. Itsenäistyminen tapahtuu kannustamalla ja kartoittamalla asiakkaan jo siihen mennessä tapahtuneiden positiivisten elämäkokemusten avulla. Näin pyritään lisäämään asiakkaan omaa elämän hallintaa pitkällä tähtäimellä.

Yksilötyön tärkeimmäksi tehtäväksi koettiin kuunteleminen, mikä on dialogisen kohtaamisen ydin.

”—et pyritään hyvin tarkasti kuuntelemaan sitä mitä asiakas sanoo.” T3

kaikille asiakkaan esille tuomille asioille ei pystytä välttämättä tekemään yhtään mitään. Tällaisessa tilanteessa korostuu tuen ja keskusteluavun merkitys. Suomessa on vain vähän palveluja, jossa maahanmuuttajat pystyisivät kommunikoimaan omalla äidinkielellään ilman tulkkia. Varsinkin Saphaan työn työntekijät kokivat tärkeäksi Thain kielitaidon, sillä he saattavat olla ainut kontakti Suomessa, jossa asiakkailla on mahdollisuus anonyymiin ja luottamukselliseen keskusteluapuun.

”—et se tuki on niin keskeisessä roolissa, ku kaikille asioille ei välttämättä voi tehdä mitään. Et joskus se on vaa sitä et kuuntelee, ku on jotakin sattunut tai

tapahtunut tai joku ahistaa ja painaa mieltä. Sit ihmetellään sitä et miten nyt tässä pääs näin käymään.” T2

”Kuuntelen ja annan heidän puhua et mikä huolettaa. Sitten kysyn, et mitä he voisivat tehdä tälle tilanteelle.” T1

Yksilötyö on paljon ihmettelyä ja kuuntelua asiakkaan kanssa. Haastatteluista käy ilmi, että asiakkaat välillä toivovatkin vain ihmistä, joka pystyy kuuntelemaan. Kohtaamisen lähtökoh- tana pidettiin myös tärkeänä kohtaamisen fyysinen elementti.

”Jotenki et istutaan saman pöydän ääressä samalla tasolla on mulle henkilö- kohtaisesti sen kohtaamisen lähtökohta, mikä heti tasaa meidät sillee fyysises- ti.—et ollaan niiku samalla viivalla.” T2

7.3.2 Luottamus

Dialogisen vuorovaikutuksen oleellisin komponentti on luottamuksen rakentuminen. Työnteki- jät kertoivat haastatteluissa, että luottamuksen rakentuminen vie aikaa. Luottamus vaatii sen, että työntekijä pystyy tapaamaan asiakkaitaan monta kertaa säännöllisin väliajoin. Työn- tekijöiden avoimuus sekä johdonmukaisuus omassa työssään välittyvät asiakkaalle, jolloin luottamuksellinen vuorovaikutussuhde pääsee syntymään.

”No luottamushan on sellanen et se vie paljon aikaa.” T4

”—ja sen työskentelyn pitää olla mahdollisimman selkeätä ja avointa ihmisille ketä mä tapaam et heil on mahdollisimman selkeä tieto ja ymmärrys et kuka mä olen ja mitä mä teen ja miksi.” T4

Asiakkaille tulee olla selkeää se, keitä työntekijät ovat ja mitä työtä he tekevät. Pro- tukipisteen peruseriaatteet ovat palveluiden luottamuksellisuus, anonymiteetti ja maksut- tomuus, mikä vaikuttaa myös luottamuksen syntyyn.

Rehellisyys nousi haastatteluista vahvaksi teemaksi. Asioiden esittäminen rehellisesti ja mon- taa kertaa rakentavat dialogista vuorovaikutussuhdetta. Määrätietoinen asioiden toteuttami- nen sekä lupauksen pitäminen ovat hyväksi havaittuja keinoja Pro-tukipisteen työntekijöiden keskuudessa.

”Pyrin olemaan mahdollisimman luotettava.” T3

”--seisomalla niiden sanojen takana mitä mä sanon ja teen mitä sanon.” T2

Vuorovaikutustilanteessa tulisi välttää ennenaikaista tulkintaa, sillä omat ennakkoluulot estävät asiakkaan kokonaisvaltaisen kohtaamisen.

Luottamuksen rakentumiseen vaikuttaa vahvasti myös Pro-tukipisteen maine seksityöntekijöiden keskuudessa. Haastatteluista käy ilmi, että joidenkin asiakkaiden kohdalla voi mennä pitkään aika, ennen kuin he uskaltavat käyttää Pro-tukipisteen palveluita. Asiakkaat tunnistavat Pro-tukipistettä heidän omassa sosiaalisessa ympäristössään, jolloin he mahdollisesti havaitsevat, että Pro-tukipiste on luotettava järjestö.

”--sit vuosien päästä tulee takaisin ja sanoo et okei, nyt mä oon sulatellu tätä järjestöä pari vuotta ja kavereiden kokemuksista päätellen, ni mä voin luottaa siihen.” T2

Työntekijöiden salassapitovelvollisuus on tärkeä luottamuksen rakentumisen väline. Työntekijät kokivat tärkeäksi sen, että he selittävät asiakkaalle mitä se tarkoittaa käytännössä. Myös asiakkaat ovat huomanneet, että työntekijöihin voi luottaa, sillä heidän henkilökohtaiset asiat eivät ole levinneet puskaradion lailla heidän sosiaalisissa ympäristöissään.

”--ja siihen toki liittyy se et he tietää et meidän palvelut on täysin luottamuksellisia, anonymiä ja se maksuttomuus on myös osa sitä.” T4

Myös oma etninen tausta koettiin tärkeäksi. Joskus asiakkaan on helpompi lähestyä työntekijää, jolla on sama etninen ja kulttuurinen tausta.

”--ja sit se et joku kuuluu heidän identiteetin piiriin.” T5

Luottamuksen rakentumisen estäväksi tekijäksi koettiin haastatteluiden perusteella vahvasti kärsivällisyyden puute ja kiire. Jatkumon puute, eli työntekijöiden vaihtuminen koettiin myös luottamusta häiritseväksi tekijäksi. Työntekijöiden mielestä myös asioiden salailu sekä epäselvyys häitäsivät luottamuksen rakentumista yksilötyössä.

”Jos on itse työntekijänä stressaantunut.” T3

”Et ei ole aikaa tehdä säännöllistä ja jatkuvaa työtä.” T4

”et heille on epäselvää et mikä paikka tämä on. Et ne tosi pitkään luulee et sä luulet heistä jotakin pahaa, et ei uskalleta avata itseään sellaisena ku on.” T5

Kuitenkin haastatteluista selvisi, että hyvä kohtelu herättää valmiutta uskomaan ja luottamaan ihmiseen, joten tämän periaatteen mukaan toimimalla pääsee jo pitkälle.

”Ihmisenä ihmiselle.” T5

”Ystävällisyys, et suhtaudun ystävällisesti ja arvostavasti ihmistä kohtaan, ni sitä kautta olen valmis antamaan tilaa eli kuuntelemaan ja sitä kautta kuulemaan ja sitä kautta kunnioittamaan. Eli rakasta lähimmäistäsi niin kuin itseäsi ja toimi sillä tavalla, siit se lähtee.” T4

8 Eettisyyden tarkastelu

Hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen tutkimuksenteossa tarkoittaa, että tutkimus on tehty eettisesti hyvin. Tutkimuksen teko on valintoja täynnä, jolloin eettiset valinnat ovat myös avain asemassa. Tutkimuksen periaatteet ja hyvien eettisten valintojen mukaan toimiminen on jokaisen omalla vastuulla tutkimusta toteuttaessa. Tutkimuksen lähtökohtana tulisi olla ihmisarvon kunnioittaminen, eli ihmisen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan antamalla ihmiselle mahdollisuus olla osallistumatta tutkimuksen tekoon. (Hirsijärvi ym. 2007, 23-25.)

Epärehellisyys on vastoin eettisiä periaatteita tutkimuksen teossa. Plagiointi eli luvaton toisen tekstin esittäminen omana tekstinä, on kiellettyä. Myöskään omia tutkimustuloksiaan ei tulisi kaunistella tai sepitellä, mikä tarkoittaa, että tutkimuksessa esitetään tekaistuja havaintoja. Raportointi on oltava huolellisesti selostettu, jolloin tulos ei pääse vääristymään. On tärkeää pohtia eettisiä seikkoja opinnäytetyötä tehtäessä, jotta tutkielman laatija harjaantuu näihin seikkoihin jo ensimmäisestä tutkimustehtävästään lähtien. (Hirsijärvi ym. 2007, 26-27.)

Oman opinnäytetyöprosessin aikana törmäsin moniin eettisiin kysymyksiin jo aihetta valitessani. Päätin haastatella Pro-tukipisteen työntekijöitä asiakkaiden sijasta. Dialogisuus on aihe, jossa olisi tärkeää saada asiakkaiden ääni kuuluviin. Kyseessä on kuitenkin asiakaskunta, joka on todella erityisessä asemassa. Oletin myös, että Pro-tukipisteen asiakkaat eivät olisi olleet innostuneita aiheestani yhtä paljon kuin työntekijät olivat. Myös puutteellinen kielitaitoni vaikutti päätökseeni, sillä suurin osa Pro-tukipisteen asiakkaista on ulkomaalaistaustaisia, eikä haastatteluiden tekeminen englanniksi innostanut minua.

Opinnäytetyöni haastatteluihin osallistuminen oli vapaaehtoista, koska en halunnut ketään mukaan pakottaa. Ennen haastattelun alkua kerroin haastateltaville, että haastattelu nauhoitetaan ja vastaukset käsitellään anonymisti. Kerroin myös, että hävitän kerätyn aineiston opinnäytetyöni valmistuttua. Tutkimuslupana toimi Pro-tukipisteen johtoryhmän hyväksymä

opinnäytetyöni suunnitelmapaperi. Minulle oli myös tärkeää esittää kysymykset ymmärrettävästi. Kerroin haastateltaville ennen haastattelun alkua selittäväni epäselvät käsitteet, mikäli kysymyksessä on jotain epäselvää.

Koska haastateltavia oli viisi ja kaikilla oli erilaiset työtehtävät pohdin pitkään suorien sitaattien liittämistä osaksi tulosten tulkintaa. Haastateltavilla työntekijöillä oli jokaisella myös vahva aksentti, josta haastateltava olisi tunnistettavissa. Päädyin kuitenkin ottamaan suorat sitaatit tekstiini. Olen kuitenkin pyrkinyt muokkaamaan sitaatit sellaiseen muotoon, ettei työntekijä ole tunnistettavissa työpaikan ulkopuolisten henkilöiden taholta.

Pyrin opinnäytetyössäni kirjoittamaan tutkielman eri vaiheista selkeästi ja ymmärrettävästi. Myös luotettavien lähteiden merkintä ja niiden valinta ohjaavat eettisiä valintojani opinnäytetyöprosessin edetessä. Aineiston analyysiin kirjoitan tulokset sellaisena kuin ne ovat, enkä vääristele tuloksia. Pyrin myös merkitsemään kaikki lähdeviitteet oikein ja huolellisesti.

9 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa Pro-tukipisteen näkemyksiä dialogisuudesta arjen asiakastyössä. Tavoitteenani oli tuottaa uutta tietoa ja näkökulmaa Pro-tukipisteen työntekijöille dialogisuudesta sekä lisätä omaa tietouttani dialogisuudesta ja seksityön yhteiskunnallisesta asemasta Suomessa. Tutkimuskysymyksen avulla selvitin, miten Pro-tukipisteen asiakastyö vaikuttaa dialogisen vuorovaikutuksen syntymiseen.

9.1 Johtopäätökset

Dialogisuudessa on merkittävää etsiä uutta yhteistä ymmärrystä asioista vuorovaikutuksellisin keinoin (Mönkkönen, K. 2002. 33). Myös kohtaaminen, jossa ihminen antaa itsestään jotain, mitä hän ei muuten tulisi antaneeksi, näyttäytyy dialogisessa vuorovaikutuksessa (Hankamäki, J. 2008, 226-227). Nämä dialogisuuden tunnusmerkit ovat läsnä myös opinnäytetyöni tuloksissa, jossa Pro-tukipisteen työntekijät kertovat asiakastyön merkityksellisyydestä dialogisuuden näkökulmasta.

Haastatteluiden ja aineiston tulkinnan perusteella voin todeta, että työmenetelmä todella vaikuttaa dialogiseen vuorovaikutukseen. Etsivä työ koettiin kaikista haastavimmaksi työmenetelmäksi dialogisen vuorovaikutuksen syntymisen kannalta. Etsivässä työssä työntekijän kokemus sekä asiantuntijuus ovat merkittävässä asemassa. Kadulla tai baareissa työskenneltäessä on todella tärkeää havainnoida koko ajan ympärillä tapahtuvia asioita. On myös niin sanottu irtauduttava työntekijän roolista, jotta ennakoluulot eivät ole työn tiellä. Tämä työmenetelmä koettiin kuitenkin tärkeimmäksi väyläksi kohdata uusia sekä vanhoja asiakkaita. Tie-

don ja palveluiden kohdentaminen sinne missä asiakkaat ovat, on nyky-yhteiskunnan pirstalointuneessa palvelujärjestelmässä elintärkeää. Pro-tukipisteen toimintakertomuksessa (2013) korostetaan myös etsivän työn mahdollisuuksia varhaiseen puuttumiseen syrjäytymisen ehkäisemisessä, mikä näkyy myös vahvasti opinnäytetyöni keskeisimmissä tuloksissa. (Toimintakertomus. 2013, 9).

Hierontapaikoissa tehtävällä etsivällä työllä koettiin olevan merkittävä vaikutus dialogisen vuorovaikutuksen syntymiseen. Työntekijät kokivat, että hierontalaitoksissa vierailemalla he pystyvät auttamaan ja tukemaan asiakkaita paremmin. Tämä kiteytyy dialogisuuteen tilan merkityksessä, jossa dialogiselle vuorovaikutukselle on annettava sen tarvitsema tila (Isaacs, W. 2001, 50). Asiakkaille annetaan tilaa dialogiselle kohtaamiselle. Tässä tapauksessa tila merkitsee asiakkaan omaa työskentely-ympäristöä, jolloin asiakas pystyy avoimempaan vuorovaikutukseen työntekijän kohdatessa asiakkaan. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen ja Pro-tukipisteen teettämän tutkimukseen osallistuneista thainkieliset kokivat huonoiten oman taloudellisen tilanteensa, terveytensä, tyytyväisyyden toimintakykynsä sekä elämäänsä (Terveyttä seksi- ja erotiikka-alalla. 2013, 21). Tämän johdosta etsivä työ hierontalaitoksissa ja sen mahdollistama dialoginen vuorovaikutus on todella merkittävää.

Itselleni etsivätyö työmenetelmänä herätti paljon ajatuksia. Etsivässä työssä työntekijä pääsee näkemään sen ympäristön, jossa asiakkaat elävät. Näin ollen työntekijän ymmärrys omaa asiakaskuntaa kohtaan lisääntyy. Etsivä työn tulisi olla sosiaalialalla merkittävässä roolissa, sillä nykyajan Suomessa huono-osaisuus on kasvussa. Sosiaalialan ammattilaisten on tehtävä entistä enemmän töitä, resurssien asettamien raamien sisällä. Palvelut ja tuki tulisi kohdentaa sinne missä asiakkaat ovat. Etsivällä työllä saavutetaan myös erittäin tärkeää ennalta ehkäisevää työtä, mikä tarkoittaa Pro-tukipisteen työn kannalta esimerkiksi tartuntatautien leviämisen ehkäisyä tarjoamalla asiakkaille kondomeita sekä puhtaita neuloja.

Matalan kynnyksen palveluiden merkitys koettiin myös todella tärkeäksi dialogisen vuorovaikutuksen kannalta. Tämän työmenetelmän kautta työntekijät pystyvät kohtaamaan asiakkaita turvallisessa ympäristössä. Vertaisuus koettiin olennaiseksi dialogisen vuorovaikutuksen elementiksi, sillä Pro-tukipisteen Helsingin toimipisteen matalan kynnyksen palveluissa asiakkaat pääsevät tapaamaan muita seksityössä toimivia ihmisiä. Viikkopäivystyksen aikana Helsingin toimipisteessä on aina sosiaalityöntekijä, terveydenhoitaja, kaksi palveluohjaajaa sekä torsi- tai lääkäri paikalla, jolloin asiakkaat pystyvät hoitamaan kiireellisiä asioitaan helposti ja vaivattomasti. Tämä vaikuttaa myös dialogisen vuorovaikutuksen syntyyn, sillä asiakkaiden luottamus ja avoimuus lisääntyvät. Haasteena kuitenkin koettiin puuttuva kielitaito.

Pro-tukipisteen ja Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen teettämän tutkimuksen mukaan matalan kynnyksen palveluille on suuri tarve, koska Pro-tukipisteen palveluita käyttävien sekä su-

kupuolitautiltestauksen välillä havaittiin merkittävä yhteys. Ne henkilöt, jotka olivat käyttäneet Pro-tukipisteen palveluita, olivat käyneet säännöllisissä sukupuolitautiltesteissä useammin. Myös hepatiittirokotusten kattavuus oli korkeampi tässä ryhmässä. Tulokset kertovat myös, että Pro-tukipisteen palvelut ovat merkittävässä roolissa tuen ja avun tarjoavana tahona. (Terveyttä seksi- ja erotiikka-alalla. 2013, 22.)

Oman työharjoittelun perusteella koin viikkopäivystykset sekä vertaistoiminnan todella mieleisenä. Pääsin tutustumaan asiakkaisiin aivan eri tasolla kuin esimerkiksi etsivässä työssä. Tutustuminen ja luottamuksen rakentuminen ovat oleellisia komponentteja dialogisen vuorovaikutuksen rakentumisen kannalta. Asiakkaiden luottamuksen kasvaessa, pystyvät työntekijät kohtaamaan asiakkaitaan kokonaisvaltaisemmin, jolloin tuen ja avun tarpeen kartoittaminen on helpompaa.

Yksilötyö on merkittävässä osassa Pro-tukipisteen työntekijöiden arkea. Asiakkaat kohdataan kokonaisvaltaisesti sekä heidän palveluntarve kartoitetaan huolellisesti. Huomasin haastatteluita tehdessä, että työntekijät kokivat yksilötyön merkityksen myös erittäin tärkeänä ja he pohtivat pitkään asiakkaan kohtaamisen merkitystä haastattelutilanteissa. Luottamuksen rakentuminen koettiin tärkeimmäksi dialogisen vuorovaikutuksen peruspilariksi, mikä korostuu myös muissa dialogisuutta käsittelevissä tutkimuksissa (Mönkkönen, Hankamäki, Isaacs ym.) Yksilötyö Pro-tukipisteellä on paljon tunnustelua, asiakkaan reaktioiden havainnointia sekä vaihtoehtojen tarjoamista, mitkä korostuvat dialogisessa vuorovaikutusorientaatiossa (Mönkkönen, K. 2002, 55). Voimaannuttava sekä osallistava työote koettiin myös tärkeäksi ja se oli kin jokaisen työntekijän työskentelyn lähtökohtana. Nämä dialogisuuden ominaisuudet näkyvät myös vahvasti opinnäytetyöni teoreettisessa viitekehyksessä.

Harjoitteluni aikana pääsin tekemään yksilötyötä jonkin verran. Työ oli enimmäkseen lomakkeiden täyttämistä sekä neuvontaa esimerkiksi asunnon etsimisessä. Huomasin kuitenkin, että yksilötyön kautta asiakkaat saivat paljon. Yksilötyön kautta pystytään paneutumaan niihin seikkoihin, jotka vaikuttavat asiakkaan elämään konkreettisesti. Asunnon etsimisen tai lomakkeiden täyttämisen apu varsinkin luku- ja kirjoitustaidottomille ihmisille on nyky-yhteiskunnassa elintärkeää. Pro-tukipisteen tarjoamat palvelut ovat sen asiakkaille todella erityisiä ja ainutlaatuisia.

Seksinoston täyskriminalisoinnista on puhuttu viimeaikoina paljon mediassa puolesta ja vastaan. Useimmat ihmisoikeuksia puolustavat järjestöt ovat muodostaneet kantansa täyskriminalisointia vastaan ja Amnesty International on muodostamassa kantaansa kevään 2015 aikana. Kuitenkaan lakiin ei saada selkeyttä. Asiasta käydään paljon kiivasta ja sekavaa keskustelua niin mediassa kuin oikeusministeriössäkin asti. Seksityöntekijöihin kohdistuvaan lainsäädä-

däntöön ja yhteiskunnalliseen asemaan on todella tärkeää saada selkeys, jotta kaikista haavoittuvimmassa asemassa olevien henkilöiden asemaa voidaan jatkossakin parantaa.

Palveluiden kohdentamisesta sekä päivittämisestä puhutaan sosiaali- ja terveysalalla paljon. Kuitenkaan konkreettisia keinoja tämän toteuttamiseksi ei ole tarjottu samassa mittakaavassa. Koen, että dialogisen lähestymistavan omaksuminen voisi olla hyvä keino tämän saavuttamiseksi, koska dialoginen vuorovaikutus mahdollistaa ihmisen kokonaisvaltaisen kohtaamisen. Sosiaalityötä voidaan tehdä monella eri tavalla, jolloin vuorovaikutus todella on erilaista. Toivon, että opinnäytetyöni herättää Pro-tukipisteen työntekijöissä uusia ajatuksia dialogisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Kiire ja stressi ovat valitettavasti läsnä useissa työpaikoissa, jolloin työn tehokkuus saattaa mennä asiakkaan tarpeiden edelle.

Opinnäytetyöni korostaa dialogisuuden merkitystä sekä niitä keinoja, joilla sitä voi saavuttaa. Tämä on hyödyllistä tietoa sosiaalialalla. Toivon, että tämä opinnäytetyö saisi aikaan voimaantumisen tunteen Pro-tukipisteen arjen asiakastyön työntekijöiden keskuudessa. Opinnäytetyöni teoreettisena kiteytyksenä voisia toimia dialogisuudelta, mikä tarkoittaa dialogisen vuorovaikutuksen siltaa työntekijän ja asiakkaan välillä. Siltaa ei ole aina helppo ylittää, mutta se mahdollistaa vuorovaikutuksen kumpaakin suuntaan -tasavertaisena.

9.2 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen kuvaus

Idea opinnäytetyölleni, jossa käsittelen seksityön yhteiskunnallista asemaa sekä dialogisuutta sosiaalialan asiakastyössä sai alkunsa vaihtoni aikana Amsterdamissa syksyllä 2013. Amsterdamin vaihto-opinnoissani sain uutta näkökulmaa prostituution ilmiöön, josta minulla oli aikaisemmin vain yksitoikkoinen näkemys. Opiskelin Amsterdamin ammattikorkeakoulussa kansainvälisellä opintojaksolla kaupunkiympäristön monimuotoisuutta. Suomessa seksityö on todella näkymätöntä verrattuna esimerkiksi Amsterdamin punaisten lyhtyjen alueeseen sekä kaupungin avoimeen ilmapiiriin, josta inspiraationi tutkia enemmän seksityötä sai alkunsa.

Vaihtoni jälkeen hakeuduin harjoitteluun Pro-tukipisteelle keväällä 2014. Harjoitteluni aikana omat ennakkoluuloni, jotka olin perustanut vain median välittämään kuvaan seksityöntekijöistä uhreina ja rikollisina, murenivat. Pro-tukipisteen työntekijän ehdotus kirjoittaa opinnäytetyö dialogisuudesta kuulosti minusta erittäin mielenkiintoiselta ja sopivan haastavalta, sillä aihe oli minulle toistaiseksi vielä vieras. Opinnäytetyön aloitus tuotti omalle kohdalleni hienoa hankaluuksia, sillä omien henkilökohtaisten asioiden järjestely sekä asettuminen takaisin Suomeen veivät oman aikansa.

Aloin kirjoittamaan opinnäytetyöni teoriaosuutta kesällä 2014. Olin taas yhteydessä Pro-tukipisteeseen syksyllä 2014, jolloin työntekijät olisivat palailleet lomiltaan ja voisin aloittaa

haastatteluiden tekemisen. Yhtenä haasteena koin oman työn ja opinnäytetyön aikataulujen sekä seminaarien yhteensovittamisen. Tämän takia haastatteluiden aloitus siirtyi hieman aiottua myöhemmäksi. Sain kuitenkin aikataulut sopimaan niin, että viimeisen haastattelun tein lokakuun puolella välissä, jolloin opinnäytetyöni todellinen kirjoitusprosessi pääsi käyntiin.

Haastatteluiden tekeminen jännitti minua aluksi hieman, vaikka haastateltavat työntekijät olivat minulle tuttuja entuudestaan. Jännitys hälveni kuitenkin jo ensimmäisten minuuttien kohdalla. Koin haastatteluiden tekemisen hyvin mieluiseksi ja huomasin myös työntekijöiden innostuvan aiheestani haastatteluiden edetessä. Sain hyvää palautetta jokaiselta työntekijältä haastattelun päätteeksi. Oli ilo huomata kuinka myös haastateltavien hetkellinen työstä irtautuminen dialogisuuden pariin toi jotain uutta pohtimisen aihetta heidän omaan työskentelyynsä. Varsinkin kysymys, jossa käsiteltiin palveluohjausta, sai aikaan monessa työntekijässä uusien näkökulmien löytämisen riemun.

Keräämäni aineiston litterointi oli mielestäni hauskaa, koska siinä ei tarvinnut ajatella sen kummempia. Sain litteroitua viisi haastattelua yhden viikonlopun aikana, jolloin uni jäi vähän vähemmälle. Kaiken kaikkiaan haastatteluiden tekeminen sekä litterointi olivat hauskoja ja mielenkiintoisia kokemuksia. Tulosten analysointi ja tulkinta oli mielenkiintoista, koska pääsin konkreettisesti näkemään haastatteluiden sadon. Myös hyvin valmisteltu tulosten teemoittelu värikoodien mukaan, vaikuttivat aineiston analysoinnin mielekkyyteen. Koin, että dialogisuuden merkityksen pohtiminen etsivän työn, matalan kynnyksen palveluiden sekä yksilötyön näkökulmasta oli loppujen lopuksi itsestään selvää.

Idea teemoittelulle tuli ystävältäni, joka ei tiennyt dialogisuudesta eikä seksityöstä mitään. Hän kertoi, että tällaisella teemoittelulla opinnäytetyöni on selkeä ja ymmärrettävä. Sain tulosten analysoinnin aikana uutta näkökulmaa aiheeseeni, jolloin koko tutkimuskysymykseni meni uusiksi. Pyrin jatkuvasti refleктоimaan tulosten analysoinnin aikana kerättyä aineistoa jo valmiina olevaan teoreettiseen viitekehykseeni, jolloin tämä vuoropuhelu sai aikaan uutta näkökulmaa kumpaakin osioon opinnäytetyössäni.

Yhteistyö työelämän kanssa sujui hienosti. Olen luonteeltani oma-aloitteinen, joten en olisi kaivannut enempää tukea ja neuvoa, mitä sain. Haastatteluiden sopiminen kävi kätevästi ja sain kaikki haastattelut tehtyä kahdessa päivässä. Ohjaava opettajani antoi minulle tarpeellisen määrän ohjausta opinnäytetyöprosessin aikana. Oma aikatauluni oli todella tiukka, koska oma kokopäivätyöni vei paljon aikaa. En päässyt arkipäivinä koululle tapaamisiin, joten ohjaus tapahtui pääasiassa puhelimen ja sähköpostin välityksellä, minkä koin todella hyvänä asiana.

Opinnäytetyössä kiteytyy koko opiskeluajan ydin. Tein opinnäytetyöni yksin, joten kaikkien päätösten tekeminen opinnäytetyöhön liittyen olivat opettavaisia kokemuksia. Oman projektin, eli opinnäytetyön, suunnitteleminen ja toteuttaminen alusta loppuun, opettivat minulle oma-aloitteisuutta sekä suunnitelmallisuutta. Työ opetti minulle myös paljon vastuun ottamisesta, sillä kaikki opinnäytetyöhön liittyvien askeleiden toteuttaminen olivat minun päätettävissä.

Ammatillisen kasvun näkökulmasta opin paljon. Sain paljon kokemusta tutkielman teosta sekä tutkimuksellisen työotteen toteuttamisesta. Opin myös paljon dialogisuudesta ja sen moninaisuudesta perehtyessäni teoriaan sekä haastatteleamalla Pro-tukipisteen työntekijöitä. Uskon, että dialogisen vuorovaikutuksen hallitseminen vaikuttavaa tulevaisuuden työtehtävissäni vahvasti. Tulevaisuuden työssäni aion pitää dialogista vuorovaikutusta työni perustana. Asiakkaiden kohtaaminen tulee perustua avoimuuteen sekä tasavertaisuuteen. Nämä asiat koen tärkeimpinä teemoina tulevana sosiaalialan ammattilaisena. Dialogisuuteen perehtyminen on muuttanut omaa suhtautumistani asiakastyöhön.

Seksityöntekijät ovat erittäin haavoittuvassa asemassa nyky-yhteiskunnassa. Seksityön ympärille liittyvät ilmiöt kuten siirtolaisuus sekä stigmatisaatio vähentävät seksityöntekijöiden ihmisoikeuksien toteutumista. Olen aina ollut kiinnostunut ihmisoikeuksista ja olenkin opinnäytetyöprosessin aikana päässyt syventymään tähän aiheeseen, mikä on ollut erittäin mielenkiintoista. Olen oppinut opinnäytetyöprosessin aikana paljon kuinka eri tavoin vaikuttamistyötä voidaan tehdä. Avain ihmisoikeusloukkausten estämiseksi on kouluttautuminen. Koulutuksen kautta voidaan asioihin vaikuttaa yhteiskunnallisella tasolla. Olen opinnäytetyöprosessin aikana inspiroitunut kouluttautumaan lisää tämän oivalluksen johdosta.

Lähteet

- Bryman, A. 2008. Social research methods. New york: Oxford university press
- Hankamäki, J. 2008. Dialoginen filosofia: Teoria, metodi ja politiikka. Helsinki: Books on demand
- Hirsijärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy
- Häkkinen, A. 1995. Rahasta -vaan ei rakkaudesta. Prostituutio Helsingissä 1867-1939. Keuruu: Otavan painolaitokset
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Tampere: Vastapaino
- Jyväskylän yliopisto. 2014. Laadullinen tutkimus. Viitattu 28.7.2014
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>
- Järjestyslaki 2003/612. Luku 2 § 7. Viitattu 1.7.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030612>
- Kiesiläinen, L. 1998. Vuorovaikutusvastuu. Ammatilliset vuorovaikutustaidot kasvatusyhteisössä. Hämeenlinna: Karisto Oy
- Kimpimäki, M. 2009. Haureuden harjoittajista ihmiskaupan uhreihin. Tampere: Juvenes Print
- Kontula, A. 2005. Prostituutio Suomessa. Helsinki: Sexpo säätiö
- Kontula, A. 2008. Punainen exodus. Keuruu: Otavan kirjapaino oy
- Mielenterveystalo. 2014. Stigma eli häpeäleima. Viitattu 22.7.2014.
<https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/psykoosi/Pages/Stigma.aspx>
- Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus
- Periaatteet. Pro-tukipiste. 2014. Viitattu 13.4.2014.
<http://pro-tukipiste.fi/pro-tukipiste/periaatteet/>
- Pro-tukipiste Helsingin palvelut. Pro-tukipiste. 2014. Viitattu 28.7.2014
<http://pro-tukipiste.fi/tukea-ja-tietoa/helsingin-palvelut/>
- Pro-tukipisteen historia toimipaikoittain. Pro-tukipiste. 2014. Viitattu 20.11.2014.
<http://pro-tukipiste.fi/pro-tukipiste/historia/>
- Rikoslaki 1998/563. Luku 20 § 9. Viitattu 1.7.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001#L20>
- Rikoslaki 2004/650. Luku 20 § 9a. Viitattu 1.7.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001#L20>
- Rikoslaki 2006/743. Luku 20 § 8 & 8a. Viitattu 1.7.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001#L20>
- Saarikoski, H. 2012. Mistä on huonot tytöt tehty? Helsinki: Partuuna
- Seikkula, J & Arnkil, T, E. 2005. Dialoginen verkostotyö. Tampere: Tammer-Paino OY.

Skaffari, P. 2010. Rajat ylittävä prostituutio. Tampere: Juvenes Print

Suominen, S., Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus. Helsinki: Picaset Oy

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Palveluohjaus. 2013. Viitattu 5.11.2014
<http://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteko-talous-ja-palvelujarjestelma/vaikuttavuus/aikuissosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi/aikuissosiaalityo/palveluohjaus>

Terveyttä seksi- ja erotiikka-alalla. 2013. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 45/2013. Viitattu 20.11.2014
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110829/URN_ISBN_978-952-302-105-1.pdf?sequence=1

Tilastokeskus. 2014. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. Viitattu 28.7.2014
<http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

Tilastokeskus. 2014. Puolistruktuoitu haastattelu. Viitattu 28.7.2014
<http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/02/>

Tilastokeskus. 2014. Teemahaastattelu. Viitattu 4.11.2014
<https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>

Toimintakertomus. Pro-tukipiste. 2013. PDF. Viitattu 20.11.2014.
http://pro-tukipiste.fi/uploads/media/TOIMINTAKERTOMUS__2013_01.pdf

Tuki- ja terveystyö. Pro-tukipiste. 2014. Viitattu 13.4.2014.
<http://pro-tukipiste.fi/pro-tukipiste/tuki-ja-terveystyoe/>

Ulkomaalaislaki 2004/301. Luku 9. § 148. Viitattu 1.7.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301>

William, I. 2001. Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy

Vertaistoiminta. Pro-tukipiste. 2014. Viitattu 13.6.2014.
<http://pro-tukipiste.fi/tukea-ja-tietoa/mitae-pro-tukipiste-tarjoaa/vertaistoiminta/>

Vilen, M., Leppämäki, P., Ekström, L. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY Opimateriaalit Oy

Vuolajärvi, N. 2013. Seksin oston kriminalisoiva laki tutkimuksen valossa. Viitattu 8.8.2014.
http://minna.fi/c/document_library/get_file?uuid=1e145ce6-d339-4603-a525-40cbbf0e6c96&groupId=10136

Liitteet

Liite 1 Haastattelurunko

1. Mikä on työnkuvasi?
2. Nettisivuilla kerrotaan, että jokaisen asiakkaan palveluntarve kartoitetaan yksilöllisesti, miten tämä tapahtuu sinun mielestäsi käytännössä?
3. Palveluohjaus on merkittävässä osassa Pro-tukipisteen toimintaa, kertoisitko miten tämä sinun työnkuvasi näkökulmasta tarkoittaa?
4. Kertoisitko Pro-tukipisteen eri työmenetelmistä?
5. Miten seksityöntekijöihin kohdistuva lainsäädäntö vaikuttaa Pro-tukipisteen asiakkaisiin/omaan työskentelyysi?
6. Dialogisuuden kulmakivi on luottamus, millä keinoilla rakennat luottamusta arjen asiakastyössä?
7. Mitkä asiat haittaavat luottamuksen rakentumista?
8. Miten koet vuorovaikutuksen vastavuoroisuuden/moniäänisyyden omassa työssäsi?
9. Dialogisen lähestymistavan oleellisimpia komponentteja ovat uteliaisuus, ihmettely sekä alttius uuden asian omaksumiselle. Kukaan ei voi ennalta tietää kaikkea toisesta ihmisestä, joten tilan antaminen dialogiselle kohtaamiselle on oleellinen vuorovaikutustaito, miten sovellat tätä omassa työssäsi?
10. Dialogisen vuorovaikutuksen peruspilari on tasavertaisen suhteen luominen, millä tavoin tämä toteutuu Pro-tukipisteen asiakastyössä, vai toteutuuko?