

samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

HELI AALTONEN

# Hyvän kohtaamisen elementit sosi- aalihuollon päihdetyön kentällä

Kuvaileva kirjallisuuskatsaus

SOSIAALIALAN TUTKINTO-OHJELMA  
2026

## TIIVISTELMÄ

Aaltonen, Heli: Hyvän kohtaamisen elementit sosiaalihuollon päihdetyön kentällä

Opinnäytetyö, AMK

Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Maaliskuu 2026

Sivumäärä: 45

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata ja tarkastella, millaisina asiakkaat kokivat kohtaamiset sosiaalihuollon päihdepalveluissa ja mistä tekijöistä hyvä kohtaaminen heidän näkökulmastaan muodostui. Opinnäytetyön tavoitteena oli tunnistaa asiakkaiden kokemusten perusteella hyvän kohtaamisen keskeiset elementit päihdetyössä. Opinnäytetyön tilaajana oli Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Opinnäytetyö toteutettiin kuvailevana kirjallisuuskatsauksena, jossa hyödynnettiin asiakkaiden kokemuksia kuvaavaa aineistoa sekä päihdetyön ja sosiaalihuollon teoreettista tietoperustaa. Aineisto analysoitiin laadullisesti teemottelemalla ja analyysin avulla muodostettiin kokonaiskuva kohtaamisen merkityksestä päihdepalveluissa.

Tuloksissa todettiin, että hyvä kohtaaminen rakentui kolmesta toisiinsa liittyvästä ulottuvuudesta: yksilöllisestä arvostuksesta, ammatillisesta sitoutumisesta ja rakenteellisesta jatkuvuudesta. Asiakkaat kokivat kohtaamisen laadukkaaksi silloin, kun heidät kohdattiin arvostavasti, heidän asiantuntijuutensa tunnustettiin ja heille tarjottiin mahdollisuus vaikuttaa omaan palveluunsa. Lisäksi havaittiin, että luottamus oli herkkä palvelujärjestelmän katkoksille, kuten työntekijöiden vaihtuvuudelle ja palveluketjujen pirstaleisuudelle. Kohtaamisen todettiin olevan prosessi, joka vahvisti asiakkaan toimijuutta ja osallisuutta.

Johtopäätöksenä todettiin, että hyvä kohtaaminen on päihdetyön eettinen ja ammatillinen perusta, joka edellyttää sekä työntekijän henkilökohtaista sitoutumista että rakenteellisesti toimivia palveluja. Kohtaamisen kehittäminen nähtiin välttämättömänä asiakkaiden luottamuksen, palveluihin kiinnittymisen ja toipumisen tukemiseksi.

Avainsanat: kohtaaminen, sosiaalihuolto, päihdetyö, vuorovaikutus

## ABSTRACT

Aaltonen, Heli: Elements of Good Encounters in Social Welfare Substance Abuse Work

Bachelor's thesis

Social Services

March 2026

Number of pages: 45

The purpose of this thesis was to describe and examine how clients experienced encounters in substance abuse services in social care and what factors constitute a good encounter from their perspective. The aim of the thesis was to identify the key elements of a good encounter in substance abuse work based on the clients' experiences. The thesis was commissioned by Satakunta University of Applied Sciences.

The thesis was carried out as a descriptive literature review, which utilized material describing clients' experiences and the theoretical knowledge base of substance abuse work and social care. The material was analyzed qualitatively by thematic analysis, and the analysis was used to form an overall picture of the meaning of encounters in substance abuse services.

The results found that a good encounter was built on three interrelated dimensions: individual appreciation, professional commitment, and structural continuity. Clients perceived the encounter as high-quality when they were treated with respect, their expertise was recognized and they were offered the opportunity to influence their own service. In addition, it was found that trust was sensitive to disruptions in the service system, such as employee turnover and fragmentation of service chains. The encounter was found to be a process that strengthened the client's agency and participation.

In conclusion, it was found that a good encounter is the ethical and professional basis of substance abuse work, which requires both the personal commitment of the employee and structurally functioning services. Developing the encounter was seen as essential to supporting clients' trust, attachment to services and recovery.

Keywords: encounter, social care, substance abuse work, interaction

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 PÄIHDETYÖ OSANA SOSIAALIHUOLTOA .....	6
2.1 Päihderiippuvuus .....	6
2.2 Sosiaalihuollon päihde- ja riippuvuustyön erityiset palvelut .....	7
2.3 Sosiaalialan ammattietiikka päihdetyössä .....	10
3 KOHTAAMINEN PÄIHDETYÖN ASIAKASTYÖSSÄ.....	11
3.1 Hyvä kohtaaminen.....	11
3.2 Osallisuus osana hyvää kohtaamista .....	13
3.3 Stigman vaikutukset hyvään kohtaamiseen.....	16
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS .....	18
4.1 Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymys .....	18
4.2 Kuvaileva kirjallisuuskatsaus laadullisena tutkimusmenetelmänä .....	18
4.3 Aineiston keruu ja esittely .....	21
4.4 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi .....	23
4.5 Eettisyys ja luotettavuus .....	25
5 TULOKSET .....	26
5.1 Stigman vaikutus kohtaamiseen ja palvelun saavutettavuuteen.....	26
5.2 Luottamuksen, ammatillisen sitoutumisen ja jatkuvuuden merkitys kohtaamiseen .....	28
5.3 Osallisuuden ja toimijuuden merkitys kohtamisessa .....	32
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	35
LÄHTEET .....	39
LIITE 1: AINEISTON HAKU TAULUKKO .....	44
LIITE 2: KIRJALLISUUSKATSAUKSEEN VALITUT TUTKIMUKSET .....	45

## 1 JOHDANTO

Päihdepalveluiden laatu ja vaikuttavuus kulminoituvat työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen, jonka keskiössä on aina yksilön kokemus arvostetuksi tulemisesta sekä avun saamisesta (Viertiö ym., 2022, s. 45). Hyvä kohtaaminen ei ole vain ammatillinen rutiini, vaan se on koko muutosprosessin ja luottamuksen rakentumisen perusedellytys (Laitila, 2010, s. 87). Sosiaalialan viitekehysessä kohtaaminen nähdään eettisenä kysymyksenä, jossa tarkastellaan valtarakenteita, osallisuutta ja ihmisarvoa. Erityisesti päihdepalveluissa, joissa asiakkaat kantavat usein mukanaan ennakkoluuloja, rakenteellista syrjintää ja aiempia pettymyksiä viranomaissuhteissa, kohtaamisen laatu on ratkaisevaa: se joko vahvistaa asiakkaan toimijuutta tai pahimmillaan uusintaa hallinnan ja kontrollin kokemuksia. (Virokangas, 2017, s.112; Ranta, 2020, s. 34.) Viimeaikaiset raportit kuitenkin osoittavat, että vaikka työntekijöiden ammatillinen käytös koetaan usein asialliseksi, asiakkaiden kokemus aidosta osallisuudesta ja vaikuttamisesta omaan palveluunsa jää usein merkittävästi heikommaksi. Tämä kuilu asiallisen käytöksen ja tosiasiallisen vaikuttamisen välillä luo tarpeen tarkastella kohtaamista syvällisemmin nimenomaan asiakkaan kokemana ilmiönä. (Viertiö ym., 2022, s. 52.)

Sosiaali- ja terveysala ovat vahvasti sidoksissa toisiinsa päihdepalveluissa. Ne muodostavat usein integroidun kokonaisuuden, mutta tässä opinnäytetyössä ilmiötä tarkastellaan erityisesti sosiaalihuollon näkökulmasta. Sosiaalityön ja sosiaalisen ohjauksen kontekstissa korostuvat elämäntilanteen kokonaisvaltainen huomioiminen, arjen tuki ja sosiaalinen osallisuus. Tällöin ammattilaisen kyky katsoa diagnoosien ja leimojen ohi muodostuu keskeiseksi voimavaraksi, joka mahdollistaa ihmisen kohtaamisen arvokkaana yksilönä. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena onkin kuvata ja tarkastella, millaisina asiakkaat kokevat kohtaamiset päihdepalveluissa ja mistä tekijöistä hyvä kohtaaminen koostuu heidän näkökulmastaan. Tutkimuskysymyksenä on: Mistä tekijöistä muodostuu hyvä kohtaaminen päihdepalveluissa asiakkaiden näkökulmasta? Opinnäytetyön tilaajana toimi Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Valitsin opinnäytetyöni aiheen oman työni kautta. Olen sairaanhoitajana päihdetyössä, jossa hyvä kohtaaminen on yksi keskeisimmistä asioista. Sosiaalialan opinnoilla halusin laajentaa ja syventää osaamistani. Opinnäytetyö toteutettiin kuvailevana kirjallisuuskatsauksena, jonka avulla pyrittiin luomaan synteesi siitä, miten ammattilainen voi rinnalla kulkemisen ja vallan jakamisen kautta mahdollistaa aidosti osallistavan ja arvostavan kohtaamisen. Päihderiippuvuudella tässä työssä tarkoitetaan laajasti alkoholiin sekä huume- ja lääkeriippuvuuteen liittyvää oirekokonaisuutta. Tutkittava aihe on itselleni niin amatillisesti kuin myös henkilökohtaisesti hyvin tärkeä, mikä on toiminut vahvana motivaationa syventyä entisestään kohtaamisen ytimeen ja asiakkaan kokemusmaailman ymmärtämiseen.

## 2 PÄIHDETYÖ OSANA SOSIAALIHUOLTOA

### 2.1 Päihderiippuvuus

Päihderiippuvuuden ydinoire on aineenkäytön pakonomaisuus riippumatta käytön aiheuttamista terveydellisistä tai sosiaalisista haitoista. Päihderiippuvuudella tarkoitetaan riippuvuutta alkoholiin, laittomiin huumeisiin tai päihdyttäviin lääkkeisiin. (Häkkinen, 2023.) Riippuvuuden kehittyttyä kaikki päihteinä luokiteltavat aineet ylläpitävät samaa sairautta, olipa kyseessä joko alkoholi, laitton huume, muuntohuume, liuotin, sieni tai mikä tahansa muu psykoaktiivinen ja päihteenä toimiva lääke. Päihderiippuvuutta sairastavista vain harva käyttää nykyään enää ainoastaan yhtä päihdettä. Päihderiippuvuus on fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista, joten se oireilee ihmisen elämän kaikilla osa-alueilla. Sairaus etenee sekä käyttäytymishäiriöinä että hermosolutasolla. Jos riippuvuus on hoitamatta, vaikuttaa se päihderiippuvaisen käytökseen myös päihdeettöminä jaksoina. Päihderiippuvuus ei aina näy ulospäin, sillä suurin osa sairastavista on perheellisiä, työelämässä sekä hoitavat velvoitteensa. (Suomen päihderiippuvaiset ry, 2019, s.5–6.) Hallitsematon riippuvuuskäyttäytyminen murentaa elämänhallinnan eri osa-alueita aiheuttaen terveydellisiä,

taloudellisia ja oikeudellisia ongelmia sekä kriisejä ihmissuhteissa ja työelämässä. Sosiaalisten seurausten ohella riippuvuus tuottaa voimakasta sisäistä pahoinvointia: häpeää, syyllisyyttä ja arvottomuuden tunnetta. Riippuvuudelle tyypillistä on korostunut minäkeskeisyys ja sisäinen tyhjiö. Addiktin todellisuutta värittävät jatkuvat puutostilat sekä pakkomieltäinen tarve hallita omia tunteita ja tavoitella hyvää oloa. Nämä vaikeat tunteet ajavat yksilön hakemaan helpotusta tutun mielihyvämekanismien kautta. Päihteen käyttö on yritys ”hoitaa” riippuvuuden itsensä aiheuttamaa ahdistusta, mikä johtaa riippuvuuden noidankehään. Tässä kehässä ahdistus ja sen lyhytaikainen helpottaminen käyttäytymistä toistamalla ruokkivat toisiaan, syventäen riippuvuutta ja heikentäen yksilön kykyä katkaista kierre ilman ulkopuolista tukea. (Lantz, 2026.)

Riippuvuuden kehittyminen tapahtuu toistuvasti kyseistä ainetta käyttämällä, joka johtaa riippuvuuteen liittyviin aivo- ja psykososiaalisiin muutoksiin. Perintötekijöillä on iso merkitys riskiin sairastua riippuvuussairauteen ja riippuvuus voi kehittyä missä iässä tahansa. Riippuvuussairautta sairastava henkilö ei aina kykene tunnistamaan, eikä halua myöntää riippuvuuden aiheuttamia terveydellisiä, sosiaalisia tai taloudellisia haittoja ja oireita. (Häkkinen, 2023.) Päihderiippuvuus on parantumaton, etenevä ja hoitamattomana mitä todennäköisemmin ennenaikaisesti kuolemaan johtava aivosairaus. Siitä voi toipua, mutta ei parantua. Alttius päihderiippuvuuteen sairastumisessa on voimakkaasti geeneissämme ja yleisyytensä vuoksi se voidaankin luokitella suomalaisten kansansairaudeksi. (Suomen päihderiippuvaiset ry, 2021.)

## 2.2 Sosiaalihuollon päihde- ja riippuvuustyön erityiset palvelut

Sosiaalihuollon päihde- ja riippuvuustyö on kokonaisvaltainen palvelujärjestelmä, jonka tavoitteena on haittojen vähentäminen sekä terveyden, hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistäminen. Hyvinvointialueet vastaavat näiden yksilölliseen tarpeeseen perustuvien sosiaalipalvelujen järjestämisestä, ja työ muodostaa jatkumon matalan kynnyksen anonyymeistä päiväkeskuspalveluista ja yleisestä neuvonnasta aina erityispalveluihin, kuten tavoitteelliseen sosiaalityöhön, sosiaaliseen kuntoutukseen ja asumispalveluihin. Toiminnan ytimessä

on yksilön ja hänen läheistensä hyvinvoinnin vahvistaminen sekä riippuvuutta ylläpitävien rakenteiden, kuten köyhyyden ja osattomuuden, purkaminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2023; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2023, kohta Sosiaalihuollon päihde- ja riippuvuustyö.) Sosiaalihuollossa tehtävästä päihdetyöstä ja siihen liittyvistä erityispalveluista säädetään sosiaalihuoltolaissa (1301/2014), jonka tarkoituksena on vahvistaa asiakaslähtöisyyttä ja kohdentaa tuki sitä eniten tarvitseville. Lain 3 §:ssä päihdeongelmista kärsiville henkilöille annetaan oikeus erityiseen tukeen, mikä velvoittaa tehostettuun palvelutarpeen arviointiin ja omatyöntekijän nimeämiseen. Sosiaalihuoltolain 24 §:n mukaan hyvinvointialueen on huolehdittava, että päihdepalvelut kattavat neuvonnan, sosiaalityön ja -ohjauksen sekä asumispalvelut. Palveluita on tarjottava joustavasti sekä avo- että laitospuoleisina kokonaisuuksina. Asiainn tulee olla mahdollista myös anonyymisti tai päihtyneenä asiakkaan avun tarpeen sitä edellyttäessä. Palvelujärjestelmän vaikuttavuus perustuu moniammatilliseen integraatioon, jossa sosiaalihuollon palvelut sovitetaan yhteen muiden tarvittavien tukimuotojen kanssa. Erityisesti vakavissa tilanteissa samanaikainen psykososiaalinen tuki, kuten perhe- tai yhteisökuntoutus, muodostaa tarkoituksenmukaisen kokonaisuuden, jota täydentävät julkisen ja kolmannen sektorin yhteistyö sekä järjestöjen tarjoama vertaistuki. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Sosiaali- ja terveysministeriö, 2023.)

Sosiaalihuollon päihde- ja riippuvuustyön erityisiin palveluihin kuuluu myös haittoja vähentävä työ, jonka tavoitteena on parantaa asiakkaiden arjen turvallisuutta ja ehkäistä päihteiden käytöstä aiheutuvia terveys- ja sosiaalisia haittoja. Terveysneuvontapisteet, liikkuvat palvelut ja jalkautuva työ tavoittavat erityisesti niitä asiakkaita, jotka eivät ole kiinnittyneet hoitojärjestelmään tai elävät vaikeassa elämäntilanteessa. Näissä palveluissa korostuvat luottamuksen rakentaminen, asiakkaan kohtaaminen ilman ehtoja sekä matalan kynnyksen periaate, jonka mukaan apua on saatavilla ilman diagnoosia, ajanvarausta tai päihdeettömyyden vaatimusta. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2023, kohta Haittoja vähentävä työ.) Haittoja vähentävä työ toimii usein porttina muihin palveluihin, sillä se mahdollistaa asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisen arvioinnin ja tukee kiinnittymistä pitkäjänteisempään kuntoutukseen. Lisäksi palvelut tarjoavat kriisitilanteissa välitöntä tukea, kuten hätämajoitusta, ruoka-apua ja

ohjausta sosiaaliturvaan, mikä vahvistaa toimintakykyä ja ehkäisee syrjäytymistä. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2023.)

Wahlbeck ym. (2018, s. 27) korostavat, että päihdeongelmien varhainen tunnistaminen ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalialalta selkeästi asiakaslähtöistä työtettä. Lievienkin oireiden havaitseminen varhaisessa vaiheessa mahdollistaa oikea-aikaisen tuen ja ehkäisee ongelmien syvenemistä, mikä puolestaan vaatii työntekijöiltä riittävää osaamista, valmiuksia ja sensitiivistä asennetta asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen. Sosiaalialan työssä korostuu myös palveluohjauksen merkitys: työntekijän on osattava ohjata asiakas oikeiden palveluiden piiriin silloin, kun omat keinot eivät riitä tai asiakkaan tuen tarve ylittää yksittäisen työntekijän toimivallan. Näin varmistetaan, ettei asiakas jää yksin, vaan saa tarvitsemansa tuen moniammatillisesti ja oikea-aikaisesti. (Jurvansuu & Rissanen, 2021, s. 26; Viertiö ym., 2022, s. 70.) Sosiaalihuollon päihdetyön kokonaisuutta täydentää palvelujen saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden varmistaminen: palvelujen tulee olla helposti lähestyttäviä, oikea-aikaisia ja asiakkaan elämäntilanteeseen sopivia, jotta tuki tavoittaa myös kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevat ihmiset. Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen (2023) mukaan saavutettavuuteen vaikuttavat muun muassa palvelupisteiden sijainti, aukioloajat, jonotilanne, henkilöstön osaaminen sekä se, kuinka turvalliseksi ja leimaamattomaksi asiakas kokee palveluympäristön. Stigma ja pelko viranomaiskontakteista voivat estää palveluihin hakeutumista, minkä vuoksi matalan kynnyksen periaate ja ennakkoluuloton kohtaaminen ovat keskeisiä. Saavutettavuus liittyy myös digitaalisiin palveluihin, kuten etävastaanottoihin ja sähköiseen ohjaukseen, jotka voivat toimia tärkeänä ensikontaktina, mutta samalla on varmistettava, ettei kukaan jää palvelujen ulkopuolelle esimerkiksi heikon digiosaamisen vuoksi. Saavutettavuuden vahvistaminen on siten olennainen osa sosiaalihuollon päihdetyötä, sillä se luo edellytykset yhdenvertaiselle tuelle ja mahdollistaa asiakkaan kiinnittymisen pitkäjänteiseen kuntoutukseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2021.)

### 2.3 Sosiaalialan ammattietiikka päihdetyössä

Päihdetyön eettisenä perustana on ihmisyyden ja ihmisarvon ehdoton kunnioittaminen. Tämä tarkoittaa jokaisen yksilön pysyvää ja yhtäläistä arvoa, joka säilyy riippumattomana henkilön teoista, elämäntilanteesta tai sosioekonomisesta asemasta. Ihmisarvo ilmentää halua suojella yksilön loukkaamattomuutta, ja se on määritelty perusoikeudeksi niin kansainvälisissä ihmisoikeussopimuksissa kuin Suomen perustuslaissakin. (Ranta ym., 2022, s. 11–13; Diakonissalaitos, n.d.) Myös kansainväliset sosiaalityön eettiset periaatteet korostavat ihmisarvon loukkaamattomuutta ja velvollisuutta suojella kaikkein haavoittuvimpia asiakkaita (International Federation of Social Workers, 2018, s. 4–5). Tätä eettistä velvoitetta vahvistaa sosiaalihuoltolain (1301/2014) 3 §, joka määrittelee päihdeongelmista kärsivät henkilöt erityistä tukea tarvitseviksi. Määrittely asettaa viranomaisille korostetun vastuun asiakkaan hyvinvoinnin edistämisestä ja seurannasta. Ammattilaisen tehtävänä onkin turvata yhdenvertaisuus ja vastustaa syrjintää, jotta jokainen on oikeutettu kunnioittavaan kohteluun ja tukeen tavoitellessaan merkityksellistä elämää yhteiskunnan jäsenenä (Diakonissalaitos, n.d.).

Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet korostavat, että ammattilaisen tulee vahvistaa asiakkaan ihmisarvoa, edistää osallisuutta ja tukea itsemääräämisoikeutta. Työntekijän velvollisuutena on tunnistaa valta-asetelmat ja ehkäistä tilanteita, joissa asiakas voisi kokea painostusta, alistamista tai syrjintää. (Talentia, 2017.) Kansainvälisen tutkimuksen mukaan eettinen sensitiivisyys ja vallan tiedostaminen ovat keskeisiä tekijöitä haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden kohtaamisessa (Banks & Westlake, 2023, s. 72–74). Ammattilaisen tulee toimia oikeudenmukaisesti ja puolustaa asiakkaan oikeuksia erityisesti silloin, kun tämä ei itse kykene niitä turvaamaan. Sosiaalialan eettiset periaatteet painottavat luottamuksellisuutta, sensitiivistä vuorovaikutusta ja asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämistä. Tämä on erityisen tärkeää päihdetyössä, jossa asiakkaat kohtaavat usein monitasoisia haavoittuvuutta. Arvojen mukaan työntekijän tulee kohdata asiakas arvokkaana yksilönä ja tukea hänen mahdollisuuksiaan vaikuttaa omaan elämäänsä.

Ammattilaisen tehtävänä on toimia heikoimmassa asemassa olevien puolustajana ja puuttua epäkohtiin, jotka uhkaavat asiakkaan hyvinvointia tai oikeuksia. Päihdetyössä nämä periaatteet korostuvat, sillä asiakkaat voivat kohdata stigmaa ja syrjintää, jolloin eettisesti kestävä ja arvopohjainen työote on välttämätön turvallisen ja kunnioittavan kohtaamisen rakentumiselle. (Talentia, 2022; Hugman, 2020, s. 55–57.)

Ammattieettinen osaaminen joutuu erityiselle koetukselle monimutkaisissa asiakastilanteissa, joissa yksilön tuen tarpeet ovat päällekkäisiä. Päihdehaasteiden rinnalla vaikuttavat usein samanaikaiset mielenterveysongelmat, taloudellinen marginalisoituminen sekä sosiaalinen osattomuus. Käytännön työssä eettiset dilemmat kytkeytyvät usein tilanteisiin, joissa organisaation viralliset ohjeistukset tai resurssien niukkuus rajoittavat mahdollisuuksia vastata asiakkaan tarpeisiin kokonaisvaltaisesti. Kansainvälisen kirjallisuuden mukaan eettinen päätöksenteko sosiaalityössä edellyttää kykyä tasapainottaa asiakkaan etu, ammatillinen harkinta ja rakenteelliset rajoitteet. Näissä haastavissa rajapinnoissa ammattitaito edellyttää voimavara- ja resurssien käytön taitoa, moniammatillista yhteistyötä sekä kykyä tunnistaa asiakkaan piileviä tarpeita aktiivisen kuuntelun keinoin. (Juujärvi & Myyry, 2021, s. 11–12; McAuliffe, 2019, s. 89–92.)

## 3 KOHTAAMINEN PÄIHDETYÖN ASIAKASTYÖSSÄ

### 3.1 Hyvä kohtaaminen

Kohtaaminen on inhimillistä vuorovaikutusta toisen ihmisen kanssa, ja se muodostaa sosiaalityön keskeisimmän taitoalueen. Ammatillisessa kohtaamisessa työntekijän on välttämätöntä tiedostaa omat asenteensa, arvonsa ja norminsa, joita hän liittyy päihdeongelmiin tai muihin asiakkaan hyvinvointiin liittyviin haasteisiin. Keskeisessä roolissa on dialoginen työote, jolla tarkoitetaan pyrkimystä yhteiseen ymmärtämiseen ja moniääniseen maailmankuvaan. Dialogisuus ei ole ainoastaan viestintää, vaan ymmärrystä siitä, miten olemme

suhteessa muihin; siinä herätellään eri näkökulmia ja etsitään uusia vaihtoehtoja vuorokuuntelun kautta. Tällöin ihminen oppii ymmärtämään toisen näkemyksiä ja samalla kuuntelemaan itseään. Dialogisuuden ydinperiaatteita ovat kuulluksi tuleminen, luottamuksen rakentaminen, usko ihmiseen, epävarmuuden sietäminen sekä aito tiedonhalu toisesta ihmisestä. (Terveystieteiden tutkimuskeskus, 2023, kohta Dialogiset toimintatavat.) Kansainväliset tutkimukset tukevat tätä: luottamuksellinen ja dialoginen suhde on todettu keskeiseksi tekijäksi päihdepalveluihin kiinnittymisessä ja asiakkaan toipumisessa (Scholten et al., 2020; Stanhope et al., 2019).

Ammattilaisen ja päihderiippuvaisen asiakkaan välinen arvostava kohtaaminen on kriittinen tekijä koko palveluprosessin onnistumiselle. Ammattilaisen vastuulla on luoda turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri, joka edistää asiakkaan avoimuutta, sitoutumista ja muutosmotivaatiota. Empaattinen kohtaaminen auttaa ylittämään häpeän, syyllisyyden ja kieltämisen mekanismit, jotka usein viivästyttävät avun hakemista. Onnistunut vuorovaikutus ensikohtaamisessa vahvistaa asiakkaan luottamusta palvelujärjestelmään ja tukee palvelupolun jatkuvuutta. (Avominne, 2023.) Myös kansainvälinen tutkimus osoittaa, että empaattinen ja arvostava kohtaaminen vähentää stigmaa ja lisää asiakkaiden halukkuutta hakeutua hoitoon (Yang et al., 2021; Tsai et al., 2019). Havig ym. (2020, s. 33) korostavat, että päihdetyössä vuorovaikutus ei ole vain menetelmä, vaan koko työn perusta. Vuorovaikutuksen voima piilee usein dialogisten hetkien ennustamattomuudessa, jolloin tapahtuu niin sanottuja roolin ylityksiä. Tällöin kohtaamista eivät ohjaa pelkästään viralliset tavoitteet, vaan aito inhimillisyys vyöryy muodollisen aseman ohi. Antoisimmat kohtaamiset syntyvät usein hetkissä, joissa ammattilainen uskaltaa heittäytyä tilanteeseen ja vaihdella roolejaan joustavasti tarpeen mukaan. (Mönkkönen, 2018.) Tätä tukee myös tutkimusnäyttö: joustava, ihmislähtöinen ja tilanteeseen mukautuva vuorovaikutus vahvistaa asiakkaan toimijuutta ja vähentää kontrollin kokemuksia (Miler et al., 2021; Hansen et al., 2020).

Vuorovaikutuksessa tarvittava empatiakyky – taito asettua toisen asemaan ja nähdä asiat hänen näkökulmastaan – on sosiaalinen perustaito, jota ammattilaisen on harjoitettava läpi työuransa. Keskeistä on asenne, jolla toinen

ihminen kohdataan, sekä se, mitä viestimme sanattomasti kehonkielellä, eleillä ja olemuksella. Ammatillaisen on kyettävä hienovaraiseen tasapainoon: tilanne saa koskettaa ja herättää tunteita, mutta vuorovaikutuksen on silti pysyttävä ammatillisena. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2023, kohta Kunnioitava kohtaaminen ja vuorovaikutusosaaminen.) Vuorovaikutuksessa suora, selkeä ja kunnioittava ilmaisu on usein toimivin tapa rakentaa yhteistyötä. Vaikeistakin asioista voidaan keskustella, kun ne tuodaan esiin rakentavasti. Jokainen kohtaaminen voi olla asiakkaalle terapeutin kokemus, mikäli hän kokee tullessaan aidosti kuulluksi ja kohdatuksi ilman pelkoa tuomitsemisesta. Luottamusta vahvistetaan selkeyttämällä työntekijän rooli yhteisen tavoitteen saavuttamisessa. On ensiarvoisen tärkeää, että ammattilainen viestii olevansa asiakkaan tukena eikä toimi ulkopuolisena tuomarina, syyttäjänä tai kontrolloivana viranomaisena. (Martikainen, n.d.) Läsnäolo on arvokas lahja ja tapa kohdata toinen aidosti arvokkaana ihmisenä (Mieli ry, 2024). Myös kansainväliset tutkimukset osoittavat, että empaattinen, läsnä oleva ja arvostava vuorovaikutus on yksi vahvimmista hoitoon sitoutumista ennustavista tekijöistä (Acevedo et al., 2020; Krawczyk et al., 2022).

### 3.2 Osallisuus osana hyvää kohtaamista

Asiakkaiden osallisuus on keskeinen tavoite sosiaali- ja terveydenhuollossa, niin myös päihdetyössä (Heino, 2024). Päihdetyössä osallisuuden merkitys korostuu erityisesti, sillä asiakkaat ovat usein kokeneet syrjäytymistä, leimautumista ja ulkopuolisuutta (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2024, kohta Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet). Heinin (2019, s. 5–6) tutkimuksen mukaan päihteiden käytön jatkuessa se vahvistaa huonosuutta ja kasvattaa syrjäytymisen riskiä, näyttäytyen laaja-alaisena, monisyisenä ja vaikeasti rajattavana ilmiönä. Osallisuutta vahvistamalla voidaan vähentää eriarvoisuutta sekä tukea asiakkaan toipumisprosessia ja kiinnittymistä palveluihin. Osallisuus voidaan jäsentää kolmeen toisiaan täydentävään osa-alueeseen: osallisuuteen omassa elämässä, osallisuuteen yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa sekä osallisuuteen yhteisestä hyvästä. Osallisuus omassa elämässä tarkoittaa mahdollisuutta tehdä itseään koskevia valintoja ja

elää omannäköistä elämää. Päihdepalveluissa tämä näkyy asiakkaan oikeutena osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon ja määrittellä omia tavoitteitaan. Tutkimusten mukaan asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa hoitonsa sisältöön lisää luottamusta ja vahvistaa toimijuutta. (Stanhope et al., 2019, s. 2–3.) Osallisuus yhteisöissä puolestaan liittyy kuulumisen kokemukseen, mahdollisuuteen tulla kuulluksi ja vaikuttaa itseä koskeviin asioihin. Osallisuus yhteisestä hyvästä tarkoittaa mahdollisuutta osallistua yhteiseen toimintaan ja kokea itsensä merkitykselliseksi osaksi kokonaisuutta. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2024, kohta Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet.)

Osallisuutta edistävä toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen, yksilöllisten ratkaisujen etsimiseen ja asiakkaan kohtaamiseen ilman leimaamista tai kategorisointia. Keskeistä on myös se, että yksin jääneet ja palveluiden ulkopuolelle jääneet henkilöt tavoitetaan ja että toimintaa kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa. Päihdetyössä osallisuutta vahvistaa kokemus siitä, että työntekijä toimii asiakkaan rinnalla, kuuntelee ja ottaa hänen näkemyksensä vakavasti. Tällainen kohtaaminen tukee asiakkaan ihmisarvon toteutumista ja vahvistaa hänen oikeuttaan tulla nähdyksi ja kuulluksi omana itsenään. Osallisuuden kokemuksen taustalla ovat luottamus, keskinäinen kunnioitus, riittävä toimeentulo, palveluiden saatavuus sekä mahdollisuus saada ja jakaa tietoa ja taitoa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2024, kohta Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet.) Laitilan (2020, s. 141) fenomenografinen tutkimus osoittaa, että kaikki asiakkaat eivät halua aktiivisesti osallistua päätöksentekoon, vaan osa luottaa mieluummin ammattilaisen asiantuntijuuteen ja hänen tekemiinsä ratkaisuihin. Tämä voi selittyä esimerkiksi sillä, että vastuun ottaminen omasta tilanteesta koetaan raskaaksi tai kuormittavaksi, jolloin asiakas siirtää päätöksenteon mielellään työntekijälle. Kansainvälisesti on havaittu sama ilmiö: osallisuus ei ole yhdenmukainen kokemus, vaan sen tulee rakentua asiakkaan omista valmiuksista ja toiveista käsin. Ammattilaisen tehtävänä on tarjota mahdollisuus osallistua, mutta samalla kunnioittaa asiakkaan oikeutta valita myös passiivisempi rooli. (Hansen et al., 2020, s. 113–114.)

Vuorovaikutuksen merkitys päihdetyössä on keskeinen, sillä ilman luottamuksellista yhteistyösuhdetta ei synny tilaa avoimille ja merkityksellisille keskusteluille (Havio ym., 2020). Larja (2021, s. 17) tarkastelee pro gradu -tutkielmaansa Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä: Fenomenografinen lähestymistapa sitä, miten asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyösuhde voidaan nähdä vuorovaikutuksellisenä kokemuksena, joka parhaimmillaan vahvistaa asiakkaan osallisuutta. Hänen mukaansa osallisuutta tukee erityisesti se, että asiakkaalle välittyy kohtaamisessa työntekijän aito halu auttaa sekä tunne siitä, että hänestä välitetään omana, arvokkaana itsenään. Hollantilainen tutkimus tukee tätä: empaattinen, dialoginen ja asiakkaan kokemustietoa arvostava vuorovaikutus on yksi keskeisimmistä tekijöistä toipumisen ja palveluihin kiinnittymisen kannalta (Scholten et al., 2020, s. 495–497). Osallisuuden vahvistaminen ei ole yksittäinen toimenpide, vaan jatkuva toimintatapa, joka tukee sekä asiakkaan toipumista että ihmisoikeuksien ja ihmisarvon toteutumista arjen kohtaamistilanteissa (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 2024, kohta Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet).

Asiakkaan osallisuutta omaan elämään voidaan vahvistaa monin eri tavoin. Osallisuutta edistää esimerkiksi se, että asiakkaalle tarjotaan riittävästi tietoa hänen päätöksentekonsa tueksi sekä kirjaamis- ja dokumentointikäytännöt tehdään helpommin ymmärrettäviksi ja asiakaslähtöisiksi. Myös työntekijöiden asenteilla ja motivaatiolla on merkitystä. Kun ammattilaiset arvostavat asiakkaan mielipidettä ja näkevät osallisuuden tärkeänä, asiakkaan vaikutusmahdollisuudet vahvistuvat. Asiakkaalle tulee antaa riittävästi aikaa pohtia vaihtoehtoja ja esittää kysymyksiä. Tämä, yhdessä turvallisen ilmapiirin kanssa, lisää kokemusta osallisuudesta. Osallisuuden tulisi rakentua ammattilaisen ja asiakkaan väliselle kuuntelemiselle, vuorovaikutukselle ja yhteiselle neuvottelulle. Selkeä ja avoin kommunikointi tukee asiakkaan mahdollisuuksia osallistua omaa elämäänsä koskeviin ratkaisuihin. Toisaalta osa ammattilaisista saattaa kokea asiakkaan osallisuuden haastavan heidän ammatillista rooliaan tai päätösvaltaansa. (Hämäläinen & Leemann, 2016, s. 21–22.)

### 3.3 Stigman vaikutukset hyvään kohtaamiseen

Päihdetyön kontekstissa stigma muodostaa merkittävän esteen yhdenvertaisuuden toteutumiselle, ja se voidaan määritellä ammatillisen kunnioituksen vastakohtaksi. Stigmalla tarkoitetaan päihderiippuvaiseen henkilöön liitettyä kielteistä mielikuvaa, joka ilmenee käytännön työssä ennakkoluuloina, syyllistämisenä sekä syrjivänä kohteluna. Vaikka sosiaalihuollon eettiset periaatteet ja lainsäädäntö edellyttävät kaikkien ihmisten tasa-arvoista kohtaamista terveydentilasta riippumatta, päihderiippuvuudesta kärsivät henkilöt kohtaavat yhä rakenteellista syrjintää niin palvelujärjestelmässä kuin yleisessä sosiaalisessa kanssakäymisessä. (Virokangas, 2017, s. 110–116.) Havio ym. (2020, s. 33) korostavat, että päihdeongelmiin liittyvä häpeä ja pelko tuomitsemisesta ovat keskeisiä esteitä avun hakemiselle, ja nämä kokemukset voivat juontua juuri stigman aiheuttamista negatiivisista kohtaamisista. Päihdetyön ammattilaisen on tunnistettava, että aiemmat negatiiviset kokemukset epäoikeudenmukaisesta kohtelusta nostavat asiakkaan kynnystä hakea apua ja heikentävät luottamusta viranomaisiin. Tämä vaarantaa yksilön oikeuden tarvittavaan tukeen ja voi johtaa palveluiden ulkopuolelle jäämiseen. Ammatillisen päihdetyön ytimessä onkin tämän stigman purkaminen luomalla turvallinen ja syrjimätön tila, jossa riippuvuus nähdään monimutkaisena sosiaalisena ja terveydellisenä haasteena moralisoinnin sijaan. Yhdenvertaisuuden edistäminen vaatii työntekijältä aktiivista omien asenteidensa reflektointia, jotta asiakas voi tulla kohdatuksi ensisijaisesti ihmisenä, ei leimattuna diagnoosina tai elämäntilanteensa summana. (Strand, 2025.)

Burton ja Martin (2020, s. 347) tarkastelevat stigmaa asiakkaan näkökulmasta ja korostavat, että riippuvuuteen liittyvä häpeä ja leimautuminen ovat jatkuvasti läsnä asiakkaiden kokemuksissa. Heidän mukaansa riippuvuuteen liitetään vahvaa stigmaa, ja monet potilaat kuvaavat tuntevansa häpeää kertoessaan menneisyydestään. Tämä havainnollistaa, kuinka syvästi stigma voi vaikuttaa asiakkaan minäkuvaan sekä halukkuuteen hakeutua hoitoon. Havio ym. (2020, s. 33) tuovat esiin saman ilmiön todetessaan, että asiakkaan kokema häpeä ja pelko arvostelusta voivat estää avoimen vuorovaikutuksen ja siten

hidastaa toipumista. Päihdeasiakkaan kokemaa pahoinvointia syventää monitasoinen yhteiskunnallinen stigma, joka ilmenee rakenteellisina esteinä ja vuorovaikutustilanteissa tapahtuvana syrjintänä. Vakavimmillaan stigma muuttuu sisäistetyksi, jolloin asiakas kääntää yhteiskunnan ennakkoluulot itseään vastaan, mikä murentaa itsetuntoa, toimijuutta ja uskoa tulevaisuuteen. Stigman ja riippuvuuskierteen murtaminen edellyttää ammattilaiselta tietoista vastatoimintaa, kuten siirtymistä leimaavasta kielestä arvostavaan viestintään, omien tiedostamattomien ennakkoluulojen tunnistamista sekä traumainformoidun työotteen soveltamista. Kohtaamalla asiakkaan ilman ennako-oletuksia työntekijä luo turvallisen tilan, joka on välttämätön ensiaskel toipumiselle ja osallisuuden vahvistumiselle. (Sininauhasäätiö, n.d.) Havio ym. (2020, s.33) painottavat, että juuri turvallinen ilmapiiri ja arvostava kohtaaminen mahdollistavat sen, että asiakas uskaltaa tuoda esiin vaikeita tunteita ja kokemuksia ilman pelkoa tuomitsemisesta.

Myötätuntoinen ja kunnioittava kohtaaminen toimii vastavoimana stigman vaikutuksille. Kunnioitus näkyy ammattilaisen kykyinä kuunnella aktiivisesti, mitä asiakas haluaa sanoa. Tämä osoittaa, että arvostava ja hyvä kohtaaminen saattaa lieventää stigman aiheuttamaa epäluottamusta ja häpeää. (Burton & Martin, 2020, s. 347.) Yhteiskunnallista suhtautumista päihdeongelmiin värittää usein ajatus ongelmien itseaiheutetusta luonteesta, mikä toimii perusteena kohdella päihdeasiakkaita muita potilasryhmiä huonommin. Tämä on ristiriidassa sen kanssa, että monet muut osittain elintavoista johtuvat sairaudet, kuten diabetes tai verenpainetauti, hoidetaan julkisessa järjestelmässä ilman vastaavaa moraalista paheksuntaa. Häpeä, leimautumisen pelko ja riippuvuuden hallitsemattomuus jättävät monet päihdeongelmaiset vaille tarvitsemaansa tukea, vaikka he olisivat siihen oikeutettuja. Ammattilaisen rooli korostuukin nimenomaan näiden asenteellisten esteiden purkajana ja yhdenvertaisuuden puolustajana. (Suomen Lääkäriliitto, 2021.) Burton ja Martin (2020, s. 347) ovat samaa mieltä, että asiakkaan kohtaaminen ilman tuomitsemista on keskeistä, sillä hoidon tavoitteena on herättää toivo ja usko siihen, että juuri tämä päivä voi olla asiakkaan toipumisen alku. Havio ym. (2020, s. 33) tukevat tätä näkökulmaa toteamalla, että arvostava ja rauhallinen vuorovaikutus vahvistaa asiakkaan toimijuutta ja luo perustan pitkäjänteiselle kuntoutumiselle.

Tämä todistaa, että stigman purkaminen ei ole vain eettinen velvoite, vaan myös konkreettinen edellytys asiakkaan toipumiselle.

## 4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

### 4.1 Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymys

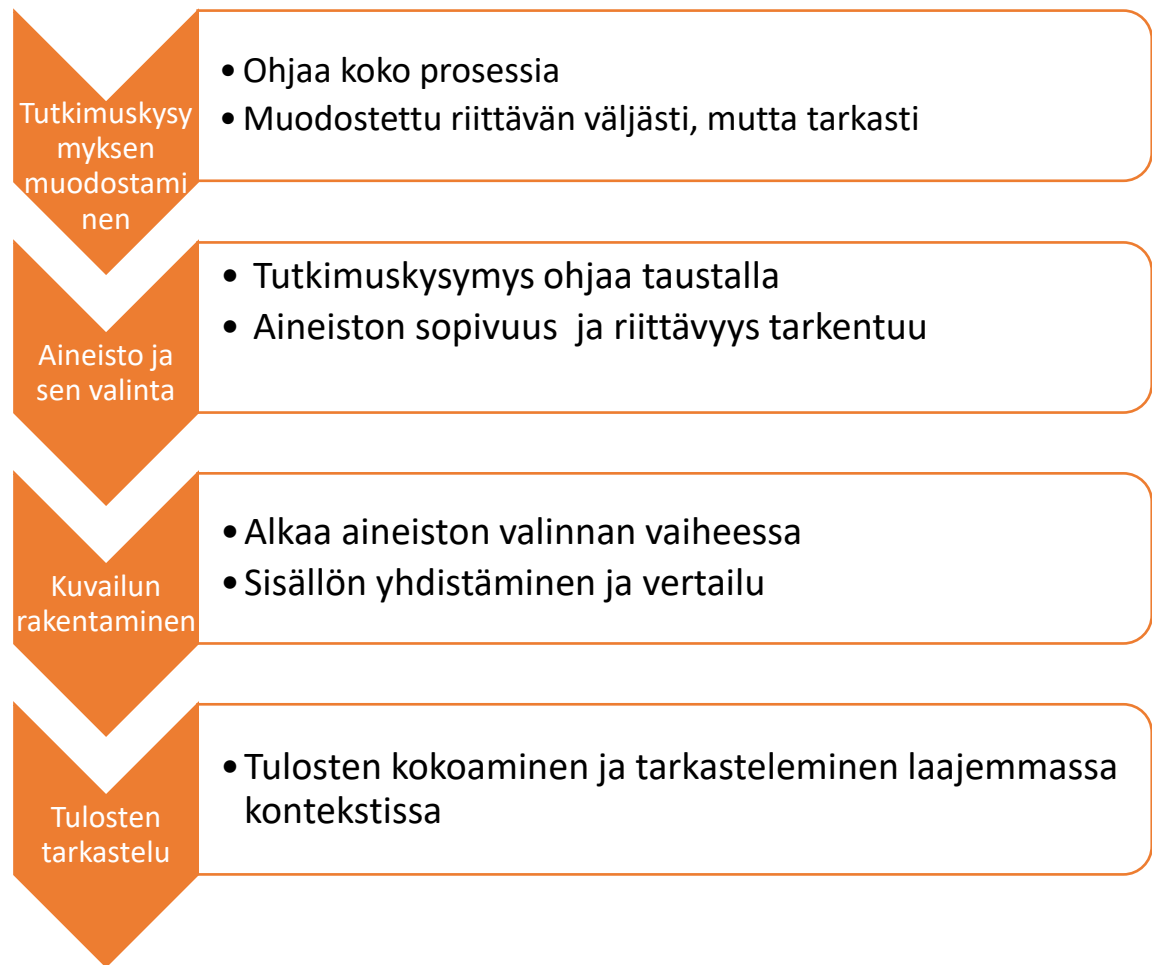
Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata ja tarkastella, millaisina asiakkaat kokevat kohtaamiset päihdepalveluissa ja mistä tekijöistä hyvä kohtaaminen koostuu heidän näkökulmastaan. Opinnäytetyön tavoitteena on tunnistaa asiakkaiden kokemusten kautta hyvän kohtaamisen keskeiset elementit päihdepalveluissa. Tutkimuskysymyksenä opinnäytetyössäni on: Mistä tekijöistä muodostuu hyvä kohtaaminen päihdepalveluissa asiakkaiden näkökulmasta?

### 4.2 Kuvaileva kirjallisuuskatsaus laadullisena tutkimusmenetelmänä

Kirjallisuuskatsauksella kartoitetaan, millaista tietoa joltakin rajatulta alueelta on jo olemassa. Useimmiten haetaan vastausta johonkin kysymykseen, kuten tutkimusongelmaan. Kirjallisuuskatsaus voi olla esitelmä, artikkeli tai opinnäytetyön osa, jossa käydään kriittisesti lävitse millaista ja miten paljon tutkimustietoa tarkasteltavasta asiasta on jo olemassa. Siinä tarkastellaan myös sitä, millaisin näkökulmin ja menetelmin aihetta on tutkittu ja onko tutkitussa tiedossa aukkoja, joihin tutkimusta kannattaisi suunnata. Kirjallisuuskatsauksen tyypit voidaan jakaa kolmeen päätyyppiin, kuvailevat ja systemaattiset kirjallisuuskatsaukset sekä meta-analyysiin. Vaikka katsaustyyppejä on monia, ne sisältävät samat osat, jotka ovat kirjallisuuden haku, kriittinen arviointi, aineiston perusteella tehty synteesi ja analyysi. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus kertoo tai kuvaa aiheeseen liittyvää aiempaa tutkimusta, sen laajuutta, syvyyttä ja määrää. (Kunnela, 2025.) Kuvaileva kirjallisuuskatsaus kuuluu yleisimpiin

kirjallisuuskatsausten muotoihin. Sitä voidaan pitää laajana yleiskuvauksena, jota eivät sido tarkat menetelmälliset säännöt. Aineisto voi olla monipuolista ja laajaa, eikä sen valintaa ohjata tiukoilla rajauksilla. Tämän vuoksi ilmiötä voidaan tarkastella monesta näkökulmasta ja tarvittaessa myös jäsentää sen keskeisiä piirteitä. Tutkimuskysymykset ovat yleensä väljempinä kuin systemaattisissa katsauksissa tai meta-analyseissä. Kuvaileva katsaus, jota kutsutaan toisinaan myös perinteiseksi kirjallisuuskatsaukseksi, toimii itsenäisenä tutkimusmenetelmänä, mutta se voi samalla avata uusia ilmiöitä ja teemoja, joita voidaan myöhemmin tarkastella systemaattisemmin. (Salminen, 2011, s. 6.) Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa tutkimuskysymys toimii koko prosessin lähtökohtana ja ohjaa sen etenemistä. Katsauksen toteutus voidaan jäsentää neljään päävaiheeseen: tutkimuskysymyksen määrittelyyn, aineiston valintaan, aineiston kuvaamiseen ja jäsentämiseen sekä tulosten tarkasteluun. Vaikka vaiheet voidaan esittää erillisinä, ne eivät etene täysin suoraviivaisesti, vaan limittyvät osittain toisiinsa prosessin aikana. (Kangasniemi ym., 2013, s.294.)

Kuvio 1. Kirjallisuuskatsauksen prosessin vaiheet. (Mukaiillen Kangasniemi ym., 2013, s.294.)



Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, jossa tarkoituksena on ymmärtää kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. Sitä voidaan toteuttaa monella eri menetelmällä, joissa kaikissa korostuu esimerkiksi kohteen esiintymisympäristöön ja taustaan, kohteen tarkoitukseen ja merkitykseen, ilmaisuun ja kieleen liittyvät näkökulmat. (Jyväskylän yliopisto, n.d.) Laadullinen tutkimus ei perustu numeroihin ja tilastoihin, vaan siinä on kiinnostuttu keräämään ja analysoimaan tietoa muun muassa henkilöiden kokemuksista, mielipiteistä ja tunteista. Tutkimusmuoto on erityisen tärkeä, kun pyritään saamaan syvällistä ymmärrystä monimutkaisista ja dynaamisista ilmiöistä. Se vastaa esimerkiksi kysymyksiin miksi, miten ja minkälainen, sekä on tyypillisesti hyvin kuvailevaa, diagnosoi-vaa ja pohtivaa. (Uotila, 2024.)

### 4.3 Aineiston keruu ja esittely

Aineiston hakuprosessi pohjautuu etukäteen huolellisesti suunniteltuun, perusteltuun ja toistettavissa olevaan menettelytapaan. Hyvin valmisteltu hakuprosessi tukee olennaisen, puolueettoman ja riittävän kattavan aineiston tunnistamista. Hakuvaiheessa huomioidaan tutkimuskysymys, valittavat hakusanat, käytettävä kieli, sisäänottamis- ja poissulkukriteerit, hakujen rajaukset sekä boolean hakutekniikoiden hyödyntäminen tiedonhakujärjestelmissä. (Vilkkä, 2023, s.54–55.) Aineiston haku toteutetaan pääsääntöisesti digitaalisia tieteellisiä tietokantoja hyödyntäen tai vaihtoehtoisesti käsin tieteellisiä julkaisuja läpikäymällä (Kangasniemi ym., 2023, s.295).

Aineiston keräämisen aloitin loppukesästä 2025. Opinnäytetyön toteutustavan muuttuessa joulukuussa 2025, aloin toden teolla etsimään sopivaa aineistoa työhöni. Sisäänottokriteereiksi kirjallisuushakuun määrittelin työt vuosilta 2010–2025, joiden tutkimukset käsittelivät päihderiippuvaisia ja kohtaamista. Osassa käyttämistäni aineistoista tuodaan esiin sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmia, mutta tässä opinnäytetyössä olen tarkastellut kohtaamista nimenomaan asiakkaan omien kokemusten kautta. Tietoa etsin seuraavista hakukoneista; Samk Finna, Google Scholar, Medic, Keenious ja Julkari. Infotelakalta sain hyviä vinkkejä, millä hakulauseilla kannattaa Keeniouksesta etsiä aineistoja. Hyödynsin boolean hakutekniikan AND ja OR toimintoja, joiden avulla sain hakutulokseksi kattavammin ja tarkemmin etsimiäni tutkimuksia. Aineiston haku tarkemmin kuvattuna liitteessä 1. Seuraavaksi esittelen aiempia tutkimuksia opinnäytetyöni aiheesta, joita käytän kirjallisuuskatsaukseni aineistona.

Jurvansuu & Rissanen (2021) analysoivat valtakunnallisen mielenterveysjärjestön toteuttaman barometrin tuloksia päihteidenkäytön näkökulmasta. Mielenterveysbarometri on valtakunnallinen, vuodesta 2005 lähtien säännöllisesti toteutettu kyselytutkimus, joka tehdään 1–2 vuoden välein ja jonka kohderyhmänä on 15–79-vuotias väestö. Barometri tutkii ihmisten asenteita päihteidenkäyttäjiin, sekä mielenterveyskuntoutujia kohtaan.

Laitila (2010) kuvaa väitöskirjassaan asiakkaan osallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä mielenterveys- ja päihdetyön asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmasta. Tavoitteena tutkimuksella on tuotetun tiedon avulla kehittää mielenterveys- ja päihdetyötä tukemalla palveluiden käyttäjien osallisuutta. Tutkimus toteutettiin kolmessa vaiheessa: Mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakkaiden haastattelu (n=27), työntekijöiden haastattelu (n=11) sekä kuvausmallien muodostaminen asiakkaan osallisuudesta ja asiakaslähtöisyydestä.

Polkuja päihdepalveluihin: Selvitys päihdepalveluiden saatavuudesta ensimmäisellä hakukerralla, tutkimuksessa selvitetään, mitkä asiat vaikuttivat päätökseen hakea apua päihdepalvelusta ja mitä polkuja pitkin asiakkaat olivat päätyneet sen hetkiseen päihdepalveluunsa. Selvityksessä keskityttiin asiakkaiden äänen esiin tuomiseen sekä heidän tärkeiksi kokemiin teemoihin avun hakemiseen ja vastaanottamiseen liittyen. (Mäkilä ym., 2022.)

Virokankaan (2017) tutkimus käsittelee huumeita käyttävien naisten kokemuksia hyvinvointipalveluissa. Tarkemmin tutkimuksessa tarkastellaan, millaisia autetuksi tulemisen kokemuksia huumeita käyttävien naisten keskusteluissa hyvinvointipalvelujärjestelmästä rakentuu ja miten hallinnan suhteet näyttäytyvät kokemuksia rajoittavina tekijöinä.

Suhteellinen toimijuus huumeita käyttävien matalan kynnyksen palveluissa: väitöskirjassaan Ranta (2020) tarkastelee huumeita käyttävien ihmisten ja työntekijöiden välistä vuorovaikutusta sekä matalan kynnyksen palveluiden institutionaalisia käytäntöjä. Tutkimus analysoi huumeita käyttäville suunnattujen matalan kynnyksen palveluiden institutionaalisia käytäntöjä ja vuorovaikutusta. Kohtaamisia tarkastellaan neljässä eri ympäristössä: toimistotiloissa, asiakkaiden kodeissa sekä avoimissa yhteistiloissa.

Brekke ym. (2018) tarkastelee tutkimuksessaan mielenterveys- ja päihdeongelmista toipuvien henkilöiden kokemuksia siitä, millainen ammattilaisten käyttäytyminen ja mitkä heidän ominaisuutensa tukevat toipumisprosessia. Kahdeksan kokemusasiantuntijan haastatteluihin perustuvassa tutkimuksessa

tunnistettiin neljä toipumista tukevaa osa-aluetta, joita kaikkia yhdistää ammatilaisen kyky luoda luottamuksellinen suhde asiakkaaseen.

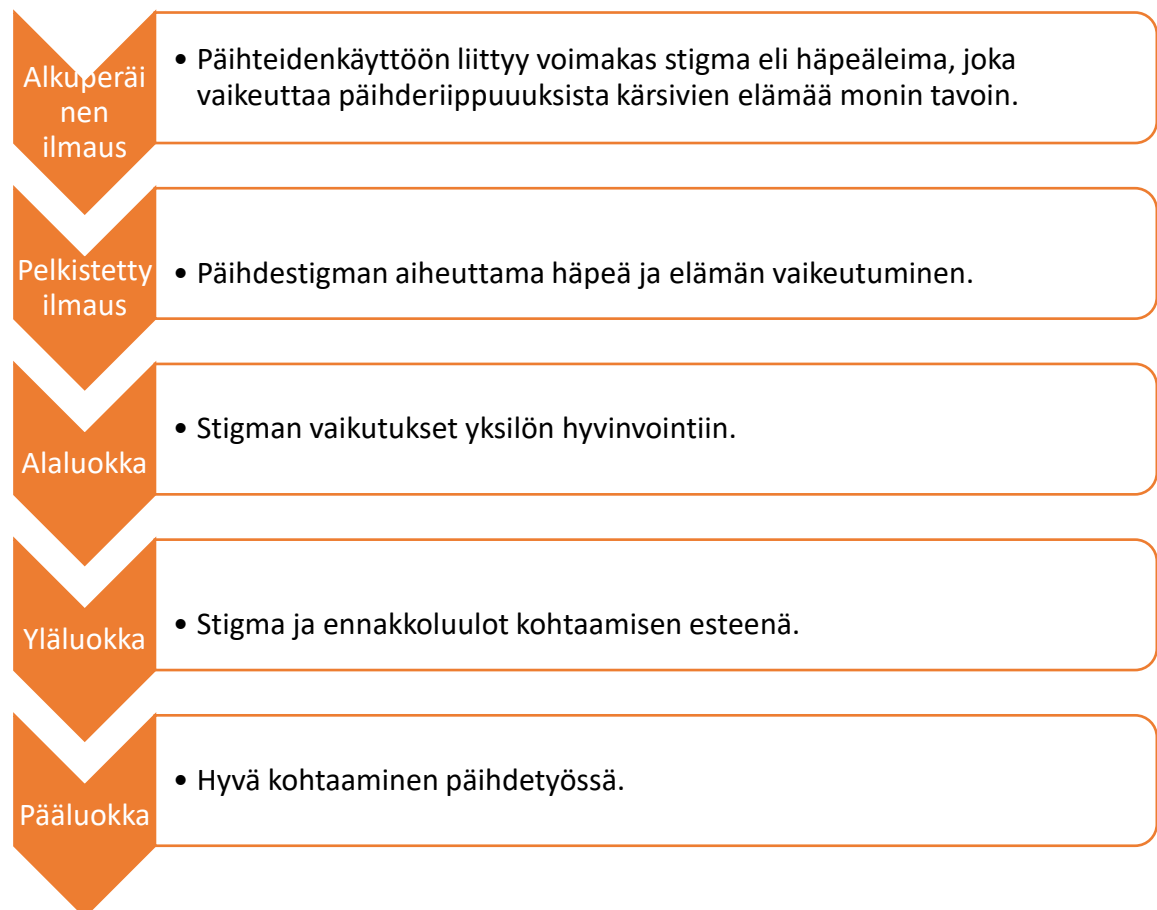
Viertiön ym. vuonna 2021 tehdyssä tutkimuksessa tavoitteena oli saada tietoa valtakunnallisesti, millaisia kokemuksia mielenterveys- ja päihdepalveluja käyttävillä asiakkailla on saamastaan hoidostaan. Toisena tavoitteena oli kerätä tietoa hyvinvointialueiden päättäjille palvelujen kehittämiseksi. Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeella ja siihen osallistui yhteensä 9938 asiakasta, 435 eri hoitopaikasta, jotka antoivat hoitoa joko mielenterveys- tai päihdeongelmiin tai molempiin.

#### 4.4 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Tutkimusaineiston analyysimenetelmänä käytin aineistolähtöistä sisällönanalyysia hyödyntäen teemoittelua. Sisällönanalyysin tarkoituksena on muodostaa tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty ja yleistettävä kuvaus yhdistämällä aineistoa ilman ennalta asetettuja oletuksia. Prosessi alkaa perehtymällä aineistoon huolellisesti ja valitsemalla sieltä tutkimuskysymyksen kannalta oleelliset asiat. Laadullinen sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmeen päävaiheeseen: aineiston pelkistämiseen eli redusointiin, ryhmittelyyn eli klusterointiin sekä teoreettisten käsitteiden luomiseen eli abstrahointiin. Käytännössä analyysi etenee siten, että aineistosta poimittuja ilmauksia pelkistetään yksinkertaisempaan muotoon alkuperäinen asiasisältö säilyttäen. Nämä pelkistetyt ilmaukset ryhmitellään sisällön mukaan alakategorioiksi, joista edelleen muodostetaan laajempia, ilmiötä selittäviä yläluokkia. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 108–111.) Kuvailuvassa kirjallisuuskatsauksessa analyysi on työn ydin, jossa tavoitteena on vastata tutkimuskysymyksen vertailemalla eri tutkimuksia ja muodostamalla niistä kattavia päätelmiä. Pelkän referoinnin sijaan pyrkimyksenä on kriittinen synteesi, joka mahdollistaa uusien tulkintojen syntymisen. (Kangasniemi ym. 2013, 197.)

Aloitin opinnäytetyön analyysiprosessin perehtymällä valittuun tutkimusaineistoon huolellisesti. Tämän jälkeen aineisto analysoitiin tutkimus kerrallaan hakemalla vastauksia tutkimuskysymykseen. Merkitykselliset lauseet ja ilmaukset koottiin analyysitaulukkoon, minkä jälkeen ne pelkistettiin tiiviimpään muotoon säilyttäen kuitenkin niiden alkuperäinen asiasisältö. Pelkistetyt ilmaukset sijoitettiin sisällönmukaiseen alaluokkaan, ja lopuksi alaluokista muodostettiin kuvaavat yläluokat. Näiden luotujen kategorioiden avulla muodostettiin tutkimuksen lopulliset tulokset. Taulukko 2 havainnollistaa analyysin etenemistä tutkimusaineistosta kohti yläluokkia.

Taulukko 2. Esimerkki sisällönanalyysistä.



#### 4.5 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön eettisyyden ja luotettavuuden varmistaminen on katkeamaton prosessi, joka alkaa aiheen valinnasta ja ulottuu aina tulosten lopulliseen raportointiin saakka. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan omat ratkaisut, subjektiivisuus ja niiden avoin kuvaaminen ovat keskeisessä asemassa työn uskottavuuden kannalta. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s.135.) Tässä opinnäytetyössä on noudatettu hyvän tieteellisen käytännön periaatteita, jotka perustuvat rehellisyyteen, huolellisuuteen ja tarkkuuteen prosessin kaikissa vaiheissa. Systemaattinen ohjeiden noudattaminen vahvistaa tutkimusprosessin vastuullisuutta, hyväksyttävyyttä ja yleistä uskottavuutta. Kirjallisuuskatsauksen eettiset painopisteet kohdistuvat erityisesti aineiston valintaan ja alkuperäisten tutkijoiden työn kunnioittamiseen. Tutkimuseettikka velvoittaa käyttämään muiden tuottamaa tietoa rehellisesti ja merkitsemään lähteet asianmukaisesti viittauskäytäntöjen mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s.151; Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2023, s.11–14.) Tässä työssä on kiinnitetty erityistä huomiota siihen, ettei aineistoa vääristellä ja ettei lähteille esitetä sellaisia tuloksia tai tulkintoja, joita alkuperäisissä tutkimuksissa ei ole. Koska tutkija toimii laadullisessa tutkimuksessa keskeisenä ”tutkimusvälineenä”, on välttämätöntä pyrkiä objektiivisuuteen tunnistamalla omat ennakkokäsitykset, jotta ne eivät ohjaa tulosten tulkintaa (Hirsijärvi & Hurme, 2008, s.17–18).

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta ei arvioida määrällisin mittarein, vaan tarkasteluun nousevat käsitteet kuten uskottavuus, siirrettävyys ja vahvistettavuus (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s.136–138). Luotettavuus rakentuu pitkälti tutkimusprosessin eri vaiheiden välisestä johdonmukaisuudesta. Tässä työssä tätä on vahvistettu varmistamalla, että valittu aineisto vastaa suoraan asetettuun tutkimuskysymykseen. (Hirsijärvi & Hurme, 2008, s.184–185.) Kirjallisuuskatsauksen luotettavuutta voi heikentää aineiston karsiminen tai hakuprosessin epätarkkuus. Tässä työssä hakuprosessi on dokumentoitu tarkasti taulukoilla, mikä mahdollistaa prosessin läpinäkyvyyden ja arvioinnin ulkopuoliselle lukijalle. (Vilkka, 2015, s.196–197.) Työn luotettavuutta lisää myös useiden toisistaan riippumattomien lähteiden käyttö, jotka vahvistavat samoja

havaintoja eri näkökulmista (Hirsijärvi & Hurme, 2008, s.189). Raportoinnissa on tavoiteltu selkeyttä, avoimuutta ja puolueettomuutta, jotta lukijalla on mahdollisuus itse arvioida tehtyjen johtopäätösten kestävyyttä ja työn kokonaislaadua (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s.140–141). Kaikki vaiheet on pyritty raportoimaan mahdollisimman tarkasti, jotta tutkimuksen läpinäkyvyys ja tieteellinen uskottavuus varmistuvat (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2023, s.14).

## 5 TULOKSET

Tutkimuskysymyksenäni oli selvittää mistä tekijöistä hyvä kohtaaminen muodostuu sosiaalihuollon päihdepalveluissa asiakkaiden näkökulmasta. Käyn seuraavaksi läpi tuloksia luomieni teemojen mukaisesti, joita ovat stigman vaikutus kohtamiseen ja palvelun saavutettavuuteen, luottamuksen, ammatillisen sitoutumisen ja jatkuvuuden merkitys kohtamiseen sekä osallisuuden ja toimijuuden merkitys kohtamisessa.

### 5.1 Stigman vaikutus kohtamiseen ja palvelun saavutettavuuteen

Asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna päihdetyön kentällä vallitseva stigma ei näyttäydy vain yksilön sisäisenä häpeänä, vaan se on syvälle palvelujärjestelmän rakenteisiin juurtunut este, joka vaikuttaa kohtamiseen jo ennen ensimmäistä fyysistä kontaktia (Jurvansuu & Rissanen, 2021, s. 26). Jurvansuu ja Rissanen (2021, s. 26) korostavat, että yhteiskunnallinen stigma on edelleen huomattavan korkealla tasolla, mikä saa asiakkaan kokemaan, ettei hän ole tervetullut tai oikeutettu apuun. Tätä ilmiötä konkretisoivat Mäkilän ym. (2022, s. 42) havainnot tilanteista, joissa asiakkaat on käännytetty pois tai kohdattu ennakkoluuloisesti heti ensikontaktissa. Näin tutkimukset täydentävät toisiaan: kun Jurvansuu ja Rissanen (2021) kuvaavat stigman laajuutta, Mäkilä ym. (2022) osoittavat, miten tämä asenneilmapiiri muuttuu asiakkaan arjessa konkreettiseksi esteeksi palveluun pääsyssä.

Rakenteellinen torjunta ja stigma kytkeytyvät suoraan Rannan (2020, s. 21–22) analyysiin ”toisen luokan kansalaisuudesta”. Asiakkaan näkökulmasta kyse ei ole yksittäisestä epäonnistuneesta kohtaamisesta, vaan prosessista, jossa yhteiskunnan negatiiviset mielikuvat sisäistyvät osaksi omaa identiteettiä. Ranta (2020, s. 21–22) osoittaa, että tällainen itsestigmatisointi murentaa uskoa laadukkaan tuen saamiseen ja heikentää luottamusta palvelujärjestelmään. Virokangas (2017, s. 110, 116) täydentää tätä tuomalla esiin asiakkaan kokemaa hallintaa ja valvontaa: palvelujärjestelmässä asiakas ei usein tule kohdatuksi kokonaisena ihmisenä, vaan hänen tilanteensa pelkistyy päihdeongelmaksi. Tämä kontrollin kokemus heikentää toimijuutta ja voi ylläpitää syrjäytymistä (Virokangas, 2017, s. 110, 116). Samansuuntaisesti Viertiö ym. (2022) osoittavat, että palvelujen pirstaleisuus ja jatkuvuuden puute muodostavat merkittäviä esteitä luottamuksen rakentumiselle. Asiakkaiden kuvaama haavoittuvuus tekee työntekijän kyvystä katsoa leiman ohi keskeisen hyvän kohtaamisen edellytyksen. Virokangas (2017, s. 110, 116) korostaa, että kokemus siitä, että tulee kuulluksi ja uskotuksi ilman ennakko-oletuksia, on huonoon kohteluun tottuneelle asiakkaalle äärimmäisen voimaannuttava. Tätä tukevat havainnot, joiden mukaan arvostava ja stigmaa purkava kohtaaminen vahvistaa luottamusta ja lisää valmiutta sitoutua hoitoon (Laitila, 2010, s. 87, 109). Mäkilä ym. (2020, s. 53) osoittavat, että pienet eleet – kuten lämmin läsnäolo tai omien kokemusten jakaminen – voivat olla asiakkaalle ratkaisevia signaaleja siitä, ettei häntä tuomita. Brekke kumppaneineen (2017, s. 53–65) tuo tähän kokonaisuuteen toivon ulottuvuuden: ammattilaisen aito usko asiakkaan mahdollisuuksiin voi palauttaa asiakkaan uskon omaan muutokseensa ja vahvistaa hänen toimijuuttaan. Yhteenvetona voidaan todeta, että stigman purkaminen on keskeinen edellytys sekä palvelun saatavuudelle että luottamukselliselle kohtaamiselle. Tutkimukset osoittavat, että hyvän kohtaamisen elementit rakentuvat vankan asiantuntemuksen (Laitila, 2010), rehellisen ja avoimen vuorovaikutuksen (Brekke ym., 2017) sekä asiakkaan ihmisarvon ehdottoman tunnustamisen varaan (Virokangas, 2017; Jurvansuu & Rissanen, 2021). Näiden tekijöiden yhdistelmä luo työotteen, joka murentaa stigmaa ja vahvistaa asiakkaan toimijuutta jokaisessa kohtaamisessa (Brekke ym., 2017, s. 53).

Kaikissa valitsemissani tutkimuksissa käy ilmi, että toimijuuden vahvistuminen – eli se, että asiakas kokee voivansa vaikuttaa elämäänsä – on mahdollista vain, jos stigma murennetaan jokaisessa kohtaamisessa. Ranta (2020) kutsuu tätä suhteelliseksi toimijuudeksi, joka vaatii toteutuakseen työntekijältä aktiivista työtä leimaamista vastaan. Jos ammattilainen epäonnistuu tässä, palvelujärjestelmä jää asiakkaalle vain kontrollin välineeksi, joka pikemminkin ylläpitää syrjäytymistä kuin edistää toipumista. Tämä synteesi osoittaa, että vastaus tutkimuskysymykseen hyvän kohtaamisen elementeistä on jatkuvaa tasapainoilua vankan asiantuntemuksen (Laitila, 2017), suoran rehellisyyden (Brekke ym., 2017) ja ehdottoman ihmisarvon tunnustamisen (Virokannas, 2017; Jurvansuu & Rissanen, 2021) välillä.

## 5.2 Luottamuksen, ammatillisen sitoutumisen ja jatkuvuuden merkitys kohtaamiseen

Asiakkaiden kokemusmaailmassa hyvä kohtaaminen päihdepalveluissa ei pelkisty ainoastaan onnistuneeseen vuorovaikutustilanteeseen, vaan se on laaja-alainen kokonaisuus, jossa kietoutuvat yhteen luottamus, ammatillinen sitoutuminen ja palvelun rakenteellinen jatkuvuus. Luottamus muodostaa sosiaalialan työn eettisen ja käytännön perustan, mutta aineisto osoittaa sen olevan asiakkaiden näkökulmasta hauras ja vahvasti sidoksissa palvelujärjestelmän vakauteen. Luottamus ei ole kerran saavutettu tila, vaan se on ansaittava uudelleen jokaisessa vuorovaikutustilanteessa. (Brekke ym., 2017, s. 53–55.) Brekke kumppaneineen (2017, s. 55) korostaa, että luottamuksen rakentaminen vaatii ammattilaiselta erityistä sitoutumista ja ”välittävää huolenpitoa”, mikä tarkoittaa eettistä valmiutta ylittää perinteisen, etäisen asiantuntijaroolin rajat. Tämä havainto resonoi Laitilan (2010, s.87, 107) tutkimustulosten kanssa, joissa asiakkaan osallisuus ja luottamus rakentuvat nimenomaan asiantuntijuuden jakamisesta. Laitila (2010, 87) esittää, että aito luottamus ja hyvä kohtaaminen syntyvät vain silloin, kun ammattilainen tunnustaa asiakkaan oman elämänsä parhaaksi asiantuntijaksi ja uskaltaa luopua kaikkitietävän asiantuntijan positioista. Hyvä kohtaaminen onkin toipumista tukevan auttamissuhteen perusta, mutta se ei synny hetkessä, vaan vaatii aikaa,

johdonmukaisuutta ja työntekijän aitoa läsnäoloa. (Brekke ym. 2017, 58; Laitila 2010, 109).

Luottamuksen rakentuminen törmää kuitenkin usein palvelujärjestelmän pirstaleisuuteen, mikä näyttäytyy asiakkaalle turvattomuutena ja epävarmuutena (Mäkilä ym., 2022, s.52). Viertiön ym. (2022, s.55) kansallinen asiakaspalautekysely osoittaa, että palvelujen jatkuvuus on yksi kriittisimmistä kehittämis-kohteista päihdepalveluissa. Kokemus tutusta ja turvallisesta työntekijästä korreloi suoraan korkeamman asiakastyytyvyyden ja paremman kohtaamisen kokemuksen kanssa. Asiakkaat kokevat luottamuksen rapautuvan, jos työntekijät vaihtuvat tiheään tai jos tiedonkulku palveluketjussa katkeaa, pakottaen asiakkaan kertomaan tarinansa toistuvasti alusta (Viertio ym., 2022, s.70). Juvansuu ja Rissanen (2021, s.26) täydentävät tätä keskustelua huomauttamalla, että aiemmat huonot kokemukset ja stigmatisoiva kohtelu heikentävät asiakkaan uskoa tuen tehoon jo ennen kohtaamisen alkamista. Sosiaalialan ammattilaiselta vaaditaankin tässä kohdin erityistä sitoutumista prosessiin. Mäkilän ym. (2022, s.42, 53) mukaan ammatillinen sitoutuminen tarkoittaa sitä, että työntekijä on valmis toimimaan ”siltana” palvelujen välillä, varmistaen, ettei asiakas putoa pirstaleisen järjestelmän rakoihin. Työntekijöiden vaihtuvuus koetaan palvelun laatua heikentävänä tekijänä, sillä kun työskentelyvastuu säilyy samalla henkilöllä, työntekijä oppii tuntemaan asiakkaan historian ja elämäntilanteen vivahteet. Tämä madaltaa kynnystä avoimuuteen ja luo pohjaa turvalliselle vuorovaikutukselle. (Mäkilä ym., 2022, s.52; Ranta, 2020, s.27.)

Jatkuvuuden puute ei ole vain hallinnollinen tai resurssitekijä, vaan se vaikuttaa suoraan asiakkaan toimijuuteen ja oikeusturvaan. Ranta (2020, s.21–22) argumentoi, että ”suhteellinen toimijuus” vaatii vakaan ja ennakoitavan vuorovaikutussuhteen voidakseen kasvaa. Jos asiakasvastuu siirtyy jatkuvasti työntekijältä toiselle, asiakas voi kokea syvää epäluottamusta koko järjestelmää kohtaan ja vetäytyä palveluista. Virokannas (2017, s.110–112) syventää tätä sosiaalialan kriittisellä näkökulmalla osoittamalla, miten hallinnan suhteet ja valvonta korostuvat jatkuvuuden puuttuessa. Kun ammattilainen ei tunne asiakasta yksilönä, hän turvautuu helpommin ennako-oletuksiin, kategorisointiin ja kontrolliin kuin aitoon tukeen. Asiakkaalle tämä näyttäytyy arvostuksen

puutteena ja inhimillisyyden pelkistymisenä pelkäksi toimenpiteeksi. Luottamus todentuukin lopulta asiakkaan kykynä ottaa itse aloitteita ja tuoda vaikeatkin asiat puheeksi ilman pelkoa hylkäämisestä tai rangaistuksesta. (Ranta, 2020, s.24). Turvallisessa suhteessa ammattilainen pysyy asiakkaan rinnalla myös takaiskujen ja retkahdusten hetkellä. Tämä on suora vastakohta kokemukselle, jossa asiakas pelkää luottamuksen ja palvelun menettämistä heti epäonnistumisen myötä. Hyvä kohtaaminen onkin luonteeltaan armollista ja sinnikästä; se viestii asiakkaalle, että hän on arvokas riippumatta hänen senhetkisestä tilanteestaan. (Mäkilä ym., 2022, s.46–47.)

Ammatillinen sitoutuminen nousee aineistossa vastavoimaksi järjestelmäkeisyydelle ja byrokratialle (Laitila, 2010, s.107; Mäkilä ym., 2022, s.53). Se näkyy asiakkaille käytännön joustavuutena ja valmiutena tehdä enemmän kuin työn muodollinen vähimmäisvaatimus edellyttäisi (Virokangas, 2017, s. 116; Viertiö ym., 2022, s.50). Virokankaan (2017, s.116) aineistossa asiakkaat nostivat esiin ”hyvät työntekijät”, jotka uskalsivat toimia organisaation jäykissä rakenteissa asiakkaan eduksi, kuten olemalla tavoitettavissa kriittisellä hetkellä tai joustamalla tapaamisajoissa. Brekke ym. (2017, s.60–62) kutsuvat tätä ”toiminnaksi ja rohkeudeksi”, mikä tarkoittaa työntekijän uskallusta asettua asiakkaan puolelle ja toimia hänen puolestapuhujanaan. Tällainen joustavuus ja kii-reettämyys viestivät asiakkaalle, että hänen asiansa on työntekijälle aito huolenaihe, ei vain suoritettava työtehtävä (Laitila, 2010, s.108).

Toisaalta hyvä kohtaaminen edellyttää selkeää tietoa ja läpinäkyvyyttä. Asiakkaat tarvitsevat ymmärrettävää tietoa palvelun vaiheista ja tukimuodoista, sillä tiedon saanti on keskeinen osa asiakkaan oikeusturvaa ja autonomian vahvistamista. (Viertiö ym., 2022, s.53.) Epävarmuus prosessin jatkosta tai vaikeaselkoiset byrokraattiset termit lisäävät asiakkaan kokemaa haavoittuvuutta ja voivat johtaa osallisuuden kapeutumiseen (Ranta, 2020, s.24). Ammattilaisen tehtävä onkin kääntää järjestelmän kieli asiakkaalle ymmärrettäväksi ja varmistaa, että asiakas on tietoinen kaikista häntä koskevista päätöksistä (Laitila, 2010, s.87; Virokangas, 2017, s.112). Tämä tiedon avaaminen ei ole vain teknistä viestintää, vaan se on olennainen osa hyvää kohtaamista, sillä se purkaa asiantuntijavaltaa ja mahdollistaa asiakkaan aidon osallisuuden omaan

prosessiinsa (Ranta, 2020, s.34). Lopulta luottamus, jatkuvuus ja ammatillinen sitoutuminen muodostavat katkeamattoman kehän, joka on päihdetyön onnistumisen elinehto (Laitila, 2010, s.87; Viertiö ym., 2022, s.52). Ilman näiden tekijöiden välistä vuorovaikutusta asiakkaan on vaikea kokea sellaista turvaa, joka mahdollistaisi aidon muutoksen ja osallisuuden (Mäkilä ym., 2022, s.53). Viertiö ym. (2022, s.70) painottavat, että ilman rakenteellista jatkuvuutta yksittäisen työntekijän sitoutuminen jää usein riittämättömäksi, ja ilman ammattilaisen henkilökohtaista, eettistä sitoutumista paraskaan palveluketju ei synnytä luottamusta. Jurvansuu ja Rissanen (2021, s.26) sekä Ranta (2020, s.21) muistuttavat, että päihdepalveluissa luottamus on usein ansaittava vastoin asiakkaan aiempia negatiivisia ja leimaavia viranomaiskokemuksia.

Tarkasteltu aineisto on hyvin yksimielinen siitä, että luottamus ja jatkuvuus ovat hyvän kohtaamisen kivijalkoja, mutta tutkijoiden välillä on nähtävissä mielenkiintoisia painotuseroja siinä, miten nämä tekijät käytännössä toteutuvat. Yhteisenä nimittäjänä kaikissa lähteissä toistuu kritiikki palvelujärjestelmän pirstaleisuutta kohtaan. Esimerkiksi Viertiö ym. (2022, s.70) ja Mäkilä ym. (2022, s.52) päätyvät hyvin samankaltaisiin tuloksiin siitä, että työntekijöiden vaihtuvuus on suurin este luottamuksen syntymiselle. Molemmat korostavat, että hyvä kohtaaminen vaatii rakenteellista tukea, jotta yksittäinen ammattilainen voi onnistua työssään. Aineistoista löytyy kuitenkin eroja siinä, miten ne lähestyvät ammattilaisen roolia kohtaamisessa. Laitila (2010, s.87) ja Brekke ym. (2017, s.55) lähestyvät aihetta voimakkaasti vuorovaikutuksen ja inhimillisyyden kautta: heille hyvä kohtaaminen on asiantuntijuuden jakamista ja ”ihmisenä olemista”. Sen sijaan Virokangas (2017, s.116) ja Ranta (2020, s.21) tuovat keskusteluun mukaan vahvemman yhteiskunnallisen ja vallankäytöllisen ulottuvuuden. Heille hyvä kohtaaminen ei ole vain ystävällisyyttä, vaan aktiivista työtä hallinnan suhteita ja rakenteellista syrjintää vastaan. Mielenkiintoinen eroavuus nousee esiin myös sääntöjen noudattamisen suhteen. Siinä missä osa aineistosta, esimerkiksi Viertiö ym. (2022) painottaa tiedonsaannin ja prosessien selkeyden merkitystä asiakkaan oikeusturvalle, Virokangas (2017, s.116) ja Brekke ym. (2017, s.60) nostavat esiin, että asiakkaat arvostavat nimenomaan säännöistä joustamista ja ”luovaa rohkeutta”. Tämä viittaa

siihen, että hyvä kohtaaminen päihdetyössä on jatkuvaa tasapainoilua virallisten velvoitteiden ja inhimillisen joustavuuden välillä.

### 5.3 Osallisuuden ja toimijuuden merkitys kohtaamisessa

Viertiön ym. (2022, s.45) mukaan asiakkaan kokemus kohtaamisen laadusta määrittyy pitkälti sen perusteella, painottuuko vuorovaikutuksessa yksilön arvostaminen vai palvelujärjestelmän rakenteelliset vaatimukset. Vaikka ammattilaisten kohtaaminen arvioidaan päihdepalveluissa yleisesti asialliseksi, asiakkaiden kokemus aidosta osallisuudesta oman palvelunsa suunnitteluun jää usein merkittävästi heikommaksi (Viertiö ym., 2022, s.52). Tämä kuilu kohtaamisen laadun ja tosiasiallisen vaikuttamisen välillä viittaa sosiaali-alan syvään haasteeseen siirtyä perinteisestä asiantuntijakeskeisestä mallista kohti tasa-vertaista kumppanuutta, jossa asiakas tunnustetaan oman elämänsä parhaaksi asiantuntijaksi (Laitila, 2010, s.87). Viertiön ym. (2022, s.53) raportti osoittaa, että työntekijän ystävällisyys ei yksin riitä, jos varsinainen vaikuttaminen palvelun sisältöön jää näennäiseksi. Tähän keskusteluun liittyy olennaisesti Laitilan (2010, s.88) huomio siitä, että osallisuus ei ole vain tiedon antamista, vaan vallan jakamista, jolloin asiakkaan toiveet ja yksilölliset tavoitteet ohjaavat työskentelyä valmiiden, standardoitujen palvelupolkujen sijaan.

Asiakasnäkökulmasta voimaantuminen kytkeytyy suoraan siihen, tunnistaanko ihmisen moninaiset elämäntavoitteet ja hänen kykynsä osallistua prosessiinsa (Laitila, 2010, s.105; Brekke ym., 2017, s.58). Asiakkaat painottavat usein omaa toimijuuttaan: vaikka ammattilainen tarjoaa vaihtoehtoja, lopulliset päätökset muutoksesta tekee ihminen itse (Laitila, 2010, s.107). Mäkilä ym. (2022, s.50) täydentävät tätä keskustelua toteamalla, että jos asiakkaan mielipiteitä ei kysytä, seurauksena on passivoituminen, mikä rapauttaa luottamusta koko järjestelmään. Ranta (2020, s.21–22) tuokin esiin "suhteellisen toimijuuden" käsitteen, joka muistuttaa, ettei toimijuus ole yksilön staattinen ominaisuus, vaan se vahvistuu tai heikkenee jatkuvasti siinä vuorovaikutuksessa, jota asiakas käy ammattilaisen kanssa. Kun ammattilainen osoittaa Brekken

ym. (2017, s.58) kuvaamaa toiveikkuutta ja välittävää huolenpitoa, se luo pohjan, jolla asiakas uskaltaa jälleen ottaa vastuuta omasta elämästään. Toimijuus edellyttää tilaa, jonka ammattilainen antaa asiakkaalleen, mutta se vaatii myös fyysisiä ja symbolisia ympäristöjä, jotka tukevat tätä prosessia (Ranta, 2020, s.24).

Kohtaamisen fyysinen ja symbolinen ympäristö viestii asiakkaalle joko tasa-vertaisuudesta tai hallinnasta (Ranta, 2020, s.33–34; Brekke ym., 2017, s.60). Rannan (2020, s.33) mukaan perinteiset virastoympäristöt ylläpitävät usein hierarkioita, mikä voi vaikeuttaa asiakkaan avoimuutta, erityisesti jos taustalla on aiempia pettymyksiä viranomaissuhteissa (Ranta, 2020, s.34; Jurvansuu & Rissanen, 2021, s.2). Tähän haasteeseen Brekke ym. (2017, s.60) sekä Ranta (2020, s.35) tarjoavat ratkaisuksi jalkautuvaa työtä, jossa palvelun tuominen asiakkaan omaan elinympäristöön madaltaa kynnystä ja purkaa institutionaalista epäluottamusta. Kun ammattilainen jalkautuu asiakkaan luokse, se on vahva eettinen signaali ammatillisesta sinnikkyydestä. Mäkilä ym. (2022, s.53) ja Ranta (2020, s.35) ovatkin yhtä mieltä siitä, että tällainen rinnalla kulkeminen inhimillistää palvelujärjestelmää ja viestii asiakkaalle, että häntä arvostetaan yksilönä eikä vain tapausnumerona. Sosiaalialan eettinen vastuu edellyttää ammattilaiselta herkkyyttä tunnistaa ne hallinnan suhteet, jotka usein rajoittavat asiakkaan mahdollisuutta tulla todella autetuksi. Tämä johtaa usein "rajoitettuun avun saamiseen", jota Virokangas (2017, s.110–112) analysoi hallinnan suhteiden kautta: jos työntekijä keskittyy liikaa kontrolliin ja byrokraattiseen valvontaan, asiakkaan kokemus autetuksi tulemisesta ja aito osallisuus kapeutuvat. Virokangas (2017, s.116) huomauttaakin, että parhaat tuki-kokemukset syntyvät usein silloin, kun työntekijä uskaltaa toimia sääntöjen rajapinnalla ja asettaa inhimillisen hätätilan ja asiakkaan oman äänen byrokraattisten vaatimusten edelle. Tämä vaatii ammattilaiselta Brekken ym. (2017, s.60) peräänkuuluttamaa rohkeutta ja sitoutumista, mutta myös palvelujärjestelmältä joustavuutta. Jos järjestelmä on liian pirstaleinen ja työntekijät vaihtuvat jatkuvasti, luottamuksen rakentaminen, asiakkaan toimijuuden tukeminen ja aito osallisuus estyvät (Viertio ym., 2022, s.70; Mäkilä ym., 2022, s.52).

Aito osallisuus ja toimijuus toteutuvat lopulta vain silloin, kun valta on jaettua ja asiakkaan ääni kantaa selkeänä läpi koko palveluprosessin (Laitila, 2010, s.109). Sosiaalialan ammattilaisilta tämä edellyttää jatkuvaa reflektiota omasta valta-asemastaan ja halua asettua rinnalla kulkijaksi, joka ei määrittele asiakkaan puolesta tämän elämän suuntaa (Laitila, 2010, s.105; Ranta, 2020, s.21). Kuten Laitila (2010, s.230) toteaa, osallisuus ei ole erillinen projekti, vaan eettinen asenne, jonka tulisi olla läsnä jokaisessa kohtaamisessa. Luomalla turvallisia tiloja kohtaamiselle (Ranta, 2020, s.33) ja joustamalla rakenteissa (Virokangas, 2017, s.116) voidaan varmistaa, että asiakas on todellinen toimija omassa elämässään. Tämä vaatii siirtymistä pois hallintakeskeisyydestä kohti koostamiskeskeisyyttä, jossa inhimillisyys ja ammatillinen osaaminen yhdistyvät tavalla, joka tekee osallisuudesta todellisuutta (Virokangas, 2017, s.116; Viertiö ym., 2022, s.45).

Tarkasteltu aineisto osoittaa vahvaa yksimielisyyttä siitä, että hyvä kohtaaminen päihdepalveluissa vaatii siirtymistä pois asiantuntijavetoisuudesta. Sekä Viertiö ym. (2022) että Laitila (2010) korostavat, ettei työntekijän ystävällinen asenne riitä, jos asiakas jää passiiviseksi tiedon vastaanottajaksi. Kaikki aineistot tunnistavat, että aito osallisuus edellyttää vallan jakamista ja asiakkaan tavoitteiden asettamista työskentelyn keskiöön (Mäkilä ym., 2022; Brekke ym., 2017). Aineistoista löytyy kuitenkin merkittäviä painotuseroja siinä, miten kohtaamisen onnistumista ja esteitä tulkitaan. Viertiö ym. (2022) ja Mäkilä ym. (2022) lähestyvät aihetta painottaen palvelujärjestelmän rakenteita. Heille hyvä kohtaaminen on uhattuna, jos järjestelmä on pirstaleinen tai työntekijät vaihtuvat. Sen sijaan Ranta (2020) ja Brekke ym. (2017) keskittyvät enemmän vuorovaikutuksen dynamiikkaan ja ammattilaisen eettiseen rohkeuteen; heille hyvä kohtaaminen on mahdollista myös jäykissä rakenteissa, jos työntekijä uskaltaa asettua asiakkaan puolelle. Virokangas (2017) tuo mukaan kriittisimmän näkökulman, jossa kohtaaminen nähdään jatkuvana tasapainoiluna avun ja kontrollin välillä. Siinä missä Laitila (2010) näkee kohtaamisen mahdollisuutena tasavertaiseen kumppanuuteen, Virokangas (2017) taas muistuttaa, että päihdepalveluissa hallinnan suhteet ja valvonta ovat aina läsnä, mikä voi kaaputtaa asiakkaan kokemusta aidosta kohtaamisesta.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön analyysin perusteella voidaan todeta, että päihdepalveluiden asiakasnäkökulmasta hyvä kohtaaminen ei ole erillinen osa-alue tai pelkkä vuorovaikutustekniikka, vaan laadukkaan päihdetyön perusedellytys ja eettinen perusta. Hyvä kohtaaminen rakentuu kolmesta toisiinsa kytkeytyvästä ulottuvuudesta: yksilöllisestä arvostuksesta, ammatillisesta sitoutumisesta ja rakenteellisesta jatkuvuudesta. Asiakkaiden kokemuksissa kohtaamisen laatu määrittyy sen mukaan, kokeeko ihminen itsensä arvostetuksi yksilöksi vai järjestelmän kohteeksi. Pelkkä ystävällinen käytös ei riitä, jos asiakkaan osallisuus ja vaikutusmahdollisuudet omaan palveluunsa jäävät heikoiksi. Hyvä kohtaaminen edellyttää ammattilaiselta tietoista vallan jakamista ja asiakkaan asiantuntijuuden tunnustamista. (Laitila, 2010, s. 87; Viertiö ym., 2022, s. 52.)

Opinnäytetyön keskeisin johtopäätös on, että hyvä kohtaaminen päihdepalveluissa rakentuu ennen kaikkea luottamuksesta ja rakenteellisesta jatkuvuudesta. Luottamus osoittautui päihdetyön vaikuttavuuden elinehdoksi, mutta samalla hyvin haavoittuvaksi tekijäksi. Aineistossa korostui, että palvelujärjestelmän pirstaleisuus, työntekijöiden vaihtuvuus ja palveluketjujen katkokset heikentävät asiakkaiden kokemusta turvallisuudesta ja arvostuksesta. Vaikka työntekijä olisi henkilökohtaisesti sitoutunut ja eettisesti valveutunut, rakenteelliset esteet voivat murentaa luottamusta tavoilla, joita ei voida korjata yksittäisen työntekijän toiminnalla. (Viertiö ym., 2022, s. 70; Mäkilä ym., 2022, s. 52.)

Ammatillinen sitoutuminen nousi kuitenkin aineistossa merkittäväksi vastavoimaksi rakenteellisille haasteille. Työntekijän kyky toimia sillanrakentajana, asettua asiakkaan rinnalle ja kohdata hänet ilman ennako-oletuksia vahvisti asiakkaan kokemusta arvostuksesta ja inhimillisyydestä. Tämä vastasi Mäkilän ym. (2022, s. 53) ja Virokankaan (2017, s. 116) havaintoja siitä, että työntekijän läsnäolo ja rinnalla kulkeminen voivat lieventää byrokraattisten ja stigmatisoivien rakenteiden vaikutuksia. Kohtaaminen ei kuitenkaan ole vain vuorovaikutustilanne, vaan prosessi, jossa työntekijä aktiivisesti vahvistaa asiakkaan toimijuutta. Tämä edellyttää herkkyyttä tunnistaa vallan ja kontrollin

suhteet sekä pyrkimystä niiden purkamiseen (Ranta, 2020, s. 21; Virokangas, 2017, s. 112). Aineistossa korostui myös ympäristön merkitys. Fyysiset ja symboliset tilat – kuten jalkautuminen, hierarkioiden madaltaminen ja epämuodolliset kohtaamiset – viestivät tasavertaisuudesta ja voivat vahvistaa asiakkaan kokemusta turvallisuudesta. Kohtaamisen laatu ei siis riipu pelkästään työntekijän taidoista, vaan myös siitä, millaisissa rakenteissa ja tiloissa työ tapahtuu. (Brekke ym., 2017, s. 60; Ranta, 2020, s.35.)

Toinen keskeinen johtopäätös liittyy osallisuuteen. Aineistossa nousi esiin huoli siitä, että osallisuus voi jäädä muodolliseksi: asiakkaat voivat olla läsnä päätöksenteossa, mutta heidän todelliset vaikutusmahdollisuutensa ovat rajalliset (Viertio ym., 2022, s. 52). Tämä korostaa tarvetta siirtyä kohti kumppanuutta, jossa asiakas nähdään oman elämänsä parhaana asiantuntijana (Laitila, 2010, s. 87). Laitilan (2010, s. 87) mukaan tämä edellyttää työntekijältä valmiutta luopua perinteisestä asiantuntijaroolista ja rakentaa suhde, jossa tieto ja valta jaetaan. Brekken ym. (2017) kuvaama rohkeus kohdata asiakas tasavertaisena on keskeinen osa tätä muutosta.

Opinnäytetyön tulokset osoittavat, että laadukas päihdetyö on enemmän kuin sarja toimenpiteitä. Se on pitkäjänteinen, luottamukseen perustuva suhde, joka edellyttää joustavia, asiakkaan elämäntilannetta kunnioittavia rakenteita (Jurvansuu & Rissanen, 2021, s. 26; Ranta, 2020, s. 35). Kohtaamisen merkitys ulottuu yksittäistä tapaamista pidemmälle: se vaikuttaa asiakkaan toipumiseen, palveluihin kiinnittymiseen ja kokemukseen omasta ihmisarvostaan. Tulosten perusteella voidaan todeta, että päihdepalveluissa tarvitaan sekä rakenteellisia että ammatillisia muutoksia. Rakenteellisesti palveluketjujen jatkuvuutta tulisi vahvistaa, jotta luottamuksen rakentuminen ei olisi yksittäisten työntekijöiden varassa. Ammatillisesti työntekijöiden tulisi saada tukea ja koulutusta kohtaamisen taitoihin, vallan jakamiseen ja toimijuuden vahvistamiseen. Lisäksi osallisuuden tulisi olla aidosti vaikuttavaa, ei pelkästään muodollista.

Opinnäytetyön kirjoittaminen oli kokonaisuutena mukava ja antoisa prosessi. Vaikka prosessin aikana oli vaiheita, jotka vaativat syvää keskittymistä ja

ajatusten jatkuvaa uudelleen jäsentämistä, pysyin työssäni vahvasti mukana, sillä aihe on minulle aidosti merkityksellinen ja kytkeytyy tiiviisti omaan ammatilliseen identiteettiini. Juuri tämä henkilökohtainen tärkeys vahvisti omaa motivaatiotani ja auttoi jatkamaan eteenpäin myös silloin, kun työskentely tuntui haastavalta. Oli palkitsevaa huomata, miten hajanaisista havainnoista ja teoreettisista näkökulmista alkoi vähitellen rakentua selkeä kokonaisuus, joka syvensi omaa ymmärrystäni aiheesta. Prosessi vahvisti myös luottamustani itseeni: tutkimuskirjallisuuden ja omien pohdintojeni vuoropuhelu tuotti uusia oivalluksia ja auttoi tarkentamaan työn suuntaa. Valitsemani aihe on ajankohtainen ja merkityksellinen sosiaalihuollon päihdetyön kentällä, ja selkeä rajaus tuki sekä aineiston keruuta että analysointia. Yhteistyö opinnäytetyöohjaajani kanssa sujui mutkattomasti ja rakentavassa hengessä, ja saamani palaute auttoi kehittämään työtäni eteenpäin ja vahvistamaan sen kokonaislaatua. Opin hyödyntämään lähteitä kriittisesti ja rakentamaan johdonmukaisen kokonaisuuden, ja aito kiinnostus aiheeseen auttoi ylläpitämään motivaatiota myös haastavampien vaiheiden aikana. Jälkikäteen arvioiden olisin voinut laajentaa tutkimusaineistoa enemmänkin kansainvälisiin tutkimuksiin, mikä olisi tuonut työhön lisää syvyyttä ja vertailupintaa.

Opinnäytetyön eettisyys oli keskeinen osa prosessia, sillä päihdetyö ja sosiaalihuollon asiakastilanteet liittyvät usein haavoittuvassa asemassa oleviin ihmisiin. Huolehdin siitä, että työ perustui luotettavaan ja eettisesti tuotettuun tutkimustietoon. Aihetta käsitellessäni pyrin kunnioittavaan ja ammatilliseen sävyyn sekä välttämään leimaavia tai yksinkertaistavia tulkintoja. Eettistä kestävyyttä vahvisti myös se, että tarkastelin ilmiötä rakenteellisesta ja ammatillisesta näkökulmasta, en yksittäisten asiakkaiden kokemusten kautta. Työn luotettavuutta tukivat selkeä rajaus, systemaattinen aineistonkeruu ja kriittinen suhtautuminen lähteisiin. Hyödynsin pääasiassa ajankohtaista ja vertaisarvioitua tutkimuskirjallisuutta, ja kuvasin työmenetelmäni läpinäkyvästi, jotta lukija voi arvioida prosessin etenemistä ja johtopäätösten perusteltavuutta. Kokonaisuutena työ rakentui johdonmukaisesti ja luotettavan aineiston varaan.

Tämän opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi päihdepalveluiden kehittämisessä sekä työntekijöiden ammatillisen osaamisen

vahvistamisessa. Opinnäytetyö tarjoaa jäsennellyn kuvan siitä, mitkä tekijät asiakkaiden näkökulmasta muodostavat hyvän kohtaamisen ja miten nämä tekijät vaikuttavat luottamukseen, palveluihin kiinnittymiseen ja toipumisen mahdollisuuksiin. Tuloksia voidaan käyttää työntekijöiden perehdytyksessä, koulutuksissa ja työnohjauksessa lisäämään ymmärrystä kohtaamisen merkityksestä ja sen rakenteellisista edellytyksistä. Lisäksi opinnäytetyö voi toimia pohjana palveluyksiköiden omille kehittämistoimille, kuten kohtaamisen laatua arvioivien käytäntöjen, palautemenetelmien tai toimintamallien suunnittelulle. Opinnäytetyö tarjoaa myös suuntaa jatkotutkimukselle, jonka avulla voidaan syventää ymmärrystä kohtaamisen vaikutuksista ja vahvistaa asiakaslähtöistä työtettä päihdepalveluissa.

Jatkossa olisi hyödyllistä ja mielenkiintoista toteuttaa tutkimus, jossa seurataan hyvän kohtaamisen vaikutuksia asiakkaiden toipumiseen, palveluihin kiinnittymiseen ja luottamuksen rakentumiseen pitkällä aikavälillä. Tällainen pitkäikäistutkimus tarjoaisi syvempää ymmärrystä siitä, miten kohtaamisen laatu heijastuu asiakkaiden hyvinvointiin ja palveluprosessin jatkuvuuteen. Samalla se auttaisi tunnistamaan, millaiset kohtaamisen käytännöt tukevat parhaiten asiakkaiden sitoutumista hoitoon ja vahvistavat heidän kokemustaan turvallisuudesta ja arvostuksesta. Tämänkaltaisella tutkimuksella olisi merkittävä arvo päihdepalveluiden kehittämisessä, sillä se toisi esiin kohtaamisen pitkäaikaisia vaikutuksia, joita ei lyhyissä tarkasteluissa voida tavoittaa.

## LÄHTEET

Acevedo, A., et al. (2020). The role of continuity of care in substance use treatment outcomes. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 112, 29–36.

Avominne. (2023). Päihdeongelmaisten kohtaaminen terveydenhuollossa ja työterveydessä. <https://www.avominne.fi/paihdeongelmaisten-kohtaaminen-terveydenhuollossa/>

Banks, S., & Westlake, D. (2023). *Ethics and values in social work* (5th ed.). Red Globe Press.

Brekke, E., Lien, L. & Biong, S. (2017). Experiences of Professional Helping Relations by Persons with Co-occurring Mental Health and Substance Use Disorders. *Int J Ment Health Addiction* (2018) 16: 53–65. [https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC5814541/pdf/11469\\_2017\\_Article\\_9780.pdf](https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC5814541/pdf/11469_2017_Article_9780.pdf)

Burton, W., & Martin, A. (2020). Opioid overdose and addiction treatment: A collaborative model of compassion, patience, and respect. *Journal of Nursing Scholarship*, 52(4), 344–351. <https://doi.org/10.1111/jnu.12562>

Diakonissalaitos. (n.d.) Ihmisarvo. Haettu 30.11.2025 osoitteesta <https://www.hdl.fi/ihtisarvo/>

Hansen, H., Bourgois, P., & Drucker, E. (2020). Pathologizing poverty: New forms of inequality in substance use treatment. *Social Science & Medicine*, 246, 112–117.

Havio, M., Inkinen, M. & Partanen, A. (2020). *Päihdetyö*. Helsinki: Duodecim.

Heino, S. (2019). *Tarttis ottaa ihminen ihmisenä*. [Pro gradu- tutkielma, Tampereen yliopisto]. Trepo. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/119163/HeinoSatu.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.

Hugman, R. (2020). *Social work values: Ethics and professional responsibility*. Routledge.

Häkkinen, M. (2023). Huumeiden aiheuttama päihtymys, käytön ongelmat ja huumeriippuvuus. *Lääkärikirja Duodecim*. <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00414>

Hämäläinen, R-M. & Leemann, L. (2016). Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut, pohdintaa käsitteiden sisällöstä. *Yhteiskuntapolitiikka* 81(5). <https://www.julkari.fi/server/api/core/bitstreams/12a49441-34a6-4c45-8e16-f4ac1219d739/content>

International Federation of Social Workers. (2018). Global social work statement of ethical principles. <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>

Jurvansuu, S. & Rissanen, P. (2021). Päihteidenkäyttäjiin liittyvä stigma muuttuu hitaasti. A-klinikkasäätiö. [https://tiedostot.a-klinikkasaaatio.fi/tutkitua/tiimi\\_3\\_2021\\_paihteidenkayttajiin\\_liittyva\\_stigma\\_muuttuu\\_hitaasti.pdf](https://tiedostot.a-klinikkasaaatio.fi/tutkitua/tiimi_3_2021_paihteidenkayttajiin_liittyva_stigma_muuttuu_hitaasti.pdf)

Juujärvi, S. & Myyry, L. (2021). Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten eettinen päätöksenteko ja sen yhteys kognitiiviseen kykyyn ja työkokemukseen. *Psykologia*, 56(1), 6–23. <https://doi.org/10.62443/psykologia.v56i1.90681>

Jyväskylän yliopisto. (n.d.). Laadullinen tutkimus. <https://sites.app.jyu.fi/mehu/fi/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Kangasniemi, M., Utriainen, K., Ahonen, S-M., Pietilä, A-M., Jääskeläinen, P. & Liikanen, E. (2013). Kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Eteneminen tutkimuskysymyksestä jäsennettyyn tietoon. *Hoitotiede*, 25(3), 191–201.

Krawczyk, N., Bunting, A. M., Frank, D., Arshonsky, J., Gu, Y., & Saloner, B. (2022). Barriers to treatment engagement among people with substance use disorders: A scoping review. *Drug and Alcohol Dependence*, 233, 109365.

Kunnela, A. (2025). Opinnäytetyönohjaus. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Haettu 28.12.2025 osoitteesta <https://help.jamk.fi/opinnaytetyon-ohjaus/fi/kirjallisuuskatsaukset/>

Laitila, M. (2010). Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. [Väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto]. Erepo. <https://erepo.uef.fi/server/api/core/bitstreams/995de59a-96ca-4da8-9857-263354832acb/content>

Lantz, J. (2026, tammikuu 11). Sinä et ole addiktiosi vanki. <https://www.juha-lantz.fi/syvalla-blogi/sina-et-ole-addiktiosi-vanki>

Larja, M. (2021). Vuorovaikutuksen merkitys päihdetyössä: Ilman luottamuksellista yhteistyösuhdetta ei voi olla luottamuksellisia keskusteluita. [Pro gradu -tutkielma, Lapin yliopisto]. Lauda. [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/64624/LARJA\\_Vuorovaikutuksen%20merkitys%20p%C3%A4ihdety%C3%B6ss%C3%A4.pdf?sequence=1](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/64624/LARJA_Vuorovaikutuksen%20merkitys%20p%C3%A4ihdety%C3%B6ss%C3%A4.pdf?sequence=1)

Martikainen, A. (n.d.). Päihteet pelissä: Asiakkaan kohtaaminen ja oireiden tunnistaminen. Päihdepalvelusäätiö. <https://pshyvinvointialue.fi/documents/594193/723710/Antti+Martikainen+P%C3%A4ihdepotilaan+kohtaaminen+16.5.23.pdf/00f5dd08-0360-adb5-40c6-455c0daa24f8?t=1684300339136>

McAuliffe, D. (2019). *Ethics for social work practice*. Oxford University Press.

Mieli ry. (2024). Vuorovaikutustaitoja voi oppia. <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/ihmissuhteet-ja-vuorovaikutus/vuorovaikutustaitoja-voi-oppia/>

Miler, J. A., Carver, H., Foster, R., & Parkes, T. (2021). Patient involvement and empowerment in substance use services: A qualitative meta-synthesis. *Drug and Alcohol Dependence*, 221, 108627.

Mönkkönen, K. (2018). Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus.

Mäkilä, A., Jurvanen, S., Helfer, A., Huhta, A. & Pitkänen, T. (2022). Polkuja päihdepalveluihin: Selvitys päihdepalveluiden saatavuudesta ensimmäisellä hakukerralla. Nuorisotutkimusseura.

<https://ehyt.fi/wp-content/uploads/2022/03/Polkuja-paihdepalveluihin-asiakkaan-nakokulmasta-selvitys.pdf>

Ranta, J., (2020). Suhteellinen toimijuus huumeita käyttävien matalan kynnyksen palveluissa: Tutkimus institutionaalisesta vuorovaikutuksesta. [Väitöskirja, Tampereen yliopisto]. Trepo. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/122717/978-952-03-1627-3.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Salminen, A. (2011). Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyypeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopisto.

[https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-349-3.pdf](https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf)

Scholten, W., van den Muijsenbergh, M., van Weel-Baumgarten, E., & van Weel, C. (2020). Trust and therapeutic alliance in addiction treatment: A systematic review. *Addiction Research & Theory*, 28(6), 493–505.

Sininauhasäätiö. (n.d.). Tunnista ja pura stigmoja. Haettu 25.1.2026 osoitteesta <https://sininauhasaatio.fi/wp-content/uploads/2023/10/paihdepaivat-tunnista-ja-pura-stigmoja.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriö. (2023). Päihde- ja riippuvuusstrategia 2030. Sosiaali- ja terveysministeriö. Haettu 18.2.2026 osoitteesta <https://stm.fi/julkaisu?pubid=URN:ISBN:978-952-00-0000-0>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Haettu 11.1.2026 osoitteesta <https://www.finlex.fi/eli?uri=http://data.finlex.fi/eli/sd/2014/1301/ajantasa/2025-06-27/fin>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Haettu 1.2.2026 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Stanhope, V., Tiderington, E., Henwood, B., & Padgett, D. (2019). Personalized recovery planning and relationship-building in services for people with substance use disorders. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 104, 1–8.

Strand, T. (2025). Stigma ja syrjintä. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Haettu 8.12. 2025 osoitteesta [Stigma ja syrjintä - THL](https://www.thl.fi/stigma-ja-syrjinta)

Suomen Lääkäriliitto. (2021). Potilaan päihdeongelma. <https://julkaisut.laakariliitto.fi/laakarin-etiikka/mielenterveys-paihde-ja-muistisairaat-potilaat/potilaan-paihdeongelma/#>

Suomen päihderiippuvaiset ry. (2019). Opas päihderiippuvuuden ja läheisten hoitoon. [https://www.paihderiippuvaiset.fi/Opas\\_paihderiippuvuuden\\_ja\\_laheisten\\_hoitoon.pdf](https://www.paihderiippuvaiset.fi/Opas_paihderiippuvuuden_ja_laheisten_hoitoon.pdf)

Suomen päihderiippuvaiset ry. (2021). Päihderiippuvuus sairautena. <https://www.paihderiippuvaiset.fi/riippuvuus.html#:~:text=P%C3%A4ihderiippuvuus%20on%20krooninen%2C%20etenev%C3%A4%20ja%20hoitamattomana%20todenn%C3%A4k%C3%B6isesti%20ennenaikaiseen,johdava%20aivosairaus%2C%20josta%20voi%20toipua%2C%20mutta%20ei%20parantua>

Talentia. (2022). Arki, arvot ja etiikka: sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. (3. painos). Talentia ry. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/e9395507-323b-4d10-a25a-27bfbd09cf76>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2023). Dialogiset toimintatavat. Haettu 27.11.2025 osoitteesta <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/dialogiset-toimintatavat>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2023). Haittoja vähentävä työ. Haettu 18.2.2026 osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/paihteet-ja-riippuvuudet/haittoja-vahentava-tyo>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2023). Kunnioittava kohtaaminen ja vuorovaikutusosaaminen. <https://thl.fi/aiheet/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/ehkaiseva-paihdedtyo/puheeksiotto-ja-mini-interventio/kunnioittava-kohtaaminen-ja-vuorovaikutusosaaminen>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2023). Sosiaalihuollon päihde- ja riippuvuustyö. Haettu 11.1.2026 osoitteesta <https://thl.fi/aiheet/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/paihdehoito/sosiaalihuollon-paihde-ja-riippuvuustyo>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2024). Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Haettu 6.1.2026 osoitteesta <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

Tsai, A. C., Kiang, M. V., Barnett, M. L., Beletsky, L., Keyes, K. M., McGinty, E. E., Smith, L. R., Strathdee, S. A., Wakeman, S. E., & Venkataramani, A. S. (2019). Stigma as a fundamental hindrance to the United States opioid response. *PLOS Medicine*, 16(11), e1002969.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (E-kirja). Tammi.

Työturvallisuuskeskus. (n.d.). Eettinen kuormitus sosiaali- ja terveysalalla. Haettu 21.1.2026 osoitteesta <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/toimialakohtaista-tietoa/sosiaali-ja-terveysala/sosiaaliala/tyokuormituksen-hallinta-sosiaalialalla/eettinen-kuormitus-sosiaalialan-tyossa/>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2023). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Haettu 2.1.2026 osoitteesta [https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf)

Uotila, H. (2024). Mitä on kvalitatiivinen tutkimus. Sailer. <https://sailer.fi/mita-on-kvalitatiivinen-tutkimus/>

Viertö, S., Laitinen A-M., Kuussaari, K., Partanen, A., Grainger, M., Therman, S., Heiskanen, M & Suvisaari, J. (2022). Kansallinen asiakaspalautekysely mielenterveys- ja päihdepalveluissa. Haettu 1.1.2026 osoitteesta [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145026/RAP2022\\_008\\_Kansallinen%20asiakaspalautekysely%20mielenterveys-%20ja%20p%C3%A4ihdepalveluissa\\_s\\_Korjattu%20020223.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145026/RAP2022_008_Kansallinen%20asiakaspalautekysely%20mielenterveys-%20ja%20p%C3%A4ihdepalveluissa_s_Korjattu%20020223.pdf?sequence=7&isAllowed=y)

Vilka, H. (2015). Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H. (2023). Kirjallisuuskatsaus metodina, opinnäytetyön osana ja tekstilajina. Helsinki. Art House.

Virokangas, E. (2017). Rajoitettuja avunsaannin kokemuksia ja hallinnansuhteita huumeita käyttävien naisten keskusteluissa hyvinvointipalvelujärjestelmästä. Janus. <https://journal.fi/janus/article/view/60529/25823>

Wahlbeck, K., Hietala, O., Kuosmanen, L., McDaid, D., Mikkonen, J., Parkkonen, J., Reini, K., Salovuori, S. & Tourunen, J. (2018). Toimivat mielenterveys- ja päihdepalvelut. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 89/2017. Valtioneuvoston kanslia. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160554/89-2017-YhdessaMielin\\_valmis.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160554/89-2017-YhdessaMielin_valmis.pdf)

Yang, L. H., Wong, L. Y., Grivel, M. M., & Hasin, D. S. (2021). Stigma and substance use disorders: A systematic review of global evidence. *The Lancet Psychiatry*, 8(6), 548–559.

## LIITE 1: AINEISTON HAKU TAULUKKO

<b>Tietokanta</b>	<b>Käytetyt hakusanat</b>	<b>Tulokset</b>	<b>Hyväksytyt</b>
Samk Finna	kohtaaminen AND päihde	6	0
Google Scholar	päihderiippuvaisen kunnioittava kohtaaminen - opinnäytetyö	14	2
	päihderiippuvuus ja kohtaaminen -opinnäytetyö	316	1
Medic	päihderiippuvuus AND kohtaaminen	4	1
Julkari	päihde AND kunnioitus	19	0
	kunnioittava AND kohtaaminen AND päihde	15	1
Keenious	Erilaiset lausekkeet aiheesta		2

## LIITE 2: KIRJALLISUUSKATSAUKSEEN VALITUT TUTKIMUKSET

Tekijä(t), ot-sikko, vuosi, maa	Millainen tut-kimus ja sen tarkoitus	Kohde-ryhmä/osal-listujat	Käytetyt mit-tarit/aineis-ton keruu	Keskeiset tu-lokset
Jurvansuu & Rissanen, Päihteidenkäyttäjiin liit-tävä stigma muuttuu hi-taasti, 2021, Suomi.	Tutkimusar-tikkeli, tarkoi-tuksena pyr-kiä selvittä-mään, millai-sia naapu-ruusasen-teita ja pal-velujen re-surssointiin liittyviä näke-myksiä suo-malaisilla on päihteiden-käyttäjiä koh-taan, ja ver-taamaan näitä asen-teita mielen-terveyskun-toutujiin koh-distuviin nä-kemyksiin.	15–79-vuoti-aat ympäri Suomen.	Barometriky-sely. Uusin aineisto koostuu 2231 henki-lön vastauk-sesta.	Enemmistö väestöstä ei haluaisi naa-purikseen päihteiden-käyttäjää. Etenkin huu-meidenkäyt-töön liittyvä stigma on voimakas eikä näytä vähentyneen vuosien ai-kana. Vajaa kolmannes väestöstä li-säisi resurs-seja päihde-ongelmien hoitoon.
Laitila, M., Asiakkaan osallisuus mielenter-veys- ja päih-detyössä, 2010, Suom.i	Väitöskirja-tutkimus, tar-koituksena kuvata asiak-kaan osalli-suutta ja asiakasläh-töisyyttä mie-lenterveys- ja päihde-työn asiak-kaiden ja työntekijöi-den näkö-kulmasta.	27 mielenter-veys- ja päih-deasiakasta sekä 11 työn-tekijää.	Haastattelu.	Asiakkaan osallisuus tarkoitti pal-velunkäyttä-jien koke-mustiedon arvostamista ja hyödyntä-mistä. Se il-meni kol-mella tasolla: osallistumi-sena omaan hoitoon ja kuntoutuk-seen, osallis-tumisena palvelujen

				kehittämi- seen sekä osallistumi- sena palve- lujen järjes- tämiseen. Osallisuuden toteutumi- seen vaikutti- vat sekä yh- teiskunnalli- set raken- teet, organi- saatioiden toimintata- vat, työnteki- jöiden asen- teet, että asi- akkaiden omat valmiu- det.
Mäkilä, A., Jurvanen, S., Helfer, A., Huhta, H. & Pitkänen, T., Polkuja päih- depalvelui- hin: Selvitys päihdepalve- luiden saata- vuudesta en- simmäisellä kerralla, 2022, Suomi.	Tutkimusra- portti, tarkoi- tuksena koota ja tuot- taa tietoa päihdepalve- luihin hakeu- tuneiden henkilöiden kokemuk- sista heidän tilanteensa ymmärtämi- sen lisää- miseksi sekä päihdepalve- luihin pääsyn kehittämisen tueksi.	Ensi kertaa päihdepalve- luihin hakeu- tuneet nuoret aikuiset, 18– 30-vuotiaat.	Puolistruktu- roitu teema- haastattelu.	Keskeistä on panostaa sekä ennal- taehkäise- vään päihde- työhön että ylipäättään siihen, että palvelut olisi- vat kautta linjan toimi- via ja riittä- vän resursoi- tuja.
Virokangas, E., Rajoitet- tuja avun saannin ko- kemuksia ja hallinnan suhteita huu- meita käyttä- vien naisten	Väitöskirja, tarkoitus sel- vittää, millai- sia autetuksi tulemisen kokemuksia huumeita käyttävillä naisilla on	13 huumeita käyttävää naista.	Ryhmäkes- kustelut huu- meita käyttä- vien naisten tukiryh- mässä.	Avun saanti perustui usein yksit- täisten työn- tekijöiden joustavuuteen, kun taas vuoro- vaikutuk- sessa

keskuste- luissa hyvin- vointipalvelu- järjestel- mästä, 2017, Suomi.	hyvinvointi- palveluissa ja miten hal- linnan suh- teet rajoitta- vat näitä ko- kemuksia.			ilmenevät hallinnan suhteet muo- dostivat suu- rimmat es- teet avulle. Organisaa- tion raken- teelliset es- teet hyväk- sytettiin hel- pommin, jos vuorovaiku- tus oli tuke- vaa eikä hei- kentänyt luottamusta avun saami- seen.
Ranta, J., Suhteellinen toimijuus huumeita käyttävien matalan kyn- nyksen pal- veluissa: Tutkimus institutionaa- lisesta vuo- rovaikutuk- sesta, 2020, Suomi.	Väitöskirja, tarkoituk- sena selvit- tää millaisia sosiaalisia suhteita ma- talan kynnyk- sen palvelui- den eri koh- taamispaik- kojen asia- kas-työnteki- jävuorovai- kutuksessa rakentuu ja miten nämä suhteet kie- toutuvat asi- akkaiden ja työntekijöi- den toimijuu- den muodos- tumiseen.	Päihderiippu- vaiset asiak- kaat kah- desta eri avohoi- don/matalan kynnyksen palvelusta.	Aineistona ovat asiak- kaista, hei- dän läheisis- tään ja eri or- ganisaatioi- den edusta- jista koostu- vat verkosto- palaverit sekä avohoi- don asiakas- työntekijäta- paamiset.	Tulokset osoittavat, että päihde- riippuvaisten toimijuutta voidaan vah- vistaa muista toimijuutta rajoittavista suhteista huolimatta joustavilla palvelura- kenteilla, sekä yksilölli- sesti huo- mioivilla vuo- rovaikutusta- voilla, kuten edistämällä mahdolli- suuksia osal- listua itseään koskeviin päätöksente- koihin ja an- tamalla tilaa määrittää institutionaa- listen

				kohtaamis- ten kulkua.
Brekke, E., Lien, L. & Bi- ong, S., Ex- periences of Professional Helping Re- lations by Persons with Co-occurring Mental Health and Substance Use Disor- ders, 2018, Norja.	Tutkimusar- tikkeli, tarkoi- tuksena tut- kia ja kuvata ammattilais- ten käyttäy- tymistä ja ominaisuuksia, jotka tu- kevat toipu- mista.	8 henkilöä, joilla mielen- terveys- ja päihdehäiriö diagnoosi.	Haastattelu.	Tutkimus osoittaa, että palveluiden tulisi mahdol- listaa joustavuus ja jatku- vuus. Am- mattilaisten koulutuk- sessa tulisi painottaa luottamuk- sen rakenta- misen kes- keinen mer- kitys, jotta ta- voitetaan kaikkein haastavim- massa tilan- teessa olevat asiakasryh- mät.
Viertiö, S., Laitinen A- M., Kuus- saari, K., Partanen, A., Grainger, M., Therman, S., Heiskanen, M & Suvi- saari, J., Asiakasko- kemukset mielenter- veys- ja päihdepalve- luissa: koh- taaminen osataan, mutta tiedon antamisessa on kehitettä- vää, 2022, Suomi.	Poikkileik- kaustutki- mus, tarkoi- tuksena arvi- oida asiakas- kokemuksia ja hoidon po- tilaskeskei- syyttä.	Kyselyssä oli 435 hoito- paikkaa, jotka antoivat hoitoa joko mielenter- veys- tai päihdeongel- miin tai mo- lempiin. Avo- hoidossa ky- selyyn vas- tasi 8820 ja laitos- hoidossa 1118 eli yh- teensä 9938 asia- kasta/poti- lasta.	Kyselylo- make.	Mielenter- veys- ja päihdepalve- luiden ken- tällä kohtaa- misosaami- nen on hy- vällä tasolla, mutta kehi- tettävää on tiedon jaka- misessa.