



Karelia-ammattikorkeakoulu  
Sosionomi (AMK)

# Dialogisuus sosionomin työkentillä

Päivi Kärkäs

Opinnäytetyö, lokakuu 2024

[www.karelia.fi](http://www.karelia.fi)



**OPINNÄYTETYÖ**  
**lokakuu 2024**  
**Sosionomikoulutus**

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

Tekijä  
Päivi Kärkäs

Nimeke  
Dialogisuus sosionomin työkentillä

**Tiivistelmä**

Dialogisuus ja dialoginen kohtaaminen nousevat sosionomikoulutuksessa esiin tärkeänä osana asiakastyön osaamista koko koulutuksen ajan. Dialogisuutta pidetään tavoitteena asiakastyön kohtaamisissa. Sosionomeja työskentelee hyvin erilaisilla työkentillä, erilaisten asiakasryhmien kanssa. Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää, kuinka dialogisuus ja dialoginen kohtaaminen ilmenevät näillä erilaisilla työkentillä. Lisäksi halusin saada selville, miten asiakas ja ammattilainen hyötyvät dialogisuudesta ja dialogisesta kohtaamisesta.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena käyttäen kirjallisuuskatsauksen prosessia. Tutkimusaineisto koostui yhdeksästä vuosien 2020–2024 aikana tehdystä opinnäytetyöstä, jotka käsittelivät dialogisuutta ja dialogista kohtaamista erilaisilla sosionomin työkentillä. Tutkimusaineiston analysoinnissa on käytetty aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Opinnäytetyön tulosten mukaan dialogisuuden ilmenemisen elementtejä sosionomin työssä erilaisilla työkentillä ovat kunnioittaminen, ymmärryksen laajentuminen ja vastavuoroinen vuorovaikutus. Opinnäytetyön tuloksista hyötyvät sosionomiksi opiskelevat ja erilaisilla työkentillä työskentelevät sosionomit.

Kieli  
suomi

Sivuja 55

Asiasanat  
dialogisuus, sosionomi, dialoginen kohtaaminen



**THESIS**  
**October 2024**  
**Degree Programme in Social Services**

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

Author  
Päivi Kärkäs

Title  
Dialogue in the Work Fields of a Bachelor of Social Services

**Abstract**

Dialogue and dialogic encounters emerge as an important part of the studies of Bachelor of Social Services throughout the training. Dialogue is seen as a goal in customer work encounters. Bachelors of Social Services work in very different fields, with different customer groups. The aim of my thesis was to find out how dialogue and dialogue encounters manifest in these different fields of work. In addition, I wanted to find out how the clients and professionals benefit from dialogue and dialogic encounters.

The thesis was carried out as a qualitative research using the process of literature review. The research material consisted of nine theses completed during 2020-2024, which dealt with dialogicity and dialogic encounters in various fields of work. Data-driven content analysis has been used in the analysis of research data.

According to the results of the thesis, elements of dialogue in the work of Bachelor of Social Services in various fields of work are respect, expansion of understanding and reciprocal interaction. The results of the thesis benefit the students studying social services and the Bachelors of Social Services working in different fields of work.

Language  
Finnish

Pages 55

Keywords  
dialogicity, Bachelor of Social Services, dialogic encounter

## Sisältö

1	Johdanto.....	5
2	Dialogisuus.....	5
2.1	Dialogisuuden tausta ja määritelmä .....	5
2.2	Dialogisuus lähestymistapana.....	7
2.3	Dialoginen vuorovaikutus asiakastyössä .....	8
3	Sosionomi ammattina.....	12
3.1	Sosionomin koulutus, työkenttä ja asiakkaat .....	12
3.2	Asiakkaiden ohjaus .....	16
3.3	Dialoginen kohtaaminen.....	19
4	Aiempia opinnäytetöitä .....	23
5	Opinnäytetyön tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset .....	25
6	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat ja toteutus .....	25
6.1	Laadullinen opinnäytetyö .....	25
6.2	Kirjallisuuskatsaus.....	26
6.3	Kirjallisuuskatsauksen prosessi .....	27
6.4	Aineistolähtöisen sisällönanalyysin prosessi.....	32
7	Tulokset.....	37
7.1	Dialogisen kohtaamisen ilmeneminen sosionomin työkentillä .....	37
7.2	Dialogisen kohtaamisen hyödyt .....	41
8	Pohdinta .....	46
8.1	Johtopäätökset.....	46
8.2	Luotettavuus ja eettisyys .....	50
8.3	Opinnäytetyön prosessi ja ammatillinen kasvu .....	52
8.4	Hyödynnettävyys ja jatkotutkimusideat .....	52
	Lähteet.....	54

# 1 Johdanto

Sosionomi työskentelee usein haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden kanssa erilaisilla työkentillä. Työn perustana toimii vuorovaikutus asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa sekä moninainen ohjaustyö. Viime vuosikymmeninä dialogisesta lähestymistavasta asiakastyössä sekä sen vaikuttavuudesta on keskusteltu runsaasti. Alhasen (2024) mukaan dialogista lähestymistapaa on kehitetty laajasti Suomessa viimeisen 30–40 vuoden aikana ja se on levinnyt täältä eri puolille maailmaa. Siinä ei ole kyse erillisestä koulukunnasta, vaan kokoelmasta erilaisia alun perin mielenterveyspalveluihin ja sosiaalityöhön kehittyneitä dialogisia käytänteitä, jotka ovat levinneet käytettäviksi eri aloille ja yhteisöihin. Kaikissa erilaisissa käytänteissä on nähtävissä yhteisenä tekijänä ihmisten omien kokemusten arvostaminen ja usko tasa-arvoisen kohtaamisen luomiin mahdollisuuksiin. (Alhanen 2024, 13.)

Tämä opinnäytetyö on laadullinen aineistolähtöinen tutkimus, joka mukailee kirjallisuuskatsauksen periaatteita. Halusin mahdollisimman tuoretta ja käytännönläheistä aineistoa, joten valitsin aineistoksi harmaata aineistoa, viimeisen neljän vuoden sisällä tehdyt opinnäytetyöt. Analyysimenetelmänä käytin aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Opinnäytetyöni tutkimustehtävänä oli tutkia ja tuottaa tietoa dialogisuuden sekä dialogisen kohtaamisen ilmenemisestä sosionomin asiakastyössä erilaisilla työkentillä. Lisäksi tavoitteena oli selvittää miten asiakas ja ammattilainen hyötyvät dialogisuudesta kohtaamistilanteessa. Teoriaosuudessa käsittelen dialogisuutta, sosionomin koulutusta ja työtä sekä dialogista kohtaamista osana sosionomin asiakastyötä. Keskityn tässä opinnäytetyössäni sosionomin asiakastyöhön ja asiakkaiden kohtaamiseen.

## 2 Dialogisuus

### 2.1 Dialogisuuden tausta ja määritelmä

Dialogisuuden juurten voidaan katsoa ulottuvan antiikin Kreikkaan, jossa on tunnettu sokraattinen dialogikäsite. Tämän käsitteen pohjana on ollut erilaisten totuuksien yhteen saattaminen ja totuuden koetteleminen yhdessä. Sokrates on

tunnettu ihmisenä, joka on aina ollut valmis haastamaan toisia pohtimaan yhdessä asioiden taustalla olevia käsityksiä. (Alhanen 2024, 32.) Dialogisuuden perimmäiseksi ajatukseksi nousee teoreetikkojen mielestä se, että kaikki ihmiselle merkittävä syntyy kanssakäymisessä toisten kanssa ja tiedon katsotaan rakentuvan sosiaalisessa tapahtumassa. 1800-luvulla saksalaiset ekspressionistit korostivat puheen merkitystä ihmisen sosiaalisen todellisuuden muuttajana. Venäläiset Mihail Bahtin ja Valentin Volosinov puolestaan kehittivät 1900-luvun alkupuolella teorian puheen sosiaalisesta merkityksestä. Dialogia verrattiin musiikkiin, jossa soittimet soittavat vastavuoroisesti yhteen, sen sijaan, että jokainen soitin soittaisi omaa sävelmäänsä. Juuri tämä moniäänisyys on yksi dialogisuuden peruspilareista. (Mönkkönen 2018, 109–110.)

Asiakastyöhön dialogisuus nousi selvemmin hieman ennen 2000-luvun vaihdetta, jolloin alettiin keskustella tärkeästä näkökulman muutoksesta asiakastyön toimintatavoissa. Painopiste siirtyi asiakkaiden ongelmien luokittelusta enemmän asiakkaan ja ammattilaisen välisen vuorovaikutuksen analysointiin. Täten pystyttiin paremmin myös arvioimaan ammattilaisen toimintaa asiakastilanteissa ja päämääräksi nousi jaettu asiantuntijuus ja neuvottelusuhde asiakkaan ja ammattilaisen välillä. Vastavuoroisuutta heidän välillään pidettiin vahvimpana periaatteena. (Mönkkönen 2018, 107–108.)

Dialogisuuden pohjana toimii termi dialogi, joka koostuu kreikan sanoista dia ja logos. Dia tarkoittaa suomeksi termejä ”läpi” tai ”halki” ja logos tarkoittaa sanoja ”järki” tai ”oppi”. Yhdistämällä nämä termit saadaan dialogin syvin merkitys, eli väliin kerätty maailma. Dialogia ei tule pitää samana asiana kuin keskustelu, joka voi olla suppeimmillaan hyvin muodollista tai pinnallista. Väittelyssä sen sijaan on usein kyse tilanteesta, jossa keskustelijoiden välillä vallitsee kilpailutilanne. Dialogissa pyrkimyksenä on yhteisen ymmärryksen rakentuminen. (Mönkkönen 2018, 108.)

Alhanen puolestaan avaa ”dialogi”-sanan tarkoittavan taidokasta keskustelua, jolla tavoitellaan asioiden ja ilmiöiden perimmäisen luonteen selvittämistä. Dialogi on vuoropuhelua, johon osallistuu vähintään kaksi henkilöä ja siinä on tavoitteena saada parempi ymmärrys asioista, toisista ihmisistä ja omasta itsestään. Täten dialogin pyrkimyksenä voidaan nähdä siihen osallistuvien yhteinen oppiminen. Tämän kaltainen yhteinen toisilta oppiminen synnyttää osapuolten välille

luottamusta, joka tuo puolestaan suhteeseen turvallisuutta käsitellä monimutkaisiakin ongelmia. (Alhanen 2024, 23–26).

Isaacs (2001) määrittelee dialogin keskusteluksi, jossa on ydin ja jossa keskustelijat eivät valitse puolta, vaan päämääränä on edetä kohti suurempaa yhteistä kokemusta, jossa on hyödynnetty molempien vahvuudet. Sitä voidaan kuvata yhteisenä asian miettimisenä, jossa on tarkoituksena perehtyä kyseessä olevaan asiaan tarkemmin ja tavoitteena on yhteinen uusi ymmärrys. Dialogi ei synny koskaan yksin, eikä sitä voi kohdistaa toiseen ihmiseen, vaan se on yhteistoimintaa. Dialogiin osallistuvien pitää pystyä muovaamaan ajatusmaailmaansa siten, ettei tarkoituksena ole saada toista ymmärtämään omaa kantaa asiasta, vaan oppia yhdessä laajentamaan ymmärrystään. (Isaacs 2001, 30–40.)

## **2.2 Dialogisuus lähestymistapana**

Dialogisessa ajattelussa pohjana toimii kaikkien ihmisten tasa-arvoisuus ja se, että jokaisen ihmisen kokemus maailmasta eroaa toisistaan, vaikka maailma onkin kaikille sama. Jokainen vastavuoroiseen dialogiin osallistuva vaikuttaa osaltaan tilanteeseen ja siinä vallitseviin toimintasääntöihin. Keskustelun osapuolet kyseenalaistavat, kokeilevat, varmistavat, haastavat ja muotoilevat uudelleen toisen osapuolen puheita. Samalla osapuolten määrittely itsestä ja suhteesta keskustelukumppaniin muuttuu jatkuvasti. Onnistuneessa dialogissa osapuolet oppivat uutta ja jopa muuttavat käsityksiään asioista. Tausta-ajatuksena toimii käsitys, että tieto muuttuu ja rakentuu sosiaalisissa suhteissa, eikä se ole koskaan muuttumatonta. (Raatikainen, Rahikka, Saarnio & Vepsä 2019, 130–131.)

Vehviläinen (2014) kuvaa dialogisuutta keskustelukumppaneiden vuorovaikutustavaksi, jossa osapuolet tuovat julki ajatuksiaan ja mielipiteitään, joita sitten yhdessä tutkiskellaan. Perusajatuksena toimii se, että jokainen näkee maailman omalla laillaan, eikä yhtä oikeaa tapaa ole. (Vehviläinen 2014, 26.)

Dialogissa halutaan saada selville, kuinka toiset ihmiset kokevat ympäröivän maailman ja eroavatko heidän käsityksensä omista käsityksistämme. Tähän

vaikuttaa olennaisesti ihmisen taustatekijät, esimerkiksi kulttuuritausta, sukupuoli, elinympäristö, aiemmat kokemukset ja koulutus. Nämä useat tekijät tekevät jokaisesta ihmisestä ainutlaatuisen yksilön, eikä häntä eikä hänen kokemustaan voi verrata suoraan keneenkään toiseen. (Alhanen 2024, 28–29).

Mönkkönen (2022) on avannut dialogista lähestymistapaa verraten sitä asiantuntijakeskeiseen orientaatioon ja asiakaskeskeiseen orientaatioon. Asiantuntijakeskeisessä orientaatioissa tavoitellaan sitä, että asiakas itse tiedostaa ongelman, jota ammattilainen alkaa työstää. Painopiste on ihmisten parantamisella ja opettamisella jonkin toimenpiteen avulla. Tavoitteena voidaan nähdä persoonallisuuden ja käyttäytymisen muokkaaminen. Asiantuntija käyttää valtaa ja dominoi tilannetta. Asiakaskeskeisessä orientaatioissa painopiste on asiakkaan valinnan vapaudessa. Asiakas nähdään oman elämänsä parhaana asiantuntijana. Vaarana tässä orientaatioissa on että, ammattilainen myötäilee asiakasta liiaksikin ja suhtautuu tähän hyvin varovaisesti. Tällöin kummankaan osapuolen voimavaroja ei saada hyödynnettyä. Seurauksena voi olla loputon joustaminen ja kuuleminen. Dialogisuus perustuu yhteisen uuden ymmärryksen luomiseen, vuorovaikutus tapahtuu yhteistyössä ja puhutaankin yhteisasiantuntijuudesta. Dialoginen asettuu asiantuntijakeskeisyyden ja asiakaskeskeisyyden välimaastoon. (Mönkkönen 2022, 119–121.)

### **2.3 Dialoginen vuorovaikutus asiakastyössä**

Dialogin syntymisen ratkaisevia tekijöitä asiakastyössä ovat tasa-arvoinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä, toisen ihmisen kuunteleminen, avoin puhe omista kokemuksista ja keskinäinen kunnioitus. Asioita ja merkityksiä ei hyljätä tai hyväksytä, vaan ne puhutaan auki siten, että osapuolet päätyvät yhteiseen ymmärrykseen. (Raatikainen ym. 2019, 129.)

Dialogisen vuorovaikutuksen syntyminen ei ole koskaan itsestäänselvyys, vaan sen edellytyksenä on aito luottamussuhde keskustelijoiden välillä. Tällöin myös asioista, jotka asiakas kokee hankaliksi, on helpompi keskustella. Jokainen keskustelija tulee tilanteeseen omine ennakoajatuksineen, historioineen ja kokemuksineen. Täten täydellisen yhteisymmärryksen saavuttaminen voi olla lähes mahdotonta. Tavoitteena tuleekin olla, että syntyy riittävä yhteisymmärrys.

Onnistuneessa dialogisessa keskustelussa ongelmien ratkaisujen pohtimistakin tärkeämmäksi seikaksi nousee luottamuksellisen keskusteluyhteyden ja tasavertaisen suhteen luominen. Tässä voi auttaa se, että ammattilaisen uskaltaa tuoda ilmi myös oma tietämättömyytensä ja rakentaa yhteistä uutta tietoa yhdessä asiakkaan kanssa. Ennalta ei voi tietää syntykö vuorovaikutussuhteessa aitoa dialogisuutta. Sen syntyminen on aina riippuvainen tilanteesta ja keskustelun osapuolista. Asiakastilanteissa tärkeää suhteen syntymiselle on kuitenkin se, kuinka ammattilainen kohtaa asiakkaan. Ihminen tulee nähdä jatkuvasti muuttuvana tietoisena aktiivisena toimijana. Jokainen vuorovaikutustilanteeseen osallistuva vie keskustelua eteenpäin sen kuluessa eikä keskustelun kulkua tai lopputulosta voi ennalta tietää. Vuorovaikutus syntyy yhteistyössä ja tavoitteena tulee olla yhteisen uuden ymmärryksen löytyminen, jota kukaan vuorovaikutukseen osallistuja ei voi löytää yksin. (Mönkkönen 2018, 114–118.)

Nivala & Rynänen (2019) käsittelevät dialogisuutta merkittävänä teoreettisena pohjana sosiaalipedagogiikassa. Dialogi nähdään tasa-arvoisena kommunikaationa, jossa etsitään ja koetellaan osapuolten näkemyksiä ja kokemuksia. Samalla opitaan uutta sekä käsiteltävästä asiasta, että itsestään ja toisista ihmisistä. Sosiaalipedagogiikassa dialogi nähdään esimerkkinä toivottavasta suhteesta osapuolten välillä, jossa ei vaadita samanmielisyyttä, vaan edellytyksenä on keskustelukumppanin arvokkuus ja kunnioitus. Dialogisessa kasvatussuhteessa jokainen ihminen nähdään ja kohdataan ainutlaatuisena yksilönä, ilman luokittelua tiettyyn asiakaskategoriaan tai leimaamista ongelmiansa perusteella. (Nivala & Rynänen 2019, 112–116.)

Dialogitaitoja kannattaa harjaannuttaa ja Isaacs (2001) nostaa neljä tärkeintä taitoa, joita kannattaa painottaa. Onnistuakseen dialogi tarvitsee näitä kaikkia ja niiden hallinta tuo keskusteluun kokonaisuuden ja eheyden tunteen. Ensimmäinen taito on kuuntelun taito, joka tarkoittaa syvällistä kuuntelua, jossa ei kuunnella vain toisen puhetta vaan samalla myös itseään ja omia tuntemuksiaan tilanteessa. Toinen taito on kunnioitus, joka on aktiivista toimintaa, jossa etsitään tietoisesti toisen ihmisen kokemusten alkuperää. Ihminen tulee nähdä ainutlaatuisena kokonaisuutena, vaikka emme arvostaisikaan hänen tekojaan tai puheitaan. Kolmas taito on odottamisen taito, joka vaatii kärsivällisyyttä kuunnella toista ennen omien mielipiteiden muodostamista ja julki

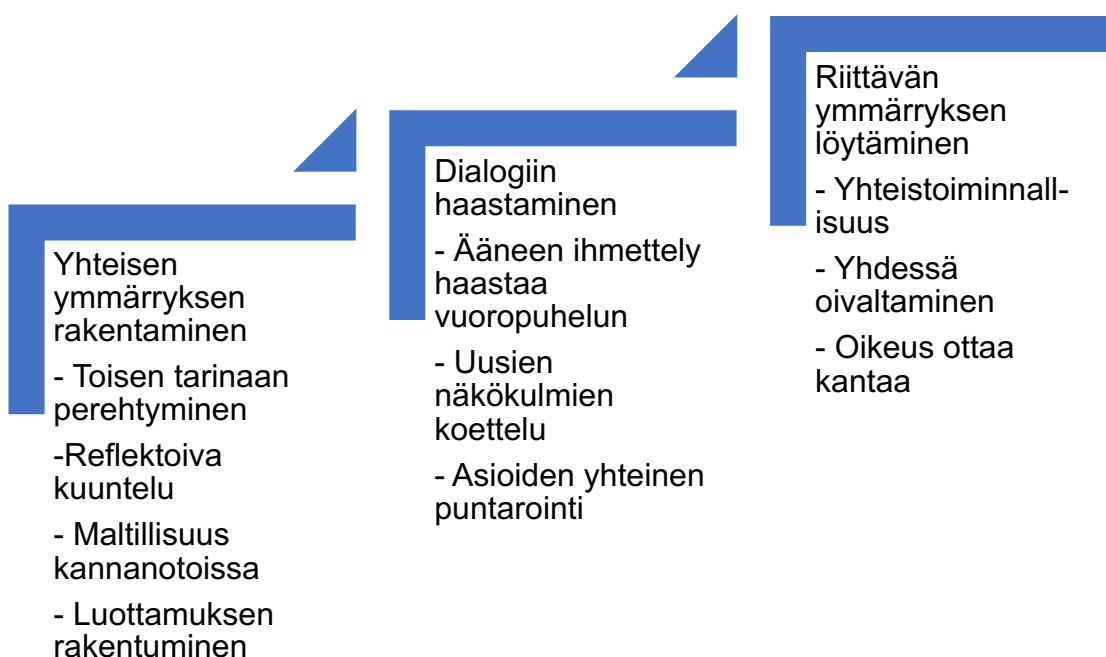
tuomista. Odottamiseen liittyy kiinteästi asioiden katsominen uudelta kannalta, joka voi olla hyvin haastavaa, jos on jo ennakkoon muodostanut asiasta mielipiteen. Neljäs taito on suoraan puhuminen, jolloin tuot julki aidot ajatuksesi, et sitä mitä toiset sinulta odottavat. On hyvä kuitenkin pohtia mitä tilanteessa on tarpeen ilmaista ja pyrkiä sulkemaan tunneperäiset reaktiot pois. (Isaacs 2001, 96–167.) Myös Mönkkönen (2022) tuo ilmi odottamisen merkityksen vuorovaikutuksessa. Ammattilaisen tulee edetä varovasti mennessään asiakkaan henkilökohtaisiin asioihin. (Mönkkönen 2022, 109.)

Alhanen (2024) puolestaan kirjoittaa, ettei dialogissa ole kyse mistään mekaanisesta taidosta, jonka voi opetella samoin, kuin esimerkiksi uimisen. Kyky ja taito dialogiin pohjautuu ihmisen omaan henkilökohtaiseen eettiseen asenteeseensa. Tärkeimpänä asenteena on usko ihmisen ainutlaatuisuuteen ja sen arvostamiseen. (Alhanen 2024, 30.) Dialogin tärkeimmiksi lähtökohdiksi nousee Alhaisen mukaan keskusteluasetelman tasa-arvoisuus ja keskustelijoiden itseilmaisun vapaus. Jokainen keskustelija tuo dialogiin oman ainutlaatuisen näkökulmansa ja jokainen keskustelija on yhtä merkittävä. Jokaisella tulee olla vapaus ilmaista ajatuksiaan vapaasti ja keskustelu etenee luontevasti osallistujien tuoman sisällön mukaisesti. (Alhanen 2024, 31.)

Mönkkönen (2022) on jaotellut dialogin rakentumisen asiakastyössä kolmeen vaiheeseen (kuvio 1). Ensimmäisen vaiheen tärkein tehtävä on luottamussuhteen rakentaminen osapuolten välille ja tämä vaihe on erittäin merkittävä dialogin syntymiselle. Vaihetta kutsutaan yhteisen ymmärryksen rakentamisen vaiheeksi, jolloin osapuolet rakentavat mielessään kuvaa toisistaan jo kohtaamisen ensimmäisten sekuntien aikana. Luottamuksen rakentamisessa merkittävää on, että osapuolet saavat ilmaista ajatuksiaan ja kokemuksiaan, sekä saavat tilaa rakentaa omaa tarinaansa. Kun osapuolten välille on syntynyt luottamussuhde päästään siirtymään toiseen vaiheeseen, dialogin haastamiseen. Tällöin osapuolten välille syntynyt luottamus antaa oikeutuksen edetä keskustelussa uudelle tasolle, jossa aletaan haastaa totuttuja näkemyksiä. (Mönkkönen 2022, 207–209.)

Kolmas vaihe, riittävän ymmärryksen löytyminen, mahdollistaa dialogisen kohtaamisen osapuolten välillä. Tässä vaiheessa osapuolet astuvat pois tutulta alueeltaan ja ovat tilanteessa valmiita uusien yhteisten ideoiden syntymiseen.

Osapuolet eivät tavoittele täyttä yhteisymmärrystä asioista, vaan tavoitteena tulee olla riittävä yhteinen ymmärrys. Ammatilaisen tulee sisäistää eri vaiheet ja niihin liittyvä ajoitus onnistuakseen dialogisessa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Ammatilaisen on luovuttava omista vakiintuneista ajattelutavoistaan, oltava valmis oppimaan uutta ja astuttava tietämättömyyden tilaan. Tietämättömyyden tilassa osapuolet ihmettelevät yhdessä asioita, perehdytään toisen ajatuksiin ja pyritään löytämään erilaisten ajatusten leikkauspinta, josta löytyy uusia näkökulmia ja ideoita. (Mönkkönen 2022, 207–209.)



Kuvio 1. Dialogisen kohtaamisen prosessi (Mönkkönen 2022, 208).

Dialogi on toimiva lähestymistapa myös erilaisissa ryhmätilanteissa. Ryhmässä syntyy yhteistä tietoa, jota ryhmäläiset voivat käsitellä jälkepäin suhteessa omiin käsityksiinsä ja ajatuksiinsa. (Raatikainen ym. 2019, 131.)

Jos ryhmätilanteessa käsiteltävä aihe on monimutkainen, osallistujien välillä on jännitteitä, keskusteluun käytettävä aika on lyhyt tai ryhmän koko on suuri, on järkevää valita dialogiselle keskustelulle nimetty ohjaaja. Ohjaajana voi toimia kuka vain, joka ymmärtää dialogin toimintaperiaatteen, hänen tulee kuitenkin olla kaikkien osallistujien hyväksymä tehtävään. Ohjaajan tehtävänä on pitää huolta keskusteluun osallistuvien tasa-arvoisuudesta ja ohjata heitä kohti ymmärryksen

lisääntymistä. Osallistujat auttavat ohjaajaa hänen tehtävässään ja tavoitteena tulee olla yhteistoiminta, jossa ohjaaja toimii luotsaajana. (Alhanen 2024, 99–101.)

Dialogisen keskustelun ohjaaja hyödyntää tehtävässään dialogia edistäviä kysymyksiä, joilla hän aloittaa dialogin, johdattaa keskustelua uuteen suuntaan ja päättää keskustelun. Kysymykset kannattaa valita tarkkaan ja suosia avoimia kysymyksiä. Hyvin asetetut kysymykset edistävät dialogisuutta, auttavat osallistujia haastavienkin asioiden käsittelyssä sekä ohjaavat kohti syvempää yhteistä ymmärrystä. Huonot kysymykset puolestaan voivat kärjistä keskustelua tai olla lukitsevia ja latteita. Kysymysten pohjana tulee olla ohjaajan aito kiinnostus asiasta ja halu tietää lisää. Tarkentavilla kysymyksillä ohjaaja lisäksi varmistaa, että kaikki ymmärtävät asian, jota käsitellään samalla tavalla. Kysymyksiä voi hyödyntää myös hiljaisempien osallistujien mukaan saamiseen, erojen ja jännitteiden työstämiseen sekä uusien puheenvuorojen liittämiseen edellisiin puheenvuoroihin. Keskustelun lopetuksessa kysymysten avulla voi tehdä yhteenvedon keskustelun kulusta ja ymmärryksen lisääntymisestä. (Alhanen 2024, 129–132.)

### **3 Sosionomi ammattina**

#### **3.1 Sosionomin koulutus, työkenttä ja asiakkaat**

Sosiaalialan koulutus käynnistyi vuonna 1918 perustetussa Kasvattajaopistossa, jossa alettiin kouluttaa ammattilaisia kasvatustehtäviin esimerkiksi lastenkoteihin, joissa lasten määrä nousi huomattavasti heidän jäätyään sotaorvoiksi. Niistä päivistä saakka sosiaalialan koulutusta on kehitetty jatkuvasti vastaamaan kulloisiakin tarpeita. (Raatikainen ym. 2019, 9.) Vallitsevien tarpeiden lisäksi sosiaalialan koulutusta suunniteltaessa on myös osattava ennakoida tulevan kehityksen suunta. Sosiaalialan palvelujen ja käytänteiden uudistukseen vaikuttaa oleellisesti muutokset yhteiskunnan rakenteissa, elinoloissa sekä taloudessa, Niiden muutosten myötä ilmaantuvat uudenlaiset tarpeet sosiaalityölle. (Sarvimäki 2017, 457.)

Sosiaalityön koulutusrakenteiden muutosten myötä sosiaalityöntekijän rinnalle alettiin kouluttaa sosionomeja ja geronomeja, jotka työskentelevät tehtävissä, joita aiemmin hoitivat sosiaalityöntekijät (Kananoja 2017a, 28–29). Tällä hetkellä sosionomeja koulutetaan ammattikorkeakouluissa. Koulutuksen laajuus on ollut vuodesta 2006 saakka 210 opintopistettä ja opintojen kesto 3,5 vuotta. Koulutus sisältää perus- ja ammattiopintoja. Koulutukseen sisältyy 45 opintopisteen laajuinen käytännön harjoittelu. Sosionomikoulutus antaa opiskelijalle valmiuksia toimia erilaisissa tehtävissä ja tavoitteena on ihmisten sosiaalisen osallisuuden ja toimintakyvyn sekä hyvinvoinnin edistäminen. Sosionomi toimii yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa. (Raatikainen ym. 2019, 13–14.) Ammattikorkeakoulun opintojen tavoitteena on, että tutkinnon suorittaneella on laajat käytäntöön pohjautuvat perustiedot ja -taidot sekä teoreettinen osaaminen toimiakseen oman alansa asiantuntijatehtävissä ja valmiudet kehittää omaa ammattitaitoaan. (Sarvimäki 2017, 459.)

Sosionomin ammattia laillistettuna ammattihenkilönä saavat lain mukaan harjoittaa henkilöt, jotka ovat suorittaneet sosiaalialalle soveltuvan ammattikorkeakoulun Suomessa, ja jotka ovat saaneet luvan sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolta (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, §8). Sosiaalialalla toimivan ammattihenkilön toimintaa valvoo ja ohjaa sosiaali- ja terveysministeriö, sosiaali- ja terveysalan valvontavirasto, aluehallintovirasto sekä työpaikoilla työnantaja ja palveluiden tilaaja. Sosiaalialalla työskenteleville ammattilaisille on yhteistä työnkuvassa esiintyvät elementit: arvot, etiikka, holistisuus ja monitoimisuus. Etenkin holistisuus on erittäin tärkeää, ihminen tulee ymmärtää kokonaisuutena, joka koostuu hänen fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta puolestaan. Ammattietiikka on myös merkittävässä roolissa, työhön liittyy kiinteästi asiakkaiden ihmisoikeudet ja heidän puolustamisensa. (Raatikainen ym. 2019, 68, 77.)

Sosiaali- ja terveysalojen eettisissä toimintaperiaatteissa on korostettuna inhimillinen kohtaaminen ja asiakkaan vaikuttamismahdollisuus itseään koskevaan päätöksentekoon. Ihmisarvo, joka on myös kirjattuna kansainvälisiin ihmisoikeussopimukseen, toimii yhtenä merkittävänä eettistä toimintaa ohjaavana arvona. (Mönkkönen 2022, 37.) Sosiaalialan ammattijärjestö Talentia puolestaan nostaa seitsemän seikkaa, jotka ovat tärkeässä roolissa sosiaalialan korkeakoulutettujen työssä. Näitä ovat ihmisten ja yhteisöjen osallisuuden

lisääminen, palvelujen tuottaminen ja ongelmien ennaltaehkäiseminen, ratkaisuvaihtoehtojen etsiminen, arviointi ja seuranta, päätöksenteko sekä heikommassa asemassa olevien asioiden ajaminen. (Talentia 2024.)

Sosionomin työkenttä on laaja ja he toimivat yleisimmin kasvatuksen, neuvonnan, sosiaalisen tuen ja ohjauksen tehtävissä sosiaalipalveluissa ja varhaiskasvatuksessa. He voivat toimia myös erilaisissa johtamis-, kehittämis- ja suunnittelutehtävissä sekä hallinnollisissa tehtävissä. Sosionomeja työskentelee tällä hetkellä työkentällä hyvin erilaisilla nimikkeillä. Tämä on aiheuttanut sekaannusta etenkin asiakkaiden keskuudessa. Jatkossa on tavoitteena yhdenmukaistaa nimikkeitä siten, että nimike olisi aina sosionomi, siihen vain lisättäisiin alkuun tarkennin, esimerkiksi lastensuojelun sosionomi. Sosionomin työnkuvaan liittyy kiinteästi myös työskentely työparina ja osana moniammatillisia tiimejä. (Raatikainen ym. 2019, 69–71.)

Moniammatillisuus asiakastyössä on hyvin monitahoinen käsite. Se voi ilmetä hyvin eri muotoisena ja sille voidaan nähdä erilaisia merkityksiä. Lähtökohtana moniammatilliselle työskentelylle on kuitenkin se, että asiakkaan haasteiden tunnistamiseen ja hänen tukemiseensa tarvitaan eri alojen asiantuntemusta. Moniammatillinen tiimi koostuu eri organisaatioiden ja ammattiryhmien asiantuntijoista. Toimiminen moniammatillisessa tiimissä on hyvin vaativaa ja nykypäivänä työskentely voi tapahtua myös verkkoympäristössä. Tiimiin voidaan ottaa aktiiviseksi toimijaksi mukaan myös asiakas tai vaihtoehtoisesti voidaan toimia täysin ammattilaisten kesken. (Mönkkönen, Kekoni & Pehkonen 2019, 9–11.)

Moniammatillisissa tiimeissä työskennellessä vuorovaikutusosaaminen nousee erittäin tärkeäksi taidoksi. Yhteiseen päämäärään pyrkiminen muiden ammattilaisten kanssa edistää asiakkaan tai potilaan parasta. Vaikuttavan vuorovaikutuksen rakentaminen onkin yksi moniammatillisen yhteistyön merkittävimpiä asioita. Kaikkien tiimin jäsenten ja heidän mielipiteidensä kunnioittaminen ja tasavertaisuus tulee olla lähtökohtana tiimityöskentelylle. Juuri nämä samat elementit kuuluvat dialogiseen kohtaamiseen ja dialogin tulisikin olla moniammatillisen tiimin vuorovaikutuksessa tavoitteena. (Mönkkönen ym. 2019, 47–53).

Sosionomi työskentelee hyvin erilaisten asiakasryhmien kanssa erilaisissa toimintaympäristöissä. Elinkaarimallin mukaan ajateltuna sosionomi toimii kaikissa eri elinkaaren vaiheissa olevien asiakkaiden kanssa. Lasten ja nuorten kanssa työskentely voi tapahtua esimerkiksi varhaiskasvatuksessa, lastensuojelussa tai koulun sosiaalityössä. Asiakkaina ovat lasten ja nuorten lisäksi myös heidän läheisensä. Aikuissosiaalityössä toimitaan asiakkaan moninaisissa haastavissa elämän tilanteissa. Moniammatillisen tiimin osana toimiminen on aikuissosiaalityössä yleistä. Työskentely ympäristönä voi olla esimerkiksi TE-toimisto, sosiaalitoimisto, päihdehuolto, erilaiset asumisen tukipalvelut tai Kela. Aikuissosiaalityö vaatii ammattilaiselta hyvin monipuolista osaamista. Ikääntyneiden palveluissa sosionomi voi työskennellä esimerkiksi päivätoiminnassa, erilaisissa asumispalveluissa, kotipalvelussa ja laitospalveluissa. Ikäihmistenpalveluissa korostuu palveluohjaus, palvelusuunnitelmien toteuttaminen ja tiivis yhteistyö sekä asiakkaan omaisten että muiden verkostojen kanssa. Vammaistyö leikkaa kaikkia näitä elinkaaren mukaisia vaiheita ja myös siinä asiakkaan verkostojen kanssa toimiminen on usein hyvin tiivistä. (Raatikainen ym. 2019, 74–77.)

Sosiaalialalla asiakastyön lähtökohtana voidaan nähdä asiakkaan muutoksen mahdollisuus. Pienelläkin muutoksella voi olla suuri merkitys kokonaisuuden kannalta ja se voi käynnistää positiivisten muutosten ketjun. Asiakastyössä asiakkaat voidaan luokitella kuuluvaksi tiettyyn asiakasryhmään haasteidensa ja ongelmiansa perusteella. Tällöin kuitenkin asiakkaan yksilöllisyys voi kadota, eikä hänen omia voimavarojaan tilanteessa saada hyödynnettyä. Vaihtoehtona tälle luokittelulle toimii asiakkaan näkeminen subjektina omassa elämässään. Ammattilainen näkee asiakkaan ajattelevana, tuntevana ja toimivana yksilönä. Näin hän myös pääsee lähemmäksi asiakkaan omaa todellisuutta kuuntelemalla hänen kokemuksiaan ja voi tukea häntä muutoksessa rinnalla kulkijana. Asiakkaan näkeminen oman elämänsä subjektina korostuu, etenkin haastavissa asiakastilanteissa ja se voi olla edellytyksenä luottamussuhteen syntymiselle. (Pohjola 2010, 35.)

Sosiaali- ja terveysalan asiakkaat ja potilaat ovat usein jonkin uuden, jopa hyvin haastavan asian tai tilanteen edessä kohdatessaan ammattilaisen. He tarvitsevat tällöin ihmistä, joka kuuntelee heitä aidosti, kohtelee kunnioittavasti ja ystävällisesti, sekä tukee heitä luomaan toivoa ja luottamusta tulevaisuuteen.

(Raatikainen 2015, 19.) Työskentely-ympäristöstä ja asiakasryhmästä riippumatta sosiaaalialalla työskennellessä painopiste onkin erilaisissa vuorovaikutussuhteissa asiakkaiden kanssa, sekä suhteissa heidän lähiympäristöönsä ja yhteiskuntaan. Ammatilaisen tavoitteena asiakastyössä on tukea asiakasta elämään mahdollisimman omannäköistä elämäänsä täysipainoisesti ja tukea häntä toimiviin tasa-arvoisiin vuorovaikutussuhteisiin. Vuorovaikutus voidaan nähdä sekä työvälineenä että työn kohteena. Asiakkaan vuorovaikutusta ja suhteita ympäröivään maailmaan kohentamalla voidaan vaikuttaa merkittävästi hänen hyvinvointinsa kohenemiseen. (Raatikainen ym. 2019, 78.)

Koska jokaisen ihmisen vuorovaikutustarve ja vuorovaikutustaidot ovat yksilöllisiä, myös odotukset ja kokemukset vuorovaikutuksesta sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen kanssa ovat jokaisella yksilöllisiä. Tästä syystä ammattilaisen on osattava aistia, millaisia tarpeita sekä taitoja kullakin asiakkaalla tai potilaalla on ja osattava muokata omaa vuorovaikutustaan sen mukaisesti. Onnistunut vuorovaikutus on tutkitusti isossa roolissa luottamussuhteen syntymisessä ja ylläpitämisessä. (Raatikainen 2015, 107–108.)

Luottamuksen rakentuminen on sosiaaalialalla välttämätön edellytys yhteiselle työskentelylle asiakkaan kanssa. Sen syntyminen asiakastyössä ei kuitenkaan ole itsestään selvyys. Useiden sosiaali-alan asiakkaiden taustalta löytyy lukuisia pettymyksiä toisiin ihmisiin ja luottamussuhteen rakentuminen uuteen ihmiseen, joka vielä edustaa viranomaista, voi olla hyvin haastavaa. Ammatilaisen omien ennakkokäsitysten tunnistaminen ja niiden reflektointi on avainasemassa näissä tilanteissa. Pahimmassa tapauksessa ammattilaisen ennakkokäsitykset ohjaavat työskentelyä asiakkaan kannalta väärään suuntaan. (Kananoja 2017b, 186.)

### **3.2 Asiakkaiden ohjaus**

Asiakastyö sosiaali- ja terveysalalla on usein asiakkaiden ohjaus-, opetus- tai motivointityötä. Tavoitteena asiakastyössä on usein motivoida asiakasta kohti positiivista muutosta hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Tätä motivointityötä voidaan tarkastella dialogisuuden ja yhteistoiminnan kannalta.

Kun tavoitteet on luotu yhteistyössä, molemmat osapuolet sitoutuvat paremmin niiden saavuttamiseen. (Mönkkönen 2022, 162.)

Sosiaali- ja terveysalalla asiakkaiden ohjaus on laein ja asetusten säänneltyä sekä yhteiskunnallisesti määriteltyä (Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen & Mäkelä 2014, 15). Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 6§ määrittää ohjauksen ja neuvonnan tärkeiksi osiksi asiakkaan hyvinvoinnin edistämistä. Lain 16§ avaa sosiaaliohjauksen määritelmää ja tavoitteita.

Ohjausta toteutetaan hyvin erilaisissa ympäristöissä ja erilaisten ihmisten kanssa. Taustalla vaikuttava organisaatio luo ohjaukselle tavoitteet ja puitteet. Vaikka ohjausten tavoite ja malli olisivat samankaltaisia, jokainen ohjaustilanne on aina ainutkertainen. (Vänskä ym. 2014, 9.) Ohjaus voidaan määritellä ohjattavan ja ohjaajan väliseksi yhteistoiminnaksi, jonka tavoitteena on tukea ja edistää ohjattavan oppimis-, kasvu-, työ-, tai ongelmanratkaisuprosesseja sellaisilla keinoilla, jotka edesauttavat ohjattavan toimijuuden vahvistumista. Kohtaamisen ohjaustilanteessa tulee olla kunnioittavaa sekä rakentavaa ja vuorovaikutuksessa tulee pyrkiä dialogisuuteen. (Vehviläinen 2014, 12.) Ohjaaja voi tukea ohjattavan toimijuutta etsimällä keinoja, jotka auttavat ohjattavaa tunnistamaan omat voimavaransa, tietonsa ja taitonsa. Hän myös tukee ohjattavaa kokeilemaan uusia itse löytämiään toimintatapoja ja arviomaan niiden toimivuutta tilanteessa. Ohjattavan oman osallisuuden korostaminen voimaannuttaa ohjattavaa. (Vehviläinen 2014, 20.)

Onnismaa (2021) määrittelee ohjauksen tilanteeksi, jossa ohjaaja antaa aikaa, huomiota ja kunnioitusta ohjattavalle. Ohjauksessa voidaan keskustelua hyödyntäen edistää ohjattavan kykyä elämänsä parantamiseen haluamallaan tavalla. Tavoitteena ohjaukselle voidaan nähdä ohjattavan auttaminen elämään tasapainoisemmin yhdessä ympäristönsä kanssa ja hyödyntämään siinä omia voimavarojaan. Ohjaus on tavoitteellinen ja luottamuksellinen prosessi, jonka olennaisia tekijöitä ovat läsnäolo, kohtaaminen ja aito dialoginen vuorovaikutus. (Onnismaa, 2021, 7.)

Raatikainen ym. (2019) määrittelee ohjauksen ammattilaisen ja asiakkaan väliseksi toiminnaksi, jossa asiakkaan tulee tulla kuulluksi ja toimia tilanteessa aktiivisena osapuolena. Ammattilaisen tulee olla aidosti läsnä ohjaus tilanteessa

ja kuunnella asiakasta. Molemminpuolinen kunnioitus on ohjauksen peruspilareita. Ammatilaisen kunnioitus voimaannuttaa asiakasta ja täten hän voi löytää tilanteessa omat voimavaransa. Ohjaaja ei lähde tarjoamaan asiakkaalle valmiita ratkaisuja, vaan he pohtivat ratkaisua tilanteeseen yhdessä. Lähtökohtana tulee olla, että asiakas on omien asioidensa paras asiantuntija ja ammatilainen on asiantuntijana itse ohjauksessa. (Raatikainen ym. 2019, 116–117.)

Ohjausinterventioita on useita ja ammatilaisen on hyvä tunnistaa niitä, sekä osata hyödyntää erilaisia ohjaustapoja asiakaslähtöisesti. Ammatilaisen on tärkeää tutkiskella omaa ohjaamistapaansa ja pohtia olisiko hänen tarpeellista muokata ohjaustaan. Mikään ohjausinterventio ei ole ainoa oikea, vaan sen toimiminen riippuu asiakkaasta ja ohjaustilanteesta. (Raatikainen ym. 2019, 118.)

Sosiaalialalla ohjaustilanteissa voi ilmetä usein haastavia ongelmia, jotka eivät selviä ohjauksella, vaan asiaa saadaan vain hieman edistettyä tai hidastamaan ongelmien pahenemista. Etenkin erilaiset syrjäytymismekanismit ovat usein erittäin monisyisiä ja tällöin ammatilaiselta vaaditaan erityisosaamista ohjaustilanteeseen. Alaan liittyy myös kiinteästi tietynlainen kontrolli asetelma etenkin toimittaessa esimerkiksi päihdehuollossa tai lastensuojelussa. Sosiaalialalla on nähtävissä hyvin erilaista ohjausta, riippuen asiakkaista, joiden kanssa työskennellään. Ohjaus voidaan jakaa sosiaaliohjaukseen, psykososiaaliseen ohjaukseen, kasvatukselliseen ohjaukseen ja palveluohjaukseen. (Vänskä ym. 2014, 18.)

Asiakkaan ohjaustilannetta voidaan käsitellä tarkemmin vuorovaikutustilanteena. Ammatilaisen ja asiakkaan vuorovaikutuksen onnistumisella on tutkittu olevan suuri vaikutus asiakkaan kokemukseen ohjauksen onnistumisesta. Tästä syystä ammatilaisen on tärkeää kehittää omaa vuorovaikutusosaamistaan jatkuvasti, tässä toimii apuna jatkuva palautteen kerääminen omasta toiminnastaan sekä asiakkailta, että työyhteisön toisilta ammatilaisilta. Ohjaajan on myös tärkeää tunnistaa omat vahvuutensa ja heikkoutensa vuorovaikutusosaamisessa sekä hallita erilaiset vuorovaikutuksen työkalut ja tiedostaa mistä elementeistä vuorovaikutus rakentuu. (Vänskä ym. 2014, 35.)

### 3.3 Dialoginen kohtaaminen

Asiakkaiden kohtaamiseen liittyy samat ilmiöt kuin kaikkeen inhimilliseen vuorovaikutukseen. Kaikki ihmiset ovat yksilöitä ja myös kaikkien vuorovaikutustapa on yksilöllinen. Tärkeintä kohtaamisessa on asenne, jolla kohtaamiseen saavutaan. Tärkeitä seikkoja kohtaamisessa on se, kuinka olemme tilanteessa läsnä, kuinka näemme toisemme ja annamme tilaa toisillemme. (Mönkkönen 2022, 17–19.)

Dialoginen kohtaaminen käynnistyy usein siten, että osapuolet tuovat aluksi ilmi aikaisemmat kokemuksensa ja niiden myötä muodostuneet käsityksensä asioista. Tämä on hyvin merkittävää ja auttaa osapuolia ymmärryksen lisäämisessä sekä käsiteltävästä aiheesta, että toisistaan. Saadakseen dialogiin lisää syvyyttä, tulisi kuitenkin kiinnittää huomiota ja tuoda julki tunteita ja ajatuksia, jotka syntyvät juuri kyseisessä hetkessä. Näitä kutsutaan tässä ja nyt kokemuksiksi. Nämä kokemukset ovat ainutlaatuisia ja niiden julki tuominen vaatii osapuolilta epävarmuuden sietämistä. Keskustelun etenemistä ei pysty ennakoimaan entisten kokemustensa ja käsitystensä pohjalta ja esiin voi tulla yllättäviäkin uusia asioita. (Alhanen 2024, 53–54.)

Sosiaalipedagogisessa työssä asiakkaan dialoginen kohtaaminen korostuu, sillä vääränlainen kohtaaminen voi tukemisen sijasta tukahduttaa ihmisen kasvua. Kohtaamisen lähtökohtana tulee olla läsnäolo, avoimuus, luottamus, tasavertaisuus sekä molemminpuolinen hyväksyntä ja kunnioitus. Ammattilaisen tulee dialogisessa kohtaamisessa pyrkiä yhteistyössä asiakkaan kanssa ymmärtämään hänen elämäntilannettaan, löytämään hänen mahdollisuuksiaan ja tukea häntä löytämään omat voimavaransa ja tavoitteensa. (Nivala & Ryyänen 2019, 190–191.)

Dialogisia keskusteluja on mahdollista käydä myös etäyhteyden välityksellä, mutta parhaiten se onnistuu yleensä kasvotusten. Tällöin pystymme havainnoimaan ja tulkitsemaan toisten kehonkieltä, joka parantaa keskinäistä ymmärrystä, etenkin jos asiat ovat haastavia tai keskustelijoiden välillä on jännitteitä. Kehonkielen hyödyntäminen auttaa usein myös niissä tilanteissa, kun tuntuu, ettei oikeita sanoja löydy tai ne eivät riitä. Kasvokkain samassa tilassa oleminen korostaa myös tunnetta tasa-arvoisesta yhdessä olemisesta. Dialogin

alussa on hyvä käydä yhdessä läpi, kuinka keskustelijoiden toivotaan toimivan ja luodaan dialogille pelisäännöt, jotka auttavat toimivaan yhteistyöhön. (Alhainen 2024, 57–61.) Myös Mönkkönen (2022) tuo esiin eleiden, äänen, katseiden ja kosketuksen merkityksen dialogisen kohtaamisen luomisessa. Niiden avulla osapuolet peilaavat toinen toisiaan ja keskinäisen yhteyden luominen helpottuu. (Mönkkönen 2022, 112.)

Vaikka dialogin käymiseen ei ole yhtä oikeaa tapaa, eikä sääntöjä, tiettyjen toimintatapojen on koettu tukevan dialogin onnistumista. Dialogisessa keskustelussa tulisi säilyä tavoitteena yhteinen oppiminen koko keskustelun ajan. Tämän tavoitteen lisäksi avainasioita ovat keskusteluun osallistujien tasa-arvoisuuden ja vapauden kunnioittaminen. Alhanen (2024) nostaa dialogiin seitsemän ohjenuoraa, jotka on kuvattu osallistujien oman toiminnan näkökulmasta (kuvio 2). Nämä ohjenuorat ovat: kuuntelu, liittyminen, puhuttelu ja kysyminen, yhteinen kieli, erojen ja jännitteiden työstäminen, piiloon jääneiden etsiminen sekä yhteyksien ja kokonaisuuden hahmottaminen. Ohjenuorat eivät ole yksittäisiä teknisiä temppuja vaan niiden pohjana toimii dialogietiikka. Ne auttavat käynnistämään dialogin sekä säilyttämään keskustelun dialogina sen loppuun saakka. Kaikkien ohjenuorien toteutuminen dialogissa on ihannetila, johon harvoin päästään. Sitä kannattaa kuitenkin tavoitella, että dialogin laatu paranee. (Alhanen 2024, 61–74.)



Kuvio 2 Dialogin seitsemän ohjenuoraa Alhasta (2024, 61–74) mukailleen.

Kuuntelulla tarkoitetaan aktiivista kuuntelua, jossa kaikki keskustelijat saavat puhua rauhassa, toisten kuunnellessa keskeyttämättä puhujaa. Kuuntelijat myös ilmaisevat kehon kielellään esimerkiksi katsomalla suoraan puhujaa, että kuuntelevat tarkkaan toisen puhetta. Tämä auttaa antamaan puhujalle tunteen kuulluksi tulemisesta. Kuuntelija voi kuunnellessaan miettiä mielessä puhujan kertomaa siten, millaisia tuntemuksia puhujan kertoma asia on herättänyt puhujassa ja millaisia tuntemuksia se herättää itsessään kuuntelijana. Dialogiseen kuunteluun liittyykin olennaisena juuri itsensä kuuntelu tilanteessa. Voidaan puhua niin sanotusta kaksikanavaisesta kuuntelusta. (Alhanen 2024, 62–63.)

Liittyminen liittyy olennaisesti edellä avattuun kuuntelemiseen. Liittymisellä tarkoitetaan keskustelun etenemistä siten, että puhuja liittää oman puheensa edellisen puhujan puheeseen. Puhuja avaa omassa puheessaan sitä, mitä

ajatuksia edellinen puhuja on puheellaan hänessä herättänyt. Tämän edellytyksenä on tarkka aktiivinen kuuntelu. Liittyminen antaa keskustelijoille tunteen, että toinen on kuunnellut heitä sekä antaa keskustelijoille mahdollisuuden tarkentaa, että on ymmärtänyt toisen sanoman oikein. Liittyminen auttaa rakentamaan luottamussuhteen keskustelijoiden välille. Se myös antaa keskustelijoille merkityksellisyyden tunteen, joka puolestaan rohkaisee osallistujia avautumaan enemmän kokemuksistaan. (Alhanen 2024, 64–66.)

Puhuttelu ja kysyminen ovat olennaisia osia keskustelun etenemiseen. Keskustelussa voi esittää suoria tai tarkentavia kysymyksiä. Etenkin suorat kysymykset voivat kuitenkin joskus lukkiuttaa tilanteen. Tarkentavien kysymysten tarkoituksena on varmistaa, että osapuolet ymmärtävät asian samalla tavalla. Dialogisessa keskustelussa kysymykset ovat kuitenkin usein keskustelijoiden kertoman sisällä. Voidaan ajatella, että puheenvuoroon sisältyy viesti siitä, mikä on puhujan kokemus asiasta ja samalla haastetaan toiset vastaamaan asiaan omalla kokemuksellaan ja mielipiteellään. (Alhanen 2024, 66–67.)

Yhteisellä kielellä tarkoitetaan laajemmassa merkityksessä sitä, että keskustelussa käytetään kieltä, jota kaikki keskustelijat ymmärtävät. Keskustelun kuluessa tarvittaessa pysähdytään termeihin, jonka merkityksestä kaikki eivät ole varmoja. Yhteinen kieli tarkoittaa dialogissa kuitenkin myös yhteisten uusien termien löytymistä. Voidaan puhua puhe tavan luomisesta, jolla tarkoitetaan usein kielikuvia tai sanoituksia, jotka alkavat keskustelun kuluessa toistua puheissa. Nämä kielikuvat ja sanoitukset syventävät dialogia ja ovat merkki uuden yhteisen ymmärryksen synnystä. (Alhanen 2024, 67–68.)

Erojen ja jännitteiden työstäminen ei tarkoita niiden ratkaisemista ja sen selvittämistä kuka on oikeassa. Tärkeintä on yrittää yhdessä ymmärtää mistä jännitteissä on kyse. Tämä voidaan nähdä merkittävänä oppimiskohtana dialogissa. Työstäminen aloitetaan pysähtymällä asian ääreen ja tuomalla julki tunne, että keskustelijoilla on erilainen käsitys asiasta. Eroista ja jännitteistä tulee keskustella avoimesti, esittäen tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä ja pyytäen keskustelijoita kertomaan tarkemmin omasta näkemyksestään ja siihen vaikuttavista kokemuksista. Tämä tarjoaa keskustelijoille eroavien näkökulmien

kuuntelemisen myötä erinomaisen mahdollisuuden oppia uutta. (Alhanen 2024, 69–70.)

Piiloon jääneiden etsimisellä tarkoitetaan sitä, että aktiivisesti pidetään huolta, että kaikki keskustelun osapuolet saavat tuoda julki kantansa ja omat kokemuksensa. Usein keskustelun suunta voi määräytyä sen mukaan, mistä se on käynnistynyt ja tärkeitä näkökulmia sekä kokemuksia voi jäädä tällöin keskustelun ulkopuolelle. Saadakseen laajempi ja syvempi ymmärrys on syytä jossain vaiheessa keskustelua kysyä, onko jotain tärkeää jäänyt vielä keskustelun ulkopuolelle. (Alhanen 2024, 71.)

Yhteyksien ja kokonaisuuden hahmottaminen voidaan tehdä konkreettisesti siten, että tehdään yhteenveto siitä mistä keskustelijat ovat olleet yhtä mieltä ja missä mielipiteet ovat olleet eroavia. Tämä konkretisoi keskustelijoille sitä, mitä dialogissa on ymmärretty itse asiasta, sekä myös itsestä ja toisista keskustelijoista. Täten hahmottuu myös eri näkemysten ja kokemusten välinen suhde toisiinsa ja dialogista pystytään muodostamaan laajempi kokonaiskuva. (Alhanen 2024, 72.)

## **4 Aiempia opinnäytetöitä**

Smolander ja Suvenkari (2020) ovat selvittäneet opinnäytetyössään, miten dialogisuus ja perheterapeuttisuus näyttäytyvät asiakkaan ja ohjaajien kokemuksena perhekuntoutuksessa. Opinnäytetyö on toteutettu laadullisena tutkimuksena teemahaastatteluina ja Webropol-kyselyllä. Asiakkaista he haastattelivat kuutta ja ohjaajilta he keräsivät tietoa Webropol-kyselyn avulla. He saivat vastauksen kymmeneltä ohjaajalta. Dialogisuutta he olivat avanneet asiakkaille viidellä alakäsitteellä: vapaus ilmaista itseään, empaattinen kuunteleminen, kunnioittaminen, keskinäinen luottamus ja kohtaaminen vertaisena. Alakäsitteillä he varmistivat, että kaikki tutkimukseen osallistuvat ymmärtävät dialogisuuden käsitteen samalla tavalla. Ohjaajille ei avattu dialogisuutta alakäsitteillä. Tulokset olivat melko yhdensuuntaisia sekä asiakkailta, että ohjaajilta. Dialogisuus näkyi ohjaajien ja asiakkaiden mielestä hyvin työskentelyssä. Ohjaajat nostivat dialogisuuden merkitykselliseksi, etenkin

luottamussuhteen syntymisessä ja tasavertaisuudessa asiakkaiden kanssa. Ohjaajat kokivat dialogisinen työotteen olevan merkittävä tekijä perhekuntoutuksen onnistumiselle. Asiakkaat kokivat dialogisuuden toteutuneen alakäsitteiden mukaan melko hyvin, osa vastaajista koki kuitenkin, ettei empaattinen kohtaaminen ja kohtaaminen vertaisena toteutunut. (Smolander & Suvikari 2020, 27, 28, 35, 36, 46.)

Thil (2020) on tutkinut opinnäytetyössään, miten dialogisuus ilmenee lastensuojelun organisaatiossa. Organisaatiolla tarkoitetaan asiakas näkökulmaa, henkilöstöä, johtamista ja työnantajan edustajia. Tutkimus on toteutettu Pienkoti Aura Oy:n hallinnoimissa kolmessa pienkodissa laadullisen tutkimuksena. Toteutus muotona on ollut pienryhmädialogit henkilökunnalle ja johtoryhmälle. Tarkemmat tutkimustehtävät ovat olleet: ”Miten dialogisuus ilmenee asiakastyössä?”, Miten dialogisuus ilmenee työyhteisössä tai työntekijöiden välisissä vuorovaikutussuhteissa?”, Miten organisaation työnantajan edustajat ilmentävät dialogisuutta?” ja Miten dialoginen johtaminen ilmenee organisaatiossa?”. Tutkimukseen on osallistunut 26 henkilöä. Tulosten mukaan dialogisuutta on ilmennyt kaikilla organisaation tasoilla. Asiakastyössä dialogisuus ilmenee yhteyden luomisena, aitona läsnäolona ja luottamussuhteen rakentamisena. Työyhteisö tasolla dialogisuus näkyy reflektiona, vastuullisuutena, työyhteisötaitoina, työyhteisörakenteina, yksilöllisyytenä ja luottamuksena. Dialoginen johtaminen on puolestaan osallistavaa johtamista, osaamisen johtamista, läsnä olemista, reflektioon aktivoimista, yksilöllisyyttä, itsetuntemusta ja ymmärtämistä. Työnantaja tasolla dialogisuus ilmenee osaamisen ja kohtaamisen rakenteiden mahdollistamisena, osallistumisena ja osallistamisena, dialogisten edellytysten luomisena ja esimerkillisyytenä. Tulokset toimivat Thilin mukaan ponnahduslautana organisaation dialogisuuden kehittämiseksi, tässä auttaa dialogisuuden aukikirjoittaminen tutkimuksen aikana. Thil nostaa kuitenkin esiin, että organisaatiossa dialogisuutta on jo melko hyvin joka tasolla. Thil 2020, 31, 33, 34, 42, 56.)

Parkkila (2023) tutki pro gradututkimuksessaan lasten sijaishuollon työntekijöiden ja sosiaalityöntekijän yhteistyötä ja vuorovaikutusta. Tutkimus toteutettiin laadullisena aineistolähtöisenä tutkimuksena. Tutkimukseen haastateltiin viittä sijaishuollon työntekijää eri puolilta Suomea. Tutkimuksen analyysin yhdeksi merkittäväksi tulokseksi nousi dialogisen vuorovaikutuksen tärkeys

ammattilaisten välillä. Tutkimuksessa korostetaan sosiaalialan ammattilaisen vuorovaikutusosaamista, etenkin moniammatillisessa yhteistyössä. Tutkimuksen johtopäätöksissä todetaan ammattilaisten välillä toteutuvan dialogisen vuorovaikutuksen olevan olennainen seikka, niin vaikuttavan vuorovaikutuksen kuin laadukkaan sijaishuollon toteutumisen kannalta. Lapsen edun katsotaan toteutuvan parhaiten, kun hänen lähellään olevien ammattilaisten välillä vallitsee toimiva dialoginen vuorovaikutus. Tutkimuksessa korostetaan myös molempien ammattilaisten ja lapsen välisen dialogisen vuorovaikutuksen tärkeyttä. Dialogisuus katsotaan tässä yhteistyössä parhaillaan olevan tila, jossa opitaan yhdessä ja valta- ja asiantuntijarooleista on luovuttu. (Parkkila 2023, 10,48,49,50.)

## **5 Opinnäytetyön tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset**

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tutkia ja koota tietoa dialogisuuden merkityksestä sosionomin työssä, erilaisilla työkentillä. Tavoitteeni on koota tietoa dialogisuuden ilmenemismuodoista ja siitä hyötymisestä asiakastyössä sosiaalialalla työskenteleville. Tarkoitukseni on tutkia aiheesta aiemmin tehtyjä opinnäytetöitä.

Tutkimuskysymykseni ovat

1. Miten dialogisuus ja dialoginen kohtaaminen ilmenevät sosionomin erilaisilla työkentillä?
2. Miten asiakas ja ammattilainen hyötyvät dialogisuudesta ja dialogisesta kohtamisesta?

## **6 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat ja toteutus**

### **6.1 Laadullinen opinnäytetyö**

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena ei ole löytää luotettavaa tietoa jonkin ilmiön esiintyvyydestä, vaan siinä tavoitellaan ilmiölle erilaisia tarkastelunäkökulmia.

Tästä syystä laadullisessa tutkimuksessa tulee painottaa erityisesti aineiston hakuun ja laatuun, että ilmiöstä saadaan erilaisia näkökulmia tarkasteltavaksi. (Juuti & Puusa 2020a, 14.)

Laadullinen tutkimus perustuu ihmisten omakohtaisten kokemusten ja näkemysten käsittelyyn. Tutkimuksessa on otettava tarkasteltavaksi, kuinka teorian tieto, käytäntö ja empiria yhdistyvät. Teoria perustuu yleisiin periaatteisiin, kun taas käytäntöön kuuluu kirjatun tiedon lisäksi paljon tilanneriippuvaista, hiljaista, kirjoittamatonta tietoa. Kerätyn tiedon lisäksi täytyy tarkastella myös prosesseja, jotka liittyvät tiedon tulkintaan ja ymmärrykseen. Tutkijan on tärkeää pohtia omia ennakkokäsityksiään ja näkemyksiään suhteessa siihen, kuinka ne vaikuttavat hänen tekemiinsä havaintoihin. Laadulliseen tutkimukseen vaikuttaa olennaisesti myös se, että ihmiset kokevat ja ymmärtävät kokemansa subjektiivisesti. (Juuti & Puusa 2020b, 59–60.) Laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruuta tehdään yleisimmin haastattelujen, kyselyjen, havainnoinnin ja tekstitiedostojen avulla. Tutkijan on tärkeää pohtia huolellisesti tutkivaan ilmiöön peilaten mikä on tarkoituksenmukaisin aineistonkeruumenetelmä. Eri menetelmiä voidaan käyttää myös rinnakkain. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83.)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusasetelma on avoin ja joustava. Tämä perustuu siihen, että tutkimusprosessi etenee hermeneuttisessa kehässä. Tutkijalla on esiymmärrys tutkittavasta ilmiöstä, joka syvenee kirjallisuutta tutkiessa sekä aineistonkeruuvaiheessa. Tällöin tutkimus voi rajautua tarkemmin tai sen tavoitteet muuttua alkuperäisistä tavoitteista. (Puusa & Juuti 2020, 80.)

Valitsin laadullisen tutkimusmenetelmän opinnäytetyöhöni koska se perustuu ihmisten subjektiivisiin kokemuksiin dialogisuudesta ja sen hyödyllisyydestä sosionomin työssä. Aiheesta on tehty viime vuosina useita opinnäytetöitä kohdennettuna tietyille työkentille, esimerkiksi koulun sosiaalityöhön ja lastensuojeluun. Tarkoitukseni on tutkia ja yhdistellä näistä aiemmin tehdyistä opinnäytetöistä uutta tietoa. Laadullisen tutkimusmenetelmän avulla tutkimuskysymykset voivat tarkentuvat tutkimuksen edetessä.

## 6.2 Kirjallisuuskatsaus

Kirjallisuuskatsaus voidaan nähdä metodina ja tutkimusmenetelmänä, jossa tutkitaan aiemmin tehtyjä tutkimuksia. Tavoitteena on koota näitä tutkimuksia yhteen ja luoda näin uutta tutkimustietoa. Kirjallisuuskatsaus ei ole lyhyt yhteenveto materiaaleista, vaikka termistä ”katsaus” voisi niin päätellä, vaan siihen kuuluu olennaisena osana analyysisyys, uudelleen arviointi ja kriittisyys. Kirjallisuuskatsaus voidaan jakaa kolmeen tyyppiin, jotka ovat kuvaileva kirjallisuuskatsaus, systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja meta-analyysi. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus, jota voidaan kutsua myös traditionaaliseksi kirjallisuuskatsaukseksi, on näistä vapaamuotoisin. Käytetty materiaali voi olla hyvin laaja, eikä siihen tai materiaalien valikointiin liity niin tarkkoja sääntöjä. Vaikka kuvaileva kirjallisuuskatsaus on toisia alatyyppejä vapaamuotoisempi, sen avulla voidaan kuitenkin kuvata ilmiö hyvin laajasti. (Salminen 2011, 4–6.)

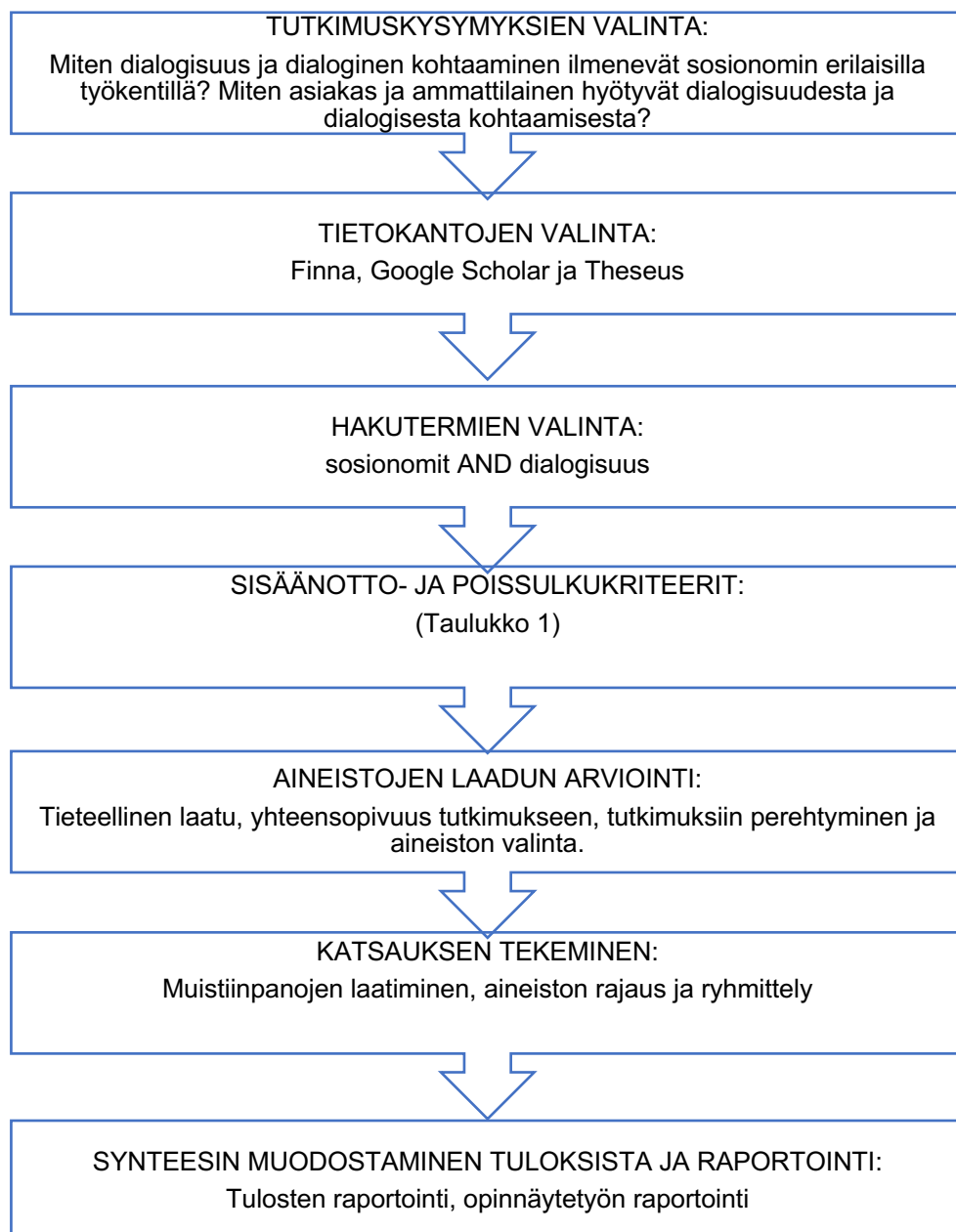
Hieblin (2020) mukaan kirjallisuutta ja tutkimuksia, joita ei ole vertaisarvioitu voidaan kutsua harmaaksi kirjallisuudeksi. Harmaata kirjallisuutta ovat eri tutkimusorganisaatioiden (esimerkiksi Sitra), julkisyhteisöjen (esimerkiksi Terveystieteiden- ja hyvinvoinninlaitos) ja asiantuntijaorganisaatioiden (esimerkiksi eri alojen liitot) selvitykset, tutkimukset ja raportit. Myös erilaiset vertaisarvioimattomat konferenssijulkaisut ja -tiivistelmät sekä tieteelliset posterit ovat harmaata aineistoa. Osa aineistosta on arvioituja tutkimukseen perustuvia aineistoja, esimerkiksi opinnäytetyöt, väitöskirjat ja pro gradut. (Vilka 2023, 33–34.)

Valitsin opinnäytetyöhöni kuvailevan kirjallisuuskatsauksen, koska tarkoitukseni on käyttää harmaata kirjallisuutta eli aiheesta aiemmin tehtyjä opinnäytetöitä. Aineiston rajaamiseen täten vaikutti se, että koen kyseisen aineiston kohdistuvan selkeimmin juuri sosionomin käytännön työhön ja vastaavan tutkimuskysymyksiini. Kirjallisuuskatsauksen prosessi tuo tutkimukseen järjestelmällisyyttä, joka puolestaan lisää sen luotettavuutta.

### **6.3 Kirjallisuuskatsauksen prosessi**

Seitsenvaiheisen prosessin ensimmäisessä vaiheessa asetetaan tutkimuskysymys. Kirjallisuuskatsauksen Toisessa vaiheessa valitaan tietokannat, joita käytetään aineiston haussa. Kolmannessa vaiheessa valitaan

hakutermit, joilla aineistoa haetaan. Termit kannattaa valita erittäin huolellisesti, että saataisiin aineistoa, joka vastaa mahdollisimman hyvin tutkimuskysymykseen. Neljäs ja viides vaihe ovat hakutulosten seulontaa. Aluksi karsitaan aineistoa käytännön seulalla, esimerkiksi minkä kielistä ja millä aikavälillä julkaistua aineistoa halutaan. Seuraavaksi arvioidaan aineiston laatua ja valitaan mahdollisimman laadukas aineisto. Kuudes vaihe on standardien mukaisen katsauksen laatiminen. Viimeisessä vaiheessa tulokset syntetisoidaan. Vaiheeseen kuuluu useita toimenpiteitä ja syntetisointi voidaan tehdä usealla eri menetelmällä. (Salminen 2011, 10.) Aineiston keruussa käytin systemaattista lähestymistapaa. Noudatan Finkin (2005) seitsenvaiheista mallia. (Kuvio 3).



Kuvio 3. Kirjallisuuskatsaus vaiheittain Finkin (2005) mallia mukailleen.

Kirjallisuuskatsaukseen aineiston valinnassa kannattaa peilata ensimmäiseksi aineistoa omaan tutkimuskysymykseensä. On pohdittava, millainen aineisto vastaa siihen parhaiten ja samalla auttaa kohti kirjallisuuskatsaukselle asetettuja tavoitteita. Esimerkiksi, jos kiinnostuksen kohteena on ilmiön tulevaisuus ja se mihin ollaan menossa, kannattaa tutkia erilaisia konferenssijulkaisuja. Jos taas kiinnostuksen kohde on se, mitä tutkinnoista valmistuneet ovat tutkineet tietyn ilmiön ympäriltä, pro gradut voivat olla oikeanlaista aineistoa. (Vilka 2023, 34.)

Kirjallisuuskatsauksen aineiston haussa kannattaa miettiä tarkkaan hakukriteerejä ja niiden laajuutta. Liian suppeat kriteerit voivat johtaa siihen, että tutkimuksen kannalta olennaiset tutkimuksen jäävät löytymättä ja liian laajoilla kriteereillä aineiston yhdistäminen ja vertaaminen voi olla haastavaa. Laaditut mukaanotto- ja poissulkukriteerit tarkentavat hakua ja ne voivat helpottaa esimerkiksi aineiston rajaamisessa tiettyyn aikaväliin. (Valkeapää 2016, 58.)

Laadin tiedonhakuun sisäänotto- ja poissulkukriteerit (taulukko 1). Tämä helpottaa olennaisesti sopivan aineiston löytymistä. Haluan käyttää mahdollisimman tuoreita aineistoja, joten rajasin ne vuonna 2020 tai sen jälkeen julkaisuihin aineistoihin. Julkaisukieleksi valitsin suomen kielen perustuen omaan kielitaitooni. Aineiston tyyppiä rajasin sosionomin työhön liittyvät opinnäytetyöt, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiini.

Sisäänottokriteerit	Poissulkukriteerit
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aineisto on opinnäytetyö</li> <li>• Vastaa tutkimuskysymyksiin</li> <li>• Julkaisukielenä suomi</li> <li>• Julkaistu vuonna 2020 tai sen jälkeen</li> <li>• Ilmainen materiaali</li> <li>• Käsittelee dialogisuutta</li> <li>• Käsittelee sosionomin työtä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aineisto on jokin muu kuin opinnäytetyö</li> <li>• Ei vastaa tutkimuskysymyksiin</li> <li>• Julkaisukielenä jokin muu kuin suomi</li> <li>• Julkaistu ennen vuotta 2020</li> <li>• Maksullinen materiaali</li> <li>• Ei käsittele dialogisuutta</li> <li>• Ei käsittele sosionomin työtä</li> </ul>

Taulukko 1. Sisäänotto- ja poissulkukriteerit käytettävälle aineistolle.

Aineistojen hakua aloitettaessa on tärkeää miettiä, millaista tietoa aiheesta halutaan saada. Tutkimukseen valittu tutkimusaihe tai tutkimuskysymys eivät useinkaan sovellu sellaisinaan tiedonhakuun. Täytyy pohtia, mitkä käsitteet ovat olennaisimpia haun kannalta ja kuinka monta niitä halutaan valita. Hakulausekkeen aihekokonaisuudet olisi hyvä rajata neljään eri kokonaisuuteen. Hakusanojen yhdistelyyn haun yhteydessä kannattaa hyödyntää Boolean operaattoreita. Näitä operaattoreita on pääasiassa kolme AND, OR ja NOT. AND-operaattoria käytetään silloin kun halutaan yhdistää hakukokonaisuuksia, OR-operaattorilla ilmaistaan vaihtoehtoisia sanoja ja NOT-operaattorilla voi sulkea hakukokonaisuuksista jotain pois. (Lehtiö & Johansson 2016, 36–39.)

Perushakulausekkeen muodostumisen jälkeen valitaan tietokannat, joista aineistoa lähdetään hakemaan. Tähän valintaan vaikuttaa aihe, jota haetaan ja haettavan aineiston laatu. On tärkeää hakea aineistoa useammasta tietokannasta, että saadaan mahdollisimman kattava aineisto. (Lehtiö & Johansson 2016, 42.)

Kirjallisuuskatsauksen aineistonhaun aloitin hakusanojen valinnalla. Hyödynsin sanojen haussa Fintoai-palvelua. Syötin palveluun tutkimuskysymyksen ja valitsin saamistani tuloksista hakusanoiksi: ”sosionomit and sosiaalityö OR dialogisuus AND vuorovaikutus”. Koska haluan tutkia aiemmin tehtyjä opinnäytetöitä, valitsin tiedonhakualustoiksi Finnan, Theseuksen ja Google Scholarin, joista kyseistä aineistoa löytyy parhaiten. Valitsemillani hakusanoilla tuloksia tuli eri tiedonhakualustoista useita kymmeniätuhansia. Päädyin rajaamaan hakusanoiksi ”sosionomit AND dialogisuus”. Haun tulokset eri tiedonhakualustoista olen kirjannut taulukkoon 2.

Tiedonhakualusta	Hakusanat	Tulosten määrä	Tarkempaan tarkasteluun käytettävä materiaali	Opinnäytetöiden aineistoksi valittu materiaali
Finna	”sosionomit” AND ”dialogisuus”	35	12	3
Google Scholar	”sosionomit” AND ”dialogisuus”	2230	52	2

Theseus	"sosionomit" AND "dialogisuus"	104	39	4
---------	-----------------------------------	-----	----	---

Taulukko 2. Aineiston haku eri tiedonhakualustoista.

Lähdin perehtymään aineistoihin ja valitsin tarkempaan tarkasteluun opinnäytetyöt, joissa vastattiin tutkimuskysymyksiini mahdollisimman hyvin. Tiedonhakualustoissa oli samoja aineistoja, joten pystyin perehtyessäni sulkemaan pois ne, joita olin tarkastellut jo toisessa hakualustassa. Lisäksi karsin hakutuloksista kaikki kirjallisuuskatsaukset sekä toiminnalliset opinnäytetyöt pois. Jätin aineistoista pois myös opinnäytetyöt, jotka käsittelevät dialogisuutta työyhteisön tiimityöskentelyssä, keskittyen asiakaskohtaamisiin. Alkuperäinen suunnitelma oli käyttää rajauksessa aiemmin mainitsemaani elinkaarimallia ja tavoitteena oli valita jokaisesta vaiheesta ainakin yksi aineisto. Lasten ja nuorten kanssa työskentelyyn liittyviä aineistoja löytyi lukuisia. Aikuissosiaalityöstä löytyi yksittäisiä aineistoja, mutta ikäihmisten ja kehitysvammaisten kanssa työskentelyyn liittyviä ei löytynyt yhtään, jotka olisivat täyttäneet aineistolle asettamani laadulliset kriteerit. Lopulta pyrin valitsemaan aineiston mahdollisimman laajalta katsontakannalta.

Varhaiskasvatukseen liittyviä aineistoja valitsin kaksi, joista toisessa on haastateltu varhaiskasvatuksen sosionomeja ja toisessa lasten vanhempia. Lastensuojeluun liittyviä aineistoja valitsin yhden, jossa on haastateltu lastensuojelun erityisyksikössä työskenteleviä ammattilaisia. Yksi aineistoista liittyy lyhytkestoiseen matalankynnyksen ehkäisevään perhepalveluun, jossa on haastateltu palvelussa käyviä nuoria. Koulun sosiaalityöhön liittyviä aineistoja valitsin kaksi, joissa on haastateltu koulukuraattoreja. Toisessa käsitellään oppilaiden huoltajien kohtaamista ja toisessa kuraattorin kohtaamista yläkouluikäisten ja toisella asteella opiskelevien nuorten kanssa. Yksi aineistosta liittyy turvakodissa työskentelyyn ja yksi maahanmuuttajien kanssa työskentelyyn. Maahanmuuttajien kotouttavaa kurssia käsittelevä aineisto poikkeaa toisista aineistoista siinä, että kouluttajat toimivat vuorovaikutustilanteessa dialogin ohjaajina eli fasilitaattoreina. Tässä aineistossa on haastateltu sekä kouluttajia, että kurssille osallistuneita. Lisäksi valitsin aineistooni opinnäytetyön, joka käsittelee sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittämistä, yhdessä kehittämisen valmennukseen osallistuneiden

kokemusten kautta. Valitsin tämän aineiston koska, sosionomien työkenttä on laajenemassa yhä enenevässä määrin erilaiseen kehittämistyöhön ja yhteiskehittäminen pohjautuu vahvasti dialogiseen yhteistyöhön. Käytän aineistosta tässä työssä myöhemmin termiä yhteiskehittäminen. Kaksi valitsemani aineistoista on ylemmän korkeakoulututkinnon opinnäytetöitä ja seitsemän sosionomi (AMK)-opinnäytetöitä. Valitsemani aineistot olen listannut tarkemmin alla olevaan taulukkoon 3.

<b>Kirjallisuuskatsaukseen valikoituneet opinnäytetyöt</b>
Ala-Orvola, M. 2021. Dialogisuus ja omakielisyys yhteiskuntaorientaatiossa : Kokemuksia kotouttavasta kurssista. Opinnäytetyö. Sosiaali- ja terveysala. Sosionomi (AMK). Diakonia-ammattikorkeakoulu.
Anttonen, K. & Hyypiä, S. 2020. Haastattelututkimus yhdessä kehittämisen valmennuksen vaikutuksista. Opinnäytetyö. Sosiaali- ja terveysalan ylempi korkeakoulututkinto. Sosionomi (YAMK). Osallisuuden edistäminen ja sosiaalinen kuntoutus. Diakonia-ammattikorkeakoulu
Kemppi, A. 2023. Totuudella on monet kasvot : Työntekijöiden kokemuksia dialogisuudesta lastensuojelun erityisyksikössä. Opinnäytetyö. Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen (YAMK). Hämeenlinnan korkeakoulukeskus.
Kulmala, E. 2021. Koulukuraattorin kohtaamisosaaminen yläkoulussa ja toisella asteella. Opinnäytetyö. Sosiaali- ja terveysala. Sosionomi (AMK). Seinäjoen Ammattikorkeakoulu.
Käsnänen, K. 2021. Vakauttaminen lähisuhteissaan väkivaltaa kokeneiden kriisiauttamisessa turvakodissa. Opinnäytetyö. Sosionomin tutkinto-ohjelma. Tampereen ammattikorkeakoulu.
Leinonen, E., Lähteenmäki, M. & Soini, V. 2021. Tietoa ja näkemystä : varhaiskasvatuksessa työskentelevän sosionomin osaaminen. Opinnäytetyö. Sosiaaliala. Turku AMK.
Ruponen, E. 2021. Vanhempien näkemyksiä ekososiaalisesta sivistyksestä päiväkodin arjessa. Opinnäytetyö. Sosionomi (AMK). Laurea-ammattikorkeakoulu.
Sirén, E. 2020. Nuorten asiakaskokemuksia Perhepiste Nopean hyvistä käytänteistä. Opinnäytetyö. Sosionomin tutkinto-ohjelma. Tampereen ammattikorkeakoulu.
Taipale, J. 2022. Oppilaan huoltajan dialoginen kohtaaminen koulukuraattorin työssä : Riitasointuja vai resonointia? Opinnäytetyö. Sosiaalialan tutkinto-ohjelma. Sosionomi (AMK). Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Taulukko 3. Kirjallisuuskatsaukseen valikoituneet opinnäytetyöt.

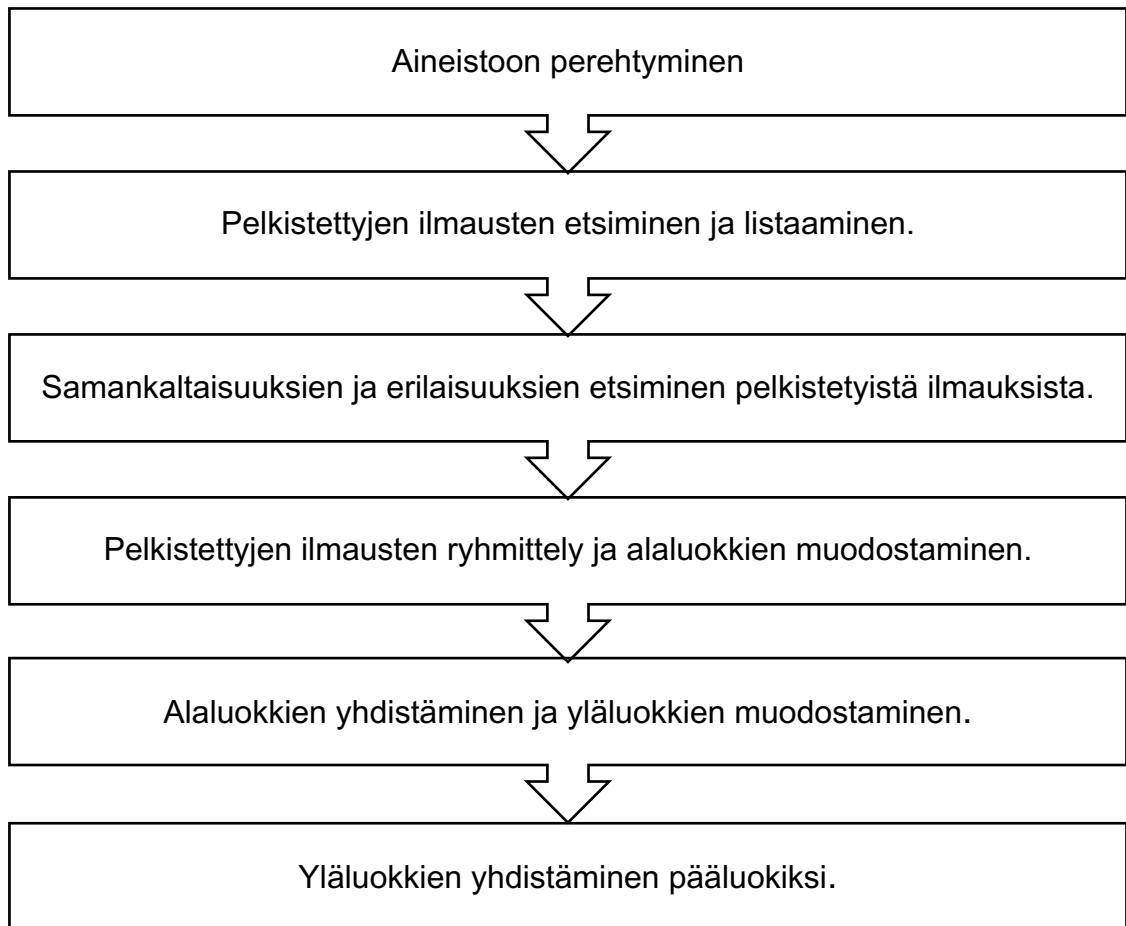
#### **6.4 Aineistolähtöisen sisällönanalyysin prosessi**

Aineiston käsittelymenetelmän valintaan vaikuttaa kerätyn aineiston monipuolisuus ja määrä sekä se millaista tietoa tutkimuksella halutaan tuottaa.

Aineiston käsittely voi edetä esimerkiksi sisällönanalyysiin tai teema-analyysiin. (Kangasniemi & Pölkki 2016, 82–87.)

Sisällönanalyysin tavoitteena on saada tiivistetyssä ja yleisessä muodossa oleva sanallinen kuvaus tutkittavana olevasta ilmiöstä. Aineiston analyysi voidaan jakaa kolmeen osaan: aineiston redusointi, aineiston klusterointi ja abstrahointi. Ennen analyysin aloittamista on määritettävä analyysiyksikkö, tässä ohjaavina seikkoina ovat tutkimustehtävä ja aineiston laatu. Analyysiyksikkönä voidaan käyttää yksittäistä sanaa, lausetta, lausumaa tai ajatuskokonaisuutta. Kun analyysiyksikkö on määritetty, aloitetaan aineiston redusointi eli pelkistäminen. Tässä vaiheessa aineistosta seulotaan tutkimuksen kannalta epäolennainen tieto pois. Alkuperäisdatasta etsitään alkuperäiset ja pelkistetyt ilmaisut, jotka kuvaavat tutkimustehtävää. On huomioitava, että yksittäisestä alkuperäisilmauksesta voi löytyä useita pelkistettyjä ilmauksia. Pelkistetyt ilmaukset yhdistellään omiksi ryhmikseen. Redusointi luo pohjan seuraavalle vaiheelle, klusteroinnille, jossa etsitään samankaltaisia ja toisistaan eroavia käsitteitä, jotka luokitellaan alaluokiksi. Alaluokat nimetään esimerkiksi sisällön ominaisuuden mukaan. Luokittelussa aineisto tiivistyy yksittäisistä sisällöistä yleisempiin käsitteisiin. Saadut alaluokat yhdistetään yläluokiksi ja ne edelleen pääluokiksi. Pääluokat nimetään kuvaamaan tutkimuksessa ilmi tullutta ilmiötä ja nämä yhdistetään asetettuun tutkimuskysymykseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117–125.)

Kolmannessa vaiheessa, abstrahoinnissa erotellaan tutkimuksessa ilmi tulleesta tiedosta olennainen tieto, josta muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Luokkien yhdistelyä jatketaan abstrahoinnissa ja sitä tehdään niin kauan kuin se on aineiston sisällön kannalta mahdollista. Luokkien yhdistelyssä tulee huomioida, että polku alkuperäisdataan säilyy koko ajan. Yhdistelyn avulla saatujen käsitteiden avulla saadaan vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 125–127.) Valitsin kirjallisuuskatsaukseni analyysimenetelmäksi aineistolähtöisen sisällönanalyysin. Olen kuvannut analyysiprosessin etenemistä oheisella kuviolla 2.



Kuvio 4 Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen Milesia ja Hubermania mukailleen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123).

Tutkijan on keskityttävä aineiston analyysivaiheeseen huolellisesti. Se on vaativa vaihe ja sen tekoon löytyy vähän ohjeistusta. Tärkeintä on perehtyä huolellisesti jokaiseen aineistoon erikseen ja pohtia sitä eri näkökulmista. Vasta tämän jälkeen voidaan lähteä vertailemaan aineistoja keskenään ja etsiä niistä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Tutkimuksen tulokinnan luotettavuus pohjautuu huolellisesti tehtyyn analyysivaiheeseen. Analyysivaiheeseen kuuluu sekä osien analysointia että synteysin luomista eri osista. Tavoitteena on saada aikaan kokonaisuus, jolla tuloksia voidaan perustella ja tehdä niistä johtopäätöksiä. (Puusa 2020, 147–148.)

Aloitin analyysin perehtymällä aineistoihin ja etsimään niistä vastauksia tutkimuskysymyksiini. Seuraavaksi loin Word-tiedoston, johon kokosin valitsemieni opinnäytetöiden tulokset. Etsin tuloksista alkuperäisiä ilmauksia tutkimuskysymyksiini ja korostin ne eri väreillä kysymyksen mukaan. Siirsin alkuperäisilmaukset erilliselle Word-tiedostolle luomaani taulukkoon. Väri

koodasin aineistot, helpottaakseni niiden erottelemista. Tutkimusaineiston sivumääräksi tuli 74 sivua, kun fonttina toimi arial, fonttikokona 14 ja rivivälinä 1. Tämän jälkeen luin valitsemani aineistot uudelleen huolellisesti läpi ja tarkensin vielä pelkistettyjä ilmauksia peilaamalla niitä tutkimuskysymyksiini. Aloitin alkuperäisilmausten redusoinnin eli pelkistämisen. Etsin pelkistetyistä ilmauksista samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia eri aineistojen välillä ja ryhmittelin ne. Seuraavaksi aloitin saamistani ryhmistä alaluokkien muodostamisen. Taulukossa 2 on esimerkki alkuperäisilmausten redusoinnista ja alaluokkien muodostamisesta.

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
"Tärkeintä on, että kunnioittaa toisen mielipidettä ja kuuntelee aidosti toista ja antaa tilaa kaikille, ettei jyrää omilla mielipiteillään tai puhu epäkunnioittavasti toisia kohtaan. Se tila pysyy sellaisenaan turvallisena, ja se voi mahdollistaa sellaisen hyvän dialogin." (Ala-Orvola 2021, 32.)	kunnioittaa toisen mielipidettä  kuuntelee aidosti antaa tilaa kaikille  ei jyrää omilla mielipiteillä  ei puhu epäkunnioittavasti	Kunnioittaminen ja arvostus  Kuunteleminen  Vuorovaikutus
"Tilanteisiin ei aina välttämättä heti löydy suoria ratkaisuja mutta kun osaa kysyä oikeita kysymyksiä ja saa niihin vastauksia, vuorovaikutus on hyvää ja dialogista." (Taipale 2022, 22).	ei löydy suoria ratkaisuja  kysyy oikeita kysymyksiä	Kysymysten esittäminen
"Dialogisuus ymmärrettiin vuorovaikutukseksi, jonka laatu on jollain tavalla syvempää kuin tavallinen keskustelu toisen kanssa" (Kemppi 2023, 30).	vuorovaikutuksen laatu on syvempää kuin tavallinen keskustelu	Vuorovaikutus
"Täällä niinku hyvinkin otetaan vastaan se tieto, eikä täällä kukaan arvostelee tai tuomitse mitään." (Sirén 2020, 31).	otetaan tieto vastaan  ei arvostella tai tuomita	Kunnioittaminen ja arvostus

Taulukko 4. Redusointivaiheen ja alaluokkinen muodostamisen esimerkki.

Alaluokkien muodostamisessa tarkastelin toistuvia ilmauksia eri aineistoissa. Sain seitsemän alaluokkaa, joita aloin yhdistellä ja luoda niistä yläluokkia. Liitin saamani alaluokat erilliselle word-tiedostolle luomaani taulukkoon. Luokittelussa

oli hieman haasteita, koska useimmat alaluokat olisivat soveltuneet useampaan yläluokkaan. Käytin luokittelun apuna mind – mapkarttaa ja tulostin alaluokat paperille, josta leikkasin ne erilleen ja yhdistelin niitä konkreettisesti yläluokiksi. Taulukko 5, esimerkki klusterointivaiheesta.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokat	Yläluokat
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuuntelee aidosti toista</li> <li>• Kuunteleminen tärkeää molemmin puolin</li> <li>• Heitä on aidosti kuultu</li> <li>• Rooli kuuntelijana tärkeä</li> </ul>	Kuunteleminen	Vastavuoroinen vuorovaikutus
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunnioitus keskeinen piirre</li> <li>• Ei vähättele kenenkään ajatuksia</li> <li>• Toisen kunnioittaminen on keskeistä</li> <li>• Arvostus ja kunnioitus vahvasti läsnä</li> </ul>	Kunnioitus ja arvostus	Kunnioittaminen

Taulukko 5. Klusterointivaiheen esimerkki.

Koko tutkimusten analysoinnin ajan aineistojen alkuperäisilmaukset kulkivat taustalla mukana. Muodostettuani pitkän pohdinnan ja erilaisten ratkaisujen kokeilemisen jälkeen kolme yläluokkaa yhdistin ne yhdeksi pääluokaksi (taulukko 6).

Alaluokat	Yläluokat	Pääluokat
Kunnioitus ja arvostus	Kunnioittaminen	Dialoginen kohtaaminen
Tasa-arvoisuus		
Yhteistoiminta	Ymmärryksen laajentuminen	
Oppiminen		
Vuorovaikutus	Vastavuoroinen vuorovaikutus	
Kuunteleminen		
Kysymysten esittäminen		

Taulukko 6. Alaluokkien yhdistäminen yläluokkiin, joista pääluokaksi.

Alaluokiksi tulivat: kunnioitus ja arvostus, tasa-arvoisuus, yhteistoiminta, oppiminen, vuorovaikutus, kuunteleminen ja kysymysten esittäminen. Yläluokkia ovat kunnioittaminen, ymmärryksen laajentuminen ja vastavuoroinen vuorovaikutus. Näistä muodostui pääluokaksi dialoginen kohtaaminen. Pääluokka vastaa hyvin tutkimuskysymykseeni.

## **7 Tulokset**

### **7.1 Dialogisen kohtaamisen ilmeneminen sosionomin työkentillä**

Opinnäytetyössä käyttämäni aineistot käsittelivät dialogisuutta erilaisilla sosionomin työkentillä. Aineistoista kaksi käsitteli ryhmätilanteita. Näitä olivat maahanmuuttajien kotouttavaa kurssia (Ala-Orvola 2021), sekä sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittämistä, yhdessä kehittämisen valmennukseen osallistuneiden kokemuksia (Anttonen & Hyypiä 2020) koskevat aineistot. Yksilötyöskentelyyn liittyivät aineistot, joissa käsiteltiin nuorten kohtaamista lastensuojelun erityisyksikössä (Kemppi 2023), koulukuraattorin työssä sekä nuorten (Kulmala 2021), että huoltajien kohtaamisessa (Taipale 2022). Lisäksi aineisto sisälsi sosionomin asiakastyötä turvakoti työskentelyssä (Käsnänen 2021), varhaiskasvatuksessa (Leinonen, Lähteenmäki & Soini 2021) ja (Ruponen 2021) sekä nuorten kohtaamista lyhytkestoisessa ehkäisevässä perhepalvelussa (Sirén 2020).

Työkentästä riippumatta lähes kaikissa aineistoissa nousi esille, kuinka tärkeää kunnioitus ja arvostus ovat asiakkaan dialogisessa kohtaamisessa. Se sisältää sekä keskustelukumppanin, että toisen mielipiteiden ja näkemysten kunnioituksen ja arvostuksen. (Ala-Orvola 2021, 30–33; Anttonen & Hyypiä 2020, 23; Kemppi 2023, 31, 35–36; Kulmala 2021, 56, 59; Käsnänen 2021, 47; Ruponen 2021 38; Sirén 2020, 31). Kemppi (2023) avaa kunnioituksen ilmenemistä lastensuojelun erityisyksikössä seuraavalla tavalla:

”Kunnioittaminen ilmeni toisen arvostamisena ja rehellisyytenä, dialogissa ei ole salaisuuksia” (Kemppi 2023,31).

Taipale (2022) nostaa koulukuraattorin työssä huoltajien kanssa tapahtuvassa vuorovaikutuksessa tasa-arvoisuuden tunteen keskustelijoiden välillä olevan merkittävä tekijä onnistuneen dialogin luomisessa. Ammatilaisen on tärkeää myös viestittää keskustelun toiselle osapuolelle, että olemme yhtä arvokkaita. (Taipale 2022, 22–23). Maahanmuuttajien kotouttavalla kurssilla keskustelijoiden tasa-arvoisuus nousi sekä kouluttajien, että osallistujien mielestä yhdeksi tärkeimmäksi dialogisuuden kulmakiveksi (Ala-Orvola 2021, 29–30, 32–33).

”Dialogi on tasavertainen tapa rakentaa keskustelua” (Ala-Orvola 2021, 32).

Anttonen & Hyypiä (2020, 23) kuvaavat vuorovaikutukseen osallistuvien ja heidän mielipiteidensä tasa-arvoisuuden olevan pohjana yhteiskehittämislle. Varhaiskasvatuksessa työskennellessä, huoltajat pitävät tasa-arvoista kohtaamista ammatilaisen kanssa tärkeänä yhteisen hyvinvoinnin edistämisen kannalta (Ruponen 2021, 27).

Maahanmuuttajien kotouttavaa kurssia, varhaiskasvatusta ja koulukuraattorin työskentelyä huoltajien kanssa koskevissa tuloksissa nousi esiin sujuva yhteistoiminta dialogisuuden edellytyksenä. Yhteistoiminnan lähtökohdan voidaan katsoa olevan se, ettei ammattilainen anna valmiita ratkaisuja käsiteltäviin asioihin, vaan niitä pohditaan yhdessä. Näin kaikki dialogin osapuolet voivat oppia uutta. Ammatilainen voi myös tukea asiakasta löytämään ratkaisun itse yhteisen keskustelun avulla. (Ala-Orvola 2021, 28–29, 33; Ruponen 2021, 26–27; Taipale 2022, 18, 21–23). Taipale (2022, 18) nostaa lisäksi saman kielen puhumisen oppilaan huoltajan kanssa olevan merkittävää dialogisuuden onnistumisen kannalta.

”Dialogin ei tulekaan pyrkiä yksimielisyyteen, vaan ymmärryksen laajentamiseen toisten kokemuksiä kuuntelemalla ja niistä oppimalla” (Ala-Orvola 2021, 29).

Tulosten mukaan asiakkaiden ja ammattilaisten yhteinen yhteiskehittäminen perustuu toimivaan yhteistoimintaan ja lähtötilanteen tyhjän pöydän tilaan sekä ei-tietämisen tilaan. Jokaisen osallistujan on pystyttävä sietämään tätä tilannetta ja lähdettävä kokeilemaan ennakkoluulottomasti uusia toimintatapoja. Silloin

yhteistoiminta on sujuvaa ja kaikki osapuolet myös oppivat tilanteesta. (Anttonen & Hyypiä 2020, 22–23, 24–25).

Vastavuoroinen vuorovaikutus painottui useammassa aineistossa, riippumatta työkentästä, jossa työskennellään (Ala-Orvola 2021, 29; Kemppi 2023, 29–30, 33; Ruponen 2021, 26, 33, 38; Taipale 2022, 20, 22–23). Varhaiskasvatuksen molemmissa aineistoissa korostettiin vuorovaikutuksen rehellisyyttä ja avoimuutta merkittäväksi tekijäksi kohtaamisessa. Leinonen ym. (2021, 40) nostaa myös vuorovaikutuksen johdonmukaisuuden ja selkokieelisyyden, olevan varhaiskasvatuksessa työskenteleville tärkeässä asemassa.

Keskusteleva opetustapa koettiin hyväksi myös sen vuoksi, että kun opettaja ja oppilas keskustelevat käsiteltävästä asiasta, voivat molemmat oppia. Tässä toteutuu myös ajatus keskustelun vastavuoroisuudesta, dialogista. (Ala-Orvola 2021, 29.)

Kemppi (2023) kuvaa dialogista vuorovaikutusta lastensuojelun erityisyksikössä avoimeksi, suoraksi ja syvempi laatuiseksi keskusteluksi. Vuorovaikutuksessa on otettava aina huomioon kokonaistilanne ja siihen kuuluu sekä sanaton, että sanallinen vuorovaikutus. (Kemppi 2023, 29–32, 34.) Avoimuus ja rehellisyys koetaan tärkeiksi vuorovaikutuksen elementeiksi myös yhteiskehittämisessä (Anttonen & Hyypiä 2020, 22–23), koulukuraattorin työssä nuorten kohtaamisessa (Kulmala 2021, 54), ehkäisevän perhepalvelun toiminnassa (Sirén 2020, 31) sekä koulukuraattorin kohdatessa oppilaiden huoltajia (Taipale 2022, 23–25).

Kulmala (2021) ja Taipale (2020) nostavat esiin, että koulukuraattorin on myös osattava kestää mahdollisia hiljaisia hetkiä osana keskustelua. Nämä hiljaiset hetket voivat olla merkittäviä luottamussuhteen synnyssä. (Kulmala 2021, 55; Taipale 2020, 20.) Kulmala (2021) korostaa myös koulukuraattorin taitoa erilaisten eleiden ja ilmeiden tarkkailussa ja tunnistamisessa osana vuorovaikutusta (Kulmala 2021, 52).

Varhaiskasvatuksessa (Ruponen 2021, 26–27) ja koulukuraattorin työssä (Kulmala 2021, 58) vaaditaan lisäksi havainnointikykyä asiakkaan tunnetilojen suhteen sekä ymmärrystä asiakkaiden yksilöllisyydestä, osatakseen ottaa asiat esiin oikealla tavalla. Maahanmuuttajien kotouttavalla kurssilla, turvakodissa

sekä varhaiskasvatuksessa vuorovaikutuksen rauhallisuus, positiivisuus sekä ystävällisyys ovat merkityksellisiä kohtaamistilanteessa (Ala-Orvola 2021, 29; Käsnänen 2021, 34, 48; Leinonen ym. 2021, 40; Ruponen 2021, 27,38).

Tulosten mukaan vuorovaikutukseen kuuluu tärkeänä osana aito läsnäolo tilanteessa. Sen merkitys korostui etenkin koulukuraattorin työssä, turvakodissa työskennellessä sekä varhaiskasvatuksessa (Kulmala 2021, 59; Taipale 2022, 19; Käsnänen 2021, 34, 36; Leinonen ym. 2021, 40, 50; Ruponen 2021, 28). Taipale (2022, 27) kuvaa koulukuraattorin aidon läsnäolon välittävän oppilaan huoltajalle viestin, että hän on nyt tässä ja keskittyy vain tähän tapaamiseen ja kohtaamiseen.

”Haastatteluista tuli ilmi, että kaikki kuraattorit painottivat läsnäoloa ja asian äärellä oloa dialogisen keskustelun kantavana voimana” (Taipale 2022, 19).

Asiakkaalle tulee tulosten perusteella myös antaa tilaa kohtaamisessa. Taipaleen (2022) mukaan koulukuraattorin työssä tilan antaminen oppilaan huoltajalle näkyy siinä, että annetaan hänelle aikaa vastata rauhassa, eikä loukkaannuta, jos hän sulkeutuu, eikä halua kertoa asioistaan (Taipale 2022, 20, 25). Koulukuraattorin työssä ja ehkäisevässä perhepalvelussa työskennellessä nuorelle tilan antaminen ilmenee etenemisenä nuoren ehdoilla. Häntä ei hoputeta tai kiirehditä ja annetaan keskustelun edetä hänen tahtiinsa (Kulmala 2021, 46, 53–55; Sirèn 2020, 36).

”Dialogisessa keskustelussa oppilaan huoltajalle annetaan tilaa vastata rauhassa, annetaan samoin aikaa pohtia vastaustaan ja koulukuraattorin on opittava kestämään hiljaisuutta myös työssään” (Taipale 2022, 20)

Vuorovaikutustilanteeseen dialogisessa kohtaamisessa kuuluu tulosten mukaan kiinteästi aito kuunteleminen. Taipale (2022) kuvaa aitoa kuuntelemista tilanteena, jossa näyttää toiselle, että kuunnellaan, ei puuhata mitään muuta, ei keskeytetä, ei puhuta päälle, annetaan toiselle aikaa vastata, ei vaihdeta puheenaihetta, eikä puhuta itsestään. (Taipale 2022, 19.) Ala-Orvola (2021, 32) tuo ilmi aidon kuuntelemisen olevan edellytys dialogiselle kohtaamiselle maahanmuuttajien kotouttavalla kurssilla. Kempin (2023) mukaan aktiivinen kuuntelu auttaa lastensuojelun erityisyksikössä toista osapuolta saamaan

kuulluksi tulemisen tunteen ja kokemuksen. Hän tuo ilmi myös kuuntelemisen kokonaisvaltaisuuden, johon liittyy myös toisen tunteiden, kokemusten sekä asioiden ilmaisun kuunteleminen. (Kemppi 2023, 30–31.)

”Kirjoitelmista tuli ilmi, että kuunteleminen dialogisuudessa ei ole vain kuuntelua, vaan siihen tarvitaan kuuntelijan aktiivisuutta. Kuuntelemiseen pitää keskittyä niin, että toiset huomaavat sen” (Kemppi 2023, 30.)

Myös Käsnänen (2021) tuo esiin turvakodin asiakkaan sanattomien viestien kuuntelun tärkeänä osana kuuntelemista, niiden perusteella ammattilainen voi päätellä auttaako asiakasta puhuminen kyseisellä hetkellä. Hän tuo ilmi myös sen, kuinka tärkeää on kuunnella kestävästi asiakkaiden järkyttäviäkin kokemuksia ja korostaa hyväksyvää ja empaattista kuuntelua. (Käsnänen 2021, 33–34.) Kulmalan (2021) aineistoista käy ilmi kuuntelun olevan merkittävä tekijä koulukuraattorin työssä, etenkin asiakassuhteen alussa. Kuunteleminen koetaan yhdeksi koulukuraattorin ydinperiaatteista ja toisinaan nuorta auttaa se, että koulukuraattori pelkästään kuuntelee häntä. (Kulmala 2021, 46, 53, 58–59.)

Kuuntelemisen lisäksi ammattilaisen tulee myös osata esittää keskustelua eteenpäin kuljettavia kysymyksiä. Kysymysten esittäminen voi myös auttaa ehkäisevän perhepalvelun nuorta puhumisen aloittamisessa (Sirén 2020, 34). Taipaleen (2022, 21) mukaan koulukuraattorin esittämät kysymykset voivat auttaa oppilaan huoltajaa oivaltamaan asioita itse. Lastensuojelun erityisyksikössä ammattilainen voi tarkentavien kysymysten avulla ilmaista nuorelle olevansa kiinnostunut hänen asiastaan ja haluavansa tietää lisää sekä varmistaa, että on ymmärtänyt asian oikein (Kemppi 2023, 30–31).

Kuuntelemisen aktiivisuuteen liittyy myös kysyminen, jolla kuuntelija osoittaa olevansa kiinnostunut kuulemaan lisää ja toisaalta voi tarkentaa asiaa niin, että ymmärtää asian oikein. Dialogisuudessa kysyminen on luonteva osa vuorovaikutusta. (Kemppi 2023, 30–31.)

## **7.2 Dialogisen kohtaamisen hyödyt**

Tulosten mukaan dialogisuus koulukuraattorin työssä, saa aikaan oppilaan huoltajalle arvostuksen, kuulluksi tulemisen ja tasa-arvoisuuden tunteen. Hän

kokee, että hän ja hänen mielipiteensä ovat arvokkaita ja kaikkien näkemykset ovat saman arvoisia. Kun kuraattori on aidosti läsnä, kuuntelee ja tilanteessa vallitsee tasa-arvoisuus, huoltajan halu kertoa asioistaan kasvaa. (Taipale 2022, 21–22, 27–28). Varhaiskasvatuksessa kohtaamisen ollessa avointa ja arvostavaa, kaikki osapuolet tulevat kuulluksi ja nähdyiksi kohtaamistilanteessa (Ruponen 2021, 26, 38). Kempin (2023) mukaan silloin, kun nuorten kohtaamisessa lastensuojelun erityisyksikössä vallitsee kunnioitus osapuolten välillä, he pääsevät helpommin yhteisymmärrykseen ja tilanteessa on tilaa myös eriäville mielipiteille. Tällöin myös asioiden eteneminen on helpompaa. (Kempin 2023, 31.)

Ehkäisevän perhepalvelun palveluita käyttävän nuoren tullessa arvostetuksi, kuulluksi ja hyväksytyksi omana itsenään, hänen halunsa jatkaa yhteistyötä paranee ja hän saa mahdollisuuden ilmaista itseään (Sirén 2020, 30–31). Maahanmuuttajien kotouttavalla kurssilla vastavuoroinen kunnioitus osapuolten välillä lisää heidän vuorovaikutustaan. Tämä johtaa luottamuksen lisääntymiseen, joka puolestaan luo turvallisen ilmapiirin, jossa asioita uskalletaan ihmetellä yhdessä ääneen ja on helpompi puhua myös henkilökohtaisista kokemuksistaan. (Ala-Orvola 2021, 32–33, 35.)

”Dialogi kannustaa ihmisiä keskustelemaan ja saa ihmiset tuntemaan, että ovat yhdenvertaisia ja tasavertaisia keskenään ja kouluttajan kanssa” (Ala-Orvola 2021, 36).

Vastavuoroisen dialogisen vuorovaikutuksen avulla lastensuojelun erityisyksikössä osapuolten on mahdollista saada syvempi ymmärrys asioista. Päätökset ovat yhdessä suunniteltuja ja ne on helpompi perustella. Dialogisuus auttaa nuoren, hänen huoltajansa ja muun verkoston ymmärryksen lisääntymisessä, täten myös ratkaisut ja päätökset tulevat helpommin ymmärrettäviksi. Vuorovaikutuksen avoimuus lisää osapuolten turvallisuuden tunnetta ja keskusteluilmapiiristä tulee avoin ja puolueeton. Avoimuus ja rehellisyys parantavat myös luottamussuhdetta. (Kempin 2023, 31–33, 36–37.)

Avoin ja ystävällinen vuorovaikutus lisäävät turvallisuuden ja luottamuksen tunnetta myös varhaiskasvatuksessa huoltajien kohtaamisessa. Vastavuoroisella vuorovaikutuksella sekä yhdessä asioita pohtimalla varmistetaan yhteinen

näkemys lapsen asioista ja haastavatkin tilanteet ratkeavat helpommin. (Ruponen 2021, 26–27, 38.)

”Turvallisuuden tunne ja luottamus rakentuu avoimen ja ystävällisen vuorovaikutuksen kautta” (Ruponen 2021, 27).

Turvakodissa painottuu hyväksyvä ja kunnioittava vuorovaikutus. Ammattilaisen ystävällisyys ja rauhallisuus antavat asiakkaalle tunteen, että hän on arvokas ja tulee kuulluksi. Tilanteen sanoittaminen auttaa asiakasta sisäistämään tilannetta ja hänen turvallisuuden tunteensa vahvistuu. Kun vuorovaikutus perustuu yhteistyösuhteeseen ja on turvallista sekä vastavuoroista, asiakkaan voimavarat ja toivo vahvistuvat. (Käsnänen 2021, 33–36, 47–48, 50–51.)

Tulosten mukaan koulukuraattorin antaessa nuorelle tilaa kohtaamisessa, luottamussuhteen ja hyvän ilmapiirin syntyminen on helpompaa. Näin luodaan myös edellytykset syvällisempään keskusteluun, kuin suoraan asiaan menemällä. (Kulmala 2021, 53, 63.) Myös oppilaan huoltajan kohtaamisessa tilan antamisella on suuri merkitys. Asioiden eteneminen helpottuu ja huoltaja oppii tilanteesta, saadessaan itse pohtia ja miettiä tilannetta ja ratkaisuja siihen. (Taipale 2022, 28.)

”Tämä tilan antaminen nähtiin tärkeäksi hyvän ilmapiirin luomisen kannalta, ja näin kohtaaminen sujuu paremmin” (Kulmala 2021, 53).

Maahanmuuttajien kotouttava kurssi perustuu tasavertaiseen vastavuoroiseen dialogiseen keskusteluun. Ryhmäläisten ymmärrys lisääntyy keskustelemalla avoimesti ja kuuntelemalla toisia osallistujia. Keskustelu auttaa ryhmäläisiä myös käsittelemään omia ajatuksiaan. Aktiivisen keskustelun ja ymmärryksen laajenemisen on nähty lisäävän ryhmäläisten oppimishalua ja –motivaatiota. Kun ymmärrys asioista lisääntyy, se mahdollistaa mielipiteiden ja asenteiden muutoksen. (Ala-Orvola 2021, 29–33, 43–45.) Myös yhteiskehittäminen perustuu tasa-arvoiseen vastavuoroiseen dialogiseen kohtaamiseen. Yhteistyössä tapahtuva asioiden kyseenalaistaminen ja uusien toimintatapojen kokeileminen vievät yhteiskehittämistä eteenpäin. Ennakkokäsitysten ja roolien unohtaminen sekä ei-tietämisen tilan hyväksyminen tuo tullessaan enemmän ymmärrystä ja hyväksyntää. Niiden seurauksena osapuolten välille kehittyy turvallisuuden ja

luottamuksen tunne, joka luo kohtaamiseen enemmän tilaa yhteiselle ihmettelylle ja dialogiselle vuorovaikutukselle. Turvallisessa ilmapiirissa osapuolet myös uskaltavat paremmin pyytää apua ja ilmaista omat mielipiteensä ja ajatuksensa. (Anttonen & Hyypiä 2020, 21–25.)

”Tietämättömyyden hyväksyminen toi ymmärrystä ja hyväksyntää osallistujien kesken, mikä loi turvallisuuden ja luottamuksen tunnetta” (Anttonen & Hyypiä 2020, 23).

Koulukuraattorin kohdatessa oppilaiden huoltajia aito ja rehellinen keskustelu antavat huoltajalle selkeyden tilanteesta. Vaikka kohtaamisessa ei aina saavutetakaan täyttä luottamusta, asiat kuitenkin etenevät jaettujen ajatusten ja yhteisen pohdinnan avulla. (Taipale 2022, 23–25.)

Nuoren aktiivinen kuunteleminen lastensuojelun erityisyksikössä antaa hänelle kuulluksi tulemisen tunteen ja kokemuksen. Kuulluksi tuleminen liittyy oleellisesti osallisuuden kokemiseen. (Kemppe 2020, 30.) Ehkäisevän perhepalvelun asiakkaat ovat kokeneet, että heidän ajatuksiaan ja kokemuksiaan on kuunneltu aidosti. Tämä on tuonut heille arvostuksen ja kuulluksi tulemisen tunteen. Kun ammattilainen kuuntelee nuorta aidosti, hänen on helppo tarttua niihin asioihin, joita nuori tuo esille. (Sirén 2020, 30–31.) Koulukuraattorin työssä kuuntelu on ensiarvoisen tärkeää kohtaamisen onnistumisen kannalta (Kulmala 2021, 59). Turvakodissa asiakkaan hyväksyvällä ja empaattisella kuuntelemisella hänelle viestitetään, että hän on arvokas ja ansaitsee apua sekä sitä ettei mikään kokemus ole niin paha, ettei siitä voisi puhua. Asiakas saa hyväksytyksi ja kuulluksi tulemisen tunteen. (Käsnänen 2021, 34–35.)

Asiakkaan empaattisesti virittynyt kuunteleminen antaa työntekijälle vihjeitä siitä, miten keskustelua kannattaa suunnata ja mitkä aiheet ylittävät asiakkaan sen hetkisen sietokyvyn, näin työntekijä varmistaa keskustelun pysyvän turvallisena ja edesauttavana asiakkaan vireystilan asettumista sietoikkunaan (Käsnänen 2021, 47).

Tulosten mukaan kysymysten esittäminen kuuluu oleellisena osana dialogiseen kohtaamiseen koulukuraattorin kohdatessa oppilaiden huoltajia. Tarkentavia kysymyksiä esittämällä molemmat osapuolet voivat tutkiskella tarkemmin puhuttuja asioita. Ne myös auttavat tunteiden sanoittamisessa, jolloin saavutetaan molemminpuolinen ymmärrys toisen tunteista. Oikeat

apukysymykset auttavat oppilaan huoltajaa puhumaan avoimemmin, asioiden oikeilla nimillä. (Taipale 2022, 21–22, 24.) Ehkäisevän perhepalvelun nuoret kokevat ammattilaisen johdatteluvien kysymysten auttavan heitä aloittamaan puhumisen. Ne myös auttavat pysähtymään tilanteeseen ja helpottavat siten vaikeistakin asioista puhumista. (Sirén 2020, 34.) Kempin (2023, 31) mukaan dialogisuuden ja kysymysten avulla lastensuojelussa saadaan enemmän tietoa ja parempi kokonais käsitys tilanteesta.

Ala-Orvolan (2021, 28–29) nostaa kysymysten esittämisen voivan auttaa maahanmuuttajien kotouttavalle kurssille osallistujaa puheen aloittamisessa sekä käynnistää keskustelun, joka auttaa saamaan kaikkien dialogiin osallistuvien mielipiteen esiin.

Lastensuojelun erityisyksikössä dialogisuus auttaa etenkin haastavissa tilanteissa nuoren, perheiden ja muun verkoston kanssa toimiessa, keskustelu on avoimempaa ja asioiden hoito helpottuu. (Kemppi 2023, 30, 36–38.) Myös koulukuraattorin työssä dialogisuus auttaa tilanteissa, joissa osapuolten mielipiteet eroavat toisistaan (Kulmala 2021, 59).

”Hän koki, että dialogisuuden periaatteet ovat avuksi, kun työssä tulee perheiden kanssa vastaan tilanteita, joissa toisen osapuolen mielipiteet ovat aivan erilaisia kuin omat” (Kulmala 2021, 59).

Dialogisuudella on koettu olevan suuri merkitys luottamussuhteen synnyssä asiakastilanteissa. Luottamuksellinen ilmapiiri helpottaa asioiden hoitamista sekä asiakkaan, että ammattilaisen näkökulmasta. Varhaiskasvatuksessa luottamuksellisessa ja kunnioittavassa vuorovaikutusilmapiirissä on helpompi ilmaista tarpeita ja ottaa epäkohtia puheeksi (Leinonen ym. 2021, 48, 50). Luottamus ammattilaisen ja lapsen huoltajan välillä auttaa myös saavuttamaan yhdenvertaisen näkökulman lapsen hyvinvoinnin edistämiseksi (Ruponen 2021, 38). Lastensuojelun erityisyksikössä luottamussuhde auttaa keskustellessa aroista aiheista ja luottamuksellisessa ilmapiirissä on koettu myös päätösten ja toiminnan perustelemisen olevan helpompaa. (Kemppi 2023, 32, 36–37).

”Koen myös, että dialoginen vuorovaikutus on ainoa tapa luoda luottamusta ja ymmärrystä nuoren ja aikuisen välillä” (Kemppi 2023, 32).

Koulukuraattorin työssä luottamuksen avulla nuori uskaltaa helpommin ilmaista asioita, jotka häntä mietityttävät ja vaivaavat (Kulmala 2021, 54). Oppilaiden huoltajien kanssa keskustellessa, luottamus mahdollistaa perusteellisemmän pureutumisen käsiteltäviin asioihin (Taipale 2022, 26). Yhteiskehittämisessä molemminpuolisella luottamus dialogisessa suhteessa voidaan nähdä ymmärryksenä yhteisestä ihmisyydestä ilman rooleja. Tämä luo edellytykset halulle toimia yhteistyössä ja on koko yhteiskehittämisen ydintä. (Anttonen & Hyypiä 2020, 25.)

## **8 Pohdinta**

### **8.1 Johtopäätökset**

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia ja tuottaa tietoa dialogisuuden sekä dialogisen kohtaamisen ilmenemistä sosionomin erilaisilla työkentillä. Lisäksi tavoitteena oli selvittää, miten asiakas ja ammattilainen hyötyvät dialogisuudesta kohtaamistilanteessa. Koska haluttiin ajantasaista ja suoraan käytännöstä nousevaa tietoa, tutkittiin viimeisen neljän vuoden aikana tehtyjä opinnäytetöitä eli harmaata aineistoa. Tarkoituksena oli tutkia dialogisuuden ilmenemistä laajasti sosionomin erilaisilla työkentillä hyödyntäen elinkaarimallia. Valintakriteereitä täyttäviä aineistoja ei kuitenkaan löytynyt ikäihmisten ja kehitysvammaisten parissa työskentelyyn liittyen, vaikka sosionomeja työskentelee runsaasti näillä aloilla. Kaksi valittua aineistoa käsitteli ryhmätilannetta sosionomin työssä. Tulokset ovat hyvin samansuuntaisia verrattuna yksilötyöskentelyyn. Tutkimuksessa saadut tulokset vastasivat sitä, mitä opinnäytetyöllä tavoiteltiin. Tuloksilla saatiin selville dialogisuuden ilmenevän asiakkaan kohtaamisessa kunnioituksena ja arvostamisena, tasa-arvoisuutena, yhteistoimintana, oppimisena, vuorovaikutuksena, kuuntelemisena ja kysymysten esittämisenä. Dialogisuuden hyödyt on avattu hyödyntäen näitä elementtejä. Nämä elementit liittyivät kiinteästi yhteen ja niiden erottelemisen toisistaan oli ajoittain haastavaa.

Johtopäätöksenä voidaan todeta osapuolten välisen kunnioituksen, arvostuksen ja tasa-arvoisuuden olevan erittäin merkittäviä tekijöitä dialogisessa kohtaamisessa. Erityisesti korostettuina nämä tekijät olivat tuloksissa, jotka käsittelivät ryhmätilanteita. Raatikainen ym. (2019) nostaa asiakkaiden kohtaamisessa osapuolten keskinäisen kunnioituksen ja tasa-arvoisuuden olevan ratkaisevia tekijöitä dialogin syntymiselle asiakastyössä (Raatikainen ym. 2019, 129–130). Myös Vehviläinen (2014) korostaa kunnioittamisen olevan merkittävä tekijä asiakkaan ohjaustilanteessa (Vehviläinen 2014, 12). Tuloksista ilmenee kunnioituksesta ja arvostuksesta hyötyvän kohtaamisessa työkentästä riippumatta sekä ammattilainen, että asiakas. Isaacs (2001) nostaa kunnioituksen olevan yksi neljästä dialogitaidosta, joita jokaisen kannattaa harjoitella (Isaacs 2001, 122–143).

Yhteistoiminta ja oppiminen korostuivat vahvasti tuloksissa, jotka koskivat ryhmätilanteita. Molemmissa ryhmätilanteissa dialogisuus nähtiin ratkaisevana tekijänä yhteistoiminnan sujumiselle ja oppimiselle. Raatikainen ym. (2019) mukaan dialoginen ryhmä tuottaa paljon uutta tietoa, jota osallistuja voi myöhemmin peilata omiin tietoihinsa ja käsityksiinsä. (Raatikainen ym. 2019, 131). Maahanmuuttajien kotouttava kurssi poikkeaa muista tutkituista työkentistä, koska siinä vuorovaikutus tapahtuu suuremmassa ryhmässä, jossa kouluttajat toimivat dialogin fasilitaattoreina. Alhasen (2024) mukaan tämän kaltaisessa tilanteessa fasilitaattorin valinta on suositeltavaa ryhmän koon ja haastavien asioiden käsittelyn vuoksi. (Alhanen 2024, 99.)

Toinen ryhmätilanteeseen perustuva työkenttä oli sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittäminen. Kyseiset tulokset poikkesivat toisista tuloksista siinä, että niissä nousivat esiin korostettuina ei-tietämisen tila ja tyhjän pöydän tila. Niiden tiedostaminen ja sietäminen nähtiin olevan edellytys yhteiskehittämisen onnistumiselle. Mönkkönen (2018, 117) nostaa ammattilaisen tietämättömyyden myöntämisen edesauttavan osapuolten välisen tasa-arvoisen luottamussuhteen syntymistä.

Sujuva yhteistoiminta koettiin kuitenkin merkittäväksi tekijäksi myös yksilökohtaamisissa. Mönkkösen (2022) mukaan tavoitteet, jotka on luotu yhteistyössä, sitouttaa osapuolet paremmin niiden saavuttamiseen (Mönkkönen 2022, 162). Yhteistoiminta perustuu tulosten mukaan siihen, ettei tilanteessa

anneta valmiita ratkaisuja, vaan asioista keskustellaan yhdessä. Tätä tukee Raatikainen ym. (2019, 129) määritelmä dialogisesta kohtaamisesta, jossa osapuolten esittämistä asioista sekä merkityksistä keskustellaan ja tavoitellaan yhteistä ymmärrystä, sen sijaan, että ne hyväksyttäisiin tai hyljättäisiin ilman keskustelua.

Tulosten mukaan yhteisen keskustelun avulla saavutettava riittävän yhteisymmärryksen avulla osapuolten ymmärrys laajenee. Tämän nähtiin mahdollistavan mielipiteiden ja asenteiden muutoksen. Alhasen (2024) mukaan dialogissa on vuoropuhelun avulla tarkoituksena parempi ymmärrys. Tavoitteeksi voidaan asettaa osapuolten yhteinen oppiminen, jonka seurauksena osapuolten välinen luottamus ja turvallisuuden tunne lisääntyy. (Alhanen 2024, 25–26.)

Vuorovaikutuksessa merkittäviä tekijöitä olivat tulosten mukaan työkentästä riippumatta sen vastavuoroisuus, avoimuus, rehellisyys ja suoruus. Isaacs (2001) korostaa aitoa, suoraan puhumista tärkeänä osana dialogista vuorovaikutusta, sen opettelu onkin yksi niistä taidoista, joita Isaacsin (2001) mukaan tulisi harjoitella. (Isaacs 2001, 167–182).

Koulukuraattorin työssä korostuivat aito läsnäolo ja tilan antaminen asiakkaalle, sekä hiljaisten hetkien sietäminen. Isaacs (2001) määrittää odottamisen taidon tärkeäksi taidoksi, jota kannattaa harjoittaa. (Isaacs 2001, 144–166.) Myös turvakodissa ja varhaiskasvatuksessa pidettiin ammattilaisen aitoa läsnäoloa merkittävänä tekijänä. Sen koettiin luovan vuorovaikutukselle turvallisen ympäristön. Onnismaa (2021) avaa läsnäolon olevan olennainen tekijä asiakkaan ohjaustilanteessa (Onnismaa 2021, 7). Mönkkösen (2022, 17–19) mukaan juuri se, kuinka osapuolet näkevät toisensa, ovat läsnä ja antavat tilaa toisilleen ovat hyvin merkityksellisessä asemassa kohtaamistilanteessa.

Useammissa tuloksissa vuorovaikutukseen liitettiin asiakkaan eleiden ja ilmeiden tulkitseminen. Alhasen (2024) mukaan kehonkielen ja eleiden havainnointi ja tulkitseminen parantaa parhaimmillaan osapuolten keskinäistä ymmärrystä. (Alhanen 2024, 58–58.) Yhteisen kielen puhuminen vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa nähtiin tuloksissa merkittävänä kohtaamisen onnistumisen kannalta. Alhanen (2024, 67–68) nostaa yhteisen kielen puhumisen yhdeksi dialogisen kohtaamisen seitsemästä ohjanuorasta.

Aito kuunteleminen on tulosten mukaan merkittävä tekijä dialogisessa kohtaamisessa työkentästä riippumatta. Osassa tuloksista sitä pidettiin jopa työn ydinperiaatteena. Kuuntelemisen tulee olla kokonaisvaltaista ja aktiivista, jolloin ammattilainen pystyy paremmin tarttumaan asiakkaan esiin tuomiin asioihin. Tätä tukee Alhasen (2024) yhdeksi dialogin ohjenuoraksi nostama liittyminen, joka mahdollistuu vain aktiivisen kuuntelun kautta (Alhanen 2024, 64–66).

Ammattilaisen aito kuunteleminen yhdistyi tuloksissa myös asiakkaan kuulluksi tulemisen tunteeseen. Tätä tukee myös Alhainen (2024) jonka mukaan toisen osapuolen aktiivinen kuuntelu antaa hänelle kuulluksi tulemisen tunteen (Alhainen 2024, 63). Kuuntelu sisältää puheen kuuntelun lisäksi toisen tunteiden ja kokemusten kuuntelua, samalla tarkkaillen kuinka asiakas ilmaisee asiat. Isaacs (2001) ja Alhanen (2024) pitävät kuuntelun taitoa hyvin merkittävänä osana dialogia (Isaac 2001, 98–121; Alhanen 2024, 63–64). Turvakotityöskentelyä koskevissa tuloksissa tuli ilmi myös hyväksyvä ja empaattinen kuuntelu, jonka avulla asiakkaalle viestitetään hyväksyntää ja asiakas saa tunteen kuulluksi tulemisesta.

Kuuntelun lisäksi kysymysten esittäminen nousi esiin useissa tuloksissa olennaisena osana vuorovaikutusta ja sen sujuvuutta. Tarkentavien kysymysten avulla ammattilainen myös osoittaa asiakkaalle, että on kuunnellut huolellisesti, on halukas kuulemaan lisää asiasta ja voi varmistaa, että on ymmärtänyt esitetyt asiat oikein. Sama ilmenee Alhasen (2024) avatessa tarkentavien kysymysten auttavan osapuolia varmistamaan, että on ymmärtänyt toisen esittämän asiana oikein (Alhanen 2024, 66–67). Ryhmätilanteissa kysymyksillä saadaan lisäksi kaikki osallistumaan keskusteluun.

Dialogisuus ja dialoginen kohtaaminen liittyivät lähes kaikissa aineistoissa luottamukseen ja luottamussuhteeseen. Toisaalta dialogisuus auttaa tulosten luottamussuhteen synnyssä ja toisaalta luottamus on edellytyksenä dialogisen kohtaamisen toteutumiselle. Mönkkösen (2018) mukaan luottamussuhde keskustelijoiden välillä on edellytys dialogisen vuorovaikutuksen onnistumiselle. Luottamussuhde puolestaan mahdollistaa avoimemman keskustelun myös asioista, jotka ovat osapuolille hankalia. (Mönkkönen 2028, 114–118). Luottamussuhteen avulla ammattilaisen ja asiakkaan on helpompi tuoda tarpeita

esille sekä ottaa epäkohtia puheeksi. Luottamus osapuolten välillä helpottaa työskentelyä ja päätösten perusteleva on helpompaa. Ryhmätoiminnassa luottamus osapuolten välillä luo edellytyksen halulle toimia yhdessä ja tekee näin toimivan yhteistyön mahdolliseksi.

Johtopäätöksenä voidaan todeta dialogisuuden ilmenemisessä sosionomin erilaisilla työkentillä paljon yhtäläisyyttä. Useasta työkentästä nousi kuitenkin esille joitakin erityispiirteitä. Kaikissa tuloksissa ammattilaisen ja asiakkaan nähtiin hyötyvän monella eri tavalla dialogisuudesta ja dialogisesta kohtaamisesta.

## **8.2 Luotettavuus ja eettisyys**

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi on monisyistä, eikä siihen ole olemassa suoraviivaista ohjeistusta. Tutkimus arvioidaan kokonaisuutena ja painotus on sisäisessä johdonmukaisuudessa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 163.)

Luotettavuuden arvioinnissa tärkeimmät käsitteet ovat uskottavuus, luotettavuus ja eettisyys. Uskottavuudella tarkoitetaan sitä, kuinka totuudenmukaisina tutkimusta lukevat pitävät tuloksia sekä luottavat siihen, että aineiston keräämisessä ja analysoinnissa on menetelty asianmukaisesti ja huolellisesti. Luotettavuus voidaan avata sillä, kuinka tutkija pystyy uskottavasti vakuuttamaan lukijan omasta ammattitaidostaan. Tutkijan on pystyttävä perustelemaan valitsemansa aineisto ja tutkimusmenetelmät jokaisessa tutkimuksen vaiheessa ja tuotava ilmi myös mahdolliset epäonnistumiset tutkimuksen aikana. Eettisiä periaatteita tutkijan tulee noudattaa koko tutkimuksen ajan. Tutkimus ei saa vaarantaa tutkittavien elämää, vaan pyrkimyksenä tulee olla hyvien asioiden tuottaminen heille. (Juuti & Puusa 2020c, 175.)

Käytettäessä kirjallisuuskatsausta tutkimusmetodina prosessia voidaan kuvata hyvin kurinalaiseksi. Tähän kurinalaisuuteen liittyy kiinteästi tutkimuksen pyrkimys koko prosessin ajan luotettavuuteen, pätevyyteen ja yleistettävyyteen. Prosessin tulee olla myös läpinäkyvä, eli kaikki tutkijan käyttämät vaiheet ja perustelut valinnoille tulee tuoda selkeästi ilmi ja ne ovat tarvittaessa toistettavissa. (Vilkkä 2023, 13.)

Tutkimuksen eettisyys on kiinteästi yhteydessä sen luotettavuus- ja arviointikriteereihin. Tutkimuksen ohjenuorana tulee toimia eettinen sitoutuminen tutkimukseen. Tutkijan tulee toimia puolueettomasti ja objektiivisesti, eivätkä hänen omat mielipiteensä saa vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Tutkimuksen eettisyyteen vaikuttaa huolellisesti valitut tutkimusaihe ja tutkimuskysymykset sekä laadukas raportointi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 149–154.) Aineiston eettisyyteen liittyy aineiston kokoaminen, käsittely, säilytys ja hävittäminen sekä lähdekritiikki (Vilkkä 2023, 115).

Tutkimuseettisen neuvottelukunta on listannut neljä hyvän tieteellisen käytännön periaatetta, jotka ovat luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto. Nämä periaatteet perustuvat eurooppalaiseen tutkimuseettiseen ohjeistukseen. Luotettavuus tarkoittaa laadun varmistamista tieteellisen toiminnan suunnittelussa, menetelmissä, analyyseissä ja voimavarojen käytössä. Rehellisyys pitää sisällään tieteellisen toiminnan suunnitellun, toteutuksen ja arvioinnin sekä avoimen, oikeudenmukaisen ja puolueettoman raportoinnin. Arvostus sisältää tieteellisen toiminnan osapuolten, kollegoiden, yhteiskunnan, ekosysteemien, ympäristön ja kulttuuriperinnon arvostamista. Vastuuta tulee kantaa koko tieteellisestä toiminnasta, alkaen ideasta, ulottuen hallinnointiin, koulutukseen, ohjaukseen, toteutukseen, julkaisemiseen ja vaikutuksiin Tutkijan tulee toimia eettisesti ja vastuullisesti koko tutkimuksen elinkaaren ajan. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 12.)

Huomioin koko tutkimusprosessin ajan luotettavuuden ja eettisyyden. Avasin aineiston valintaperusteet tarkasti. Huolehdin tutkimuksen läpinäkyvyydestä kirjaamalla aineiston analysointipolun vaihe vaiheelta tutkimukseeni. Analyysipolku on tutkimuksessa nähtävissä alkuperäisilmauksista pelkistettyjen ilmausten kautta luokitteluihin ja pääluokkaan saakka. Varmistin tutkimusprosessin aikana analysointipolun oikeudellisuuden värikoodaamalla aineistoja, täten sain säilytettyä yhteyden alkuperäiseen aineistoon. Palasin tutkimuksen aikana useita kertoja alkuperäisiin aineistoihin. Vertasin aineistoani ja saamiani tuloksia asettamiini tutkimuskysymyksiin jokaisessa prosessin vaiheessa. Käytin aineiston käsittelyyn runsaasti aikaa ja huolehdin etteivät omat ennakkokäsitykseni aiheesta vaikuttaneet tutkimuksen tuloksiin.

### **8.3 Opinnäytetyön prosessi ja ammatillinen kasvu**

Opinnäytetyön tekeminen laadullisena tutkimuksena on ollut pitkä prosessi, joka on vaatinut kärsivällisyyttä ja pitkäjännitteisyyttä. Ensimmäiseksi perehdyin laadullisen tutkimuksen eri vaiheisiin huolellisesti, ennen kuin pääsin varsinaisesti aloittamaan opinnäytetyön tekemisen. Lukuisat vaiheet, jotka laadulliseen tutkimukseen kuuluvat avautuivat tarkemmin kuitenkin vasta opinnäytetyötä tehdessäni, kun pystyin peilaamaan niitä käytäntöön.

Teoriapohjan luominen jatkui koko prosessin ajan ja monissa löytämissäni teoksissa oli pohjalla sama lähde ja pyrin aina käyttämään alkuperäistä lähdettä. Olen kehittänyt tiedonhankinnassa ja sisäistänyt teoriapohjan merkityksen suhteessa tutkimustuloksiin. Peilatessani teoriapohjaa tutkimuksessa saamiini tuloksiin, totesin niissä paljon yhteneväisyyttä, joten teoria tuli tutkimuksessani näytettyä yhteneväksi myös käytännön tasolla.

Olen palannut opinnäytetyön prosessin aikana useita kertoja taaksepäin ja aloittanut edellisten vaiheiden tekemisen uudelleen. Aineistoni käsitti yhdeksän opinnäytetyötä ja jo asettamani kriteerit täyttävien opinnäytetöiden löytäminen oli haastavaa. Kun tavoitteenani oli löytää tehtyjä opinnäytetöitä sosionomin erilaisilta työkentiltä, tarkastelin tarkemmin yli 100 opinnäytetyötä.

Luokkien muodostaminen oli prosessissa myös haasteellista, koska aineistoista löytämäni dialogisuuden ilmenemistavat olivat niin lähellä toisiaan ja niiden alkuvaiheessa erottelu ja myöhemmin yhdistäminen oli aikaa vievää. Muutin luokittelua useita kertoja tuloksia tarkemmin tutkiessani.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut minulle hyvin opettavaista ja se on vahvistanut ajatuksiani dialogisuuden sekä dialogisen kohtaamisen merkittävydestä sosionomin asiakastyössä erilaisilla työkentillä.

### **8.4 Hyödynnettävyys ja jatkotutkimusideat**

Koska opinnäytetyön aineistona on käytetty dialogisuudesta aiemmin tehtyjä opinnäytetöitä, mielestäni dialogisuus ja dialoginen kohtaaminen konkretisoituvat

tässä opinnäytetyössä käytännön tasolle. Opinnäytetyötäni voivat hyödyntää niin valmiit sosionomit kuin sosionomiopiskelijatkin pohtiessaan dialogisen kohtaamisen ilmenemistä ja siitä saatavia hyötyjä asiakastyössä.

Aineistoja etsiessäni ja tarkastellessani huomasin, ettei kehitysvammaisten ja ikäihmisten kanssa työskentelyyn liittyviä opinnäytetöitä dialogisesta kohtaamisesta ole tehty. Olen itse työskennellyt molempien asiakasryhmien kanssa aiemmassa ammatissani, ja tiedostan heidän vuorovaikutuksessaan olevan erityispiirteitä, esimerkiksi puhetta tukevat kommunikointivälineet, jotka vaikuttavat vuorovaikutukseen heidän kanssaan. Sosionomeja työskentelee näillä aloilla runsaasti ja mielestäni olisi tärkeää tutkia, kuinka dialogisuus ilmenee heidän kanssaan työskennellessä ja liittyykö siihen jotain eroja verrattuna muihin asiakasryhmiin.

## Lähteet

- Alhanen, K. 2024. Dialogikirja. Helsinki, Into Kustannus.
- Isaacs, W. 2001. Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito: Uraauurtava lähestyminen liike-elämän viestintään. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Juuti, P. & Puusa, A. 2020a. Johdanto. Mitä laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus, 9–20.
- Juuti, P. & Puusa, A. 2020b. Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus, 57–60.
- Juuti, P. & Puusa, A. 2020c. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus, 173–176.
- Kananoja, A. 2017a. Sosiaalityö ammattina. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.). Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 27–32.
- Kananoja, A. 2017b. Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaaalialalla. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.). Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 173–192.
- Kangasniemi, M. & Pölkki, T. 2016. Aineiston käsittely: kirjallisuuskatsauksen ydin. Teoksessa Stolt, M., Axelin, A. & Suhonen, R. (toim.). Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja. Sarja AT3. Turku: Turun yliopisto, 80–93.
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.
- Lehtiö, L & Johansson, E. 2016. Järjestelmällinen tiedonhaku hoitotieteessä. Teoksessa Stolt, M., Axelin, A. & Suhonen, R. (toim.). Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja. Sarja AT3. Turku: Turun yliopisto, 35–55.
- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus.
- Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. 2019. Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus.
- Nivala, E. & Rynnänen, S. 2019. Sosiaalipedagogiikka : Kohti inhimillisempää yhteiskuntaa. Tallinna: Gaudeamus
- Onnismaa, J. 2021. Ohjaus- ja neuvontatyö: aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Turenki: Gaudeamus.
- Parkkila, R. 2023. Sosiaalityöntekijän ja sijaishuollon välinen vuorovaikutus ja yhteistyö sijaishuollon käsityksissä. Jyväskylän yliopisto. Humanistis-yhteiskunnallinen tiedekunta. Sosiaalityö. Pro gradu. <http://urn.fi/Urn:NBN:fi:jyu-202304272741> 7.3.2024.
- Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.). Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.
- Puusa, A. 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus. 145–156.
- Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen olemus. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus, 75–85.

- Raatikainen, E. 2015. Lujita luottamusta : asiakassuhteiden rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Raatikainen, E., Rahikka, A., Saarnio, T. & Vepsä, P. 2019. Ammattina sosionomi. Helsinki: Sanoma Pro.
- Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Opetusjulkaisu 62. Julkisojohtaminen 4. Vaasa: Vaasan yliopisto.  
[https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/7961/isbn\\_978-952-476-349-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/7961/isbn_978-952-476-349-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y) 8.3.2024
- Sarvimäki, P. 2017. Sosiaalihuollon henkilöstö. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.). Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 453–470.
- Smolander, H. & Suvenkari, S. 2020. Perheterapeuttinen näkökulma ja dialogisuus SOS-lapsikylän perhekuntoutuksessa. Savonia Ammattikorkeakoulu. Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala. Opinnäytetyö.  
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202001231529> 7.3.2024.
- Talentia. 2024. Talentilaisten ammatit ja tutkinnot.  
<https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/ammattit-ja-patevyydet/ammattit-ja-tutkinnot/> 30.5.2024.
- Thil, J-P. 2020. Dialogisuuden ilmentymät lastensijaishuollon organisaatiossa – ”Me vaan tehdään näin – mitä me ajatellaan siitä?”. Savonia ammattikorkeakoulu. Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala. Opinnäytetyö – Ylempi ammattikorkeakoulututkinto. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202002192599> 7.3.2024.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023.  
[https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf) 7.9.2024
- Valkeapää, K. 2016. Tutkimusaineiston valinta systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa. Teoksessa Stolt, M., Axelin, A. & Suhonen, R. (toim.). Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja. Sarja AT3. Turku: Turun yliopisto, 56–66.
- Vehviläinen, S. 2014. Ohjaustyön opas - yhteistyössä kohti toimijuutta. Tallinna: Gaudeamus.
- Vilka, H. 2023. Kirjallisuuskatsaus metodina, opinnäytetyön osana ja tekstilajina. Helsinki. Art House.
- Vänskä, K., Laitinen-Väänänen, S., Kettunen, T. & Mäkelä, J. 2014. Onnistuuko ohjaus : sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki. Edita