



Nuppu Koivu

Simuloidut asiakastapaamiset sosiaali- huollon ammattihenkilöiden vuorovai- kutustaitojen vahvistamisen tukena

Osallistujien kokemuksia Taitava-tutkimushankkeesta

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi AMK

Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

23.4.2025

Tiivistelmä

Tekijä:	Nuppu Koivu
Otsikko:	Simuloidut asiakastapaamiset sosiaalihuollon ammattihenkilöiden vuorovaikutustaitojen vahvistamisen tukena – osallistujien kokemuksia Taitava-tutkimushankkeesta
Sivumäärä:	46
Aika:	23.4.2025
Tutkinto:	Sosionomi AMK, sosiaaliala
Tutkinto-ohjelma:	Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Ohjaaja:	Riikka Harju, osa-aikainen lehtori

Sosiaalialan ammatillisessa asiakastyössä vuorovaikutuksella on keskeinen rooli asiakkaan hyvinvoinnin tukemisessa. Tästä huolimatta asiakastyön ytimessä olevat vuorovaikutustaidot ovat jääneet tutkimuksellisesti vähälle huomiolle. Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää simuloitujen asiakastapaamisten mahdollisuuksia sosiaalihuollon ammattihenkilöiden vuorovaikutustaitojen vahvistamisessa, Taitava-tutkimushankkeesta saatuun kokemukselliseen tietoon perustuen. Tutkimuksen ydinajatuksena oli peilata vaikuttavan ja hyvinvointia tukevan ammatillisen vuorovaikutuksen rakentumista sosiaalipedagogiseen arvopohjaan ja selvittää sosiaalihuollon ammattihenkilöiden, erityisesti sosionomien (AMK) ja sosiaalityöntekijöiden (VTM) vuorovaikutustaitojen vahvistamisen uusia menetelmällisiä mahdollisuuksia. Tutkimus tehtiin induktiivisen, laadullisen sisällönanalyysin tutkimusmenetelmällä. Analyysin tukena käytettiin tutkimuskysymyksiin perustuvaa koodausta sekä taulukointia. Tutkimusanalyysissä edettiin vaiheittaisesti: erityisistä havainnoista kohti toistuvia, yleisiä, ydinteemoja.

Simuloituihin asiakastapaamisiin osallistuminen herätti osallistujissa tarpeen reflektoida sekä osallistumisen kokemuksesta että ammatillista osaamista moninäkökulmaisesti. Osallistujat pohtivat muun muassa vuorovaikutustaitojen merkitystä asiakastyössä, asiakastyön merkitystä työnsä osana, ammatillisen vallan ja vastuun teemoja, sekä kertoivat kaipaavansa enemmän harjoittelua ammatillisen osaamisensa tueksi. Simuloitu asiakastapaaminen oli osallistujille positiivinen ja uudenlainen kokemus. Aluksi tapaaminen saattoi jännittää, mutta tilannetta helpotti omaan työhön uppoutuminen ja se että simulaatio *unohtui*. Tutkimuksen tuloksista ilmenee simuloitujen asiakastapaamisten vastaavan autenttisia, tosielämän asiakastapaamisia ja että simulaationäyttelijä on asiakkaan roolissa uskottava. Tutkimuksen tulokset puoltavat simuloitujen asiakastapaamisten menetelmällistä käytettävyyttä sosiaalihuollon ammattihenkilöiden vuorovaikutustaitojen vahvistamisen tukena.

Avainsanat:	simuloitu asiakastapaaminen, sosiaalipedagogiikka, vuorovaikutus, vuorovaikutusosaaminen, ammatillinen asiakastyö, sosiaalihuollon ammattihenkilö, simulaatiomenetelmä, simulaationäyttelijä, reflektiivisyys
-------------	---

Tämän opinnäytetyön alkuperä on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

Abstract

Author: Nuppu Koivu
Title: Simulated Client Meetings as a Tool for Strengthening Social Services Professionals' Interactional Skills – Participants' Experiences from the Research Project Taitava
Number of Pages: 46
Date: 23.4.2025

Degree: Bachelor of Social Services
Degree Programme: Social Services
Instructor: Riikka Harju, Part-time Lecturer

In the field of social services, interpersonal interaction plays a central part in supporting clients' well-being. Despite this, the interactional skills at the core of client work have received little attention in research. The purpose of this research-based thesis was to explore the possibilities of simulated client meetings in strengthening the interactional skills of social services professionals', based on experiential knowledge from the research project Taitava. The core idea of the study was to reflect on how the elements of effective and well-being–promoting interpersonal interaction are constructed on a socio-pedagogical value base, and to explore new methodological opportunities for practicing and strengthening the interactional skills of social services professionals' and of social workers'. The research method used in this study was qualitative inductive content analysis. The actual study progressed step by step, toward identifying the recurring core themes. The analysis was supported by using coding and tabulation, based on the research questions.

The study reveals that participating in the simulated client meetings awoke a desire among most of the participants to reflect on their professional skills from multiple perspectives. Participants pondered, among other things, the importance of interactional skills in client work, the concept of professional power and responsibility, and their need for practice in strengthening their professional skills. Simulated client meeting was a novel and positive experience for the participants. Most participants felt somewhat nervous about the meeting in the beginning, but noticed their nervousness decrease as they got immersed into their work and *forgot* about the simulation. The research indicates that the simulated client meetings resemble authentic client meetings from the participants' perspective and that the simulation actor is convincing as a client. The key findings of this study support the methodological applicability of simulated client meetings as a tool for strengthening social services professionals' interactional skills.

Keywords: Simulated client meeting, social pedagogy, interaction, interactional skills, professional client work, social services professional, simulation method, simulation actor, reflexivity

The originality of this thesis has been checked using Turnitin Originality Check service.

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Sosiaalipedagoginen arvopohja ammatillisen vuorovaikutuksen inhimillisenä lähtökohtana	8
2.1	Hyvä, ammatillinen vuorovaikutus	8
2.2	Sosiaalipedagogisia perustuksia	9
2.3	Dialogisuus sosiaalipedagogisesta näkökulmasta	10
2.4	Ammatillinen asiakastyö ja ajan henki	11
2.5	Vuorovaikutusorientaatiot ja menetelmäosaaminen käytännön asiakastyössä	11
2.6	Ammatillisen vuorovaikutuksen haasteita	13
3	Kumppanina Taitava	14
3.1	Taitava, tutkimushanke	14
3.2	Taitava, tuloksia ja tulevaisuuden näkymiä	15
3.3	Taitava, yhdistävä ammatillisuus sosiaalialalla	17
3.3.1	Motivoiva haastattelu	18
4	Simulaatiot sosiaalialalla	19
4.1	Simulaatiopedagogiikka: simulaatiot osana sosiaalialan koulutusta	19
4.2	Simulaatiot osana sosiaalihuollon ammattihenkilöiden vuorovaikutustaitojen vahvistamista	20
4.3	Simulaatiomenetelmiä	21
4.3.1	Simulaatiot ja tekoäly	22
4.4	Simulaatiot ammattinäyttelijän kanssa	22
4.5	Simuloidut asiakastapaamiset osana Taitava-tutkimushanketta	24
5	Opinnäytetyön toteutus	24
5.1	Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	24
5.2	Tutkimusaineistona reflektiokeskustelut	25
5.2.1	Aineiston erityisyys	26
5.2.2	Simuloidun asiakastapaamisen tapauskuvaus (Liite 2)	27
5.3	Tutkimusmenetelmänä induktiivinen, kvalitatiivinen sisällönanalyysi	27
5.3.1	Valmistelu	28
5.3.2	Tutkimusanalyysi	29
6	Tutkimuksen tulokset	31
6.1	Simuloitu asiakastapaaminen on hyvä, jännittävä ja uudenlainen kokemus	31

6.2	Simulaatio vastaa tosielämän asiakastapaamista ja siinä näyttelijän uskottavuudella on merkitystä	33
6.3	Simulaatio herättää tarpeen purkaa tilanne ja kannustaa ammatilliseen itsereflektioon	36
7	Johtopäätökset	39
8	Tutkimuksen luotettavuus, eettisyys ja tutkijapositio	41
9	Pohdinta	42
9.1	Ihminen ansaitsee tulla kohdatuksi ihmisenä itsenään	42
9.2	Laatikon ulkopuolinen työelämäajattelu	44
10	Lähteet	46
	Liite 1 Lupapyyntö-sähköpostiviesti	1
	Liite 2 Simuloidun asiakastapaamisen kuvaus osallistujalle	3
	Liite 3 Aineiston taulukointi (esimerkki)	4

1 Johdanto

Sosiaalialan ammatillisessa asiakastyössä vuorovaikutuksella on keskeinen rooli asiakkaan hyvinvoinnin tukemisessa. Toimivalla vuorovaikutuksella voidaan merkittävästi edesauttaa luottamuksen ja yhteisen ymmärryksen syntymistä. Nämä elementit mahdollistavat asiakassuhteen kehittymisen kohti yhteisen päämäärän asettamista ja sen tavoittamista. Yhteiseen päämäärän ja sovittuun toimintaan sitoutuminen, ja asiakkaan hyvinvoinnin tukemisessa onnistuminen, ovat sosiaalihuollon ammattihenkilölle työssä onnistumisen ja ammattitaidon keskeisiä mittareita. Tästä huolimatta asiakastyön ytimessä olevat vuorovaikutustaidot ovat jääneet tutkimuksellisesti vähälle huomiolle (HPRC. Helsingin yliopisto; Jäppinen, M. 2025).

Sosiaalipalveluja koskevan tutkimustiedon puute, ja tiedon heikko välittyminen käytäntöön, vaikuttavat suoraan palvelujen laatuun ja vaikuttavuuteen. Sosiaalialan asiakastyön käytäntöjen ymmärtämisen on katsottu olevan sidoksissa käytännön työn tekemiseen ja on ajateltu, ettei työtä voi ymmärtää, jollei sitä ole tehnyt itse. Viime vuosina näkökulma on muuttunut ja sosiaalialalla on nähty enemmän pyrkimyksiä saattaa tutkimus ja käytäntö lähemmäs toisiaan, sekä osaksi tutkimusta että tutkimusperustaista sosiaalipalvelujen kehittämistä. Käytännön toimijoiden, kuten sosiaalihuollon ammattihenkilöiden osallistuminen sosiaalipalvelujen tutkimusperustaiseen kehittämiseen, parantaa palvelututkimuksen laatua ja edistää konkreettisella, kestäväällä tavalla palvelujen vaikuttavuutta, lisäämällä tutkimuksen käyttörelevanssia ja tuomalla konkreettista hyötyä käytännöntyöhön. Yhteistyö vahvistaa tutkijoiden kokemusta tutkimuksen merkityksellisyydestä ja uudenlaiset työtehtävät lisäävät sosiaalihuollon ammattihenkilöiden työmahdollisuuksia. Akateemisen tutkimuksen ja käytännön kumppanuussuhteelle perustuvasta, monimenetelmäisestä tutkimuksellisesta kehittämistyöstä saatu kokemus ja tulokset vahvistavat sille olevan sekä tarvetta että paikkansa. (Isokuortti ym. 2025: 81; Jäppinen 2025)

TAITAVA-tutkimushanke (2023–2024) perustui kuvatuskaltaiselle, teorian ja käytännön kumppanuuden arvoa ymmärtävälle, praksikselle (Antiikin Kreikan *toimintaa* kuvaava sana, *praxis*, *πρᾶξις*), ajattelutavalle (Wainwright 2022). Hankkeen tutkimuksellisenä tavoitteena oli tuottaa vaikuttavuutta lastensuojeluun sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaitoja vahvistamalla, yhdistämällä käytäntötutkimusta ja arviointitutkimusta.

Tämä lähestymistapa mahdollisti myös uudenlaisen akateemisen tutkimuksen ja käytännön kumppanuussuhteen mallintamisen (Jäppinen 2025). Suoritin Taitava-hankkeessa sosionomiopintoihini kuuluvan työharjoitteluni helmi-toukokuussa 2024. Hankkeessa työtehtävänäni oli perinteisen hanketyön lisäksi ideoida, yhdessä tutkimusryhmän kanssa, simuloitujen asiakastapaamisten tapaus- ja asiakaskuvaukset sekä toimia simulaatioissa näyttelijänä, asiakkaan ("Sara") roolissa.

Tässä opinnäytetyössäni tutkin Taitava-tutkimushankkeessa pilotoituihin, simuloituihin asiakastapaamisiin osallistuneiden sosiaalihuollon ammattihenkilöiden osallistumisen kokemuksia, vapaamuotoisia reflektiokeskusteluja analysoimalla, saamaani kokemukselliseen tietoon perustuen. Tutkimuksen tavoitteena on peilata hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen rakentumisen elementtejä sosiaalipedagogiseen arvopohjaan ja selvittää sosiaalihuollon ammattihenkilöiden vuorovaikutustaitojen harjoittelemisen ja vahvistamisen uusia menetelmällisiä mahdollisuuksia. Työn ytimessä on ensin saattaa yhteen kaksi teoreettista käsitettä: vuorovaikutus ja simulaatio, ja sen jälkeen tutkimuksellisesti tuoda tämä teoreettinen perusta lähelle käytäntöä.

Tutkimuksessa, sosiaalihuollon laillistettujen ammattihenkilöiden ammattiryhmästä (Finlex 817/2015), fokuksessa ovat sosionomit (AMK) ja sosiaalityöntekijät (VTM). Vuorovaikutusta, simulaatiota ja simuloitujen asiakastapaamisten menetelmällisiä mahdollisuuksia tarkastellaan sellaisista näkökulmista, jotka ovat molemmille ammattiryhmille tutkimuksellisesti riittävän yhtäläiset perustellusti käytettäviksi. Läpinäkyvyyttä lisätäkseen mainitsen olevani aineistona käyttämissäni, epämuodollisissa, kahdenvälisissä reflektiokeskusteluissa niiden toinen osapuoli ja simulaatioissa asiakasta esittänyt näyttelijä.

Tutkimuskysymykset, joille tämän opinnäytetyön tutkimusanalyysi perustuu, ovat:

1. Millainen kokemus simuloitu asiakastapaaminen on siihen osallistuvalla sosiaalihuollon ammattihenkilölle?
2. Miten simuloitu asiakastapaaminen vertautuu sosiaalihuollon ammattihenkilön näkökulmasta autenttiseen, tosielämän asiakastapaamiseen? Mitä muita havaintoja hän tekee simulaatiosta?
3. Millaisia havaintoja simuloituun asiakastapaamiseen osallistuva sosiaalihuollon ammattihenkilö tekee ammatillisesta toiminnastaan ja vuorovaikutustaidoistaan tapaamisen jälkeen käydyssä reflektiokeskustelussa?

2 Sosiaalipedagoginen arvopohja ammatillisen vuorovaikutuksen inhimillisenä lähtökohtana

2.1 Hyvä, ammatillinen vuorovaikutus

Kysymystä hyvästä ammatillisesta vuorovaikutuksesta voidaan lähestyä useista tulo- ja näkökulmista, ja varmaa on vain se, ettei yhtä yleispätevää vastausta ole. Vuorovaikutus heijastelee ajan henkeä ja yhteiskunnallista ilmapiiriä sekä peilautuu ympäristöönsä. Lisäksi jokainen vuorovaikutustilanne on tekijöidensä summa; kokemuksellinen, moninäkökulmainen, tavoitteista, rakenteista ja etenkin osapuolistaan riippuvainen. Vuorovaikutusta tutkiessa fokus voi olla esimerkiksi puheessa, eläytymisessä ja kerrotuissa tarinoissa tai vaikkapa epävirallisten sääntöjen ymmärtämisessä.

Vuorovaikutusta voidaan tarkastella lukuisissa erilaisissa viitekehyksissä riippuen lähtökohdista ja tavoitteista. Yhdysvaltalaisen sosiologin, Harold Garfinkelin (1917–2011), 1960-luvulla kehittämä *etnometodologinen* suuntaus on keskittynyt vuorovaikutuksen arkisten periaatteiden toiminnan tutkimiseen, kun taas samoihin aikoihin vaikuttaneen, kanadalaissyntyisen sosiologin, Erving Goffmanin (1922–1982), huomio kohdistui sosiaalisten tilanteiden pelisääntöihin, ja ns. *kasvotyöhön*. Goffman kuvasi kasvutyöllä sitä, miten ihmiset pyrkivät sosiaalisissa tilanteissa säilyttämään sekä omat että toisten kasvot. (Mönkkönen 2018: 52–54). Useat tieteenalat ylittävä ja merkityksiltään moninainen, *sosiaalinen konstruktivismi* taas tarkastelee, äärimmilleen pelkistettynä, kielen merkitystä sosiaalisen todellisuuden rakentamisessa. (Niska & Venäläinen & Olakivi & Cañada 2024: 8).

Institutionaalisesta vuorovaikutuksesta puhuttaessa tarkoitetaan nimenomaan ammatillisessa asiakastyössä tapahtuvaa, ihmisten välistä kohtaamista, minkä tarkastelu sosiaalialan kontekstissa, erityisesti sosionomiopinnoissa ja sosionomien ammatillisten kompetenssien näkökulmasta perustuu *sosiaalipedagogiselle arvopohjalle*. Tämän arvopohjan keskeisimpiä teoreettisia käsitteitä on, arkipuheessa varsin laveasti määritelty ja usein kuultu *dialogi*, jolla on sosiaalipedagogiikan teoreettisena käsitteenä aivan erityinen merkitys. (Nivala & Ryyänen 2022: 111–112). Sosiaalipedagogisen ajattelutavan syntyhistorian tunteminen sekä tästä ajattelusta juontuvan, aikamme ammatillisen

arvopohjan rakentumisen ymmärtäminen, antaa syvyyttä sosiaalialalla hyvänä pidetyn ammatillisen vuorovaikutuksen ymmärtämiselle.

2.2 Sosiaalipedagogisia perustuksia

Sosiaalipedagogiikan teoreettinen keskustelu alkoi, ja sosiaalipedagogiikan käsite syntyi, 1800-luvulla Saksassa monien yhteiskunnallisten murrosten, kuten teollistumisen, sääty-yhteiskunnan purkamisen ja tieteen läpimurron seurauksena. Myös havahtuminen sosiaalisen huono-osaisuuden kasvuun sekä halu parantaa lasten ja koko yhteiskunnan hyvinvointia kasvatuksen ja opetuksen avulla, nousivat tuolloin yhteiskunnalliseen keskusteluun. Alettiin ymmärtää ilmiöiden rakenteellista, yhteiskunnallista luonnetta eikä yksilöä enää yksinomaa vastuutettu ongelmistaan.

Keskeisiä sosiaalipedagogiikan sisältöjä määritelleitä henkilöitä ovat saksalaiset ajattelun uudistajat, kuten opettajat ja koulujärjestelmän uudistajat Adolph Diesterweg (1790–1866) sekä Karl Mager (1810–1858), filosofi ja reformipedagogi Herman Nohl (1879–1960), filosofi ja kasvatustieteilijä, Paul Natorp (1854–1927) sekä naisasialiikkeen aktivisti, kirjailija ja poliitikko, Gertrud Bäumer (1873–1954). Myös muualla, kuten Yhdysvalloissa, alettiin samoihin aikoihin kuin Saksassa etsiä vastauksia yhteiskunnallisiin ongelmiin sosiaalipedagogisesta ajattelusuuntauksesta. Näin tekivät esimerkiksi yhteisösosiaalityön uranuurtaja, Jane Addams (1860–1935), sekä kasvatustieteilijä, John Dewey (1859–1952). (Nivala & Ryyänen 2022: 35–52)

Sosiaalipedagogisesta ajattelusta on monenlaisia esimerkkejä. Itävaltalais-israelilainen, dialogiselle filosofialle elämäntyönsä perustanut, Martin Buber (1878–1965), lähestyy vuorovaikutusta *Minä-Sinä*-suhteena, jossa toinen ihminen kohdataan ja nähdään yhteisessä *välitilassa*, juuri sellaisena kuin hän on, kun taas sosiaalipedagogisena toimijana vähemmän tunnettu yhdysvaltalainen filosofi ja psykologi, George Mead (1863–1931), pohtii yksilöä yhteisön, sosiaalisen toiminnan teorian ja *yleistyneen toisen* näkökulmista (Anttila 2023; Kuusela 2015). Meadin ajatus ihmisestä *aktiivisena toimijana* on yhä sosiaalipedagogisen arvopohjan ytimessä. Yksi tunnetuimpia kasvatusteoreetikkoja, brasilialainen, Paulo Freire (1921–1997), perustaa näkemyksensä tasavertaiseen, erityislaatuiseen ja rakkaudelliseen suhteeseen, *dialogiin*. Freireä pidetäänkin yhtenä modernin sosiaalipedagogiikan tärkeimmistä vaikuttajista ja hänen vaikutuksensa hei-

jastuu vahvasti tämän päivän sosiaalipedagogiseen näkemykseen. Juuri Freiren moraalifilosofisessa näkemyksessä *dialogi* ja *praksis* ovat toisiinsa tiiviisti kytköksissä (Yi-Huang 2022).

2.3 Dialogisuus sosiaalipedagogisesta näkökulmasta

Dialogi voi tarkoittaa montaa asiaa, ja termiä käytetään melko huolettomasti ja epätarkasti, esimerkiksi kuvattaessa *keskustelua*. Keskustelu ei ole dialogin synonyymi. Keskustelu voi olla hyvin muodollista, tai se voi olla esimerkiksi väittelyä. Dialogi ei ole näistä kumpaakaan. Dialogi, tulee kreikan kielen sanoista *dia*, suomennettuna läpi tai halki ja *logos*, suomennettuna järki tai oppi. Dialogi-sanasta juontuvan *dialogisuuden* luonnetta kuvaakin näiden sanojen yhteen liittäminen, jolloin puhutaan *väliin kerätystä* maailmasta. Dialogisuus ei ole sosiaalipedagogisesta näkökulmasta vain puhuttua vuorovaikutusta, vaan ihmiskäsitys ja maailmankuva. (Mönkkönen 2007: 86–87)

Juuri dialogiselle maailmankuvalle ja ajattelutavalle perustuu tämänkin päivän sosiaalialan ammatillisessa asiakastyössä hyvänä ja toimivana pidetty vuorovaikutus, jossa se on *vastavuoroinen suhde* ja *sosiaalinen kokonaisuus* (Mönkkönen 2007: 104). Dialogisuuden luonne on tasa-arvoinen ja yhteiseen ymmärrykseen pyrkivä, yhteiselle ihmetylle, mielipiteiden vaihdolle ja vuoropuhelulle perustuva ajattelutapa, jonka sisäistäminen ja integroiminen osaksi asiakastyötä vaatii ymmärrystä. Vaikka dialogisuudella usein vuorovaikutuksesta puhuttaessa tarkoitetaan juuri puheen avulla kommunikointia, on hyvä muistaa, että se on kokonaisuus, johon kuuluvat katseet, ilmeet, eleet, hiljaisuudet, äännähdykset, mutta myös keholliset tuntemukset, tunteiden kokeminen ja henkisyys tai hengellisyys (*spirituality*) (Anttila 2003: 296–298).

Martin Buber kuvaa dialogisuuden hengellistä luonnetta kauniisti kirjassaan *I and Thou* (1923; Anttila 2003):

“*An animal’s eyes have the capacity of a great language*”
(Martin Buber)

”*Eläimen silmissä on suuren kielen voima*”
(Opinnäytetyön tekijän vapaa suomennos)

2.4 Ammatillinen asiakastyö ja ajan henki

Viime vuosikymmenten aikana on asiakastyöstä puhuttaessa tapahtunut yhteiskunnallinen ja kokonaisvaltainen näkökulman muutos, jonka seurauksena asiantuntijavaltaa on alettu kritisoida ja suhtautuminen asiakkaaseen on muuttunut. Tämän yhteiskunnallisen muutoksen seurauksena on sosiaalipedagogiikan ydinajatus dialogisuudesta ja *dialogisen kohtaamisen* merkityksellisyydestä ymmärretty myös osana laadukasta, ammatillista asiakastyötä. Kun aiemmin vallalla olleessa, asiantuntijakeskeisessä yhteiskunnallisessa ilmapiirissä, onnistunut asiakastapaaminen saattoi pääasiassa keskittyä ongelmien listaamiseen ja neuvontaan, on dialogisessa ajattelutavassa sen sijaan pyrkimys jaettuun asiantuntijuuteen ja vastavuoroisuuteen -yhteisen ymmärryksen syntymiseen. Enää ei ajatella asiakkaan lähtökohtaisesti olevan toiminnan kohde, objekti, vaan hänet nähdään toimijana, subjektina ja itse oman elämänsä parhaana asiantuntijana. (Mönkönen 2018: 21)

Sosiaalialan ammatillisen asiakastyön osaamisen ytimessä on siis sosiaalipedagoginen arvopohja: ihminen, hyvinvointi, ja ajatus *inhimillisestä* kohtaamisesta hyvinvoinnin tukemisessa. Inhimillinen kohtaaminen sisältää empatiaa ja ymmärryksen siitä, että kumpikin osapuoli tulee tilanteeseen koko persoonansa, historiansa, kokemusmaailmansa ja elämänpiirinsä kanssa, kuitenkin sillä erotuksella, että ammatillisessa kohtaamisessa ammattilainen on tilanteessa asiakasta varten. Pedagogisen arvopohjan syvätasoinen sisäistäminen ja sen integroiminen osaksi käytännön työtä vaatii sosiaalialalla työskenteleviltä sekä vahvaa ammatillista ymmärrystä että myös kykyä reflektoida itseään, voimavarojaan, tunteitaan ja ajatuksiaan kokonaisvaltaisesti ja jatkuvasti. Työntekijän hyvinvoinnilla, ammatillisella ymmärryksellä ja asiakastyöosaamisella on asiakkaan tukemisessa keskeinen rooli. (Vilen & Leppämäki & Ekström 2008)

2.5 Vuorovaikutusorientaatiot ja menetelmäosaaminen käytännön asiakastyössä

Tämän päivän sosiaalialalla hyvänä pidetyn, dialogiseen ajatteluun ja orientaatioon pohjautuvan ammatillisen vuorovaikutuksen elementtejä ymmärtääkseen, on sosiaalipedagogisen arvopohjan dialogisen ytimen lisäksi oltava ymmärrystä myös muunlaisista, kuten asiantuntijakeskeisestä ja asiakaskeskeisestä orientaatioista. Vuorovaikutuksessa liikutaan usein eri tasoilla, ja joissain tilanteissa voi olla tarpeen hallita erilaisia

vuorovaikutusorientaatioita tai ainakin on syytä tiedostaa ja tunnistaa niiden olemus ja olemassaolo (Mönkkönen 2002: 61).

Ammatillisen asiakastyön vuorovaikutuksen onnistumisen määrittelyä ohjaa osaltaan näkökulma, ja se, millaiseen vuorovaikutukseen pyritään; tavoitellaanko asiantuntijalähtöistä, asiakaskeskeistä vai dialogista orientaatiota (Mönkkönen 2018: 118) vai onko asiakastilanteen luonne sellainen, jossa nämä risteävät? Onko vuorovaikutukselle asetettu jokin konkreettinen tavoite vai riittääkö tavoitteeksi tutustuminen? Entä käytetäänkö jotakin tiettyä menetelmää? Vaikkei kysymykseen hyvästä vuorovaikutuksesta löydy täysin yksiselitteistä ja yleispätevää, tai ainakaan helppoa vastausta, on sosionomille perusteltua etsiä hyvän vuorovaikutuksen ydintä sosiaalipedagogisesta näkökulmasta, jossa keskeistä on *dialoginen kohtaaminen*. Dialogisessa työotteessa sosiaalialan ammattihenkilön tavoitteena on asiakkaan osallisuuden sekä toimijuuden tukeminen (Nivala & Ryyänen 2019: 190).

Ihmistyön vuorovaikutusosaamista on mahdollista täydentää perehtymällä erilaisiin orientaatioihin, eräänlaisiin kohtaamisen työkaluihin, joita ovat esimerkiksi aktiivinen kuuntelu, avoimet kysymykset, lyhyet yhteenvedot, reflektointi, myönteinen tunnistaminen, asiakkaan osallisuuden ja toimijuuden tukeminen, *empowerment* sekä asiakkaan tunteiden ja kokemusten validointi. (Nivala & Ryyänen 2019: 192, 194, 198). Nämä vuorovaikutuksen tavat edustavat myös sosiaalialalla yleisesti arvostetun dialogisen kohtaamisen ydintä ja arvopohjaa. 1980-luvulla yleisesti vielä vallalla olleesta asiantuntijakeskeisestä, asiantuntijavaltaa kumartavasta vuorovaikutuksellisesta ajattelu- ja toimintavasta voidaankin todeta tullun jo kauaksi (Mönkkönen 2018: 81).

Vuorovaikutteisen asiakastyön menetelmiä ohjaustyössä ovat esimerkiksi sosiaaliseen konstruktionismiin pohjautuva narratiivinen ohjaus, ratkaisukeskeinen ja voimavarakeskeinen ohjaus ja konstruktivismiin pohjautuva sosiodynaaminen ohjaus. Menetelmäosaamisesta ei kuitenkaan saisi tulla itseisarvoista, sillä se saattaisi uhata asiakkaan subjektiutta ja täten myös dialogisuuden toteutumista. (Näkki & Sayed 2015: 13-15, 20). Asiakastyöosaamisen ei siis tule perustua kapea-alaiselle, yksittäisten menetelmien taidokkaalle hallinnalle vaan tavoiteltuja vaikutuksia ja asiakkaan kanssa yhdessä asetettuja päämääriä voidaan parhaiten saavuttaa erilaisia menetelmiä ja monialaista osaamista yhdistellen. On myös oltava uskallusta muuttaa suunnitelmaa ja luopua toimimattomasta menetelmästä, jos asiakkaan etu niin sanelee. Osa

sosiaalialan ammattitaitoa onkin kehittämisvalmius, jotta monimutkaisiin haasteisiin ja muutoksiin voidaan vastata (Karjalainen & Kivipelto & Liukko & Muurinen 2021).

Ajassamme asiakas on alettu nähdä myös tutkimuksellisessa kontekstissa oman elämänsä asiantuntijana ja asiakkaan osallisuus ja osallistaminen itseisarvoisena. Asiakkaan aktiivisen osallistumisen ja siihen panostaminen merkitys, asiakasta itseään koskevien palvelujen laadun tutkimuksessa ja kehittämisessä, ymmärretään yhä paremmin (Kurki & Weiste & Toiviainen & Käpykangas & Ylisassi 2023). Tämä trendi heijastuu myös asiakastyön menetelmien kehittämiseen ja asiakkaan näkemyksillä tullee olemaan enemmän painoarvoa siinä, miten juuri hänet tulisi yksilöllisesti kohdata.

2.6 Ammatillisen vuorovaikutuksen haasteita

Vuorovaikutuksella, sen onnistumisella ja siinä onnistumisessa, on väliä. Kohtaamisen tapa sekä kohtaamisissa muodostuvat kokemukset ja merkitykset voivat kantaa kauas. Ne voivat tukea ihmisen kasvua, mutta myös tukahduttaa sitä. (Nivala & Ryyänen, 2022: 189–190). Ammatillista vuorovaikutusta haastaa menetelmiin hukkumisen lisäksi myös muunlaiset tekijät, kuten esimerkiksi se, ettei kaikki missä mainitaan *vuorovaikutus*, ole automaattisesti sosiaalipedagogisesti orientoitunutta. Vuorovaikutus ei ole aina kohtaavaa, dialogista, asiakkaan autonomiaa tukevaa ja toimijuutta arvostavaa toimintaa, vaan siihen saattaa sisältyä esimerkiksi vallankäyttöä, ennakko-oletuksia, kulttuurisidonnaisia ajatuksia ja uskomuksia, tai sitä voivat värittää muunlaiset yksilölliset haasteet, kuten käsittelemättömät traumat (Mönkkönen, 2018: 17, 19).

Myös aiemmin mainittu yhteiskunnallinen asennemuutos vie aikansa. Voidaan, ainakin kokemusperäisesti perustellen olettaa, että ammatillisissa toimintaympäristöissä on yhä edustettuna eri aikakausien ajattelutapoja, eikä dialogisesta ihmiskäsityksestä ja maailmankuvasta vielä ole kaikilla, kaikkialla jaettua ymmärrystä. Tähän lienee syynä myös ihmisten erilaiset arvomaailmat, jotka saattavat olla yksityishenkilönä erilaiset, kuin mitä ammatillisen osaamisen arvopohjaan tulisi kuulua. Tällaisessa tilanteessa asiakastyöosaamisessa korostuvat sosiaalipedagogisen maailmankuvan ymmärtämisen ja ennakko-oletuksista vapaan mielen merkitykset sekä ammatillisen itsereflektion tärkeys.

Vuorovaikutusta haastaa myös ajan henki: maamme taloustilanne, yhteiskunnallisen tason arvopohja ja poliittinen, polarisoitunut ilmapiiri. Hallituksen mittavat leikkaukset

heijastuvat laajalti sosiaalialan ammattilaisiin ja sosiaalipalveluja tarvitseviin ja kansalaisjärjestöjen mukaan hallitusohjelmassa suunnitellut valtionavustusleikkaukset heikentävät ihmisten hyvinvointia. Leikkaukset kohdistuvat mm. koulutukseen (15 milj.), kotihoitoon (16,2 milj.), vammaispalveluihin (20 milj.), kuntouttavaan työtoimintaan (12,5 milj.), lastensuojeluun ja sosiaalityöhön (17 milj.), valvontalakiin (13,2 milj.) ja sosiaalihuoltoon, jonka säästötavoitteet vaihtelevat 50:n ja 150 miljoonan euron välillä (Valtioneuvosto 2025; YLE 2025). Nämä leikkaustoimet ja niiden seuraukset näkyvät sosiaalialan toimijoiden ja sosiaalipalveluita käyttävien arjessa. Yhteiskunnallinen tilanne lisää tuen tarvetta ja korostaa kohtaamisosaamisen merkitystä, joita kumpaakin resurssien niukkuus kuitenkin entisestään haastaa.

3 Kumppanina Taitava

3.1 Taitava, tutkimushanke

Työelämäkumppanina ja toimintaympäristönä tässä opinnäytetyössä on sosiaali- ja terveysministeriön (STM) valtion tutkimusrahoituksen (VTR) rahoittama Taitava-tutkimushanke. Työelämäkontaktini on hankkeen johtaja, sosiaalityön apulaisprofessori, Maija Jäppinen. Taitava-hankkeen tavoitteena oli tuottaa jäsenyys lasten ja perheiden sosiaalityössä tarvittavista vuorovaikutustaidoista ja konkreettista hyödynnettävää tietoa siitä, millä keinoilla näitä taitoja voitaisiin parhaiten edistää. Hankkeessa tutkittiin motivoivan haastattelun menetelmän mahdollisuuksia lapsi- ja perhetyön sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaitojen vahvistamisessa ja se oli ensimmäinen Suomessa toteutettu systemaattinen arviointi sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaidoista. (Jäppinen ym. 2025)

Kaksivuotinen tutkimushanke toteutettiin neljän yliopiston yhteistyönä (Helsingin yliopisto, Tampereen yliopisto, Jyväskylän yliopisto, Cardiff University). Järjestökumppaneina hankkeessa olivat Kasper – Kasvatus -ja perheneuvonta ry ja Osallisuuden aika ry. Hanke koostui kolmesta osasta: 1. vuorovaikutustaitojen jäsentäminen ja niiden kehittämistarpeiden kartoitus, 2. koulutuksen kehittäminen, ja 3. arviointitutkimus koulutuksen toteuttamiskelpoisuudesta ja vaikuttavuudesta. Hankkeelle on haettu jatkorahoitusta toteutettavaksi 2026–2027. (Jäppinen ym. 2025)

Vaikka tässä tutkimuksessa analysoidaan sosiaalityöntekijöiden (VTM) kokemuksia ammatillisen vuorovaikutuksen vahvistamisen mahdollisuuksien näkökulmasta, on ai-neistovalinta perusteltavissa sosionomi (AMK) opinnäytetyönä, sillä kohtaavassa asia-kastyössä keskeiset kompetenssit ylittävät ammattinimikkeet. Laadukkaan kohtaavan asiakastyön ytimeistä löytyvät samankaltaiset elementit, kuten asiakkaan autonomian tukeminen, luottamuksen rakentuminen, yhteinen ymmärrys ja tavoite, hyvinvoinnin tu-keminen ja perimmäisenä elämän suojeleminen. Sosiaalityöntekijöiden kokemus voi tarjota arvokasta tietoa jaettavaksi kaikille vuorovaikutteista asiakastyötä tekeville am-mattiryhmille.

3.2 Taitava, tuloksia ja tulevaisuuden näkymiä

Taitava-hankkeen alustavia tuloksia esiteltiin Helsinki Practice Research Centerin tilai-suudessa, Helsingin yliopiston Tiedekulmassa 28.11.2024. Tutkimusryhmä aloitti esit-telynsä perustelemalla Taitava-tutkimushankkeen vuorovaikutustutkimukselle olevan tarve: kartoittava kirjallisuuskatsaus oli osoittanut sosiaalityön vuorovaikutustaitojen tut-kimuksen olevan vähäistä ja puutteellisesti teoretisoitua ja käsitteellistettyä. Katsauk-sesta selvisi myös, että työntekijöiden vuorovaikutustaitojen ja asiakastyön laadun tai vaikuttavuuden suhteesta lapsi- ja perhesosiaalityössä tiedetään tutkimukseen perus-tuen vain vähän. Taitava-hankkeen tavoitteena oli siis ensin selvittää lapsi- ja per-hesosiaalityön ammattihenkilöiden vuorovaikutusosaamista ja vahvistamisen mahdolli-suuksia, sen jälkeen kehittää ja toteuttaa motivoivan haastattelun menetelmään perus-tuva koulutuspaketti, ja lopuksi arvioida koulutukseen osallistumisen vaikuttavuutta mo-nimenetelmäisesti. (HRPC. Helsingin yliopisto 2024; Jäppinen ym. 2025.)

Tutkimustuloksista selviää koulutukseen osallistumisen vahvistaneen koulutukseen pe-rustuen erityisesti empatiataitoja, joissa nähtiin merkittävä tilastollinen muutos. Seitse-mässä arvioidussa taitotasossa osallistujat osoittivat lähtökohtaisesti hyvää osaamista keskimäärin kahdessa, ja koulutuksen jälkeen kolmessa taitotasossa. Sekä osaamisen lähtötilannetta että tuloksia voidaan pitää osoituksena vuorovaikutusosaamisen vahvis-tamisen tärkeydestä. Ammattihenkilöiden osaamisen vahvistamiselle on tarve, ja siihen on mahdollista vaikuttaa tarjoamalla uusia menetelmällisiä mahdollisuuksia. (HRPC. Helsingin yliopisto 2024)

Taitava-hankeeseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden yksilöhaastatteluissa osallistujat kertovat koulutuksen merkityksellisyydestä: sen kuvattiin muun muassa helpottaneen asiakkaan näkökulmaan asettumista ja asiakastapaamisia, tuomalla niihin rauhaa ja varmuutta. Osallistujat kokivat saaneensa konkreettisia työkaluja vuorovaikutukseen ja tunnesäätelyyn, mikä on vahvistanut ammatillista itseluottamusta ja tukenut työssä jaksamista. Koulutuksen koettiin muuttaneen lähestymistapaa omaan työhön ja lisänneen työhyvinvointia. (HRPC. Helsingin yliopisto 2024; Jäppinen ym. 2025)

Osallistujat kuvailivat kokemusta näin (HRPC. Helsingin yliopisto 2024):

”Menetelmäohjauskertojen jälkeen olen pohtinut, että oman vuorovaikutustyylin syvällisempi reflektio ei minusta ole mahdollista ilman tämän tyyppistä menetelmäohjausta.”

”Asiakastapaamiset ovat muuttuneet miellyttävimmiksi ja tosiaan vähän helpommiksi.”

”Minulla on työstäni enemmän sellainen tunne, että ehkä osaan sitä nyt. Tai että olen oppinut sellaisia taitoja, mistä minä hyödyn.”

Tämän opinnäytetyön kirjoitusvaiheeseen mennessä on Taitava-hankkeesta julkaistu kaksi tutkimusartikkelia: *Luottamuksen rakentuminen lastensuojelun kokemusasiantuntijoiden ja sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa* (Heino & Jäppinen & Lamponen & Haikonen, 2024) sekä *Asiakastyön ja tutkimuksen yhdistäminen vahvistaa sosiaalipalveluiden tutkimusperustaisuutta* (Isokuorti ym. 2025). Hankkeesta saadut tulokset ja luottamuksen rakentumista sekä asiakastyön ja tutkimuksen yhdistämisen tutkimusperustaisuuden vahvistamista käsittelevät artikkelit tukevat ajatusta teorian ja käytännön yhdistämisen tarpeesta ja vaikuttavuudesta sosiaalialan ammattihenkilöiden vuorovaikutteisen asiakastyöosaamisen ja työhyvinvoinnin näkökulmasta.

Taitavan tulokset kannustavat jatkotutkimukseen, kuten vuorovaikutustaitojen muutoksen tutkimiseen myös asiakasnäkökulmasta. Hankkeelle on haettu jatkorahoitusta valtion tutkimusrahoituksen hankehaussa keväällä, 2025. Jatkohanke on suunniteltu toteutettavaksi 2026–2027. Sosiaalityön apulaisprofessori, Maija Jäppisen, kanssa käy-

mistäni keskusteluista on selvinnyt, että jatkohankkeessa olisi simuloituilla asiakasta-paamisilla päättynyttä hanketta keskeisempi menetelmällinen rooli, simulaatioista saattujen positiivisten kokemusten rohkaisemana.

3.3 Taitava, yhdistävä ammatillisuus sosiaalialalla

Vaikka Taitava-tutkimushankkeen toimintaympäristö oli sosiaalityössä ja sosiaalityöntekijöiden ammatillisessa vuorovaikutusosaamisessa ja sen vahvistamisessa, oli Taitavassa myös sosionomin osaamisella paikkansa ja arvonsa. Sosiaalityöntekijöille kohtaava asiakastyö saattaa olla sosionomia vähäisempi osa työtä, ja kuitenkin, myös sosiaalityössä kohtaamisosaamisella on asiakassuhteen luomisessa, riskien arvioinnissa ja asiakkaan hyvinvoinnin tukemisessa erityinen merkitys (Forrester & Wilkins & Whittaker 2022: 18–19). Taitava-hankkeessa asetutaankin juuri kohtaavan asiakastyön merkityksellisyyden äärelle, tutkimalla motivoivan haastattelun menetelmällisiä mahdollisuuksia, sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaitojen vahvistamisessa.

Sosionomikoulutuksessa painotetaan sosiaalipedagogista arvopohjaa opintojen, ja myöhemmin myös ammatillisuuden ytimessä olevana, toimintaa ohjaavana ajattelun ja olemisen tapana. Tämä arvopohja perustuu jakamattomalle ihmisarvolle, oikeudenmukaisuudelle ja tasa-arvolle (Nivala & Ryyänen 2022: 17). Sosionomin vuorovaikutteisen asiakastyön osaamisesta puhuttaessa, puhutaan siitä usein juuri sosiaalipedagogisten työotteiden toteutumisen näkökulmasta. Tällöin puhutaan dialogisuudesta, osallisuudesta, toimijuudesta, yhteisöllisyydestä, luovuudesta ja toiminnallisuudesta, kolmitasoisuudesta ja *praksisesta* ajattelusta, sekä siitä kuinka nämä käsitteet voidaan tuoda käytännön osaamiseen (Nivala & Ryyänen 2022: 190).

Koulutustaustat ja ammattinimikkeet ylittäviä osaamisen näkökulmia on paljon, joista ammatillinen itsereflektio on sekä sosiaalialan ammattilaisten että eittämättä lähes kaikkien alojen ammatillisen kasvun edellytyksiä. Reflektion merkitys korostui myös Taitava-hankkeen koulutuksessa ja osallistujien asiakastyön itsearvioinnin osana. Ammatillisella itsereflektiolla on keskeinen rooli myös tämän tutkimuksen reflektiokeskusteluaineistosta nousevissa havainnoissa. Reflektiivinen toimintatapa auttaa tulemaan tietoiseksi rutiinimaisista, kenties kapeutuneista toiminta- ja ajattelutavoista, jotka voivat vaikeuttaa päätöksentekoprosessia, oman osaamisen arviointia tai oppimistarpeiden tunnistamista (Peura & Kaila & Helin-Salmivaara 2020). Sosiaalihuollon ammattihenkilö

tarvitsee reflektiivisyyttä integroidakseen ammatillisen arvopohjansa osaksi laadukasta asiakastyötä, ja jatkuvan ammatillisen kasvun tueksi.

Moniammatillisuuden näkeminen voimavarana on merkityksellistä sekä sosiaalialan kehittämisen että henkilökohtaisten urapolkujen näkökulmasta. Ammattinimikkeet ylittävä yhteistyö ja kumppanuudet, jossa yhteisiin tavoitteisiin pyritään sosionomeina, sosiaalityöntekijöinä, tutkijoina, kouluttajina ja näyttelijäsosionomeina voi parhaimmassa tapauksessa tuottaa uusia menetelmiä, osaamista, innovaatioita, työmahdollisuuksia ja hyvinvointia, kuten Taitava-hanke on osoittanut.

3.3.1 Motivoiva haastattelu

Taitava-hankkeessa sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutusosaamisen vahvistaminen perustui motivoivan haastattelun menetelmään. Alun perin päihdeongelmaisten hoitoon kehitetyssä menetelmässä keskeistä työntekijän näkökulmasta on esimerkiksi se, miten suhtautua vastustukseen, miten työntekijänä tunnistaa oma korjausrefleksi ja asiakkaan ambivalenssi, miten herätellä asiakkaan motivaatiota, miten tuottaa muutospuhetta, ja miten integroida nämä asiakkaan tukemisessa käytäntöön. Motivoivassa haastattelussa käytännön työkaluja ovat esimerkiksi avoimien kysymysten esittäminen, positiivinen vahvistaminen, reflektointi, lyhyet yhteenvedot ja minäpystyvyyden tukeminen. (Forrester ym. 2022: 20, 49)

Motivoivan haastattelun menetelmässä työntekijälle keskeinen, vuorovaikutusta kehystävä olemisen ja ajattelun tapa on *empathian* osoittaminen ja empaattinen suhtautuminen, mutta sellaisella tavalla, että asiakas kokee sisäistä maailmaansa ja näkökulmaansa todella ymmärretyn (Forrester ym. 2022: 75). Sosionomit ja sosiaalityöntekijät tekevät vuorovaikutteista työtään hyvin samankaltaisissa tilanteissa ja kohtaavat työsään hyvin samankaltaisia, eli aivan kaikenlaisia ihmisiä. Vuorovaikutusosaamisen työkalupakki ja käytetyt menetelmät ovat sosionomeille ja sosiaalityöntekijöille monin tavoin yhteiset, näin on myös motivoivan haastattelun osalta.

4 Simulaatiot sosiaalialalla

"A pedagogy using a real world problem in a realistic environment to promote critical thinking, problem solving and learning"
(Sunarich & Rowan 2017; Nimmagadda & Murphy 2014: 540)

Lainauksessa kiteytyy simulaatioiden ydinajatus, jossa sen kuvaillaan vapaasti suomennettuna olevan pedagogiikkaa, jossa käytetään tosielämän ongelmia, realistisessa ympäristössä, tavoitteena edesauttaa kriittistä ajattelua, ongelmanratkaisua ja oppimista.

4.1 Simulaatiopedagogiikka: simulaatiot osana sosiaalialan koulutusta

Simulaatioita on käytetty terveydenhuollon opetuksellisessa kontekstissa jo pitkään ja niiden käyttö on vakiinnuttanut asemansa keskeisenä käytännön työn harjoittelun menetelmänä. Sosiaalialan kontekstissa käytännön työn harjoittelu on keskittynyt pääasiassa työharjoitteluihin, joskin viime vuosina on simulaation, kuten juuri simuloitujen asiakastapausten mahdollisuudet, käytännön työn harjoittelun yhtenä varteenotettava menetelmällisenä vaihtoehtona, alettu ymmärtää ja niitä hyödyntää yhä paremmin. (Jefferies Davis, Mason & Yadav, 2023: 1372–1373)

Simulaatiot tarjoavat opiskelijoille turvallisen ympäristön kehittää ammattitaitoaan vailla pelkoa siitä, että he toiminnallaan voisivat aiheuttaa haittaa, sekä ympäristön, jossa on tilaa tehdä virheitä. Simulaatioissa on mahdollista harjoitella haastavissa ja monimutkaisissa asiakastilanteissa toimimista ennen siirtymistä reaali maailmaan töihin. Vaikka simulaation mahdollisuudet, myös sosiaalialalla, ovat laajat, on tosielämässä tapahtuvan asiakastyön harjoittamisella yhä paikkansa, eikä simulaatiomenetelmän tulisi kokonaan korvata työelämäharjoittelua, vaan toimia tätä täydentäen. (Jefferies ym. 2023: 1373; Craig & McInroy & Bogo & Thompson. 2017)

Opetuksellisessa kontekstissa simulaatiot voivat osaltaan lisätä opiskelijan ammattitaidon akateemisen arvioinnin laadukkuutta, tarjoten yhden uuden menetelmän arvioida valmistuvan opiskelijan taitotasoa ennen hänen astumistaan työelämään (Jefferies ym. 2023: 1373). Sosiaalihuollon ammattihenkilön puutteellinen ymmärrys integroida teoreettisesti opittua käytännön työhön, voi pahimmillaan jäädä koulutuksesta vastaavilta

opettajilta huomaamatta, jos sitä varten ei ole soveltuvia arviointityökaluja olemassa. Opiskelijan puutteelliset valmiudet työelämään astuessa muodostavat riskin, etenkin haavoittuvien asiakasryhmien parissa työskenneltäessä (Jefferies ym. 2023: 1373).

Koulutuksen kehittämisessä on otettava huomioon, etteivät työelämäharjoittelut voi tarjota määräänsä enempää kokemusta opiskelijalle, eikä niissä harjoittelijaa yleensä altisteta kaikkein kompleksisimmille tilanteille. Tästä voi seurata sekä opiskelijalle itselleen kuin myös työelämän varhaisvaiheen asiakkaille haittaa. Simulaatiot mahdollistavat myös ongelmallisimpien tilanteiden ja haastavimpien asiakaskohtaamisten harjoittelun (Craig ym. 2017). Simulaatioperusteisen oppimisen (Simulation-Based Learning, SBL) menetelmästä, sosiaalialan koulutuksessa, saatavilla oleva tutkimustieto osoittaa simulaatioilla olevan paikkansa niin työssäoppimiseen valmistautumisessa, jopa työssäoppimisen vaihtoehtona, kuin myös työelämään valmentavana menetelmänä (Harris & Newcomb 2023).

Simulaatioiden pedagogiikka ei siis tavoittele sitä, että itse oppiminen simuloidaan vaan päinvastoin: simulaatioiden tarkoituksena on lisätä oppimisen mahdollisuuksia ja opitun integroimista käytännön niin kutsutuissa *liminaalituloissa*. Näillä tarkoitetaan, simulaatiomenetelmästä puhuttaessa, eräänlaisia kynnyksiä (lat. *limens*), rajapintoja, joissa uskottavissa ja realistisissa oppimisympäristöissä voidaan päästä mahdollisimman lähelle reaalielämän työn kokemista (Weeks ym. 2019).

4.2 Simulaatiot osana sosiaalihuollon ammattihenkilöiden vuorovaikutustaitojen vahvistamista

Simulaatioiden mahdollisuuksista sosiaalialalla, ammattihenkilöiden vuorovaikutustaitojen tukemisessa ja vahvistamisessa, on vielä varsin vähän saatavilla tietoa, huolimatta siitä, että koulutuksellisesta kontekstista saadut tulokset ovat olleet positiivisia. Juuri julkaistussa kartoituskatsauksessa, *Use of Actors in Simulations for Social Work Education: A Scoping Review* (Yu & Zufferey & Horsell & Cowie & Le 2025), tutkittiin 2010–2025 välisenä aikana julkaistuja, simulaatiomenetelmän käyttöä sosiaalialan toimintaympäristöissä koskevia akateemisia julkaisuja (44 kpl). Näistä jokaisessa simulaation tavoite oli joko opettaa taitoja tai arvioida niitä, mutta ainoastaan 6kpl. 44 julkaisusta käsittelee simulaatiota nimenomaan ammattihenkilöiden osaamisen vahvistamisessa tai arvioimisessa.

Simulaatiota vaihtoehtona ammatillisessa toimintaympäristössä puoltaa myös eettinen ja käytännön näkökulma: tosielämän ammatillisten vuorovaikutustilanteiden käyttäminen lähtökohtaisesti vain työntekijän oman ammattitaidon harjoitteluun, voi olla kyseenalaista, sillä kohtaamisen fokuksen tulee aina olla asiakkaan tarpeissa ja hyvinvoinnin tukemisessa (Vilén & Leppämäki & Ekström 2008: 77). Simulaatioiden vahvuuksia ovat eettisen näkökulman lisäksi niiden monet toteuttamisen tavat sekä toteuttamisen helpous ja luotettavuus verrattuna esimerkiksi pyrkimykseen päästä seuraamaan oikeita asiakastilanteita tai työskentelemään sellaisissa, sillä asiakkaalla on aina oikeus kieltäytyä ja jos sovitut tapaamiset voivat peruuntua.

Simulaation mahdollisuuksiin tutustumista puoltavat myös sosiaalialan ammattihenkilöiden tarpeet ja toiveet. Sekä Taitava-hankkeesta että Taitava-hankkeen yhteydessä käynnistetystä tutkimuspainotteisesta uramalliohjelman pilotista saaduista tuloksista selviää, että sosiaalialan asiakastyötä tekevät ammattihenkilöt kokevat itse tarpeelliseksi vuorovaikutustaitojen äärelle pysähtymisen sekä oman työn sisällön rauhallisen ja syvällisemmän pohdinnan tavalla, jollaiseen asiakastyön arjessa ei ole aikaa. Erityisen mielekkäänä sosiaalialan ammattihenkilöt ovat kokeneet sen, että tutkimushankkeessa opittua on päässyt heti hyödyntämään omassa asiakastyössä, erityisesti tutkimushankkeen teeman eli ammatilliseen vuorovaikutuksen ja motivoivaan haastatteluun liittyvän osaamisen vahvistumisen näkökulmasta. (Isokuorti ym. 2025: 84)

4.3 Simulaatiomenetelmiä

Simulaatiot voivat olla monenlaisia. Niitä voidaan toteuttaa kirjallisessa muodossa, reaalielämän tapauskuvausten ja aitojen haastattelulitteraattien analyyseina, ne voivat olla näyteltyjen asiakastilanteiden videotallenteiden analysointia tai vertaisoppimisena opiskelijoiden toinen toisilleen toteuttamia ”roolileikkejä” sekä näihin eläytymistä, tarkkailemista ja reflektointia (Jefferies ym. 2023: 1375). Simulaatioita voidaan toteuttaa sekä samassa tilassa kasvokkain että erilaisilla verkkoalustoilla. Menetelmällisestä näkökulmasta on syytä huomioida tekoälyn ulottuminen yhä laajemmalle, myös simulaatiomenetelmien kehittämiseen. Tämän opinnäytetyön tutkimusaineistona olevia reflektiokeskusteluja edeltävät simuloitujen asiakastapaamiset toteutettiin Teams-verkkoalustalla, kahdenvälisinä, osanottajina kussakin 1 sosiaalityöntekijä ja 1 näyttelijä, tämän opinnäytetyön tekijä.

4.3.1 Simulaatiot ja tekoäly

Simulaatiota voidaan myös toteuttaa AI:n (*Artificial Intelligence*) avulla, eli tekoälyavusteisesti, esimerkiksi niin kutsuttujen LLM:ien (*Large Language Models*), eli suurten kielimallien avulla. Nämä kielimallit ovat tekoälyyn perustuvia järjestelmiä ja ne ovat esimerkiksi Chat GPT:n ja muiden AI-sovellusten pohjana. Tekoälyn avulla pyritäänkin nykyään kustannustehokkaasti luomaan asiakasprofileja, jotka opetetaan yhä hienovireisemmiksi, moniulotteisemmiksi ja johdonmukaisemmiksi keskustelijoiksi. Tavoitteena simulaatioiden näkökulmasta on hyödyntää tekoälyä yhä monimutkaisemmissa vuorovaikutuksellisissa asiakastilanteissa, kuten terapiatyössä, esimerkiksi motivoivan haastattelun menetelmäosaamisen koulutuksessa ja osaamisen arvioinnissa. (Yang ym. 2025)

Vaikka simulaatiot ovat tehokkuusajattelulla ja kustannustehokkuudella sekä rajallisten resurssien hyötysuhteen maksimoimisen näkökulmasta perustellusti kiinni aikamme nopeassa teknologisessa kehityksessä, on tekoäly yhä monin tavoin tuntematon väline. Sosiaalialan kontekstissa on oikealla ihmisellä kohtaavan ihmistyön toimijana ja tavoiteltujen kompetenssien saavuttamisen näkökulmasta paikkansa. Tekoälyäkin pitää kouluttaa inhimilliseksi, ja tässä asiantuntijana on yhä ihminen.

4.4 Simulaatiot ammattinäyttelijän kanssa

Tämän tutkimuksen aineiston pohjalla olevien simulaatioiden menetelmänä on ammattinäyttelijän kanssa reaaliaikaisesti verkkoalustalla toteutetut, mahdollisimman autenttiset asiakastilanteet, joissa sosiaalihuollon ammattihenkilö toimii ammattiroolissaan ja näyttelijä annetun tapaus- ja asiakaskuvauksen määrittämässä roolissa. Ammattinäyttelijän kanssa toteutetut simulaatiot voivat myös olla osa sosiaalialan tutkimusta ja tutkimuksen ja käytännön tuomista yhteen, kuten Taitava-hankkeessa ymmärrettiin. Ne voisivat myös olla esimerkiksi osa työnohjausta, tai muunlainen jo ammatissa toimivien henkilöiden osaamisen kehittämisen ja arvioinnin menetelmä, samaan tapaan kuin ne ovat opetuksellisessa kontekstissa jo pidempään olleet käytössä.

Ammattinäyttelijän käyttämistä simulaation toimivuuden kannalta puoltaa ammatillisen osaamisen tuoma uskottavuus verrattuna esimerkiksi tilanteisiin, joissa simulaationäyttelijöinä on käytetty näyttelijäopiskelijoita, harrastelijoita tai kuten koulutuksellisessa

kontekstissa saattaa törmätä, sosiaalialan opiskelijoita, joilla ei ole näyttelijäntyyön taustaa. Ammattinäyttelijöiden käyttäminen simulaatioissa ei kuitenkaan tee siitä täysin ongelmatonta, sillä on mahdollista, ettei valtavakaan määrä harjoittelua ja osaamista tee tilanteesta tosielämää vastaavaa (Yu ym. 2025). Tutkimuksellisesti voisikin olla relevanttia selvittää, mikä on riittävä tosielämävastaavuus, suhteessa simulaation tavoitteisiin. Mikä simulaatiossa on *riittävän hyvä*?

Jotta simulaatioiden tutkimuksellinen käyttö on perusteltua, on simulaationäyttelijän kyettävä toisintamaan ”suorituksensa” riittävän samankaltaisena ja johdonmukaisena. On puhuttu jopa standardisoidusta (simulaatio)asiakkaasta (*standardized client*), jota voitaisiin toisintaa simulaatioissa käytettäväksi. On kuitenkin syytä pohtia, mikä määrä samankaltaisuutta ja standardisointia uhkasi tilanteen ja näyttelijän uskottavuutta ja autenttisuutta. Jos näyttelijältä viedään mahdollisuus tilanteessa syntyvään reagointiin, voisiko se lopulta kääntyä sinänsä hyvin perusteltua laadukkaan tutkimuksen ajatusta vastaan? (Yu ym. 2025)

Simulaationäyttelemisen eroaa perinteisestä teatterinäyttelemisestä monin tavoin, sillä ilmaisussa haetaan sellaista aitoutta, jollainen lavaolosuhteissa katoaisi näkymättömiin. Kameranäyttelemisestä ja simulaationäyttelemisestä voidaan löytää enemmän yhtäläisyyksiä. Erityisesti verkkoalustalla toteutetuissa simulaatioissa, kuten Taitava-hankkeessa toteutetut simulaatiot olivat, on löydettävissä kameranäyttelemisen kanssa samankaltaisuuksia. Tällaisia ovat esimerkiksi tunteen välittäminen kasvoilla, katseilla ja pienillä eleillä sekä pyrkimys luonnolliseen, jopa minimalistiseen äänen käyttöön.

Deakinin yliopistossa Melbournessa, Australiassa on kehitetty simulaationäyttelemisen koulutusta, joka suuntautuu erityisesti juuri verkkoalustoilla, kuten Zoomissa ja Teamsissa tapahtuvien simulaatioiden näyttelijäntyyön opetukseen. Koulutuksen kehittäminen on saanut kimmokkeensa pandemia-ajan haasteista, mutta tuo kaivattua konkretiaa etänä toteutettujen simulaatioiden näyttelijäntyyöllisiin erityispiirteisiin, lähtien asemoinnista, tilankäytöstä, statuksen merkityksestä, keskittyen myös itse näyttelijäntyyön osamiseen ja tekniikoihin. Erityisesti improvisaatiota pidetään simulaationäyttelemisessä yhtenä tarkoituksenmukaisimmista tekniikoista. (Dennis & O’Neill & Berger 2024; Yu ym. 2025)

4.5 Simuloidut asiakastapaamiset osana Taitava-tutkimushanketta

Taitava-tutkimushankkeen pilottityyppisenä osana toteutettuihin simuloituihin asiakastapaamisiin osallistui 1. kierroksella 13 sosiaalityöntekijää ja 2. kierroksella 12 sosiaalityöntekijää, sekä 1 näyttelijä. Asiakastapaamiset toteutettiin ilman kameraa, ikään kuin puhelintapaamisina. Useimmissa tapaamisissa sosiaalityöntekijä osallistui tapaamiseen työpaikaltaan, hänelle varatusta mahdollisimman yksityisestä tilasta ja näyttelijä kotoaan. Näistä asiakastapaamisista kertyi tallenteita yht. 26 kpl. Teams-verkkoalustalla toteutettuihin simulaatioihin osallistuminen oli sosiaalityöntekijöille vapaaehtoista, ja he saivat halutessaan ilmoittautua kokeilemaan menetelmää.

Simulaatioissa pyrkimyksenä oli tavoittaa mahdollisimman autenttinen, tosielämän asiakastilannetta vastaava kohtaaminen, jotta menetelmän käytettävyyttä voitaisiin arvioida sosiaalialan ammattihenkilöiden vuorovaikutustaitojen vahvistamisen työkaluna. Tosielämävastaavuuden tavoite huomioitiin sekä asiakastapauskuvauksia, eli ns. ”*caseja*” tai ”*keissejä*” laatiessa kuin myös ohjeistuksissa näyttelijälle ja simulaatioon osallistuville sosiaalityöntekijöille. (Liite 2)

5 Opinnäytetyön toteutus

Kaarina Mönkkönen puhuu kiehtovasti *tietämättömyyden* alueesta; paikasta, jossa rokenemme tunnustaa ja tunnistaa tietomme rajallisuuden ja jossa uskallamme asettaa oman tietämyksemme toisten ihmisten koeteltavaksi (Mönkkönen 2007: 11). Kenties juuri tältä tietämättömyyden alueelta, laatikon ulkopuolisesta ajattelusta, voi syntyä uusia innovaatioita ja menetelmiä, jotka parhaassa tapauksessa tuottavat tutkimustietoon perustuvaa, yhteiskunnallisesti jaettavaa hyvää.

5.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimukseni tarkoituksena on peilata vaikuttavan ja hyvinvointia tukevan vuorovaikutuksen rakentumisen elementtejä sosiaalipedagogiseen arvopohjaan ammatillisessa asiakastyössä, ja näin toimimalla selvittää sosiaalihuollon ammattihenkilöiden, erityisesti sosionomien (AMK) ja sosiaalityöntekijöiden (VTM) vuorovaikutustaitojen vahvistamisen uusia menetelmällisiä mahdollisuuksia.

Tutkimus pyrkii selvittämään, millainen kokemus simuloituun asiakastapaamiseen osallistuminen on sosiaalihuollon ammattihenkilölle, ja voidaanko asiakastilanteita perustellusti harjoitella näyttelijän kanssa. Tutkimuskysymyksiin vastaamalla tavoitellaan uutta tietoa, simulaatiomenetelmän käytettävyydestä sosiaalialan ammattihenkilöiden vuorovaikutustaitojen vahvistamisen ja harjoittelun tukena, keräämällä osallistujilta moninäkökulmaista, kokemuksellista tietoa. Tämä saatu tieto analysoidaan aineistolähtöisen, laadullisen tutkimusmenetelmän avulla jaettavaan muotoon: tuloksina ja johtopäätöksinä esitettäväksi. Lopuksi vastataan kysymykseen: onko simuloitu asiakastapaaminen toimiva menetelmä sosiaalialan ammattihenkilöiden vuorovaikutustaitojen vahvistamisen ja harjoittelun tukemisessa?

Tutkimuskysymykset, joille tämän opinnäytetyön tutkimusanalyysi perustuu, ovat:

1. Millainen kokemus simuloitu asiakastapaaminen on siihen osallistuvalla sosiaalihuollon ammattihenkilölle?
2. Miten simuloitu asiakastapaaminen vertautuu sosiaalihuollon ammattihenkilön näkökulmasta autenttiseen, tosielämän asiakastapaamiseen? Mitä muita havaintoja hän tekee simulaatiosta?
3. Millaisia havaintoja simuloituun asiakastapaamiseen osallistuva sosiaalihuollon ammattihenkilö tekee ammatillisesta toiminnastaan ja vuorovaikutustaidoistaan tapaamisen jälkeen käydyssä reflektiokeskustelussa?

5.2 Tutkimusaineistona reflektiokeskustelut

Tutkimusaineistona tässä opinnäytteessä ovat Taitava-tutkimushankkeessa toteutettujen, Teams-verkkoalustalla toteutettujen, ainoastaan audioraitana tallennettujen, simuloitujen asiakastapaamisten (osallistuneita 1. kierroksella 13 hlöä ja 2. kierroksella 12 hlöä, tallenteita yht. 26 kpl) lopuksi käydyt, tallennetut reflektiokeskustelut. Näistä tallenteista olen laatinut 10 pseudonymisoitua litteraattia, eli saattanut aineiston sellaiseen kirjalliseen muotoon, ettei osallistujien henkilöllisyyttä voida tunnistaa.

Tutkimusaineisto koostuu kaikista niistä Taitava-tutkimushankkeessa 1. simulaatiokierroksella käydyistä tallennetuista reflektiokeskusteluista, joihin on saatu käyttö lupa. Tällaisia on kaiken kaikkiaan 10, ja ne ovat kestoiltaan 15–40-minuuttisia. Nämä reflek-

tiokeskustelut olivat hyvin vapaamuotoisia, ja niissä jätettiin näyttelijän ja sosiaalityöntekijän ammattiroolit sivuun. Reflektiokeskustelutallenteet ovat yhtä poikkeusta lukuun ottamatta videotallenteita.

Ajatuksena reflektiokeskusteluissa oli tarjota tutkimukseen osallistuneille sosiaalityöntekijöille mahdollisuus käydä simuloitun asiakastapaamisen kokemusta läpi ja purkaa tilanne. Reflektiokeskustelut alkoivat yleisimmin kiitoksilla ja tilanteesta nousevilla osallistujille esitetyillä kysymyksillä, kuten: *”Minkälaisia ajatuksia heräsi?”* tai *”Millainen fiilis, millaiset tunnelmat?”*. Vastauksissa saatiin tallennettua osallistujien välittömät reaktiot. Reflektiokeskustelut etenivät hyvin orgaanisesti, eikä niissä ollut minkäänlaista runkoa tai tavoitetta. Niissä käytiin läpi osallistujien kokemuksia ja jaettiin tunnelmia simulaatiosta, mutta myös sosiaalialasta, työelämästä, opinnoista ja yksityiselämästäkin -niitä ei ollut tarkoitus tallentaa myöhempää käyttöä varten.

Reflektiokeskusteluaineiston tutkimuksellinen käyttö perustuu kultakin niihin osallistuneelta sosiaalityöntekijältä tunnisteellisesta sähköpostista saatuun kirjalliseen suostumukseen. Liitteenä lähettämäni käyttö lupaa koskeva sähköposti (Liite 1).

5.2.1 Aineiston erityisyys

Aineistosta tekee poikkeuksellisen sen ”vahinkoon” perustuva olemassaolo. Aineistoa ei ollut tarkoitettu tutkimukselliseen käyttöön, vaan reflektiot tallentuivat Taitava-hankkeessa toteutettujen simuloitujen asiakastapaamisten jatkeeksi vain siksi, ettei näyttelijällä ollut Helsingin yliopiston Teams-tilille sellaisia käyttöoikeuksia, jotka olisivat mahdollistaneet tallennuksen pysäyttämisen. Tämä toki kerrottiin jokaiselle osallistujalle ennen reflektiokeskustelun aloittamista, ja niihin osallistuminen oli täysin vapaaehtoista. Kaikki osallistajat mielellään osallistuivat reflektiokeskusteluihin. On siis onnellinen satuma, että reflektioissa käytiin sellaisia asioita läpi, mitkä mahdollistavat simulaatiokokemuksen tutkimisen.

Aineistoon tutustuessani, sitä litteroidessani ja myöhemmin varsinaisen analyysin edessä, huomioin jatkuvasti sen erityisyyden, kuten ei-tutkimukselliseen käyttöön tarkoitettujen keskusteluisältöjen arkaluontoisuuden. Tutkimuksen ulkopuolelle jätettiin tutkimuksellisesti epäolennaiset ja tutkimuseettisesti arveluttavat asiat. Tällaisia olivat tunnisteet, kuten nimet ja työpaikan tai työtehtävien yksityiskohtaiset kuvaukset ja muunnelliset henkilökohtaisuudet.

5.2.2 Simuloidun asiakastapaamisen tapauskuvaus (Liite 2)

Tapauskuvauksen tiivistelmä

6-vuotias Leo asuu äitinsä Saran ja tämän kumppanin Markon kanssa. Perheellä on taloudellisia vaikeuksia, ja kodin tilanne on huolestuttava lähisuhteiden väkivallan vuoksi. Marko on aggressiivinen ja kontrolloi Saraa, esimerkiksi rajoittaen hänen sosiaalisia suhteitaan. Poliisi on käynyt kotona kaksi kertaa lähiviikkoina, ja viimeisimmällä kerralla Saralla oli näkyviä vammoja, kuten päässä verinen jälki. Sara sanoi jälkien tulleen vahingon seurauksena.

Perheellä on aiempi lastensuojelutausta. Poliisin viimekertaisen väliintulon jälkeen on tehty lastensuojeluilmoitus, jonka jälkeen on käynnistetty palvelutarpeen arviointi. Arvioinnin perusteella Markon käytös uhkaa sekä Saraa että Leoa. Leo on altistunut väkivallalle ja oireilee. Sara on halukas saamaan tukea vanhemmuuteen, mutta ei ole valmis keskustelemaan suhteestaan Markoon. Marko ei ole osallistunut arviointiin.

Sosiaalityöntekijän ohjeistus

Soitat seuraavaksi Saralle. Puhelussa sinun tulee keskustella: 1. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella sinun mielestäsi Leolle tulee aloittaa lastensuojelun asiakkuus. Perheneuvolan tuki ei tässä kohtaa ole riittävä, sillä mielestäsi suurin haaste on huoli Markon väkivaltaisuudesta, ei Saran vanhemmuudesta. 2. Olet järjestämässä koko perheelle lastensuojelun aloitustapaamista, jossa pohditaan Leon tulevaisuutta. Olet huolissasi Leon turvallisuudesta, sillä Marko vaikuttaa olevan kontrolloiva ja väkivaltainen. Haluat, että koko perhe osallistuu tapaamiseen.

5.3 Tutkimusmenetelmänä induktiivinen, kvalitatiivinen sisällönanalyysi

Tässä opinnäytetyössä käytetty tutkimusmenetelmä on induktiivinen, kvalitatiivinen sisällönanalyysi, eli aineistolähtöinen, laadullinen sisällönanalyysi. Tämä tutkimusmenetelmä antaa tilaa osallistujien ajatuksille nousta tutkimuksessa pääosaan ja kannustaa

käymään aineiston kanssa tiivistä vuoropuhelua koko tutkimusprosessin ajan. Menetelmä on joustava eikä yhtä ainoaa oikeaa tapaa sen toteuttamiseksi ole määritelty. Tämä tuo tutkijalle sekä vapauksia että vastuita, esimerkiksi analyysivaiheen useissa valintatilanteissa ja prosessin läpinäkyvyyden takaamisessa (Elo & Kyngäs 2007: 112–113).

Vaikka tämän tutkimuksen tavoitteena on Taitava-tutkimushankkeeseen osallistuneiden sosiaalihuollon ammattihenkilöiden subjektiivisten kokemusten ymmärtämisessä, on näistä kokemuksista mahdollista saada laajemmalle ulottuvaa monitasoista ymmärrystä vuorovaikutteisen asiakastyön osaamisen ulottuvuuksista ja osaamisen vahvistamisen menetelmällisistä mahdollisuuksista. Aineistolähtöinen laadullinen sisällönanalyysi vastaa parhaiten tämän tutkimuksen tavoitteisiin ja tarkoitukseen.

5.3.1 Valmistelu

Minulle oli Taitava-hankkeessa suorittamani työharjoittelun jälkeen selvää, että haluan tehdä opinnäytetyöni simuloitujen asiakastapaamisten toteuttamisesta. Lopullinen näkökulma kirkastui, kun Taitava-hankkeen johtaja, sosiaalityön apulaisprofessori, Maija Jäppinen, inspiroi harkitsemaan onnellisen sattuman myötä saatua reflektiokeskusteluaineistoa käytettäväksi tutkimusaineistona. Mielestäni idea oli loistava. Tutkimuksen valmistelu alkoi useita kuukausia ennen varsinaisen analyysiprosessin käynnistymistä, sillä ennen aihe- ja aineistovalinnan lopullista valintaa, oli lisäksi varmistettava tutkimusluvut sekä Taitava-tutkimushankkeen vastuuhenkilöiltä että jokaiselta hankkeeseen osallistuneelta sosiaalityöntekijältä erikseen. Lupaprosessi oli onnekseni sujuva ja opinnäytetyöni aihevalinta saattoi pysyä toivotussa.

Ennen varsinaisen analyysin aloittamista oli reflektiokeskusteluaineistoon perehdyttävä huolella. Kuuntelin aineiston ajatuksella useampaan kertaan, jonka jälkeen litteroin eli aukikirjoitin sen selkeään, kirjalliseen muotoon. Muokkasin aineistoa siten, ettei siitä olisi mahdollista suoraan tunnistaa yksittäisiä osallistujia. Litteroimatta jätin tutkimuksen kannalta epäolennaiset asiat, kuten hyvin henkilökohtaiset puheenvuorot, nimet ja muut tunnisteet. Muutin taulukoinnissa käytetyt, tekstissäkin paikoin esiintyvät suorat lainaukset yleiskielisemmiksi. Kutakin osallistujaa kuvaamaan valitsin käyttää kirjaintunnisteita: A, B, C, D, E, F, G, H, I, ja J. Tällaista aineiston käsittelemistä, jossa yksittäisen henkilön tunnistaminen on estetty, kutsutaan *pseudonymisoinniksi*. Pseudonymisoitua yksilötasoista aineistoa saa käsitellä vain tietoturvalisessä ympäristössä,

tässä tapauksessa Taitava-hankkeen suojatussa verkkoympäristössä SD-desktop -palvelimella (Findata. Sosiaali- ja terveysalan tietolupaviranomainen).

5.3.2 Tutkimusanalyysi

Vasta kirjallisessa muodossa aineisto hahmottui kokonaisuutena suhteessa tutkimusaiheeseen ja tutkimuksen tavoitteeseen, jolloin tutkimuskysymyksetkin selkenivät lopulliseen muotoonsa. Valmistelevan työn jälkeen aloitin varsinaisen tutkimusanalyysin ryhtymällä etsimään tutkimuskysymyksiin vastauksia tekstistä värikoodien avulla: tutkimuskysymys 1 oli vihreä, ja kustakin reflektiokeskustelutekstistä löytyvät vastaukset maalasin tekstinkäsittelyohjelman vihreällä korostuskynällä. Tutkimuskysymys 2 oli väritään keltainen, ja tutkimuskysymys 3 punainen. Tämä auttoi hahmottamaan kokonaisuutta ja selkiytti työn etenemisen vaiheita. Kun värikoodaus oli tehty koko aineistolle, aloin laatia tutkimuskysymyksille perustuvaa taulukkoa, jolla voisin tutkimuksen tavoitteeseen nähden parhaalla mahdollisella tavalla ryhmitellä ja luokitella aineistosta keräämäni kokemuksellista tietoa, eli koodaamalla löytyneitä ilmaisuja etsien samankaltaisuuksia ja toistuvuutta pelkistämällä ja vertailemalla näitä. Taulukon lopullinen rakenne perustuu aineiston kanssa käytyyn vuoropuheluun (Elo ym. 2014). (Liite 3)

Taulukkoa laatiessani pohdin tämän tutkimuksen tarkoitusta ja tavoitetta, suhteessa käytettävissä olevaan aineistoon; millä tavalla aineisto parhaiten vastaisi kysymyksen simuloitujen asiakastapaamisten käytettävyydestä sosiaalihuollon ammattihenkilöiden vuorovaikutustaitojen vahvistamisessa (Elo & Kyngäs 2007: 112). Koin perustelluksi keskustella reflektiokeskusteluaineiston kanssa tutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteesta tutkimuskysymyksiin perustuen, keskittyen ainoastaan osallistujien kokemuksiin. Nämä kokemukset poimin suorina lainauksina kolmeen taulukkoon (tutkimuskysymyksiä on 3 kpl.), etsien lainauksista keskeisiä toistuvia teemoja, joista muodostaa yleisiä ja osallistujille yhtäläisiä alateemoja.

Valitsin käyttää sekä taulukoinnissa että tutkimusten tuloksia esitellessä runsaasti suoria lainauksia osallistujilta. Tutkimuksen läpinäkyvyyden ja syvyyden kannalta oli tärkeää, että osallistujien ääni kuuluisi yli kirjoittajan äänen ja tutkimusaineiston ja tutkimustulosten välinen yhteys olisi selkeä. Näillä valinnoilla saatoin pitää fokuksen tutkimuksen tarkoituksessa ja tutkimuskysymyksissä, ja näkökulman osallistujien kokemuksissa. (Elo ym. 2014; Elo & Kajula & Tohmola & Kääriäinen 2022). Ohessa esimerkki taulukoinnista. Liitteenä on nähtävillä kattavampi taulukko. (Liite 3)

Taulukko 1. Esimerkki tutkimusanalyysissä käytetystä taulukoinnista

Osal- listuja	Tutkimus- kysymys	Lainaukset	Teemat	Alateem- mat	Vastaus tut- kimuskysy- mykseen	Havainnot
Osal- listuja A	Millainen kokemus si- muloituun asiakasta- paamiseen osallistumi- nen on sii- hen osallis- tuvalle sosi- aalihuollon ammatti- henkilölle?	“Ekaks vähän hermostutti ja jännitti, et oli- han tää outo ti- lanne” “Alkuun mietti enemmän et oon nyt vaan tämmöissä si- mulaattorissa, mut jossain vai- heessa siit tuli- kin semmonen ihan vaan nor- maali puhelu - että mietti sitä vaan ihan työ- keissä puo- lelta” “Positiivisempi kokemus kun mitä aluks ajat- telin” “Kiva olla tällai- sessa mu- kana!”	Jännittämi- nen Outo, uusi tilanne Jännitty- neisyys vähäni, po- siitiivinen muutos, normaali työpuhelu Ennako- oletukset, positiivi- sempi ko- kemus Kiva olla mukana, positiivi- nen koke- mus	Jännit- täminen Uuden- lainen koke- mus Positiiv- inen muutos Positiiv- inen koke- mus	Kokemus on jännittävä, silä tilanne on uusi, “outo”. Jännitys kui- tenkin helpot- taa simulaa- tion aikana ja helpottaa ti- lanteeseen uppoutumista -> simulaatio muistuttaa normaalia työ- puhelua. Ko- kemus on odotettua po- siitiivisempi.	Simulaatio on koke- muksena jännittävä, mutta hel- pottuu simu- laation ede- tessä, tämä helpottaa si- mulaatioon uppoutu- mista ja työ- elämävas- taavuutta. Jättää odo- tettua (mihin perustuu en- nako-odo- tukset?) po- siitiivisem- man tunnel- man. Havainnot puoltavat menetelmäl- listä käytet- tävyyttä.

Sarakkeeseen: *alateemat* löytyi *teemat*-sarakkeesta saatuja, yhteen vietyjä pelkistyksiä jokaisen tutkimuskysymyksen kohdalle useampia. Sarakkeessa: *vastaus tutkimuskysymykseen* varmistin, että taulukko mahdollistaa aineistolle tutkimuskysymyksiin vastaamisen. *Havainnot*-sarakkeen tarkoituksena oli luoda muistio tutkimuksen tarkoitusta peilaavien havaintojen reaaliaikaiseen muistiin merkitsemiseen. Kun koko reflektiokeskusteluaineisto oli edellä kuvatulla tavalla taulukoimalla analysoitu, oli sarakkeeseen: *alateemat* muodostunut useampia, osallistujien kokemuksia kuvaavia, yleisiä, toistuvia ydinteemoja (Elo ym. 2022). Tämän analysoidun, kokemuksellisen tiedon esittelen laajemmin tutkimuksen tuloksissa, jonka jälkeen palaan johtopäätöksissä varsinaisiin tutkimuskysymyksiin, tutkimuksen tavoitteeseen ja tarkoitukseen.

6 Tutkimuksen tulokset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on ollut selvittää näyttelijän kanssa toteutettujen simuloitujen asiakastapaamisten menetelmällisiä mahdollisuuksia, sosiaalihuollon ammattihenkilöiden vuorovaikutustaitojen vahvistamisen tukena, Taitava-tutkimushankkeesta saatuun kokemukselliseen tietoon perustuen. Tämän tiedon tutkimuksellisen analyysiin pohjalta on saatu uutta perspektiiviä ja tietoa simulaatioista sosiaalialan ammatillisessa kontekstissa; osallistumisen kokemuksena, simulaation suhteesta tosielämän asiakastyöhön ja simulaatiosta ammatillisen itsereflektion herättäjänä.

6.1 Simuloitu asiakastapaaminen on hyvä, jännittävä ja uudenlainen kokemus

Taitava-tutkimushankkeen osana toteutetut simuloitujen asiakastapaamiset olivat tutkimuksen tulosten perusteella valtaosalle niihin osallistuneista sosiaalihuollon ammattihenkilöistä kokemuksena myönteinen. Kokemusta kuvailtiin yleisimmin adjektiiveilla: uudenlainen, positiivinen, hyvä ja jännittävä. Kokemusta osallistumisesta kuvattiin myös sanoilla: outo, epätavallinen, hauska ja mielenkiintoinen. Useimmille tilanne oli autenttinen ja tunnistettava. Aineistosta nousevat keskeisimmät, kokemusta kuvaavat alateemat ovat: 1. *Kokemus oli jännittävä/osallistuminen jännitti*, 2. *Kokemus oli hyvä/positiivinen*, 3. *Kokemus oli uudenlainen* ja 4. *Kokemuksessa tapahtui positiivinen muutos*.

Useimmissa havainnoissa jännittäminen väheni tapaamisen edetessä esimerkiksi sen seurauksena, että simulaatio *unohtui* ja osallistuja pystyi uppoutumaan omaan työhönsä ja heittäytymään asiakastilanteeseen samalla tavoin kuin tosielämässä. Tätä heittäytymistä osallistuja J kuvaili olotilaksi, jossa ei enää mieti yhtään mihin tilanne menee, vaan ainoastaan *go with the flow*. Myös tilanteeseen asettumisen tosielämävastaavuudella, tunnistettavuudella ja asiakkaan uskottavuudella oli merkitystä kokemuksessa tapahtuneen positiivisen muutoksen edesauttamisessa.

“Alkuun mielti enemmän et oon nyt vaan tämmösessä simulaattorissa, mut jossain vaiheessa siitä tulikin semmonen ihan vaan normaali puhelu - että mielti sitä vaan ihan työkeissin puolelta”.
(Osallistuja A)

*"Tää on epätavallinen tilanne, enkä oo ollut tämmöisessä koskaan aikai-
semmin" - - "Tää oli täysin uskottava tää kaikki mitä sä puhuit millä tavalla
sä puhuit, täysin tunnistettavaa, et siinä se jännitys vähän lieventyi".*
(Osallistuja E)

*"Itsekin jotenkin uppoutui tuohon, ettei miettinyt enää yhtään, että et oo
oikeasti asiakas".*
(Osallistuja G)

Osalle osallistujista orientoitumista uuteen tilanteeseen haastoi hyppääminen siihen suoraan kiireisen arkityön keskeltä. Osallistuja F ei ehtinyt suunnitella tapaamista etukäteen, muttei kokenut sitä häiritseväksi. Kiire ja nopeasti muuttuvat tilanteet olivat monelle tuttua työelämästä, joten niiden kokeminen toisaalta lisäsi simulaation tosielämävastaavuutta.

*"Itse tulin tosi hankalasta tilanteesta - - että vähän, että miten saa kään-
nettyä ja näin, mutta tätähän tää työ on."*
(osallistuja G)

*"Ihan hirvee aikapaine - - Ei ollut aikaa jännittää - - Mutta oli kyllä tosi ki-
vaa"*
(osallistuja C)

Taitava-hankeessa osallistujilla oli mahdollisuus valita käyttää myös simulaatiotallenteita osana tutkimusta, omien vuorovaikutustaitojen vahvistamisen ja kehittämisen arvioimisen tukena. Tämä pääsääntöisesti siinä tapauksessa, jos tosielämän asiakastapaamistallenteiden saamisessa oli ollut hankaluuksia, esimerkiksi perumisten tai kielellisten haasteiden takia. Joitakin osallistujia jännitti tapaamisen nauhoittaminen tästä syystä, sillä he kokivat olevansa myöhemmin *jonkinlaisen arvioinnin kohteena* (osallistuja E), tai että nauhoite tultaisiin *käymään myöhemmin läpi* (osallistuja G). Toisaalta simulaatiotallenteiden myöhempää käyttämistä oman osaamisen kehittämisen työkaluna pidettiin myös mielenkiintoisena mahdollisuutena. Tällainen yksilötasoinen moninäkökulmaisuus; että samassa asiassa koettiin olevan useampia, paikoin jopa vastakkaisia puolia, heijasteli osallistumisen kokemusta läpi aineiston.

Yleisesti haastaviksi mielletyt tunnekokemukset, kuten tapaamisen alkuvaiheessa ilmenneet jännittyneisyys ja epävarmuus, eivät määritelleet osallistujien osallistumisen

kokemusta. Seuraavat lainaukset ovat osallistujilta, jotka kaikki ovat edustettuna myös alateemassa: *Kokemus oli jännittävä/osallistuminen jännitti. Kiva olla tällaisessa mukana!* (A), *Tää oli hyvä, tää oli tosi hyvä!* (B), *Mutta oli kyllä tosi kivaa!* (C), *Kyllä kannatti lähteä*” (E), *Hieno kokemus kyllä!* (J), *Tosi mielenkiintoista kyllä haastaa omaa ajattelua* (G). Kokemuksissa heijastuivat isotkin itsensä ylittämisen ja tuntemattomaan hyppäämisen teemat ja vaikuttaa siltä, että alun jännittyneisyys oli yksi tekijä siinä, että asiakastapaamisesta jäi myönteinen kuva. Osalle kokemus oli arkisempi, mutta yksikään osallistujista ei sanonut osallistumisen harmittavan tai tuntuneen turhalta tai hyödyttömältä.

6.2 Simulaatio vastaa tosielämän asiakastapaamista ja siinä näyttelijän uskottavuudella on merkitystä

Tuloksista selviää simuloidun asiakastapaamisen vastaavan autenttista, tosielämän asiakastapaamista lähes jokaisen tapaamiseen osallistuneen sosiaalihuollon ammattihenkilön mielestä. Simulaation teki realistisen tuntuiseksi sekä sitä varten laadittu kuvitteellinen, mutta todellisista elementeistä koostettu tapaus eli asiakastilanne, jossa oltiin, ja asiakas, jonka kanssa tilanteessa oltiin. Asiakastapauskuvauks on liitteenä (Liite 2). Yleisimmin toistuvat alateemat osallistujien havainnoissa simulaatiomenetelmästä ja sen suhteesta tosielämään ovat 1. *Simulaatio vastaa autenttista asiakastapaamista*, 2. *Näyttelijä on uskottava asiakas*, 3. *Ohjeistukseen tulee kiinnittää huomiota* ja 4. *Simulaatio on hyödyllistä vuorovaikutteisen asiakastyön harjoittelemisen näkökulmasta*

Simuloitu asiakastapaaminen oli osallistujien mielestä hyvin todentuntuinen ja moni tunnisti siitä elementtejä tosielämän asiakastyöstä. Asiakastapaus koettiin realistiseksi ja asiakaspuhelu todentuntuiseksi. Asiakkaan puheen sisältöä ja puhetyyliä kuvattiin uskottavaksi, ja toimintaa juuri sellaiseksi, millä tavalla asiakkaat todellisuudessaakin toimisivat. Osaa yllätti, miten ylipäätään oli mahdollista, että simulaation kaltainen rakennettu tilanne saattoi vastata niin hyvin reaalielämän kokemusta. Tilanteeseen uppoutuminen oli tärkeä elementti aitouden näkökulmasta ja ajatuksen katkeaminen saattoi olla simulaatiolle uhka.

”Toi oli niin uskottavaa, kun näin usein asiakkaat toimii -Niinkun uskottoman uskottava.”
(Osallistuja E)

”Tää oli aika semmonen tyypillinen tapaus, että hyvinki autenttinen”
(Osallistuja B)

"Kyl mä aika hyvin pystyin unohtaa (että kyseessä simulaatio). Välillä se tuli rehellisesti mieleen, kun oli joku ajatus katketa"
(Osallistuja D)

Vaikka valtaosa mainitsi näyttelijän olleen *ihan kun oikee asiakas* ja *vetäneen* (asiakkaan roolin) *hyvin*. On relevanttia huomioida myös muutaman osallistujan asiakasta koskevat, lisäperspektiiviä uskottavuutta haastaville elementeille antavat ajatukset. Osallistuja E, jonka mielestä asiakas oli uskottava, koki asiakkaan myös olleen tosi lempeä. Osallistuja I:n mielestä asiakas taas oli liian keskusteleva. Kumpikin näkemys on simulaationäyttelemisen kehittämisen kannalta huomionarvoista.

"Sä olit tosi lempeä myös työntekijää kohtaan, että et hirveästi haastanut tai esittänyt aggressiivisuutta tai edes passiivisaggressiivisuutta, että tää oli sillain tosi kiva tapaaminen."
(Osallistuja E)

*"Sara (asiakas) on niin kun todella tietoinen, että miten lapsi on toiminut ja ja se auttaa tosi paljon eteenpäin, mutta yleisesti ei tule niin paljon tietoa-
- Huomasin myös, mikä ei ollenkaan ole tavallista on se, että se (asiakas) rupeaa sitten kysymään miten se käytännössä menee miten ja milloin"*
(Osallistuja I)

Kokemukset herättivät pohtimaan myös sitä, miten simulaatiossa näyttelijälle voitaisiin asettaa jonkinlainen erityinen tehtävä ja sitä oliko tässä tapauksessa näin toimittu.

"Mä en tiedä, heitiksä niitä täkyjä?"
(Osallistuja E)

Taitava-hankkeessa näyttelijän ohjeistuksena oli roolihahmona reagoida mahdollisimman luonnollisesti vuorovaikutukseen, ja antautua tilanteelle, eikä tällaisia erityisiä tehtäviä, "täkyjä", ollut asetettu. Menetelmällisesti näin kuitenkin voitaisiin toimia; näyttelijää voitaisiin etukäteen ohjeistaa esimerkiksi yllättämään työntekijä jonkinlaisella odottamattomalla tunnereaktiolla, tai vaikkapa kieltäytymään jostakin tarjotusta ratkaisumallista, jolloin työntekijälle tarjoutuisi mahdollisuus harjoitella vuorovaikutustaan spesifisesti, esimerkiksi äärimmäistä vastustusta kohdatessaan.

Joillekin osallistujista heidän oma ammattiroolinsa simuloituissa asiakastapaamisissa oli hieman epäselvä, esimerkiksi jos tämänhetkinen ammatillinen toimenkuva ei täysin vastannut tapauskuvausta. Muutamalle osallistuminen herätti hetkittäistä ammatillista epävarmuutta, kuten pohdintaa siitä, toivottiinko tapaamisessa tietynlaisia toimintatapoja tai oliko tapaamisen ohjeistuksessa esiteltyjen tavoitteiden saavuttaminen työntekijän onnistumista määrittävä tekijä. Joitain yksittäisiä ohjeistuksen tiettyjä osia kritisoivia kommentteja esiintyi.

"Sit piti muistaa et mä oon arvioinnin työntekijä enkä se lastensuojelutyöntekijä"
(Osallistuja G)

"Joo oli se vähän outoa, että haluat että koko perhe osallistuu tapaamiseen, et tää oli niinkun ohje tässä"
(Osallistuja H)

Ohjeistuksessa ajatuksena oli, että osallistujilla olisi vapaus käyttää harkintaa ja olla auki tilanteelle, aivan kuten pyrittäisiin tosielämässäkkin olemaan. Tavoitteita tai toimintatapoja ei ollut ohjeistuksessa tarkoituksellisesti tarkkaan määritelty (Liite 2). Osallistujien ohjeistuksella on tärkeä tehtävä sekä valmistautumisen että itse tapaamiseen heittäytymisen ja tapaamisen rentouden mahdollistamisessa. Ohjeistusta on syytä pohtia moninäkökulmaisesti ja jokaisen simulaatioprosessin tavoitteiden kannalta erikseen.

Yhtä lailla tärkeää on paneutua näyttelijän ohjeistamiseen, ja pohtia esimerkiksi sitä, mikä on ohjeistuksen riittävä tarkkuus ja milloin sitä on liikaa, suhteessa autenttisuuden säilyttämiseen, ja toisaalta mitä vaatimuksia tutkimuksellisen käyttö simulaationäyttelijälle asettaa. Taitava-hankkeessa näyttelijää ohjeistettiin reagoimaan mahdollisimman luonnollisesti ja välttämään äärimmäisiä tunneilmaisullisia keinoja. Tämä, hyvin väljä ja salliva ohjeistus antoi mahdollisuuden tilanteessa syntyville välittömille reaktioille ja paljon tilaa vuorovaikutukselle rakentua tilanteessa ainutkertaisesti. Sekä osallistujien että näyttelijän ohjeistus on merkittävässä roolissa simulaation tosielämävastaavuuden ja uskottavuuden rakentumisessa.

Muutamassa tapauksessa ohjesähköpostia ei ollut löydetty ollenkaan, tai sitä ei ollut luettu kokonaan. Huomionarvoista on, että tämä aiheutti epävarmuutta vain vähän tai

vain simulaation alussa. Ammatilainen pystyi toimimaan asiakastilanteessa myös silloin, kun kaikki tieto tilanteesta tuli tilanteesta itsessään, asiakasta kuuntelemalla ja tilannetta lukemalla. Osalle osallistujista heräsi tarve saada simuloidun asiakastapaamisen jälkeen ammatillista palautetta ”asiakkaalta”. Tarve on helposti ymmärrettävissä, ja korostaa asiakaslähtöistä ajattelua oman työn osana ja kertoo ammatillisen palautteen merkityksellisyydestä, vaikkei tässä reflektiokeskustelussa se ollutkaan asiakasta esittäneen näyttelijän varsinainen tehtävä.

”Onks sulla jotain havaintoja - - niin mä mietin vaan et haluisin vaan kuulla et olisitko toivonut asiakkaana jotain muuta (naurua)? Et yrittkö sanoa jotain mutta en niinku...mitä mä niinku sivusin täysin?”
(Osallistuja H)

Osallistajat pohtivat simulaatiota arvioidessaan myös vuorovaikutteisen asiakastyön ulottuvuuksia ja itseään kohtaavan asiakastyön tekijöinä. Menetelmää pidettiin hyödyllisenä ammatillisen osaamisen kehittämisen näkökulmasta ja kokemuksista kuului tarve vuorovaikutustaitojen harjoittelukselle. Vain muutama osallistuja mainitsi harjoitteleensa vuorovaikutustaitoja ylipäättään, ja vielä vähäisempää oli luovien menetelmien, kuten simulaation tai draaman menetelmillä harjoittelu.

”Kauheen mielenkiintoista et käytetään tälleen, et eihän meillä oo opiskeluissa ollut mitään tällaisia, et yks vuorovaikutuskurssi - - mä oon koko ajan ajatellut, että tällasta pitäis olla enemmän!”
(Osallistuja F)

6.3 Simulaatio herättää tarpeen purkaa tilanne ja kannustaa ammatilliseen itsereflektioon

Tuloksista selviää lähes kaikkien simuloituihin asiakastapaamisiin osallistuneiden sosiaalihuollon ammattihenkilöiden kokeneen tarvetta heti purkaa kokemustaan niihin osallistumisesta. Osallistajat pohtivat reflektiokeskusteluissa runsassanaisesti ja moninäkökulmaisesti myös omaa ammatillisuuttaan. Reflektiokeskusteluissa toistuvat yleisimmin seuraavat alateemat: 1. *Ammatillinen asiakastyö*, 2. *Vuorovaikutusosaaminen*, 3. *Halu/tarve vuorovaikutustaitojen lisäkoulutukselle* ja 4. *Vastuut ja valta-asetelmat asiakastyössä*.

Lähes kaikki osallistajat kävivät reflektiokeskustelussa läpi simuloitua asiakastapaa-
mista oman ammatillisen osaamisensa näkökulmasta. Monilla pohdinta ulottui myös
huomattavasti juuri päättynyttä tapaamista laajemmalle, tosielämän ammatillisen asia-
kastyöosaamisen elementteihin. Itse simulaatiossa ajatuksia herättivät muun muassa
asiakasäidin tilanne ja oma toiminta suhteessa hänen tukemiseensa, lapsen edun ensi-
sijaisuus, perheen haastavan kokonaistilanteen huomioon ottaen parhaiden toimintata-
pojen valitseminen ja vaikeiden päätösten teko. Näistä teemoista löytyi osallistujien pu-
heissa helposti silta tosielämään. Osallistuja B mietti tilanteita, joissa päätöksenteossa
nojaudutaan *psykologiseen silmään ja intuitioon*, kuten silloin, kun niukankin tiedon va-
rassa pitää päättää lähteäkö toimimaan vai ei. Osallistuja C pohti päätöksentekoa hen-
kilökohtaisen sietoikkunan näkökulmasta ja mainitsee ammatilliseksi vahvuudekseen
riskinsietokyvyn, kyvyn antaa aikaa. Osallistuja J taas kertoi kokevansa ammatilliseksi
velvollisuudekseen toimia nopeasti, vaikka *interventiot* välillä *rysäyttäisivätkin*.

*"Ennakoidaan niin paljon kun vaan mahdollista, että se on turvallisempaa
vetää se laastari ennakoiden kun se että se vaan repeää sitten jossain
kohtaa"*

(Osallistuja J)

Osallistajat pohtivat vuorovaikutusosaamisen merkitystä työnsä arjessa, johon usein
kuuluvat vaikeat keskustelut, vaikeiden päätösten tekeminen, väkivallan uhka, väkival-
lan tekijöiden ja kokijoiden kanssa työskentely, suojaamistehtävä ja ylipäättään jatkuva
tasapainottelu. Pohdittiin myös vuorovaikutuksen hienovaraisuutta, ja esimerkiksi sitä,
miten tietyt vaaditut asiat voidaan saada *leivottua sisään keskusteluun* siten, ettei vuo-
rovaikutus siitä kärsisi.

*"Kun on pakko käydä läpi ne ikävät asiat, että miten sä voit käydä ne jo-
tenkin kuitenkin, että se ei tuntuisi niin ikävältä se niitten asioiden läpikäy-
minen, että sitähan me koitetaan jotenkin, että ihmiset avautuisi käymään
niitä vaikeitakin asioita. - - Se on sitten tasapainoilua justinsa sen kanssa
että miten sä voit - - koska sä voit paketoita asioita monella tavalla"*

(Osallistuja G)

Vuorovaikutuksen onnistumisen tekijöiksi mainittiin esimerkiksi se, kuinka työntekijän
oma haastava tausta ja herkkyys voivat olla voimavara ja auttaa ymmärtämään asia-
kasta. Kokemuksista kävi myöskin ilmi, että on tärkeää suhtautua asiakkaaseen oman

elämänsä asiantuntijana ja toimijana, ei yläpuolelta ja holhoten. Osallistajat puhuivat ennako-oletusten riisumisen tärkeydestä, ja siitä kuinka huolellisinkaan ennakkovalmistautuminen ei poista inhimillisten muuttujien olemassaoloa. Kohtaamisissa olisi kyettävä olemaan avoimin mielin ja läsnä.

Osallistujien puheenvuoroista käy ilmi tarve asiakastyössä vaadittavien vuorovaikutustaitojen vahvistamiselle, ja moni kertoi Taitava-hankkeeseen osallistumisen yhdeksi keskeisimmäksi syyksi mahdollisuuden saada koulutusta. Aineistosta esiin nousevat kokemukset kertovat jo pitkäänkin ammatissa toimineiden sosiaalihuollon ammattilaisten haluavan mahdollisuuksia lisäkouluttautumiselle ja jo olemassa olevien osaamisten päivittämiselle.

“Sen takia lähtikin koulutukseen, et miten mä voin kehittää sitä omaa osaamista. Ajankohtainen tieto ja tutkimukset on tärkeitä, mut sitten on se ihan oma työtapa, tämä on kuitenkin vuorovaikutustyötä vahvasti”
(Osallistuja A)

Keskusteluissa käytiin läpi *viranomaishatun* ja järjestelmän merkitys sosiaalityöntekijöiden työtä määrittävinä elementteinä. Puhuttiin siitä, kuinka järjestelmä suojaa, mutta toisaalta kaikki siihen liittyvä byrokraattisuus ”*mättää tosi isost*” (osallistuja F). Moni mainitsi tekevänsä työtä juuri ihmisten takia ja asiakastyö koettiin työn parhaaksi puoleksi. Työtä tehdään asiakaslähtöisesti ja siinä ollaan ”*sun puolella, sun mukana, sun kanssa, sun lapsen takia*” (osallistuja I puhui, kuin puhuisi asiakkaalle).

Ammatillista toimintaa läpileikkaavia eettisiä kysymyksiä, ammatillista vastuuta sekä työn vaatavuutta ja valta-asetelmia pohdittiin reflektioissa laajasti. Osalle asiakastyössä keskeistä on pyrkiä hälventämään hierarkkista asetelmaa ja jakamaan asiantuntijuutta, ja vuorovaikutuksessa tavoitteena on olla mahdollisimman suora. Toisille valta-asetelma tuntuu olevan asia, joka *on*. Sille ei tehdä, tai voida tehdä, paljoakaan.

“Sä (sosiaalityöntekijä) oot vähän niinkun täällä (näyttää ylös) ja se asiakas on vähän niinkun tässä (näyttää alas)”
(Osallistuja C)

”Mä ite karsastan, aivan hirvittävästi semmosta et tullaan vähän sellasella asenteella et sä tuut yläpuolelta.”
(Osallistuja E)

Työn läpinäkyvyys ja työtapojen yhtenäisyys tai epäyhtenäisyys herätti reflektioissa ajatuksia. Pohdittiin sitä, kuinka eri tavalla samaa työtä voidaan tehdä, ja sitä, miten asiakkaan oikeudet tätä näkökulmaa vasten peilautuvat. Työtä *puuhastellaan suljettujen ovien takana ja aivan eri tyyleillä* ja kuitenkin työn pitäisi olla mahdollisimman *läpinäkyvää*. Työntekijät kokivat tarvitsevat myös avonaisia ovia: työyhteisöä ja työkavereita. Yhteisöllisyys koettiin työssäjaksamisen kannalta tärkeäksi, kuten myös se, jos asiakas joskus sanoo *kiitos*. Osallistujien puheenvuoroista pystyi havaitsemaan useita erilaisia kommunikaation tapoja ja persoonallisia tapoja tehdä töitä. Reflektiokeskusteluissa moni osallistuja oli rohkeasti ja avoimesti läsnä.

“*Mä oon hirveän herkkä*”
(Osallistuja C)

7 Johtopäätökset

Tutkimuksen tulokset puoltavat simuloitujen asiakastapaamisten menetelmällistä käytettävyyttä sosiaalihuollon ammattihenkilöiden vuorovaikutustaitojen vahvistamisen tukena. Simulaatio on osallistujien mielestä kokemuksena jännittävä, positiivinen, hyvä ja sellainen, johon kannattaa lähteä mukaan. Asiakastapauskuvaus, asiakastilanne ja simulaationäyttelijä asiakkaan roolissa koetaan uskottaviksi, ja saadun tutkimustiedon perusteella voidaan todeta simulaatioiden vastaavan tosielämän asiakastapaamisia siinä määrin, että niihin voidaan suhtautua kuten sellaisiin.

Tosielämävastaavuus on olennaisessa osassa myös tapaamisen alussa koetun jännittyneisyyden vähenemisessä. Jännittyneisyyden väheneminen taas kytkeytyy osallistujien kokemuksissa kykyyn heittäytyä ja uppoutua työhön. *Työlle omistautuminen, työhön uppoutuminen (ja tarmokkuus)* ovat *työn imun (work engagement)* suom. Jari Hakanen 2002) käsitteen näkökulmasta keskeisiä sosiaalityöntekijöiden subjektiivisen työhyvinvoinnin mittareita. Myös simulaation onnistumisen edellytyksenä on, että työntekijä voi löytää työn imun. (Mänttari-van der Kuip 2015)

Sosiaalialan työssä on ammatillisella itsereflektiolla työntekijän henkilökohtaisen ammatillisen kasvun mahdollistajana merkittävä rooli. Reflektiivisellä toiminnalla voidaan

päästä käytännön työssä kertyneen, hiljaisen tiedon äärelle ja saattaa se osaksi sosiaalialan yhteistä tieto-omaisuutta. Sillä voidaan myös edistää muutosta ja se voi toimia yhtenä työn kehittämisen perustana (Saurama & Hällman & Nousiainen & Seppälä 2007: 27–28). Simuloitujen asiakastapaamisten jälkeen käydyissä reflektiokeskusteluissa osallistujat pohtivat osallistumisen kokemuksen ja simulaatiomenetelmän toimivuuden lisäksi hyvin laajasti ja moninäkökulmaisesti omaa ammatillisuuttaan ja työnsä arkea.

Puheenvuoroissa pohdittiin avoimesti ja analyttisesti esimerkiksi vuorovaikutusosaamista, vuorovaikutuksen merkitystä, erilaisia vuorovaikutusorientaatioita ja vuorovaikutuksen haasteita. Ajatuksia heräsi myös ammatillisen vallan ja vastuun teemoista, asiakastilanteiden valta-asetelmista, viranomaisena toimimisesta (*viranomaishattu*), tilanteista, joissa on pakko toimia, tilanteista, joissa voi odottaa, jos sietää riskiä, ja tilanteista, joissa turvaudutaan intuitioon. Osallistujat puhuivat työn läpinäkyvyyden tärkeydestä, asiakkaan oikeuksista, autonomiasta ja toimijuudesta ja toisaalta taas kaiken ylittävästä suojaamistehtävästä, lapsen edun toteutumisen ensisijaisuudesta ja inhimillisen elämän suojelemisesta.

Reflektiokeskusteluja analysoidessa tuntui siltä, että käytännön työtä tekevien sosiaalihuollon ammattihenkilöiden kätkeyty hiljainen tieto sai sille kuuluvan puheenvuoron. Tämän tietopääoman saattaminen relevanteilta osin jaettavaan muotoon, yhteisesti jaettavaksi, ammatillisen osaamisen tueksi, voisi olla teoriaa ja käytäntöä yhdistävän, sosiaalialan tutkimusperustaisen kehittämisen prioriteeteissa. Tiedon avoimella reflektoinnilla ja tiedon näkyväksi tekemisellä on merkitystä, eikä hiljaisesti tiedetyllä voi sosiaalityössä perustella asioita. Hiljainen tieto tulisi saattaa näkyviin ja jaettavaksi, ennen kaikkea dokumentoimalla ja asioiden tuottamisella julki puheeksi, sanoiksi ja teksteiksi (Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2005; Kääriäinen 2016).

”Jos ei tunnista itseään ammattilaisena ja hiljaisen tiedon laatikoissa on jemmassa paljon juttuja, ne laatikot voivat päsähdellä hallitsemattomasti auki kesken jonkin työtilanteen. Ja sitten oletkin emotioidesi vietävänä.”
(Kääriäinen 2016)

Tämän tutkimuksen reflektiokeskusteluiden kätkemästä hiljaisesta tiedosta ja sen yksityiskohtaisesta näkyväksi tekemisestä puhuttaessa on toisaalta muistettava keskusteluiden luonne; se, ettei niitä alun perin ole ajateltu tutkimuksellisesti käytettäviksi, niissä mahdollisesti siksi syntynyt luottamus, ja yksityisen ja yleisen risteäminen

8 Tutkimuksen luotettavuus, eettisyys ja tutkijapositio

Tein tutkimukseni Taitava-tutkimushankkeen tutkimuslupien alaisuudessa. Tutkimus on saanut myönteisen lausunnon Helsingin yliopiston ihmistieteiden eettiseltä toimikunnalta ja sen toteutukseen on saatu tutkimusluvut Helsingin kaupungilta, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelta sekä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelta. Lisäksi kaikki tutkimuksen osallistujat ovat antaneet informoidun suostumuksensa tutkimukseen osallistumiseen (Jäppinen ym. 2025). Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön lupaprosessiin osaltani kuului pyytää lupa jokaiselta tutkimusaineistonani käyttämässäni reflektiokeskustelussa osapuolena olleelta sosiaalityöntekijältä, lähetettynä kirjallisena, tunnisteellisena sähköpostiviestinä. (Liite 1)

Aineiston käsittelyssä olen huomionut sen erityisen luonteen, sekä tietoturvallisen tallentamisen näkökulmasta että aineiston litteroimisessa ja pseudonymisoinnissa. Aineistoa on käsitelty tietoturva ja eettiset kysymykset tarkasti huomioiden; eikä alkuperäisiä tallenteita ole siirretty pois tietoturvalisesta CSC SD Desktop -ympäristöstä, jossa kaikkea Taitava-hankkeen henkilötietoja sisältävää aineistoa säilytetään. Vain pseudonymisoituja litterointeja on siirretty jatkokäsittelyä varten SD Desktopista Metropolian tietoturvaliselle CSC-verkkolevylle. Opinnäytteen valmistuttua tuhoan kaikki mahdollisesti SD Desktop -ympäristön ulkopuolella käsittelemäni aineistot.

Tutkimuksessa on pyritty huomioimaan eettinen tutkimusvinouma, joka voi aiheutua siitä, että olen tutkimusaineistonani käyttämissä reflektiokeskusteluissa osapuolena ja siitä, että olen reflektiokeskusteluja edeltävissä simuloituissa asiakastapaamisissa osapuolena, näyttelijänä, asiakkaan roolissa (TENK. 2019). Olen pyrkinyt minimoimaan tutkimusvinouman huolellisella tutkimuskysymysten valinnalla ja pitämällä fokuksen koko prosessin ja tutkimusanalyysin ajan nimenomaisesti osallistujien, eli Taitava-tutkimushankkeeseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa.

9 Pohdinta

Tämä opinnäytetyöprosessi on ollut pitkä, kirjallinen ja tutkimuksellinen, matka –mutta myös henkilökohtaista ja ammatillista ajattelua laajentava taival. Prosessiin ryhtyminen ja sen loppuun saattaminen edellyttivät, että löydän tekemiselle jonkin hyvän syyn. Onneksi syitä löytyi kolmen tutkimuskysymyksen ja tutkimuksen tarkoituksen verran, matkan edetessä enemmänkin. Olen kiitollinen onnekaasta sattumasta, jonka seurauksena sain juuri tämän tutkimusaineiston käyttööni, ja saatoin tutkia juuri tätä aihetta: ihmisten välistä vuorovaikutusta ja sen vahvistamisen uusia menetelmällisiä mahdollisuuksia. Ei ole itsestään selvää, että opinnäytetyö on mahdollista tehdä itselle monella tapaa merkityksellisestä aiheesta voiden samalla olla varovaisen toiveikas työn mahdollisesta, omaa tupaa edemmäs ulottuvasta merkityksellisyydestä.

9.1 Ihminen ansaitsee tulla kohdatuksi ihmisenä itsenään

Vuorovaikutteisesta asiakastyöstä sosiaalialan kontekstissa puhuttaessa kuulee usein puhuttavan myös kohtaamisosaamisesta ja tämän osaamisen roolista siinä, että *kohtaaminen* ylipäätään voi tapahtua. Kohtaamisen osaamisen arvioinnissa ongelmana on itse kohtaamisen kokemuksellisuus. Kokemus, joka on meille jokaiselle omanlainen, on vaikeasti mitattavissa. Miten siis näin subjektiivista, mutta kuitenkin sosiaalialan vuorovaikutteisessa asiakastyössä keskeisesti läsnä olevaa kohtaamisen tematiikkaa voisi lähestyä osana harjoiteltavissa olevaa osaamista? Kohtaamisen ymmärtämisessä voi puhutun vuorovaikutuksen harjoittamisen sijaan olla paikkansa myös muunlaisilla menetelmillä, kuten esimerkiksi vuorovaikutteisella meditaatiolla (*Insight Dialogue*) tai simulaatiolla, jossa näyttelijälle on annettu spesifisti määritelty kohtaamisosaamista vahvistava tehtävä (Baraccia & Pellegrini & Kramer & Kramer 2023).

Kohtaamistilannetta voidaan lähestyä esimerkiksi sosiaalipsykologian, kasvatustieteiden, psykiatrian, teologian ja filosofian näkökulmista. Filosofisessa tarkastelussa yksi näkökulma on, että *kohtaamisessa toinen ihminen murtautuu toisen ihmisen maailmaan*. Sinä minun maailmaani ja minä sinun maailmaasi (Wihersaari 2011: 56). Ajatus tavoittaa jotakin keskeistä myös sosiaalialan asiakastyön kohtaamisesta. Asiakastyön pedagogisesta näkökulmasta voidaan sillä katsoa olevan merkitystä, miten murtautumi-

nen tapahtuu ja miltä se osapuolista tuntuu? Murtautuvatko institutionaalisessa työntekijä-asiakas-kohtaamisessa molemmat tasavertaisesti toistensa maailmaan ja onko se jokaisessa kohtaamisessa tavoiteltavaa –tai edes mahdollista? Entä onko sillä merkitystä, missä ympäristössä ja asetelmassa murtaudutaan; jos toinen murtautuu toisen henkilökohtaisen elämän piiriin ja toinen murtautuu toisen työelämän piiriin, voiko kokemus silti olla yhteisesti jaettu ja hyvä?

Jos asiakastyön kohtaamisen asetelman merkitystä pohtii aidon kohtausdialogin isänä pidetyn, Martin Buberin, filosofian näkökulmasta, ei millään ulkoisilla tekijöillä ole aidossa kohtaus-suhteessa väliä, sillä aito kohtaus ei tapahdu käsitteellisessä maailmassa. Ei tapaamishuoneessa taikka vaikka kaupan kassalla. Ei silloinkaan, kun juuri ne sattuvat olemaan kohtaus näkyvinä näyttämöinä. Buberin filosofian mukaan aito kohtaus tapahtuu *Minä-Sinä-suhteessa*, maailmassa, jossa ei ole mitään objektia. Minä-Sinä-suhteessa ei ole muuta toiminnan kohdetta kuin oma *Minuus* ja tuon toisen *Sinuus*, ja näiden keskinäinen vastavuoroinen kohtaus, jossa olemassaolon täyteys tapahtuu. Minä ja Sinä eivät Buberin filosofiassa ole merkittäviä erillisinä, vaan vasta Minä-Sinä-suhteessa. Buberin filosofisen näkemyksen mukaan, *jotta Minä voi puhua toiselle täytyy hänen voida olettaa, että hänen sanojansa pidetään tosina*. Sosiaalipedagogisessa ajattelutavassa samaa kohtaus tapaa kuvailevat esimerkiksi *kuulluksi ja nähdyksi tulemisen* käsitteet (Wihersaari 2011: 124–125).

Buber tavoittaa suhteisiin perustuvassa maailmankuvassa jotakin tavoittelemisen arvoista asiakastyön arjen kohtausosaamisesta ja kohtausonnistumisesta. Jos kohtaus tilanteesta pystyy riisumaan pois kaiken turhan ja epäolennaisen, kaiken sen mikä voi häiritä toinen toisensa näkemistä inhimilliseltä arvoltaan itsensä kaltaisena, voi siinä silloin olla aidosti läsnä, ja kuitenkin samalla toimia tilanteessa tavoitteellisesti, näkyvän maailman kehyksissä. Ennako-oletuksista vapaa mieli ja ei-tietämisen tila (Mönkkönen 2007) ovat myös sosiaalipedagogisen ajattelutavan mukaisen asiakastyöosaamisen ydintä: minä annan itsestäni jotakin sinulle, jos Sinä uskot minua ja näet Minut.

Haastavaksi kohtaus tekee se, että jos onnistunut kohtaus edellyttää aitoa läsnäoloa, ja sitä, että läsnä ovat minä itse ja sinä itse, on tämä minä itse ensin opittava tuntemaan (Wihersaari 2011: 59). Voi kuulostaa yksinkertaiselta, mutta ne, jotka ovat itseään etsineet, tietävät toisin. Ajatuksessa kiteytyykin sosiaalialasta jotakin kes-

keistä: työtä ei voi tehdä laadukkaasti, ilman että kykenee kohtaamaan itsensä ja tutustumaan itseensä, mutta se voi olla vaikeaa, josko kaikille edes mahdollista? Ja kuitenkin, sosiaalialan ammattihenkilön toiminnan vaikutukset ulottuvat itseä laajemmalle, niin yksilön, yhteisön kuin yhteiskunnankin tasoille.

Kohtaamisaamisella, itsereflektiolla ja reflektiivisellä työtavalla on, sekä työntekijän inhimillisen ja ammatillisen kasvun mahdollistamisessa, että koko yhteiskunnan hyvinvoinnin näkökulmasta tärkeä rooli. Asiakasnäkökulmasta epäonnistunutta kohtaamista kuvataan usein ohittamiseksi ja onnistunutta kohtaamista määrittelee työntekijän aidon läsnäolon kokemus. Läsnäolo ja myötätunto tekevät tilaa asiakkaan tunteille tulla esiin ja mahdollistaa niiden jakamisen. Kohtaamisen merkitys korostuu tilanteissa, joissa ihmiset ovat haavoittuvaisimmillaan. Tällöin ollaan myös ammattilaisen oman kasvun ja itsen tuntemisen merkityksellisyyden äärellä. (Wihersaari 2011: 57; Hänninen & Poikela: 2016)

9.2 Laatikon ulkopuolinen työelämäajattelu

Haluni katsoa yhä enemmän laatikon ulkopuolisen työelämän mahdollisuuksia, on vuosikymmenten työelämäkokemuksella kasvanut. Ne työt, jotka olen saanut tehdä, laatikoksi määrittelemäni, arjessa samankaltaisena toistuvan ja paikoin merkitykseltömältä tuntuvan, ansaintaan suurimpana palkkiona perustuvan työelämän ulkopuolella, ovat olleet antoisimpia. Tällaisia töitä ovat olleet ne, joilla on ollut jokin merkitys; mielekkyyys tai yllätyksen mahdollisuus, kuten teatteriprojektit, elokuvaprojektit, poikkitaiteelliset fyysisen teatterin projektit, nykytanssiprojektit ja muutamat muut yksittäistapaukset. Taitava-tutkimushankkeessa toteutetut simuloidut asiakastapaamiset lisäsivät laatikon ulkopuolelle, mielekkäiden ja merkityksellisten työmahdollisuuksien listaan kokonaan uuden sarakkeen, ja työn, jollaisesta en ollut aiemmin kuullutkaan.

Pohtiessani omaa paikkaani sosiaalialan ammattilaisena ja sitä, millaisia töitä sosionomina olisi mahdollista tehdä, sekä selvittäessäni sijaitisiko mikään näistä toimenkuvista laatikon ulkopuolisen maailman liepeillä, luovan toiminnan rajapinnalla, on alan työttömyys kasvanut valtavasti. Yhteiskunnallinen tilanne koskettaa erityisesti meitä, alalle juuri valmistuvia sosionomeja. Sote-alalla vastavalmistuneiden työttömyys kasvoi vuonna 2024 85 % (HS: 2025) ja yhtäkkiä ala, jolla on aina töitä, on opintojemme aikana muuttunut suurtyöttömyyden ammattialaksi.

Eräänä keväisenä päivänä metrossa, noin vuosi sitten, syttyi päässäni valotaulu, jossa vilkkuva nuoli osoitti innovatiivista, boksen ulkopuolista työmahdollisuutta sosiaalialalla: simuloidut asiakastapaamiset, simulaationäyttelemine, simulaatiomenetelmän kehittäminen -tässä on mahdollisuutesi yhdistää näyttelijäntyö ja sosiaaliala, taulussa luki. Tämän henkilökohtaisen heureka-kokemuksen seurauksena kävin syksyllä 2024 Metropolian yritysturbiini-kurssin. Kurssin ideana oli kehitellä omaa liikeideaa sekä yksin että ryhmässä, monenlaisten tehtävien avulla. Lopuksi laadittiin liiketoimintasuunnitelma ja esiteltiin liikeidea muille.

En olisi koskaan aiemmassa elämässäni voinut kuvitella itseäni minkäänlaiselle yrittäjäkurssille, puhumattakaan yrittäjäksi. Mutta niin vain kävi, että keväisenä päivänä metrossa syntynyt liikeideani oli yhä syksylläkin ihan hyvä –ja sosiaalialan työtilanne yhä varsin huono. Idea johti konkretiaan ja lokakuussa, 2024, perustin toiminimen, ajatuksenani kehittää simulaatioiden ammatillisia mahdollisuuksia. Muutamia simulaatioprojekteja ja työtilauksia olen jo saanut ja tehnytkin. Näistä saamani palautteen perusteella simulaatio on ollut tarkoitukseensa toimiva menetelmä. Simulaatiot tarjoavat siis todistetusti uudenlaisia työmahdollisuuksia sosiaalialan lavealle toimintakentälle.

Taitava-hankkeesta alkanut opinnäytetyöprosessini on samalla ollut myös työelämäprosessi, jossa henkilökohtainen moniammatillisuus ja moniammatilliset kumppanuudet ovat yhdessä tuottaneet uudenlaisia työmahdollisuuksia, toivottavasti jaettavaksi asti. Taitavalle on haettu jatkorahoitusta, ja jos hanke toteutuu, tullaan siinä käyttämään simulaatiomenetelmää aiempaa hanketta merkittävämpänä osana tutkimusta. Toteutuipa juuri tämä hanke tai ei, on simulaatioissa menetelmällistä potentiaalia käytettäväksi sosiaalialalla laajasti: tutkimuksen osana, alan koulutuksessa, hanketyössä, työnohjauksen osana ja itsensä työllistämisen yhtenä mahdollisuutena. Hiljaisesta, yhä julkituloaan odottavasta tiedosta kumpuava intuitioni sanoo, että monet simulaatiomenetelmän hyödyntämisen tarjoamat mahdollisuudet –ja työpaikat– vain odottavat löytymistään.

10 Lähteet

Anttila, E. 2002. A Dream Journey to the Unknown. Searching for Dialogue in Dance Education. Helsinki: Theatre Academy.

Baraccia, B., Pellegrini, V., Kramer, G. & Kramer, Z. 2023. The Benefits of Insight Dialogue Retreats on Mindfulness, Self-Compassion and Psychological Well-Being. Italy. IECM-conference.

Craig, S. L., McInroy, L., Bogo, M. & Thompson, M. 2017. Enhancing Competence in Health Social Work Education Through Simulation-Based Learning: Strategies from a Case Study of a Family Session. Journal of Social Work education. Routledge. Taylor and Francis Group.

Dennis, R., O'Neill, M. & Berger, K. 2024. Actor as expert: Developing an improvisational actor training approach for social work simulations. Applied Theatre Research Volume 12 Numbers 1 & 2. Deakin University, Australia.

Elo, S. & Kyngäs, H. 2007. The Qualitative content analysis process. Journal of Advanced Nursing 62 (1). University of Oulu. 107-115.

Elo, S., Kajula, O., Tohmola, A. & Kääriäinen, M. 2022. Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. Hoitotiede. 34 (4). 215–225.

Findata.fi. Sosiaali- ja terveystietojen tietolupaviranomainen. <<https://findata.fi/faq/mita-tarkeitetaan-anonymisoinnilla-ja-pseudonymisoinnilla/>> Viitattu 20.4.2025.

Finlex. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. < <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2015/817>> viitattu 1.4.2025

Forrester, D., Wilkins, D. & Whittaker, C. 2021. Motivational Interviewing for Working with Children and Families. A Practical Guide for Early intervention and Child Protection. London, UK: Jessica Kingsley Publisher.

Hakanen, S., Korpela, E., Mäenpää, S., & Rantala-Nenonen, K. 2020. Sosiaalialan luovat menetelmät läppärillä. Pedagogisia kokeiluja etäopetuksessa. Teoksessa Elomaa-

Harris, S. & Newcomb, M. 2023. A Simulated Placement: Using a Mixed-Reality Learning Environment for Social Work Field Education. School of Psychology and Wellbeing, University of Southern Queensland, Ipswich, Australia; b School of Public Health and Social Work, Queensland University of Technology, Brisbane, Australia. Routledge. Taylor & Francis Group.

Heino, E., Lamponen, T., Jäppinen, M., Haikonen, M. 2024. Luottamuksen rakentaminen lastensuojelun kokemusasiantuntijoiden ja sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa. Kasvun tuki aikakauslehti. 2/2024: 38–47.

Helsingin yliopisto. Helsinki Practice Research Centre. Vaikuttavuutta lastensuojeluun sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaitoja vahvistamalla – Taitava (2023-2024) <<https://www.helsinki.fi/fi/verkotot/helsinki-practice-research-centre/hankkeet>> viitattu 15.3.2025

Helsingin yliopisto. Helsinki Practice Research Centre. 2024. Vuorovaikutustaidot lapsi- ja perhesosiaalityössä. Alustavia tuloksia Taitava-hankkeesta (VTR 2023-2024). Tutkittua tietoa lastensuojelusta. Tiedekulma 28.11.2024. Diasarja. Julkaisematon.

Hänninen, K. & Poikela, R. 2016. Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki. Gaudeamus: 148–164.

Isokuorti, N., Jäppinen, M., Haikonen, M., Hyrri, E., Pasanen, K., Alatalo, M., Laakso-Kiviluoto, S. 2025. Asiakastyön ja tutkimuksen yhdistäminen vahvistaa sosiaalipalvelujen tutkimusperustaisuutta. Yhteiskuntapolitiikka 90. 1/2025: 81–87.

Jäppinen, M. ym. 2025. Vaikuttavuutta lastensuojeluun sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaitoja vahvistamalla – Taitava (2023–2024). Loppuraportti sosiaali- ja terveystieteiden ministeriölle. Julkaisematon.

Krapu, Minna & Vuorijärvi, Aino & Wallin, Riikka (toim.). Hyvinvointi ja terveys poikkeusoloissa. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja. TAITO-sarja 69. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. 113–127.

Kurki, A-L., Weiste, E., Toiviainen, H., Käpykangas, S. & Ylisassi, H. 2023. Co-development of client involvement in health and social care services: examining modes of

interaction. *Journal of Health Organization and Management*. Vol. 38. No. 9. 2024. Emerald Publishing Limited.

Kuusela, P. 2015. Yleistynyt toinen ja muuttuva yhteiskunta – G. H. Meadin ajatuksia ihmisen ja yhteiskunnan välisestä suhteesta. *Sosiaalipedagoginen aikakauskirja*, vuosikirja 2015. Vol. 16.

Kuusisto-Niemi, S. & Kääriäinen, A. 2005. Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan - puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta. *Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*. Vol 13, Nro 4 (2005).

Mänttari-van der Kuip, M. 2015. Sosiaalityöntekijöiden työyhteisölliset voimavarat subjektiivisen työhyvinvoinnin selittäjänä kunnallisessa sosiaalihuollossa. *Työelämän tutkimus – Arbetslivsforskning* 13 (1) – 2015.

Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena: vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. *Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus*.

Mönkkönen, K. 2007. *Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö*. Helsinki: Edita Prima Oy.

Nikula, Anne & Armanto, Annukka & Thomander, Heli & Elonsalo, Ulpu 2020. Rokotusosaamisen koulutuksella voidaan tukea rokotusmyönteisyyttä. *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti* 57 (3). 247–251.

Niska, M., Venäläinen, S., Olakivi, A. & Canada, J. A. 2024. Sosiaalinen konstruktivismi. Miten tarkastella tulkintojen ja todellisuuden sosiaalista rakentumista. *Tampere: Vastapaino*.

Nivala, E., Ryynänen S. 2022. *Sosiaalipedagogiikka. Kohti inhimillisempää yhteiskuntaa*. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Peura, A., Kaila, M. & Helin-Salmivaara, A. 2020. *Ammatillinen reflektio kehittää lääkärin osaamista*. Helda. Helsinki: Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim.

Saarinen, M. Helsingin Sanomat. 2025. <<https://www.hs.fi/talous/art-2000011087393.html>> viitattu 23.4.2025

Saurama, E., Hällman, H., Nousiainen, K. & Seppälä, U. 2007. Kohti syvempää ymmärrystä sosiaalityössä. Tutkiva ja arvioiva työote sosiaalityöntekijöiden jäsentämänä. Socca:n ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro. 16. Helsinki: Yliopistopaino

Schlonsky, A., Featherston, R. & Madighan, L. 2024. Simulation-based training for social workers: evidence summary report. Susan McKinnon Foundation. Monash University, Australia.

Sunarich, N. & Rowan, S. 2017. Social Work Simulation Education in the Field. Volume 7.1. Holland Bloorview Kid's Rehabilitation. Canada.

Talentia-lehti. Kääriäinen, A. 2016. Hiljainen tieto ei kuulu sosiaalityöhön <<https://www.talentia.fi/talentia-lehti/hiljainen-tieto-ei-kuulu-sosiaalityohon>> viitattu 20.4.2025

Tenk. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu. 3/2019.

Yi-Huang, S.2022. Paulo Freire's Educational Thought of Dialogue and Its Implications for Teachers and Teaching. Ching Kuo Institute of Management and Health, Taiwan <<https://pesa.org.au/images/papers/2011-papers/syi2011.pdf>> Viitattu 22.4.2025

YLE. Hallitus leikkaa 170 miljoonan euroa sosiaali- ja terveystalvueluista. <<https://yle.fi/a/74-20152191>> Viitattu 1.3.2025

Yu, N., Zufferey, C., Horsell, C., Cowie, J. & Trang, M L. 2025. Use of Actors in Simulations for Social Work Education: A Scoping Review. <<https://doi.org/10.1177/10497315251331034>> Viitattu 21.4.2025

Valtioneuvosto. 2025. <<https://valtioneuvosto.fi/-/1410853/valtionavustusleikkausten-vaikutukset-kansalaisyhteiskuntaan-ja-demokratiaan-on-arvioitava>> viitattu 18.4.2025

Wainwright, J. 2022. Praxis. Rethinking Marxism. A Journal of Economics, Culture & Society. Volume 34 (1), 2022. UK: Informa Publishing: 41-62.

Weeks, K., Coben, D., O'Neill, D., Jones, A., Weeks A., Brown M. & Pontin, D. 2019. Developing and integrating nursing competence through authentic technology-enhanced clinical simulation education: Pedagogies for reconceptualising the theory-practice gap. UK: Elsevier Publishing. Vol. 37: 29–38.

Wihersaari, J. 2011. Kohtaaminen – opettajuuden ydin? Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Tampereen Yliopistopaino Oy. Juvenes Print.

Liite 1 Lupapyyntö-sähköpostiviesti

Opinnäytetyössä käytettyä tutkimusaineistoa koskien sähköpostiviestinä 20.11.2024 lähetetty lupapyyntö Taitava-hankkeeseen osallistuneille sosiaalityöntekijöille:

Sähköpostin viestikenttä:

Lupapyyntö opinnäytetyötäni koskien!

Sähköpostiviesti:

Moikka!

Ja ihan ensimmäiseksi vielä valtavan suuri kiitos osallistumisestasi Taitava-hankkeen simuloituihin asiakastapaamisiin kanssani! Jokainen niistä oli minulle todella merkityksellinen. Tämä jakamamme kokemus ja Taitava-hankkeessa heränneet ideat ovat kirkastaneet omia ammatillisia unelmiani kokonaisvaltaisesti.

Tästä päästäänkin pidemmittä puheitta kysymykseeni, jonka tulen kysymään teiltä kaikilta simuloituihin asiakastapaamisiin osallistuneilta:

Saisinko käyttää varsinaisen simuloitun asiakastapaamisen jälkeen käytyä reflektiokeskustelua opinnäytetyöni (Metropolia AMK, sosionomiopinnot) aineistona?

Toiveenani ja tavoitteenani on kerätä tietoa sosiaalityöntekijöiden kokemuksista simuloituihin asiakastapaamisiin osallistumisesta. Tutkimuskysymykset tarkentuvat vielä.

Olen ollut asian tiimoilta yhteydessä Maijaan (Jäppinen) ja minulla on Taitava-hankkeen lupa ja kannustus tämän idean toteuttamiseen. Hanke on opinnäytetyöhön vaadittu työelämäkumppanini.

Aineistoa käsitellään tietoturva ja eettiset kysymykset tarkasti huomioiden; aineisto pseudonymisoidaan eikä alkuperäisiä tallenteita siirretä pois tietoturvallisesta SD Desktop -ympäristöstä, jossa kaikkea Taitava-hankkeen henkilötietoja sisältävää aineistoa säilytetään. Vain pseudonymisoituja litterointeja saatetaan siirtää jatkokäsittelyä varten SD

Desktopista muuhun tietoturvalliseen säilytyspaikkaan. Opinnäytteen valmistuttua tuhoan kaikki mahdollisesti SD Desktop -ympäristön ulkopuolella käsittelemäni aineistot.

Olisin äärimmäinen kiitollinen, jos saisin tutkia asiakassimulaatioita juuri teidän, simulaatioihin osallistuneiden ammattilaisten näkökulmasta. Uskon, että tällä voisi olla merkitystä vuorovaikutustaitojen vahvistamiseen tähtäävien, uudenlaisten menetelmien validoinnissa sosiaali-alalla – ja miksei laajemminkin.

Vastaathan ystävällisesti tunnisteellisesta/työsähköpostistasi niin lupa on täten kunnossa. Olisin äärimmäisen kiitollinen mahdollisimman pikaisesta vastauksesta, sillä pyrin aloittamaan litterointiurakan heti kun vain mahdollista on. Tai miettiä toista aihetta, jos tilanne näyttäisi sitä vaativan.

Parhain terveisin ja valoa toivottaen,
Nuppu K.

Nuppu Koivu, 2216734, SXH22S1
Sosionomi (AMK), sosiaali-alalla
Metropolia Ammattikorkeakoulu

Liite 2 Simuloidun asiakastapaamisen kuvaus osallistujalle

Äidin nimi: Sara

Lapsen nimi: Leo

Taustatiedot

6-vuotias Leo asuu äitinsä Saran ja äidin kumppanin Markon kanssa. Sara työskentelee osa-aikaisena siistijänä ja hänen kumppaninsa Marko työskentelee kiinteistöhuollossa. Perheen taloudellinen tilanne on hyvin haastava.

Haasteet nykytilanteessa

Saran ja Markon suhteessa on lähisuhdeväkivaltaa. Marko tarkkailee Saran puhelinta ja huutaa usein Saralle. Puhelimen käytön lisäksi Marko myös kontrolloi Saran rahoja ja tällä tavalla myös estää Saraa tapaamasta ystäviään ja perhettään. Viimeisten viikkojen aikana poliisit ovat käyneet tarkistamassa tilanteen kahdesti äänekkään riitelyn takia. Viimeisimmällä kerralla poliisit huomasivat, että Saralla oli verinen haava päässä ja punoittavia jälkiä kaulassa. Saran mukaan jäljet johtuivat vahingosta, joka tapahtui riidan aikana.

Aiempi asiakkuus

Perheellä on ollut asiakkuus lastensuojelussa, kun Leo oli vastasyntynyt. Lastensuojelun asiakkuus käynnistyi kättilön tekemästä ilmoituksesta, jonka mukaan hänellä oli huoli siitä, että Leon biologinen isä olisi ollut väkivaltainen. Leolle tehtiin asiakassuunnitelma ja Sara sitoutui työskentelyyn ja oli sitä kohtaan myönteinen. Sara sai tukea lähisuhdeväkivallan uhreille tarkoitetuista palveluista ja hän kävi terapeuttisen vauvaperheyön vanhemmuusryhmässä. Saralla ja Leolla ei ole ollut pitkään aikaan kontaktia Leon biologisen isän kanssa.

Nykytilanne

Poliisi on tehnyt lastensuojeluilmoituksen ja olet sen johdosta käynnistänyt palvelutarpeen arvioinnin. Arvioinnin myötä olet huolissasi, että Markon käytös uhkaa sekä Saraa ja Leoa. Tekemäsi arvioinnin perusteella Marko vaikuttaa olevan kontrolloiva ja mahdollisesti myös käyttävän fyysistä väkivaltaa Saraa kohtaan. Leo on nähnyt väkivaltatilanteita, jonka takia myös hän oireilee. Näiden syiden vuoksi olet päättänyt lastensuojelun asiakkuuden aloittamiseen.

Arvioinnin aikana Sara on osoittanut halukkuutta perheneuvolan asiakkuuteen, erityisesti vanhemmuusryhmiin. Sara ei kuitenkaan ole halunnut tai pystynyt tunnistamaan tai keskustelemaan huolista hänen ja Markon parisuhdetta koskien. Marko ei juurikaan osallistunut palvelutarpeen arviointiin ja tapasit hänet vain kerran lyhyesti. Tapaamisella Marko kertoi, että hän työskentelee pitkiä päiviä ja hän kokee Leon olevan hänen oma lapsensa, vaikkei Leo olekaan hänen biologinen lapsensa.

Seuraavaksi tulee kertoa perheelle lastensuojelun asiakkuuden aloittamisesta ja siitä, että järjestetään lastensuojelun asiakkuuden aloitustapaaminen/siirtoneuvottelu, jossa tulee keskustella Leon turvallisuudesta ja hyvinvoinnista.

Näkökulmat tiivistettynä

Tehtäväsi

Olet perheen sosiaalityöntekijä. Sinun piti mennä tänään työparisi kanssa perheen luo kotikäynnille keskustelemaan palvelutarpeen arvioinnista ja perheen tilanteen jatkosta. Sara oli kuitenkin jättänyt sinulle viestin ja kertonut, että hänellä on korona ja hän toivoo, että soittaisit hänelle tapaamisen sijaan.

Soitat seuraavaksi Saralle. Puhelussa sinun tulee keskustella:

- 1. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella sinun mielestäsi Leolle tulee aloittaa lastensuojelun asiakkuus. Perheneuvolan tuki ei tässä kohtaa ole riittävä, sillä mielestäsi suurin haaste on huoli Markon väkivaltaisuudesta, ei Saran vanhemmuudesta.**
- 2. Olet järjestämässä koko perheelle lastensuojelun aloitustapaamista, jossa pohditaan Leon tulevaisuutta. Olet huolissasi Leon turvallisuudesta, sillä Marko vaikuttaa olevan kontrolloiva ja väkivaltainen. Haluat, että koko perhe osallistuu tapaamiseen.**

Liite 3 Aineiston taulukointi (esimerkki)

Ohessa kokonaisesta taulukosta esimerkinomaisesti erotettuna, kunkin kolmen tutkimuskysymyksen ohjaamana taulukoitua reflektioaineistoa havainnollistavaa, osallistujaja kysymyskohtaisen taulukon osaa.

Tutkimuskysymys 1

Osallistuja A

Osallistuja	Tutkimuskysymys	Lainaukset	Teemat	Alateemat	Vastaus tutkimuskysymykseen	Havainnot/tulkinnat
Osallistuja A	Millainen kokemus simuloituun asiakastapaamiseen osallistuminen on siihen osallistuvalla sosiaalihuollon ammattihenkilölle?	<p>“Ekaks vähän hermostutti ja jännitti, et olihan tää outo tilanne”</p> <p>“Alkuun mietti enemmän et oon nyt vaantämmösessä simulaatossa, mut josain vaiheessa siit tulikin semmonen ihan vaan normaali puhelu - - että mietti sitä vaan ihan työkeissin puolelta”</p> <p>“Positiivisempi kokemus kun mitä aluksi ajattelin”</p> <p>“Kiva olla tälaisessa mukana!”</p>	<p>Ennakkoletukset</p> <p>Jännittäminen</p> <p>Outo, uusi tilanne</p> <p>Normaali puhelu</p> <p>Työkeissi</p> <p>Positiivinen muutos</p> <p>Positiivisempi kokemus</p> <p>Kiva olla mukana</p>	<p>Jännittäminen</p> <p>Positiivinen kokemus</p> <p>Uudenlainen kokemus</p> <p>Positiivinen muutos</p>	<p>Kokemus on jännittävä, sillä tilanne on uusi, “outo”. Jännitys helpottaa simulaation aikana ja simulaatio muistuttaa normaalia työpuhelua. Kokemus on odotettua positiivisempi.</p>	<p>Simulaatio on kokemuksena jännittävä, mutta helpottuu simulaation edetessä ja jättää odotettua positiivisemmän tunnelman. Simulaatio muistuttaa työelämää. Havainnot puoltavat menetelmällistä käytettävyyttä.</p>

Tutkimuskysymys 2

Osallistuja G

Osallistuja	Tutkimuskysymys	Lainaukset	Teemat	Alateemat	Vastaus tutkimuskysymykseen	Havainnot/ tulokset
Osallistuja G	Miten simuloitu asiakastapaamisen vertautuu sosiaalihuollon ammattihenkilön näkökulmasta autenttiseen, tosielämän asiakastapaamiseen? Mitä muita havaintoja hän tekee simulaatiosta?	<p>"No tää oli ihan siis aika autenttinen (naurua) autenttinen jotenkin, että hyvin vedetty!"</p> <p>"Musta sä olit hyvin autenttinen tota asiakas, tai silleen, että olisi voinut olla ihan - niin kuin sitten itsekin jotenkin uppoutui tuohon ettei miettinyt enää yhtään että et oo oikeasti asiakas"</p> <p>"Tosi mielenkiintoista sitten pääsee hyödyntämään tätä nauhaa"</p> <p>"Sit piti muistaa et mä oon arvioinnin työntekijä enkä se lastensuojelutyöntekijä"</p>	<p>Autenttinen tilanne.</p> <p>Näyttelijä on uskottava.</p> <p>Nauhan olemassaolo on jännittävyydestään huolimatta positiivista ja sitä halutaan päästä hyödyntämään.</p> <p>Työntekijän tämänhetkinen toimenkuva vs simulaatiossapyydetty ammattirooli</p>	<p>Näyttelijä on uskottava asiakas</p> <p>Simulaatio vastaa autenttista asiakastapaamista</p> <p>Simulaatio on hyödyllistä vuorovaikutteisen asiakastyön harjoittamisen näkökulmasta</p>	<p>Simulaatio on autenttisen asiakastapaamisen kaltainen ja siihen voi suhtautua siten, simulaatiossa näyttelijä voi uskottavasti esittää asiakasta. Osallistujan tämänhetkisen ammatillinen toimintaympäristö voi olla eri kuin kuvauksessa, mikä saattaa vaikuttaa mahdollisuuteen heittäytyä tilanteeseen ja vaikeuttaa keskittymistä. Havainnot kuitenkin puoltavat menetelmällistä käytettävyyttä.</p>	<p>Simuloitu asiakastapaaminen vastaa monilta osin autenttista asiakastapaamista mutta sen onnistumisen edellytyksiä ovat tarkkaan mietitty tapauskuvaus ja ohjeistuksen asianmukaisuus ja liikkumavara. On otettava huomioon se miten keskittymisen suuntautuminen epäolennisiin asioihin haittaa simulaation autenttisuutta.</p>

Tutkimuskysymys 3

Osallistuja J

Osallistuja	Tutkimuskysymys	Lainaukset	Teemat	Alateemat	Vastaus tutkimuskysymyseen	Havainnot/Tulkinnat
Osallistuja J	Millaisia havaintoja simuloituun asiakastapaamiseen osallistuva sosiaalihuollon ammattihenkilö tekee tapaamisen jälkeen käydyssä reflektiokeskustelussa ammatillisesta toiminnastaan ja vuorovaiikutustaidoistaan?	<p>"Itse olen sellaisessa tiimissä nyt just missä on nuorten asiat - sellaisissa tiimeissä missä nuoret oireilevat eri tavoin niin tavallaan tosi virkistävää miettiä kuusi vuotiaan asioita ja perheen asioita ihan eri vinkkeistä"</p> <p>"Itse kiinnitin semmoiseen huomiota, että se viranomaishattu on niinku päässä"</p> <p>"Onhan täällä itsellekin tai varmasti meille jokaiselle sosiaalityöntekijälle, joka tähän on tullut oikeasti aika ainutlaatuisen kokemus ja mahdollisuus että eihän tämmöisiä tässä arjen</p>	<p>Erilaiset työtehtävät omassa arjessa, simulaatio toi virkistävää näkökulmaa</p> <p>Viranomaishattu, virkavastuu</p> <p>Ainutlaatuisen kokemukselle ja kollegoille, jollaista ei arjen työssä tarjoudu</p> <p>Vaikka jännitti, niin toisaalta tuttua vuorovaiikutustyötä ja asiakastyö aina ennakoimatonta kuten simulaatiossakin.</p> <p>Vuorovaikutus on a ja o, mutta sosiaalityöntekijä perustaa työtään myös järjestelmän varaan.</p> <p>Vallan ja vastuun teemat</p> <p>Interventiot ja nopean puuttumisen teema, kertarysäys</p> <p>Ennakointi</p> <p>Laastari kerralla pois - metafora</p>	<p>Vuorovaikutusosaaminen</p> <p>Ammatillinen vastuu</p> <p>Asiakastapaamisen valta-asetelmat</p> <p>Halu/tarve vuorovaikutustaitojen lisäkoulutukselle</p>	<p>Osallistuja tekee runsaasti havaintoja omasta ammatillisesta toiminnastaan ja viranomaisvastuusta sosiaalialan työssä kuten myös yhteiskunnallisen tason havaintoja, kuten järjestelmän olemassaolosta. Osallistuja pohtii vastuita, nopeaa puuttumista, ennakointia ja rohkeutta toimia. Osallistuja tekee tarkkoja huomioita erilaisista työympäristöistä ja mainitsee kollegiaalisuuden toiminnan.</p>	<p>Reflektio on runsasta ja monipuolista ja havaintoja syntyy erityisesti omasta toiminnasta hyvin rehellisesti reflektoiden. Osallistuja keskittyy nimenomaisesti oman työnsä merkitykseen asiakkaan hyvinvoinnin, erityisesti lasten hyvinvoinnin näkökulmasta, erityisesti vaikeammissa tilanteissa. Hän pohtii vastuitaan ja ennakoinnin sekä nopean puuttumisen tärkeyttä, erityisesti ajatellen työtä jossa voi olla ennakoimattomia tilanteita. Osallistujalle tuntuu heräävän paljon ajatuksia sekä omasta ammatillisesta toiminnastaan että laajemmin sosiaalialaa tarkastellen. Osallistuja mainitsee ainoana järjestelmän merkityksen työnsä kehyyksenä.</p>

		<p>työssä todellakaan tarjoutu”</p> <p>”Vaikka sitä jännitti ja näin niin sitä vuorovaikutus työtähän tää aina on. Ei sitä ikinä oikein tiedä, vaikka kuinka valmistaudut niin mihinkä suuntaan joku mitä yhtäkkiä se asiakaslapsen äiti vaikka sanookin, että aijaa aijaa ja tota näin, että ei voi aina ajatella valmiiksi mitään todellakaan.”</p> <p>”Sitten on ehkä jännä -tuossa yksi kolkkin sen verran kommentoi tätä keisiä ja itse huomaan nyt sen ihan saman, että joo se vuorovaikutus on kaiken a ja o, mutta sitten kyllä sosiaalityöntekijä jotenkin paljon perustaa sen varaan, että täällä on se tietty</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		<p>järjes- telmä”</p> <p>”- - se on ollut niitä viimeisiä keinoja aina mitä yrittää sanoa, että se on <i>meidän</i> vastuu se ei ole vaimon tai mikä minkä tahansa vastuu.”</p> <p>”Aina myös miettii näissä sitä, että jos <i>me</i> ei viedä asiaa lastensuojelussa eteenpäin niin, jos <i>me</i> ei kohdata sitä mikä siellä mikä siellä kotona hiertää vaan annetaan sen vaan olla ettei tapahdu mitään muuta niin sehän vaan jatkuu siellä, että välillä ne interventiot ne voi rysäyttää mut sitten se ehkä on se hetki kun sieltä pääsee turvaan”</p> <p>”Mä ajattelen, että jos ei sitä uskalla sitä laastaria ottaa</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		<p>mutta kuitenkin uskaltaa sen lapsen jättää sinne?"</p> <p>"Siellähän se voi olla yks naps ihan mikä vaan muukin ja sitten se ei ole hallittu naps"</p> <p>"Ennakoidaan niin paljon kuin vaan mahdollista että se on turvallisempaa vetää se laastari ennakoiden kuin se että se vaan repeää sitten jossain kohtaa"</p>				
--	--	---	--	--	--	--