

Vuorovaikutuksen merkitys päihdetyössä

*”Ilman luottamuksellista yhteistyösuhdetta ei voi olla luottamuksellisia
keskusteluita”*

Maija Larja
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Lapin yliopisto
2021

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Vuorovaikutuksen merkitys päihdetyössä. Ilman luottamuksellista yhteistyösuhdetta ei voi olla luottamuksellisia keskusteluita.

Tekijä: Maija Larja

Tutkinto-ohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -tutkielma x Lisensiaatintyö__

Sivumäärä: 88 + 2

Vuosi: 2021

Tiivistelmä:

Tutkimus käsittelee vuorovaikutuksen merkitystä päihdetyössä. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää mitkä tekijät päihteitä käyttävän asiakkaan ja hänen työntekijänsä välisessä vuorovaikutuksessa ovat luottamussuhdetta vahvistavia ja asiakkaan toimijuutta edistäviä. Tutkimusta varten haastateltiin kahdessa eri kolmannen sektorin palvelussa kolmea päihteitä käyttävää asiakasta ja heidän työntekijäänsä. Tutkimus on laadullinen tutkimus ja tutkimushaastattelut kerättiin temahaastatteluilta. Tulokset analysoitiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla.

Tutkimustulosten mukaan huomioiva ja kohtaava vuorovaikutusorientaatio näyttäisi edistävän luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntymistä ja sitä kautta vahvistavan asiakkaiden toimijuutta. Asiakkaille yhteistyösuhde, jossa pystyi keskustelemaan luottamuksellisesti, oli tärkeä, sillä päihdemaailmassa luottaminen toisiin ihmisiin on vaikeaa. Kun työntekijät suhtautuivat asiakkaisiin arvostavasti ja positiivisesti kannustaen, asiakkaat kokivat, että he olivat merkityksellisiä työntekijöille. Myös se, että rehellisyydestä ei seuraa rangais- tuksia, oli iso tekijä luottamussuhteen syntymisessä. Asiakkaan epäileminen ja syyllistäminen tuntuu asiakkaan näkökulmasta kylmältä ja kontrolloivalta, eikä edistä lämpimän ja luottamuksellisen yhteistyösuhteen muodostumista asiakkaan ja työntekijän välille.

Työntekijät kokivat empatiaa asiakkaiden rankkaa elämäntilannetta kohtaan ja toivoivat, että asiakkaat onnistuisivat omissa tavoitteissaan. Hyvässä yhteistyösuhteessa osapuolet ovat tasa-arvoisia, toistensa osaamista, tietämystä ja kokemusta kunnioittavia yhteistyökumppaneita. Luottamus ei synny hetkessä, vaan se ansaitaan vastavuoroisen kohtaavan vuorovai- kutuksen kautta.

Tutkimuksen tulosten mukaisena johtopäätöksenä voidaan todeta, että vuorovaikutuksella on suuri merkitys yhteistyösuhteen onnistumisessa. Vastavuoroinen, toisiaan kunnioittava vuorovaikutus lujittaa asiakkaan ja työntekijän välistä luottamusta, joka on merkittävänä tekijänä asiakkaan toimijuuden vahvistamisessa.

Avainsanat: päihdetyö, kohtaaminen, vuorovaikutus, luottamus, haastattelututkimus

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 Tutkimuksen teoreettinen viitekehys.....	9
2.1 Yleistä päihdetyöstä.....	9
2.2 Tutkimuksia vuorovaikutuksen merkityksestä kuntoutumisessa.....	11
2.3 Hyvä kohtaaminen sosiaalityössä	14
2.3.1 Hyvä kohtaaminen yleisesti	15
2.3.2 Asiakkaan toimijuuden vahvistaminen	17
2.3.3 Vuorovaikutussuhteen rakentaminen ja sitä tukevat tekijät.....	18
2.3.4 Huono kohtaaminen sosiaalityössä	20
2.4 Luottamus sosiaalityössä	22
2.5 Ammatillaisen ja asiakkaan välinen luottamussuhde	24
2.6 Erilaiset vuorovaikutusorientaatiot sosiaalityössä	27
2.6.1 Asiantuntijakeskeinen vuorovaikutusorientaatio	28
2.6.2 Asiakaskeskeinen vuorovaikutusorientaatio	29
2.6.3 Vastavuoroinen vuorovaikutusorientaatio.....	29
2.7 Institutionaalinen vuorovaikutus.....	30
2.8 Yhteenvedo kohtaamisen ja vuorovaikutusorientaatioiden merkityksestä.....	31
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	35
3.1. Tutkimustehtävä ja sitä tarkentavat tutkimuskysymykset	35
3.2 Metodologiset lähtökohdat	36
3.3 Aineiston kerääminen	37
3.4 Aineiston analyysi.....	38
3.5 Tutkimuseettiset kysymykset.....	39
4 TULOKSET	42
4.1 Minkälainen vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaan välillä edistää luottamuksen syntymistä?	42
4.1.1 Laura ja Elli: ”Asiakas asettaa omat tavoitteensa”	42
4.1.2 Maria ja Siiri: ”Täällä ei syyllistetä”	45
4.1.3 Jaakko ja Henkka: ”Toi ihminen piti taas sanansa”	49
4.2 Mitä on hyvä kohtaaminen?.....	53
4.2.1 Laura ja Elli: ”Ihminen ihmiselle”	53
4.2.2 Maria ja Siiri: ”Luotettava aikuinen”	56
4.2.3 Jaakko ja Henkka: ”My way or the highway”.....	60
4.3 Miten asiakas ja työntekijä määrittelevät yhteistyösuhteen laadun?	65

4.3.1 Laura ja Elli: ”Omalla toiminnalla on merkitys suhteen laatuun”	65
4.3.2 Maria ja Siiri: ”Oon mä missä tahansa, mä tiedän, että Maria miettii mua”.....	67
4.3.3 Jaakko ja Henkka: ”Isoveli”	71
5 TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	76
5.1 Minkälainen vuorovaikutus edistää luottamuksen syntymistä?.....	76
5.2 Pohdinta	80
LÄHTEET	83

Liite 1

Liite 2

1 JOHDANTO

Tässä pro gradu -tutkimuksessani olen tutkinut vuorovaikutuksen merkitystä päihdetyössä. Erityisesti olen ollut kiinnostunut selvittämään mitkä tekijät päihteitä (huumeet, alkoholi, lääkkeet) käyttävän asiakkaan ja hänen työntekijänsä välisessä vuorovaikutuksessa ovat luottamussuhdetta vahvistavia ja asiakkaan toimijuutta edistäviä. Tutkielmassani olen kiinnostunut haittoja vähentävästä näkökulmasta, jolloin asiakkaan toimijuuden vahvistumisen merkit ja sen myötä asiakkaan itselleen asettamat tavoitteet ovat vielä pieniä. Haittoja vähentävässä päihdetyössä keskitytään sen nimen mukaisesti huumeiden käytöstä johtuvien sosiaalisten ja terveydellisten haittojen ehkäisemiseen niin käyttäjän itsensä kuin ympäristön ja yhteiskunnan näkökulmasta. Mielenkiintoni aihetta kohtaan nousi oman työni kautta. Työskentelen haittoja vähentävässä päihdetyössä kolmannella sektorilla.

Tutkimusaiheena vuorovaikutuksen ja luottamuksen synnyttämisen tärkeys korostuu myös tällä hetkellä COVID-19 epidemian aiheuttaman uuden tilanteen myötä, kun työntekijät ja asiakkaat eivät voi tavata toisiaan kasvokkain, kuten aikaisemmin on totuttu. Tämän takia asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutussuhteen laadun merkitys onkin nyt entistä suurempi. Voi olla, että ne, joilla vuorovaikutussuhde on löyhä, menettävät helpommin otteen asiakkaasta, kun taas ne, joilla suhde on vahva, pystyvät sen takia tukemaan asiakasta muilla keinoin, vaikka eivät pystyisi tapaamaan kasvokkain.

Suomessa päihdeongelmien hoitoa koskevaa tutkimusta on Pekka Saarnion mukaan tehty vähän, kun sitä verrataan päihdeongelmien yhteiskunnalliseen merkitykseen (25, 2009). Vuorovaikutusta koskevassa tutkimuksessa puhutaan paljon luottamuksen saavuttamisen merkityksestä. On todettu, että onnistunut vuorovaikutus johtaa luottamuksen syntymiseen tai vahvistumiseen, joka puolestaan johtaa asiakkaan toimijuuden vahvistumiseen. Toisin sanoen, luottamuksellisen suhteen rakentaminen asiakkaan ja työntekijän välisessä yhteistyösuhteessa on ensiarvoisen tärkeää asiakkaan kuntoutumisen kannalta. (Skärner & Billqvist 2016, 13; Honkanen, Poikolainen & Karlsson 2018, 540; Brekke, Lien & Biong 2017, 63.)

Monella päihteiden käyttäjällä käyttö on alkanut niin nuorena, että aikuiseksi itsenäiseksi yksilöksi kypsyminen on voinut jäädä kesken. Riippuvuus voi myös heikentää ihmisen ko-

kemusta omasta toimijuudesta ja mahdollisuudesta vaikuttaa myönteisesti oman elämän kulkuun, koska addiktio menee kaiken muun edelle ja ihminen voi kokea olevansa ”riippuvuuden orja”. Kuntoutumisprosessissa on siis tärkeää tukea ihmisen voimaantumista, jotta hän voi alkaa ottaa vastuuta omasta elämästään, kokea pystyvänsä aktiivisesti vaikuttamaan siihen (muun muassa omaan kuntoutumiseensa) ja tulla lopulta osaksi yhteiskuntaa, itsenäiseen toimijuuteen kykenevänä yksilönä. Tämän takia on tärkeä ymmärtää, miten sosiaalityössä ja päihdekuntoutuksessa voidaan vahvistaa asiakkaan ja työntekijän välistä luottamussuhdetta ja tukea mahdollisimman hyvin asiakkaan voimaantumista ja itsenäisen toimijuuden vahvistumista.

Vuorovaikutusta on tutkittu usein vain työntekijän näkökulmasta ja asiakkaan ääni on jäänyt ikään kuin työntekijän mielipiteisiin. Jos asiakkaita on haastateltu, niin he ovat lähes poikkeuksetta olleet kuntoutujia, eli päihteiden aktiivikäyttäjien kokemuksia ei ole juurikaan tutkittu. Tämä voi johtua siitä, että päihteiden aktiivikäyttäjiä saattaa olla hankala tavoittaa haastatteluihin. Tällä tutkimuksellani pyrin tuomaan esiin myös asiakkaiden ääntä. Katja Kuusiston (2009, 44) mukaan on hyvä muistaa, että päihteitä käyttävien ihmisten joukko on heterogeeninen, vaikka joitain ominaispiirteitä tietyille toipujaryhmälle voidaankin esittää. Tällöin myös toipumisen polut ovat moninaisia johtuen ihmisten yksilöllisyydestä ja heidän yksilöllisistä tavoistaan rakentaa omaa kuntoutumisen tietään. Ei siis ole olemassa vain yhtä hoidon, vertaistuen tai ilman hoitoa kuntoutuneiden ryhmää.

Palvelun onnistumiseen vaikuttavien tekijöiden tutkiminen on mielestäni tärkeää, koska vaikeassa elämäntilanteessa olevat huumeiden käyttäjät nähdään usein hankalina asiakkaina, koska heidän elämässään ja elämönhallinnantaidossaan on monenlaisia haasteita. Kuitenkin he ovat niitä, jotka tarvitsisivat eniten vahvaa tukea ja rinnalla kulkemista. Sektoroitunut palvelujärjestelmä tuo lisäksi omat lisähaasteensa moniongelmaisten asiakkaiden tarpeiden tunnistamiseen, koska kenelläkään ei ole kokonaisvastuuta asiakkaan asioiden hoidosta, jolloin asiakkaan tilannetta ei tunnisteta kokonaisvaltaisesti. Kuusiston (37, 2009) mukaan monilla eri elämän osa-alueilla marginaalissa olemisen voidaan nähdä johtavan avuntarpeen kasvuun. Tämän takia muutostyö tulisi kohdistaa juuri niihin ihmisiin, joiden voimavarat ja kyvyt ongelman ratkaisemiseen itse ovat heikoimmat.

Anneli Pohjolan (2006, 50) mukaan hyvinvointipalveluissa auttamistyötä tehdään erilaisten sosiaalisten ongelmien ja elämään kuuluvien avuntarpeiden kanssa. Ongelmat, joita auttamistyössä kohdataan, ovat luonteeltaan sellaisia, joita katsotaan esiintyvän vain muilla ihmisillä. Palvelujärjestelmämme on rakentunut ongelmakeskeiseksi. Kun asiakkaiden asioita lähdetään tutkimaan diagnoosi- ja ongelmakeskeisyyden kautta, tehdään asioista jo ennalta helposti oletuksia pelkäämään niiden nimikkeiden perusteella. Tämä johtaa siihen, että asiakkaan omia kokemuksia ei tarvitse kuunnella, eikä liioin luottaa hänen omiin käsityksiinsä ja tuntemuksiinsa. Auttamisjärjestelmän asiantuntemus ohittaa siis asiakkaan näkemykset, jolloin diagnoosin saaneen ihmisen tilanne tulkitaan usein vain määritellyn sairauden kautta. (Pohjola 2016, 51.) Tämän takia vuorovaikutuksen tutkiminen on tärkeää. Valitettavasti palvelujärjestelmässämme esiintyy myös valikointimekanismeja, jotka voidaan nähdä merkeinä rakenteellisesta välinpitämättömyydestä. Asiakkaita saatetaan siirrellä luukulta toiselle, ilman että joku tahoo ottaisi vastuun hänen tilanteestaan. Pohjolan (2006, 55) mukaan palveluiden erikoistuminen saattaa jopa lisätä valikointia, siirtelyä ja välinpitämättömyyttä. Oikean luukun löytäminen on haastavaa, mikä kasvattaa entisestään asiakkaan väliinpuotamisen ja ilman apua jäämisen riskiä.

Tutkimukseni teorettinen viitekehys rakentuu kohtaamisen, luottamuksen ja sosiaalityön vuorovaikutusorientaatioiden käsitteistä, joita tarkastelen seuraavassa luvussa. Tutkimuksen toteutuksen esittelen luvussa kolme, jossa kerron tutkimuksen aineistosta, metodologiasta, etiikasta ja analyysistä. Luvussa neljä esittelen tutkimukseni tulokset. Lopuksi luvussa viisi esitän kootusti tutkimukseni johtopäätökset ja pohdinnan.

2 Tutkimuksen teoreettinen viitekehys

2.1 Yleistä päihdetyöstä

Sosiaalityön yhtenä tavoitteena on syrjäytyneiden asiakkaiden integroiminen takaisin yhteiskuntaan ja palauttaa heidät yhteiskunnan täysivaltaisiksi kansalaisiksi. Usein kohdattavat sosiaaliset ongelmat aikuissosiaalityössä ovat elämönhallinnan vaikeudet, taloudellinen toimeentulo, päihde- ja mielenterveysongelmat sekä vanhemmuuteen liittyvät kysymykset. (Väisänen 2007, 167.) Palvelujärjestelmän yhtenä tehtävänä auttamisen lisäksi on sosiaalista ihmisiä hallitsevien käytäntöjen mukaisiksi kansalaisiksi (Pohjola 2006, 44).

Huono-osaisimmat huumeiden käyttäjät ovat hyvinvointipalvelujärjestelmässämme heikoimmassa asemassa olevia, mutta juuri he tarvitsisivat kaikkein eniten tukea. Päihteitä käyttävät ihmiset nähdään myös lain mukaan erityistä tukea tarvitsevinä henkilöinä (Konttinen & Perälä 2020, 92). Kuitenkin päihdepalvelujen korkea kynnys estää heitä saamasta tarvitsemaansa apua ja hoitoa. Yleinen käsitys asiakkaan hoitomotivaation kasvattamisesta jonotamalla hoitoon, ei kuitenkaan näytä pitävän paikkaansa huono-osaisimpien päihteiden käyttäjien osalta. Avun saannin odottaminen lannistaa heitä entisestään ja heidän sietämätön tilanteensa vain pitkittyy ja ongelmat kasaantuvat. Päihdehuollon vaikuttavuus ei nouse, eivätkä kustannukset laske palvelukynnyksillä, vaan siinä käy pikemminkin juuri toisinpäin. (Törmä 2007, 86, 106; Kaukonen 2005, 312; Rautiainen 2021, 70.)

Päihdetyö on verrattain haasteellista, sillä sitä ei voi hoitaa yksittäisenä, ihmisen muusta elämästä irrotettuna osana. Siihen sisältyy niin fysiologisia, psyykkisiä kuin sosiaalisia tekijöitä, jotka kaikki vaikuttavat riippuvuuden ylläpitoon. Tämän takia olisi tärkeää, että hoidossa otetaan ihminen kokonaisvaltaisesti huomioon, koska kyseessä on kokonaisvaltainen elämänmuutos ja hänen tukemisensa tässä muutoksessa. Eli ei riitä, että keskitytään pelkästään asiakkaan päihteiden käyttöön, vaan huomioon pitää ottaa hänen koko sosiaalinen tilanteensa (sosiaaliset verkostot, työ, asunto). (Lahti & Pienmäki 2004, 137–138, 150; Konttinen & Perälä 2020, 92; Ehrling 2009, 145.)

Asiakkaan elämänhallinnan ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistaminen on myös oleellinen osa päihdekuntoutusta (Juhila 2006, 63). Jari Lahden ja Anneli Pienimäen (2004, 138) mukaan sosiaalinen toimintakyky käsittää niin ”aineelliset (asunto, ruoka ja vaatteet), sosiaaliset (sosiaalinen verkosto, kyky hoitaa ihmissuhteita, huomioida muita ja ottaa vastaan apua) kuin henkiset (kyky hahmottaa ja hallita arkea, omasta henkisestä hyvinvoinnista huolehtiminen) resurssit”, joilla on tärkeä merkitys ihmisen hyvinvoinnin kannalta.

Mitä päihdetyön onnistuminen voi siis tarkoittaa? Kuntoutuminen voidaan nähdä eräänlaisena polkuna, jolla asiakas etenee pienin askelin. Työntekijän tehtävänä on olla asiakkaan tukena ja rinnalla sekä uskoa häneen myös niinä hetkinä, kun asiakas itse ei pysty siihen. Luottamuksellinen yhteistyösuhde tukee asiakkaan itsetunnon ja pystyvyyden tunteen vahvistumista. Tämä taas johtaa elämänhallinnan ja toimintakyvyn vahvistumiseen. Elämänhallinnan ja toimintakyvyn vahvistuminen voi puolestaan johtaa jossain vaiheessa käytön vähentymiseen ja raitistumiseen. Päihdetyön onnistuminen voi siis tarkoittaa asiakkaan etenemistä tällä kuntoutumisen polulla.

Ensimmäinen huumeaalto saapui Suomeen 1960 -luvulla. Toisen huumeaallon katsotaan alkaneen 1990 -luvulla, eikä se ole vielä kukaan osoittanut tasaantumisen merkkejä. (THL 2020, 18.) Suomen 15–64-vuotiaasta väestöstä on arviolta 31100 – 44300 amfetamiineja tai opioideja ongelmallisesti käyttävää henkilöä (Rönkä 2020, 37). Keskeistä suomalaisessa päihdekulttuurissa on huumeiden, alkoholin ja lääkkeiden sekakäyttö (Hakkarainen, Metso & Salasuo 2011, 409).

Tässä tutkimuksessa näkökulmani päihdetyöhön on haittoja vähentävä. Haittoja vähentävä (harm reduction) on kansainvälinen käsite, joka kuvaa tietynlaista huumeepolitiikkaa ja huumeita käyttävien ihmisten kanssa työskentelyä, joka sisältää yleisesti tunnustetut periaatteet. Haittoja vähentävässä päihdetyössä tarkoituksena on parantaa ihmisen elämänlaatua ja muuttaa hänelle itselleen ja ympäristölle haittaavaa toimintaa, ilman vaatimusta raittiudesta. Asianmukaisesti toteutettuna tällä työmuodolla on Virpi Koskelan ja Anne Ovaskan mukaan asiakkaiden voimaantumista, osallisuutta ja tasa-arvoa vahvistavia vaikutuksia. (Koskela & Ovaska 2017, 5.)

Seuraavaksi esittelen päihdetyössä tehtyjä tutkimuksia vuorovaikutuksen merkityksestä asiakkaan voimaantumisessa. Tämän jälkeen kerron tarkemmin vuorovaikutuksen ja luottamuksen merkitystä sosiaalityön vaikuttavuudessa, jonka jälkeen käyn läpi erilaiset vuorovaikutusorientaatiot.

2.2 Tutkimuksia vuorovaikutuksen merkityksestä kuntoutumisessa

Päihdetyössä on tehty tutkimuksia vuorovaikutuksen merkityksestä kuntoutumisessa haastatteleamalla työntekijöitä tai asiakkaita. Olen rajannut nämä tutkimukset koskemaan päihdettä vielä käyttäviin, pois lukien pelkästään alkoholia käyttävät. Näin siksi, että mielestäni alkoholin käytön laillisuus verrattuna huumeiden käytön laittomuuteen luo omat haasteensa ammattilaisen ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen. Huumeita käyttävän ihmisen saattaa olla vaikea luottaa ja tukeutua työntekijään jo sen vuoksi, että huumeiden käyttö ja niiden hankinta on laitonta, eikä hän voi olla varma, miten työntekijä asiaan suhtautuu. Tämän lisäksi rajauksen ulkopuolelle on jätetty päihdettä käyttäviä aineita koskevat tutkimukset, koska mielestäni raskaus / lapsi tuo oman erityispiirteensä vuorovaikutukseen työntekijän kanssa.

Seuraavaksi esittelemistäni tutkimuksista kaikki ovat Pohjoismaisia. Tutkimuksista viisi on tehty Suomessa, yksi Ruotsissa ja kolme Norjassa. Tutkimusten tulokset voivat olla yleistettävissä maiden samanlaisten yhteiskuntaolojen vuoksi. Toisaalta Suomen, Ruotsin ja Norjan päihdepolitiikassa on eroja. Ruotsin huumepolitiikka on näistä kolmesta maasta tiukin, Norjassa puolestaan on ollut jo vuosia muun muassa valvottuja huumeiden käyttöhuoneita ja nyt siellä keskustellaan huumeiden käytön dekriminisoimisesta. Suomen huumepolitiikka sijoittuu näiden kahden väliin.

Marjo Pennosen (2014, 324, 326) tutkimuksessa hyvä kohtaaminen näyttäytyi asiakkaan yksilöllisenä kohtaamisena, jossa hänen tarpeensa otettiin huomioon. Ammattilaisen tärkeänä työvälineenä nähtiin kyky motivoida asiakasta. Työntekijöiden mielestä myös asiakkaan ja ammattilaisen yhteistyösuhteessa asiakkaan kuunteleminen on tärkeää, sillä siten voidaan auttaa asiakasta löytämään omat tavoitteensa ja toiveensa ja samalla annetaan myös päihdehoidon asiakkaalle ääni. Tältä pohjalta voidaan myös päästä eroon siitä yleisestä käsityksestä, että päihdeongelmaiset eivät kykene osallistumaan hoidoista käytäviin keskusteluihin, koska he ovat ”epäkypsiä addiktioidensa orjia”.

Sinikka Törmä ja Kari Huotari (2010, 33, 37–38) puolestaan tutkivat Elämäntaitoryhmän vaikutuksia huumeita käyttävien asiakkaiden elämään. Ryhmäläisten mukaan tärkeimpiä ryhmässä opituista asioista olivat itsensä arvostaminen, itsestä huolta pitäminen ja pyrkiminen muutokseen. He olivat myös huomanneet, että häpeän tunteet huumeiden käyttöä ja sitä kautta myös omaa itseä kohtaan olivat selvästi vähentyneet. Muutos on ollut mahdollinen heidän ryhmässängsä ohjaajilta ja muilta ryhmäläisiltä saadun arvostuksen ja kunnioituksen avulla.

Anette Skårnerin ja Leila Billqvistin (2016, 13) tutkimus selvitti asiakkaiden ja heidän omahoitajiensa välisen yhteistyösuhteen luonnetta ja emotionaalista laatua sekä hoitoyhteistyön olosuhteita pakkohoitoon perustuvassa huumehoidossa Ruotsissa. Skårnerin ja Billqvistin mukaan asiakkaan ja työntekijän väliset suhteet ovat osoittautuneet tärkeäksi tekijäksi hoidon lopputuloksessa ja siinä, miten asiakkaat havaitsevat ja arvioivat apua. Tutkimuksessa nousi esiin kolmenlaisia asiakkaan ja työntekijän välisiä yhteistyösuhdemalleja.

Kohteliaassa ja neutraalissa yhteistyösuhteessa työntekijä ja asiakas pysyivät toisilleen etäisinä ja työskentelyyn sitoutuminen oli heikkoa. Ristiriitainen yhteistyösuhde puolestaan näyttäytyi kontaktin etsinnän ja etäisyyden ottamisen välillä ja siinä on ominaista toistuvat konfliktit. Ystävällisyyteen ja luottamukseen perustuvassa yhteistyösuhdemallissa puolestaan ilmapiiri oli vastavuoroinen ja positiivinen sekä kumpikin osapuoli oli sitoutunut työskentelyyn. (Skårner & Billqvist 2016, 83-85.)

Riikka Perälä (2007, 256, 266–269) tarkasteli tutkimuksessaan huumeita käyttävien ihmisten näkemyksiä päihteiden käyttöön liittyvistä ongelmista ja niihin suuntautuvista sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän interventioista. Tutkimuksensa tuloksissa Perälä toteaa, että huumeita käyttävät ihmiset tunnistavat myös itse päihteiden käyttöön liittyvän moniongelmaisuuuden. Perälän mukaan ihmisten välistä yhteyttä ja vuorovaikutusta korostava hoiva on jäänyt liian vähälle huomiolle päihdehuollon suunnasta keskusteltaessa. Moni päihdehoidon asiakas hakeekin palveluista tasoitusta raskaille elämäkokemuksilleen.

Elina Virokannaksen tutkimuksissa huumeita käyttävien naisten avunsaannin kokemukset koskivat useimmiten yksittäisten työntekijöiden joustavaa toimintaa, jota muut työntekijät saattoivat pyrkiä rajoittamaan. Esteenä avun saannille oli vuorovaikutuksen tasolla ilmene-

vät hallinnan suhteet. (Virokannas 2017b, 111.) Virokannaksen mukaan, naisilla oli kokemus siitä, että heidät kategorisoidaan palvelujärjestelmässä huumeiden käyttäjiksi, jolloin heidän ihmisarvonsa ja oikeus saada palveluja on muita alempi. Heillä oli myös väliinpuotoamisen ja palveluihin kuulumattomuuden kokemuksia. Virokannaksen mukaan palvelujärjestelmässä voi tapahtua väliinpuotoamisia ilman, että asiakkaalle edes syntyy institutionaalista perustetta valittaa päätöksestä. Tällöin asiakas voi vain henkilökohtaisella tasolla taistella palvelujärjestelmän tuottamia valtasuhteita vastaan sinnittelemällä, yrittämällä muokata omaa toimintaansa palveluihin paremmin sopivaksi tai kokonaan palveluiden ulkopuolelle jättäytyminen (Virokannas 2017a, 281.) Palvelujärjestelmän säätelyistä johtuva väliinpuotoaminen ei kuitenkaan asiakkaiden mielessä tarkoittanut päihteiden käytön vähentämistä, vaan heidän mielestään ainut keino sopia järjestelmään oli käytön lisääminen. Heillä oli kokemuksia siitä, että he joko käyttivät liikaa tai liian vähän päihteitä saadakseen hoitoa tai jotain muuta palvelua. (Virokannas 2017a s. 279.)

Eva Brekke, Lars Lien & Stian Biongin (2017, 53, 57, 62–63) Norjassa tekemän tutkimuksen tavoitteena oli tutkia ja kuvata mielenterveys- ja päihdesairaiden toipumista tukevien ammattilaisten käyttäytymistä ja ominaisuuksia. Tutkimuksen tulosten mukaan luottamuksen rakentaminen on olennaisen tärkeää kuntoutumisen tukemisen kannalta. Ammatillaiset voivat rakentaa ja vahvistaa luottamusta toivon, huolenpidon, sitoutumisen, rehellisyyden, odotusten ja tekojen sekä rohkeuden avulla. Työntekijän kyky toimia ja ratkaista asiakkaan ongelmia ja samalla tunnistaa tämän kyky auttaa itse itseään on keskeistä. Tuloksissa nousi esiin vahvasti myös ”syvällisesti välittävä huoli” (loving concern). ”Syvällisesti välittävää huolta” kuvailtiin läsnäoloksi, jossa näkyi asiakkaan kunnioitus, hyväksyminen, välittäminen ja hyvyys. Asiakkaille tuli työntekijän käytöksestä turvallinen tunne ja he luottivat siihen, että työntekijä halusi heille hyvää. Asiakkaat kokivat pitkäkestoisten yhteistyösuhteiden tukeneen heidän toipumistaan. Tässäkin tutkimuksessa polku raittiuteen nähtiin kulkevan hyvän vuorovaikutuksen ja luottamuksen synnyn kautta toimijuuden vahvistumiseen ja siitä päihdeongelman ratkaisuun.

Lillian Bruland Selseng (2017, 87, 99) haastatteli tutkimuksessaan norjalaisten hyvinvointipalveluiden työntekijöitä siitä, kuinka sosiaalisissa kanssakäymisissä kiertävät stereotypiat ja ennako-oletukset päihderiippuvaisista toimivat sosiaalityöntekijöiden tiedonlähteenä. Tutkimustuloksista voitiin erottaa neljään erilaiseen stereotypiaan perustuvaan kaavaan, joissa oli vastaavat juonet, koodit ja asiakashahmot: riippuvainen, epäluotettava, heikentyvä

ja leimattu asiakas. Selvittämällä uudelleen toistuvien stereotyyppien tuottamia asiakashahmoja tutkimus osoittaa, että tällaiset tarinat vaikuttavat asiakkaiden identiteettien mahdolliseen muodostumiseen ammattilaisten keskuudessa. Tällaisten stereotyyppien viljeleminen heikentävät asiakkaan mahdollisuuksia luoda itselleen muita sosiaalisia identiteettejä ”huumeidenkäyttäjän” rinnalle tai tilalle. Asiakkaan kuntoutumisen kannalta olisi tärkeää luoda myös uusia identiteettejä, jotka eivät liity päihteiden käyttöön, mutta nämä stereotyyppiset ennako-oletukset saattavat estää tämän prosessin. (Thommesen 2010, 14–15.)

Knut Tore Sælørin, Ottar Nessin ja Randi Semb (2005, 3, 10, 13–14,) tutkimus käsitteli norjalaisten päihteitä käyttävien ihmisten kokemuksia toivon merkityksestä. Kaikki tutkimukseen osallistuneet olivat kokeneet elämässään suuria haasteita, ja he kokivat toivon merkityksellisenä pyrkiessään eteenpäin elämässään. Haastateltavat kuvailivat toivoa erilaisina pyrkimyksinä tehdä muutoksia omaan elämäänsä. Toivon ohella tällaiset muutokset olivat yksilöllisiä ja vaihtelivat eri elämäntilanteissa. Toivo sisälsi toimintaa ja tavoitteiden saavuttamista.

Haastateltavat ymmärsivät, että he itse olivat tärkeässä asemassa toiveidensa saavuttamisessa, mutta muun muassa perheenjäsenten ja työntekijöiden apu ja tuki oli keskeistä. Haastateltavat kokivat, että yksikin työntekijä, joka oli vastuussa asiakkaan asioista, oli erittäin tärkeää. Haastateltavat kokivat työntekijän, joka piti ”ammatillista etäisyyttä” asiakkaaseen estävän avun vastaanottamista. Sen sijaan ammattilaiset, jotka antoivat paljon itsestään, loivat myös toivoa asiakkaaseen. Tässäkin tutkimuksessa korostuu selkeästi vuorovaikutuksen merkitys auttamistyön onnistumisessa.

2.3 Hyvä kohtaaminen sosiaalityössä

Vuorovaikutus on olennaista ymmärtää kokonaisvaltaisena prosessina, jonka tavoitteena on asiakkaan kunnioittava kohtaaminen. Jotta vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä voisi olla dialogista ja kohtaavaa, täytyy työntekijällä olla riittävästi osaamista ja aikaa asiakkaan kohtaamiseen. (Hänninen & Poikela 2016, 164.). Vuorovaikutukseen ja toiminnan tuloksiin vaikuttavat työntekijän ja asiakkaan välinen luottamus sekä heidän odotuksensa ja asenteensa että aikaisemmat kokemukset asiakkaan ja työntekijän välisistä suhteista. (Törönen & Heino 2013, 15.)

Sosiaalityö on ihmissuhdetyötä, jota ei voi tehdä olematta vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Tässä luvussa käsittelen kohtaamisen ja luottamuksen merkitystä asiakkaan ja työntekijän välisessä yhteistyösuhteessa. Näiden lisäksi käyn läpi kolme vuorovaikutusorientaatiota, jotka vaikuttavat sosiaalityön kentällä.

2.3.1 Hyvä kohtaaminen yleisesti

Silloin kun ihminen tarvitsee sosiaalihuollon palveluita, on hän jo yleensä haavoittuvamassa tilanteessa kuin normaalisti. Työntekijän asiakkaaseen kohdistama esineellistävä tai tyly kohtelu vähentää asiakkaan luottamusta siihen, että hän saa tarvitsemaansa apua. Työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa ja sen sisältämässä vuorovaikutuksessa ei ole kyseessä pelkkä tapaaminen, vaan erityisen tärkeää on se, miten asiakas kokee tilanteen. Kohtaamisen sisältämän vuorovaikutuksen tulisi olla toista arvostavaa ja inhimillistä, mikä on hyvän ja kestävän asiakastyösuhteen edellytys. Tällainen vuorovaikutussuhde edellyttää asiakkaan ja työntekijän välistä luottamusta, rehellisyyttä sekä molemminpuolista sitoutumista yhdessä sovittuihin tavoitteisiin ja toimintaan. Myös molemminpuolinen arvostus toisen tietämisen, osaamisen ja kokemuksen suhteen on tärkeää. (ETENE 2011, 24–25.)

Ihmisestä välittäminen on perusedellytys koko auttamistyölle (Pohjola 2006, 52), sillä vuorovaikutukseen perustuvan työn ydin on ihmisten välisessä kohtaamisessa. Kohtaaminen luo perustan auttamistyölle, sillä sen avulla luodaan yhteys ja herätetään luottamus tai epäluottamus, jolloin kohtaamisella voidaan vahvistaa tai vahingoittaa ihmistä. Toiminnan vaikuttavuuden edellytys on kohtaamisen onnistuminen. Kohtaaminen on monikerroksista, kasvokkain tapahtuvaa toimintaa. Sarah Banks (2006, 184) korostaa asiakkaiden kasvokkain tapahtuvan kohtaamisen tärkeyttä, joka perustuu empatiaan, hoivaan ja luottamukseen.

Kati-Pupita Mattila (2011, 11) kuvaa kohtaamisen syvätaidoiksi kykyä empaattisuuteen, tarkkakatseisuuteen, totuudellisuuteen ja armahtavaisuuteen. Hyvä kohtaaminen edellyttää työntekijältä nöyryyttä ja rohkeutta sekä tietoisuutta jokaisen ihmisen yhtäläisestä arvosta sekä heidän ainutkertaisesta ja arvokkaasta persoonallisesta elämästä. Hyvän ja arvostavan kohtaamisen perustana on toisia ihmisiä arvostava asenne, joka mahdollistaa hyvän kohtaamisen oppimisen ja ymmärtämisen.

Auttamissuhde muodostaa erityisen suhteen työntekijän ja asiakkaan välille, missä työntekijän ammatillinen asiantuntijuus ja asiakkaan oman elämänsä asiantuntijuus yhdistyvät. Yksilöllinen työskentelytapa, jossa työntekijä haluaa ymmärtää asiakkaan tilannetta, voimavaroja ja tavoitteita mahdollisimman hyvin, on asiakasta ja hänen elämäntilanteensa ainutlaatuisuutta kunnioittavaa. (Kananoja 2007, 113.)

Kohtaamisessa kyse on auttamistyön ihmiskäsityksestä, jonka pohjalle työntekijä rakentaa suhtautumistaan asiakkaisiin. Työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus voi olla toisen kohtaamista tasavertaisena kumppanina, ihminen ihmiselle -suhteena tai valta-asetelman omaavana auttaja - autettava -suhteena. (Pohjola 2006, 50; Bernler & Johnsson 2001, 233.) Kyse on Pohjolan (2006, 50) mukaan siis siitä, nähdäänkö asiakkaan olevan työntekijän kaltaisen ihminen, vai erilainen toiseen ihmistyyppiin ja lajiin kuuluva. Tällöin herää myös kysymys onko asiakas luotettava yhteistyökumppani vai tuleeko häntä ja hänen toimintaansa epäillä. Kun asiakkaita pidetään lähtökohtaisesti erilaisina, edellyttää se myös heidän nimeämistänsä esimerkiksi huumeiden käyttäjäksi, mielenterveysongelmaiseksi tai toimeentulotuen saajaksi. Se miten työntekijä asiakkaaseen suhtautuu, näkyy suoraan työskentelyssä asiakkaan kanssa.

Kohtaamisen voidaan ajatella olevan helppoa, koska siinä ei tarvitse osata mitään tiettyä menetelmää tai tekniikkaa. Kuitenkin ehkä juuri tästä syystä se onkin niin vaikeaa, koska siinä ei ole mahdollista piiloutua minkään suorittamisen taakse. Kohtaamisen onnistuminen vaatii omaan ihmisyyteen suostumista, mikä mahdollistaa myötätunnon ja myötäelämisen. (Mattila 2011, 11.) Ei riitä, että työntekijä antaa asiakkaalle tilan tunteidensa ilmaisuun ja niiden läpikäyntiin, vaan työntekijän on myös itse oltava tilanteessa läsnä tunneulottuvuudella. Tätä kutsutaan hallituksi emotionaaliseksi osallistumiseksi, ja se on yhteydessä siihen millä tavoin asiakas työntekijän kokee, onko tilanteessa asiakas ja viranomainen vai ihminen ihmiselle. (Laitinen & Kemppainen 2010, 160.)

Kohtaaminen kertoo paljon asenteestamme ja mielenlaadustamme, miten näemme toisen ihmisen (Mattila 2011, 19). Hyvä kohtelu ei ole kiinni resursseista (ETENE 2012, 37). Aina on mahdollista olla asenteeltaan arvostava ja kunnioittava sekä mieleltään välittävä ja toiveikas. Se kertoo myös siitä, että toinen on tärkeä. (Mattila 2011, 19, Metteri 2003, 93.) Myös sosiaalityön ammattietiikka painottaa asiakkaan hyvää kohtaamista (ETENE 2012,

38). Positiiviset ja tukea antavat ihmissuhteet ovat myös todennäköisesti yksi merkittävimmistä tekijöistä asiakkaan kuntoutumisessa. Tutkimuksissa on todettu, että asiakkaiden huumaiden käyttö väheni, jos heidän ystävyysuhteidensa laatu nousi. Sosiaalisten suhteiden paraneminen auttaa myös kontaktin ottamisessa muihin ihmisiin ja tarjoaa vaihtoehdon päihaiden käytölle. Hyvin todennäköisesti tämä prosessi alkaa kehittyä positiivisessa työntekijä - asiakassuhteessa. (Lahti & Pienimäki 2004, 145.)

2.3.2 Asiakkaan toimijuuden vahvistaminen

Anneli Pohjolan (2006, 42–43, 46, 59–60) mukaan hyvinvointipalveluiden olemassaolon tarkoituksena on tuottaa tai lisätä hyvää. Auttamistyön tavoitteena on siis haasteita kohdanneen asiakkaan kuunteleminen, hoitaminen, ymmärtäminen ja tukeminen. Usein asiakasta saattaa auttaa jo se, että joku pysähtyy kuuntelemaan hänen hätäänsä. Hyvässä vuorovaikutussuhteessa on tärkeää, että perusvire on positiivinen, kuitenkin niin, että vaikeita asioita ei sivuuteta. (Laitinen & Kempainen 2010, 163.)

Asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyösuhde voidaankin nähdä sosiaalisena kokemuksena, joka voi olla asiakkaan toimijuutta vahvistavaa, mikäli hänelle välittyy kohtaamisessa työntekijän aito halu auttaa, tunne siitä, että hänestä välitetään ja hänen ihmisarvoaan ja yksilöllisyyttä kunnioitetaan sekä työntekijän usko hänen kykyihinsä ja muutoksen mahdollisuuteen. (Kananoja 2007, 108.) Tällainen asiakkaan toimijuutta vahvistava yhteistyösuhde onkin äärimmäisen tärkeää, sillä esimerkiksi työpaikan järjestäminen ei ratkaise selviytymisen ongelmia ihmisellä, jonka itsetunto on olematon ja usko omiin vaikutusmahdollisuuksiin on nollassa, ellei hän saa rinnalla myös vahvaa psykososiaalista tukea. Työntekijän tehtävänä onkin auttaa asiakasta tunnistamaan omat voimavaransa, näkemään asiat oikeissa mittasuhteissa sekä herättää ja ylläpitää toivoa silloin kun asiakas sen kadottaa. (Aho 1999, 69, 71.) Omien voimavarojen löytäminen vahvistaa asiakkaan uskoa kyetä itse ratkaisemaan ongelmansa, eikä hänen tarvitse jäädä riippuvaiseksi työntekijästä (Thompson 2006, 15).

Työntekijän on tärkeä ymmärtää, mitä asiakkaan menneet ja nykyiset elämäntilanteet merkitsevät asiakkaalle sosiaalisina kokemuksina ja miten ne ovat muokanneet hänen elämänsä.

Samankaltaiset elämäntilanteet eivät ole kaikille ihmisille välttämättä sosiaalisina kokemuksina samanlaisia, eivätkä ne välttämättä vaikuta heidän elämänsä kulkuun samalla tavalla. (Kananoja 2007, 105; Vilén, Leppämäki & Ekström 2008, 55.)

Asiakas tulee kohdatuksi arvokkaasti silloin, kun hänet nähdään tavallisena ihmisenä, joka elämäntilanteensa takia tarvitsee apua. Tällä tavalla kohdattuna asiakas nähdään subjektina ja oman elämänsä parhaana asiantuntijana. On tärkeää, että asiakas hyväksytään sellaisena kuin hän on, tuomitsematta. (Laitinen & Kempainen 2010, 155, 161.) Stereotyyppiset vaikutukset siihen, miten me näemme itsemme ja muut ympärillämme olevat ihmiset. Päihteiden käyttäjät erottuvat usein valtaväestöstä, sillä päihteiden käyttö on jättänyt jälkensä heidän kehoonsa, ja kertoo heidän elämäntavastaan. Päihteiden käyttö tekee heistä siis näkyviä ympäristössään, mutta he eivät kuitenkaan tule nähtyä yksilöinä, koska stereotyyppinen päihteidenkäyttäjän identiteetti peittää sen alle. Päihteidenkäyttäjistä on tullut heidän pääidentiteettinsä, mikä estää heidän persoonallisen identiteettinsä tulevan näkyville. (Thommesen 2010, 14.)

Koska päihteitä käyttävän ihmisen keho usein kertoo ulospäin eletystä elämästä, voi hänen olla vaikea päästä eroon päihteidenkäyttäjän identiteetistä. Ihmisen toimijuuden vahvistamisen kannalta olisi tärkeää, että hän pystyisi luomaan itselleen sellaisen identiteetin, johon stereotyyppiset päihteidenkäyttäjistä eivät vaikuttaisi. Tämän takia meidän tulee kohdata päihteitä käyttävä ihminen kunnioittavasti, jotta hän pystyy tulemaan näkyviin yksilönä. On tärkeää ottaa identiteettien vaikutus huomioon, kun puhumme ja autamme päihteitä käyttäviä tai käyttäneitä ihmisiä. (Thommesen 2010, 14.)

2.3.3 Vuorovaikutussuhteen rakentaminen ja sitä tukevat tekijät

Sosiaalityön eettisenä periaatteena on Pohjolan (2016, 87) mukaan tukea ihmisiä, jotka ovat joutuneet marginaalisiin elämäntilanteisiin ja joutuvat kohtaamaan vaikeuksia esimerkiksi syrjäytymisen takia. Usein taustalta voidaan löytää jokin elämän tasapaino, jota pidempään horjuttanut tekijä. Ongelmilla on usein myös tapana vahvistaa toisiaan, jolloin ne kasautuvat ja yksi vaikeus johtaa toiseen ja lopulta ne sekoittuvat toisiinsa. Tämän lisäksi ongelmat usein kroonistuvat ja niiden voittaminen on usein hankalaa, jolloin ne varjostavat ihmisen elämää ja saattavat siirtyä sukupolvien yli.

Kun työskennellään aikuisten parissa, ollaan usein tilanteessa, jossa asiakkaan elämäntapa ei ole yleisesti hyväksyttävää, kuten päihteiden ongelmallinen käyttö. Työntekijä joutuukin usein yhdistämään erilaisia intressejä, kuten asiakkaan ihmisarvon kunnioittamisen sekä yhteiskunnan pelisääntöjen noudattamisen. (Kananoja 2007, 100–101.) Tärkeää olisi, että työskentelyssä asiakkaan kanssa etsittäisiin sellaisia toimintamalleja, joita asiakas voisi jatkossa käyttää itsenäisesti ongelmiansa ratkaisuun (Aho 1999, 70).

Hyvinvointipalveluissa asioivalle ihmiselle on olennaisen tärkeää, miten hän tulee niissä kohdatuksi. Kun puhutaan hyvästä asiakassuhteesta, puhutaan siitä, miten asiakas kohdataan ja miten häntä kohdellaan. Kohtaamisen laadun voidaan nähdä olevan sidoksissa työntekijän ja asiakkaan välisen suhteen rakentumisessa. Työntekijän vuorovaikutustaidoilla onkin suuri merkitys asiakkaan kuntoutumisen onnistumisessa. Työntekijän vuorovaikutustaidot muotoutuvat elämässä opittujen ja koulutuksen kautta saatujen tietojen ja taitojen avulla. Iso merkitys on myös työntekijän persoonallisilla ihmissuhdetaidoilla. (Hyytinen 2006, 29; Holm 1987, 27.) Pekka Hämäläisen (2005, 160–161, 231) mukaan oma persoonamme on vuorovaikutuksen tärkein tekijä, on todella tärkeää, että työntekijä on kosketuksissa oman tunnemaailmansa kanssa. Mitä paremmin tunnistamme omat tunteemme, sitä paremmin me pystymme niitä hallitsemaan ja ohjailemaan. Hyvä kosketus omaan tunnemaailmaan lisää myös kykyä empatiaan, mikä auttaa meitä ymmärtämään, miltä muista ihmisistä tuntuu. Kyky empatiaan onkin yksi tärkeimmistä vuorovaikutustaidoista.

Luottamuksellinen vuorovaikutussuhde rakentuu helpommin pysyvissä yhteistyösuhteissa, jolloin kumpikin osapuoli tuntee toisensa riittävän hyvin (ETENE 2011, 24–25). Työntekijöiden tiheä vaihtuvuus saattaa johtaa siihen, ettei asiakkaalle ehdi muodostua yhtään luottamuksellista suhdetta, koska asiakas ei joko pysty luottamaan yhteistyösuhteen jatkuvuuteen tai hän kokee raskaaksi kertoa omaa tarinaansa uudelleen uusille työntekijöille. Aina eivät myöskään työntekijät itse sitoudu yhteistyösuhteeseen riittävästi. Tällöin heillä on usein mielessään työsuhteen päättyminen tai siirtyminen toiseen yksikköön. (Kananoja 2007, 111.)

Pysyvät asiakassuhteet auttavat asiakasta myös ymmärtämään keneltä pyytää apua sekä sitoutumaan työskentelyyn. Tärkeintä on kuitenkin se, että kummallakin osapuolella, niin asiakkaalla kuin työntekijällä, on tunne siitä, että hän tulee kuulluksi omassa asiassaan ja hän

saa riittävästi tietoa oman päätöksentekonsa tueksi. Onnistunut vuorovaikutus luo pohjan sille, miten asiakas pystyy jatkossa käyttämään omia voimavarojaan ja kykyjään oman tilanteensa ymmärtämiseksi ja sen korjaamiseksi. (ETENE 2011, 28.)

Johanna Rannan (2020, 34) mukaan myös tapaamispaikalla on suuri merkitys valtasuhteisiin ja keskustelun sisältöön. Kahdenkeskiset tapaamiset ovat usein sisällöltään arkaluonteisempia ja terapeuttisempia, verrattuna verkostotapaamisiin, joissa asiakkaan ympärillä on usein usean eri organisaation edustajia. Myös päiväkeskusten yhteisissä tiloissa käydyt keskustelut voivat pienentää vuorovaikutuksen sisäisiä valtasuhteita, mikäli osapuolilla ei ole siellä nimettyjä paikkoja institutionaaliseen rooliin perustuen, vaan keskusteluita käydään esimerkiksi sohvoryhmien ääressä.

Tapaamiset toimiston ulkopuolella muuttavat myös vuorovaikutustilanteen dynamiikkaa. Silloin kun tapaamiset tapahtuvat esimerkiksi ulkona tai kahvilassa, ollaan niin sanotusti ei kenenkään maalla, jolloin sekä asiakas että työntekijä ovat siellä vierailijan roolissa. Tämä tarkoittaa myös sitä, että institutionaaliset valtasuhteet eivät ole niin suuret ja yhteistyösuhteesta voi muodostua helpommin tasa-arvoinen ja dialoginen (Ranta 2020, 34–36; Ife 2008, 196.) Tapaamiset voivat toteutua myös asiakkaan kotona. Koti edustaa asiakkaan hallinnoimaa aluetta, siellä työntekijä on vieraana. (Juhila, Hall & Raitakari 2016, 28.) Asiakkaalla on kotonaan oikeus päättää, päästäkö hän työntekijän sisälle ja miten hänen kodissaan toimitaan (Ranta 2020, 34).

2.3.4 Huono kohtaaminen sosiaalityössä

Vaativassa asiakastyössä työntekijän keinona suojata itseään suhteessa asiakkaisiin on etäisyyden säätely. Joskus se on kuitenkin liian tehokas suoja ja asiakkaan kohtaaminen ihmisenä voi kokonaan unohtua, jolloin asiakas kohdataan tapauksena tai ongelmaryhmän edustajana, jolloin ihminen esineellistyy. (Pohjola 2006, 53.) Vastavuoroista yhteistyösuhdetta ei voi syntyä, mikäli suhteen toinen osapuoli on asiantuntemuksensa kanssa koko ajan altavastajana. Jotta asiakkaan subjektiivisuus omaa elämäänsä koskevissa asioissa voisi vahvistua, täytyy hänen voida tulla kuulluksi omissa asioissaan. (Juhila 2006, 148.)

Auttamistyöhön kuuluu välittäminen. Sen puuttuessa työntekijän toiminta viestittyy apua tarvitsevalle asiakkaalle kylmyytenä ja ihmisarvon alentamisena. Usein kynnys avun hakemiseen on ollut suuri, jolloin asiakastapaamisella on ollut asiakkaalle suuret odotukset omien voimien ollessa lopussa. Työntekijän välinpitämättömyys saattaa ilmetä myös kohtaamattomuutena, siten että ollaan vain puoliksi läsnä. Hajamielinen, kiireinen tai muuten tilanteeseen perehtymätön työntekijä viestittää asiakkaalle, ettei häntä kuunnella, tai ainakaan niin, että viesti välittyisi eteenpäin. Tällainen välinpitämättömyys kohtaamistilanteessa tuo asiakkaalle ymmärrettävästi huonon kokemuksen. (Pohjola 2006, 54, 56.) Työntekijän ominaisuuksia, jotka voivat vaikuttaa asiakkaaseen haitallisesti, ovat korostunut itsevarmuus, vaikeiden asioiden välttely, vallan käyttö sekä psykologinen etäisyys (Ehrling 2009, 146).

Vuorovaikutussuhteessa on tärkeää, että asiakkaalla on mahdollisuus päästää ulos myös negatiivisia tunteitaan. Usein työntekijää kohtaan esiin nousevat negatiiviset tunteet liittyvät tilanteisiin, joissa asiakas kokee jääneensä yksin, ilman tarvitsemaansa apua ja tukea. Negatiivisten tunteiden vastaanottaminen ei ole työntekijälle useinkaan yhtä helppoa kuin positiivisten tunteiden vastaanottaminen. (Laitinen & Kempainen 2010, 157.)

Työntekijän ammatillinen osaaminen ja hänen henkilökohtaiset ominaisuutensa vaikuttavat vahvasti siihen, miten hän suhtautuu työhönsä ja asiakkaisiinsa. Mikäli työntekijällä itsellään on elämässään käsittelemättömiä traumaattisia kokemuksia, pelkoja tai ahdistusta voivat ne estää häntä kohtaamasta asiakasta ja tämän tilannetta omana itsenään. (Laitinen & Kempainen 2010, 160.)

Jokainen yhteistyötapaaminen joko vahvistaa asiakasta tai se voi olla myös alistava ja itsemääräämistä loukkaava kokemus. Kokemukseen ei vaikuta tapaamiseen käytössä ollut aika vaan työntekijän tyyli kohdata asiakas. (Kananoja 2007, 108.) Joskus työntekijällä saattaa olla asiakkaasta ennakkokäsitys, joka perustuu usein saatuun tai luultuun tietoon asiakkaasta (Mattila 2011, 19; Vanhala 2005, 180). Tämä viestii ennalta tietämistä, eikä se vahvista asiakasta. Se kertoo työntekijän asennoitumisesta siihen, että ”minä näen sinut joka tapauksessa sellaisena kuin olen päättänyt nähdä”, eikä anna asiakkaalle mahdollisuutta tulla nähdyksi omana itsenään. Työntekijän on välttämätöntä ymmärtää ja myös hyväksyä se, että hän voi erehtyä ja olla väärässä, koska me kaikki teemme joskus virheitä, eikä mikään ammattitaito tai asiantuntijuus tee kenestäkään erehtymätöntä. Tällöin on myös mahdollista se, että saatamme tulkita väärin, reagoida epäasianmukaisesti tai fokusoida väärin. Vaikka meillä olisi

käytössämme maailman hienoin työskentelymenetelmä, mutta epäonnistumme kohtaamisessa, ei mikään muukaan menesty kunnolla. (Mattila 2011, 19, 32–33, Laitinen & Kempainen 2010, 154–155.)

2.4 Luottamus sosiaalityössä

Luottamusta on tutkittu paljon eri tieteenaloilla. Filosofian näkökulmasta luottamus on yhteydessä moraaliin ja teorial painottuvat kognitiiviseen näkökulmaan. Sosiologiassa luottamus taas liittyy tunteisiin, kognitiivisiin ja emotionaalisiin ilmiöihin ja psykologiassa taas keskiössä on yksilön näkökulma sekä yksilön jäsenyys ryhmässä. Luottamus voidaan jaotella ihmisen sisäiseen sekä ulkoiseen (kiintymys) ilmiöön. (Raatikainen 2015, 20, 24–25, 36.) Niklas Luhmann (1988, 97) jaottelee luottamuksen käsitteen kolmeen osaan: luottamus (trust), luottavaisuus (confidence) sekä tuttuus (familiarity).

Vuorovaikutukseen perustuva luottamus (trust) ja institutionaalinen luottamus (confidence) yhdistyvät siinä, kun asiakas asioi palvelujärjestelmässä. Se, minkälaiseksi asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyösuhde muodostuu, määrittää siis myös luottamuksen rakentamisen. Osallisuudella ja osallistumisella on suuri merkitys luottamuksellisen asiakassuhteen rakentamisessa. (Metteri 2003, 95–96.)

Luottamus on erittäin tärkeää sosiaalityössä, sillä sen voidaan nähdä olevan asiakkaan ja työntekijän välisen työskentelyn tulos, jonka avulla on mahdollista saavuttaa muita tavoitteita. (Järvinen 2007, 143). Asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta voidaan kuvata ammatilliseksi auttamissuhteeksi, jossa työskentelyn tarkoituksena on asiakkaan elämäntilanteen parantaminen. Asiakkaan ja työntekijän välisellä yhteistyösuhteen toimivuudella on suuri merkitys tavoitteiden saavuttamisessa. (Jokinen 2016, 142–143.) Vastavuoroisella ja luottamukseen perustuvalla yhteistyösuhteella on todettu olevan vaikutuksia asiakkaan muutosprosessin etenemisessä (Järvinen 2007, 142).

Jennifer Dunning & Maurice Schweizerin (2005, 736) mukaan onnellisuuden ja kiitollisuuden tunteet lisäävät luottamusta, vihaisuus puolestaan vähentää sitä. Ihmistä ympäröivällä tunteilmapiiirillä on häneen hänen omia tunteitaan selkeästi suurempi vaikutus. On todettu, että

heikon itsesäätelyn omaavan ihmisen luottamuskokemukseen vaikuttaa vahvasti hänen ympärillään olevien ihmisten osoittama vihaisuus. (Raatikainen 2015, 36.)

Luottamuksen olemassaolo on välttämätöntä niin yksilölle kuin koko yhteiskunnalle. Yhteiskuntamme toiminta perustuu luottamukseen muita toimijoita kohtaan. Yhteisöllisen moraalin ydin on luottamus toisiin, myös talouselämä perustuu paljolti luottamukseen (Myllyniemi 2012, 40.) Me emme myöskään luota pelkästään niihin ihmisiin, jotka tunnemme, vaan myös meille tuntemattomiin. Pystymme luottamaan esimerkiksi siihen, että kadulla vastaantulevat tuntemattomat ihmiset eivät ole meille vaarallisia. Meillä on myös institutionaalinen luottamus, eli luotamme siis siihen, että virkahenkilöt hoitavat velvollisuutensa ja että esimerkiksi lait palvelevat oikeudenmukaisesti kaikkia. (Harisalo & Miettinen 2010, 24, Luhmann 1988, 97.) Luotetun henkilön, eli ammattilaisen, haltuun voidaan antaa esimerkiksi esine tai identiteetin osa, kuten omista henkilökohtaisista asioista kertominen. Valta, riippuvuus ja haavoittuvuus ovat aina läsnä luottamussuhteissa. Palvelun tai ammattilaisen haltuun, esimerkiksi päivähoitoon tai palvelutaloon, voidaan luottavaisesti antaa myös oma perheenjäsen. Tällöin luottaja on riippuvainen luottamuksen kohteesta eli ammattilaisesta tai palvelusta, hänelle tärkeän asian tai henkilön vuoksi. (Sevenhuijsen 1998, 7–8.)

Risto Harisalon ja Ensio Miettisen (2010, 23) näkemyksen mukaan luottamus on olennainen tekijä ihmisten arjessa, se on usein myös niin huomaamaton tekijä, että ihmiset ottavat sen vaistomaisesti huomioon valinnoissaan. Luottamus siis vaikuttaa heidän päätöksiinsä, valintoihinsa ja käyttäytymiseensä. Sami Myllyniemen (2012, 46) mukaan sosiaalisella luottamuksella on vaikutus ihmisen kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Mitä enemmän on luottamusta tuntemattomiin ihmisiin, sitä tyytyväisempi ihminen on elämäänsä. Luottamus parantaa ihmissuhteita ja hyvät ihmissuhteet taas lisäävät luottamusta.

Harisalo ja Miettinen (2010, 23, 29) näkevät luottamuksen vuorovaikutussuhteena. Koska luottamuksessa on kyseessä ihmisten välinen vuorovaikutus, on oletettu, että luottamuksen ansaitsemiseen vaikuttavat olennaisesti heidän henkilökohtaiset ominaisuutensa ja käyttäytymisensä. Jotkut ominaisuudet ja tietynlainen käyttäytyminen heikentävät ihmisten keskinäistä luottamusta ja muuttavat sen jopa epäluottamukseksi. Luottamusta ei voi ostaa tai lainata, vaan se on ansaittava tai lunastettava omalla toiminnalla, sillä se syntyy aina ihmisten välisen kanssakäymisen, yhteistyön ja vuorovaikutuksen yhteisvaikutuksena. Ihmisillä on usein tapana pitää luottamusta itsestään selvänä. Lapset luottavat siihen, että vanhemmat

pitävät heistä huolta, sairaat luottavat lääkärin ammattitaitoon, ja asiakkaat taas luottavat työntekijän asiantuntemukseen.

Luottamuksella voidaan Harisalon ja Miettisen (2010, 23, 32) mukaan tarkoittaa sellaista myönteistä asennetta, jossa ihminen uskoo, että hänen luottamuksensa kohde on hyvántah- toinen sekä osoittautuu hänen luottamuksensa arvoiseksi. Tällä tavalla tarkasteltuna luotta- mus on Jussi Kotkavirran (2000, 10–11) mielestä tunnepitoinen tapa nähdä henkilö luotta- muksen arvoisena. Toiseen ihmiseen luottamalla, uskoudumme hänelle ja päästämme hänet lähelle itseämme ja meille tärkeimpiä asioita, jotta voisimme tutustua häneen. Luottamus liittyy tällöin selkeästi läheisiin ihmissuhteisiimme, jotka ovat yksilöllisen identiteettimme tunnepitoisten ydinkerrostumien kannalta olennaisimpia. Kun luottamusta tarkastellaan emotionaalisesti, se näyttäytyykin varsin ehdottomana, me joko luotamme ihmiseen tai emme luota. Emotionaalinen luottamus onkin hallitseva läheisimmissä ihmissuhteissamme. Joskus luottamus voi olla jopa sokeaa, jolloin ihminen antaa muille mahdollisuuden pettää itseään huomaamattaan (Harisalo & Miettinen 2010, 26).

2.5 Ammatilaisen ja asiakkaan välinen luottamussuhde

Luottamus on Pekka Hämäläisen (2005, 98, 101) mukaan kaikkien merkityksellisten ihmis- suhteiden perusta. Sen puuttuminen herättää esiin ennakkoluuloja. Jo sosiaalityön alkuvai- heista saakka luottamusta on pidetty keskeisenä välineenä ihmissuhdetyössä. Sosiaalityö on ammatti, joka korostaa sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välistä vuorovaikutussuhdetta. (Hshieh & Ku 2018, 1016.) Ilman toimivaa vuorovaikutussuhdetta asiakkaan ja työntekijän välisen luottamuksellisen suhteen rakentuminen on mahdotonta (Hänninen & Poikela 2016, 159, Kananoja 2007, 109). Luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen rakentuminen ei ole au- tomaatio, eikä myöskään helppoa (Hshieh & Ku 2018, 1024; Kananoja 2007, 109).

Luottamuksellisen suhteen syntymiseen tarvitaan aikaa ja läsnäoloa (ETENE 2011, 15). Li- säksi asiakkaan tulee luottaa työntekijän tarkoittavan hyvää ja pyrkivän ratkaisuihin, jotka ovat hänen etunsa mukaisia (Särkelä 2001, 35, Banks 2006, 17). Asiakkaan auttaminen on- nistuu vain, mikäli yhteistyösuhde työntekijään on sellainen, jossa asiakas haluaa työsken- nellä ja työntekijä haluaa auttaa asiakastaan. Tällainen hyvä työskentelysuhde on vastavuo-

roinen. Asiakasta ei tulisi siis jättää objektiksi vaan ”subjektivoida” mukaan rinnalle pohtimaan eri näkökulmia, miten asiakas voisi elämäntilanteessaan toimia. (Särkelä 2001, 27.) Jotta keskustelussa voidaan löytää yhteinen näkemys, on ensiarvoisen tärkeää, että kumpikin osapuoli saa tilaa kertoa oman näkemyksensä asiasta ja tulee myös aidosti kuulluksi siinä. Kun vuorovaikutussuhde on luottamuksellinen, on siinä mahdollista olla myös eri mieltä asioista. (Laitinen & Kemppainen 2010, 156; ETENE 2011, 5.)

On tärkeää, että yhteistyösuhteen alkaessa käydään asiakkaan kanssa yhdessä läpi työskentelyn pelisäännöt ja tavoitteet (Kananaja 2007, 115), sillä työntekijä ei voi yksipuolisesti asettaa niitä. On myös tärkeää antaa asiakkaan itse kokeilla omia ratkaisuvaihtoehtoja, vaikka työntekijä näkisikin, että se ei ratkaise asiakkaan koko ongelmaa. Tällä tavalla asiakas pystyy kehittämään vastuullisuutta itsestään, omista teoistaan ja toisista ihmisistä. Tämä ei olisi mahdollista ilman, että asiakkaalle annettaisiin vastuuta ja tilaa erehdyksille. (Aho 1999, 70; ETENE 2011, 15.)

Myös tavalla, millä asiakas palveluun tulee, on merkitystä luottamuksellisen suhteen saavuttamisessa. Vuorovaikutussuhde alkaa eri tavalla, jos asiakas tulee paikalle pakotettuna tai kutsuttuna, verrattuna siihen, että hän tulisi tapaamiseen omaehtoisesti. Työntekijän on tärkeä pyrkiä viestittämään asiakkaalle tilanteesta riippumatta, että tähän luotetaan ihmisenä ja oman asiansa tuntijana. (Laitinen & Kemppainen 2010, 171.)

Kun asiakkaat kertovat työntekijälle huolistaan, odotuksistaan tai peloistaan he ovat haavoittuvaisia työntekijän edessä ja odottavat tämän auttavan heitä. Ihmiset luottavat ammattilaisten tarjoavan heille asianmukaisia palveluita ja kohtelevan heitä ihmisinä, eikä pelkkinä asiakkaina. (Hshieh & Ku 2018, 1016.) Hyvässä vuorovaikutussuhteessa asiakkaalle välittyy tunne siitä, että työntekijä välittää hänestä ja haluaa oikeasti auttaa ja, että hänen ihmisarvoaan ja yksilöllisyyttään kunnioitetaan. Kun yhteistyösuhteessa kumpikin uskoo asiakkaan omiin mahdollisuuksiin, kasvattaa se toivoa siitä, että muutos on mahdollista. Tällainen yhteistyösuhte voimaannuttaa asiakasta ja rakentaa hänen ja työntekijän välille luottamuksen ilmapiiriä. (Laitinen & Kemppainen 2010, 170.) Monet tutkijat, kuten Katja Kuusisto ja Pekka Saarnio (2012, 298) ovat tulleet tutkimuksissaan siihen tulokseen, että hoidon tuloksellisuuteen vaikuttaa merkittävästi työntekijän vuorovaikutustaidot sekä asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyösuhte (McLeod & McLeod 2014, 8). Asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen yhteisymmärrystä ei tulisi nähdä pysyvänä tilana, vaan ymmärtää,

että se rakentuu ja kehittyy jokaisessa vuorovaikutustilanteessa. Tämä on hyvä muistaa etenkin, kun työskennellään päihdetyössä, sillä riippuvuuksista irti pääseminen voi kestää useita vuosia. (Kuusela 2011, 62.)

Sosiaalityössä asiakkaat ovat usein kokeneet kovia, ja heillä on taustallaan rikkoutuneita ihmissuhteita (McLeod & McLeod 2014, 12; Särkelä 2001, 36; Kananaja 2007, 109). Heillä on usein myös kokemuksia luottamuksen pettämisestä, niin läheisten kuin viranomaistenkin taholta. Myös he ovat oppineet pettämään muita ihmisiä, jolloin luottamukselliset ihmissuhteet eivät ole olleet keskiössä heidän elämässään. Tämän takia asiakkaan ja työntekijän välisen auttamissuhteen lähtökohtana ei voi olla oletusta, että asiakas luottaisi työntekijäänsä. Sen vuoksi työntekijän tehtävä on voittaa asiakkaan luottamus työskentelyn aikana. Asiakkaan ei kannata luottaa sellaiseen työntekijään, joka ei ole hänen luottamuksensa arvoinen, joten kuuluu asiaan, että asiakas testaa työskentelyn aikana kuinka luotettava hänen työntekijänsä on. (Särkelä 2001, 36.) Riitta Hyytinen (2006, 28) käytti tutkimuksessaan käsitettä ”lähtökohtainen luottamus”. Työntekijöillä tulisi lähtökohtaisesti olla luottamus asiakkaaseen, ilman että asiakkaan tarvitsisi sitä ansaita. Työntekijöiden taas tulee ansaita asiakkaan luottamus, sillä sitä ei lähtökohtaisesti ole. Yhteistyösuhde onkin aina tekijöidensä summa. Haavoitettu asiakas tekee myös yhteistyösuhdesta hauraan. Kun asiakkaalla on huonoja kokemuksia luottamuksellisista ihmissuhteista, on työntekijän kohtaamisen taito äärimmäisen tärkeä. (Aho 1999, 71-72.)

Särkelän (2011, 28–29, 31, 38–39) mukaan sosiaalialalla työntekijöiden eettinen velvollisuus on ylläpitää ja kehittää sellaista ammattitaitoa, että he pystyvät haasteellisissakin tilanteissa luomaan asiakkaaseensa auttamista suosivan suhteen. Sillä asiakas, joka on nujerrettu ja loukattu, ei pysty toimimaan oman elämänsä subjektina muutoksessa, johon häntä sosiaalityössä yritetään saattaa. Täytyy muistaa, että asiakkaalla ei välttämättä ole ollut elämässään yhtään luotettavaa ihmissuhdetta. Hyvässä työskentelysuhteessa asiakas kokee, että hänet hyväksytään juuri sellaisena kuin hän on, vikoineen päivineen. Työntekijän välittävällä suhtautumisella on itsearvoinen emotionaalisesti korjaava merkitys. Mitä syvempi työskentelysuhte on, sitä vaikeimpien asioiden käsittelyä se kestää. Vaikean tai epämiellyttävän asian kertominen asiakkaalle ei aina suinkaan vahingoita luottamussuhdetta, mikäli asia tai päätös perustellaan asianmukaisesti. Luottamuksen kokemus jo itsessään voi auttaa ihmistä kestämään vaikeaa elämäntilannettaan paremmin (Metteri 2003, 93, 95; Vilén, Leppämäki & Ekström, 2008, 23.)

Luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen ylläpitäminen ei aina välttämättä ole helppoa sosiaalityön luonteen vuoksi. Sosiaalityöhön liittyy myös kontrolli ja asiakkaan rajaaminen. (Kananoja 2007, 109; Juhila 2006, 216.) Viranomaisena toimiessaan työntekijä joutuu joskus tekemään myös sellaisia päätöksiä, jotka eivät ole asiakkaalle mieleisiä. Tällaisia voivat olla esimerkiksi erilaisten tukien tai kuntoutuksen saamisen epääminen, tai joskus kyseisen palvelun saamista voi joutua odottamaan asiakkaan näkökulmasta liian pitkään. Tukea ja kontrollia ei ole välttämätöntä nähdä toisensa poissulkevinä vaihtoehtoina. Myöskään kontrollin ei tarvitse olla asiakasta nöyryyttävää ja alistavaa. Tuen ja kontrollin yhteensovittaminen ei ole helppoa, mutta ammattitaitoinen työntekijä pyrkii tekemään sen vahvistamalla asiakasta ja hänen kykyjään ottaa itse vastuuta omasta toiminnastaan. (Kananoja 2007, 109–110; Erikson & Arnkil 2017, 31.)

Särkelän (2001, 35) mukaan asiakkaat haluavat hyvää elämää, mutta heillä ei vain ole keinoja, siihen pääsemiseen. Mikäli työntekijä tyrkyttää asiakkaalle keinoja, joiden mielekkyyteen asiakas ei usko tai ne ylittävät hänen mahdollisuutensa, on hyvin ymmärrettävää, ettei asiakas tällöin innostu työntekijän auttamisyrytyksistä eikä motivoitu tämän tarjoamien keinojen käyttöön, vaikka hän muuten olisikin motivoitunut muuttamaan elämäänsä. Douglas Polcinin, Nina Mulianin ja Laura Jonesin (2012) tutkimuksessa todettiin, että päihteitä käyttävät ihmiset ottivat vastaan konfrontaatiota, joka koski päihteiden käyttöön liittyviä mahdollisia haittoja mieluummin sellaiselta henkilöltä, jolla oli taustalla oma päihdekokemus. Tällöin heidän ei tarvinnut kokea häpeän ja leimautumisen tunteita, koska konfrontaatiota tekevällä henkilöllä oli vastaavanlaisia elämäkokemuksia kuin heillä. Kuitenkin suhteissa, jotka perustuvat välittämiseen ja luottamukseen, he kokivat konfrontaation hyödylliseksi riippumatta siitä, oliko toisella henkilöllä henkilökohtaista kokemusta päihdeongelmasta vai ei.

2.6 Erilaiset vuorovaikutusorientaatiot sosiaalityössä

Kaarina Mönkkösen (2002, 55) mukaan sosiaalityössä vaikutti aiemmin vahvasti asiantuntijakeskeinen orientaatio. Sen rinnalle syntyi 1930-luvulla Yhdysvalloissa asiakaskeskeinen orientaatio. 1990-luvun alussa asiakaslähtöinen vuorovaikutusorientaatio levisi laajasti meidänkin vuorovaikutuskulttuuriimme ja eri yritysten palvelunäkemyksiin. Dialoginen, eli

vastavuoroinen orientaatio on syntynyt Mönkkösen (2002, 31) mukaan postmodernin yhteiskunnan aikakaudella, jolloin käsitys ennalta määrätystä ja pysyvästä identiteetistä ja tiedon pysyvyydestä alkoi taittua.

2.6.1 Asiantuntijakeskeinen vuorovaikutusorientaatio

Sosiaalityössä tehtävässä auttamistyössä tarkoituksena on usein erilaisten toimenpiteiden ja tuen avulla saada aikaan jonkinlainen muutos parempaan asiakkaan tilanteeseen. Tällöin asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa työntekijälle laskeutuu eräänlainen ”paremman tietäjän” asema. Tällaista asiantuntijavaltaa sisältävää vuorovaikutussuhdetta voidaan kutsua myös asiantuntijakeskeiseksi. (Pohjola 2006, 43.)

Asiantuntijakeskeisessä orientaatioissa työntekijä toimii vuorovaikutustilanteessa hallitsevana osapuolena. Työntekijällä on tällöin sellaista tietoa, jolla hän kykenee määrittelemään asiakkaan tilanteen sekä siinä tarvittavat muutokset ja niitä koskevat toimenpiteet. (Juhila 2006, 84; Hänninen & Poikela 2016, 155, Metteri 2003, 101.) Asiakkaalla on mahdollisuus esittää oma näkemyksensä tilanteestaan, mutta työntekijä arvioi lopuksi kaiken tiedon ja materiaalin ja päättää toimenpiteistä. Myös suunta, johon muutoksella pyritään, on työntekijän määriteltävissä. (Juhila 2006, 84–85.)

Kaarina Mönkkösen mukaan (2002, 54–56) työntekijä ikään kuin tunnistaa asiakkaan ongelmat paremmin kuin asiakas itse ja tietää miten ne ratkaistaan. Tällöin saatetaan kokonaan ohittaa asiakkaan omasta mielestä tärkeitä asioita. Asiakkaalle ei näin ollen jää myöskään tilaa neuvotella työntekijän hänelle asettamista toimenpiteistä. Asiakkaan ainut mahdollisuus on joko hyväksyä työntekijän toimenpiteet ja motivoituminen tarvittavaan muutokseen tai asettuminen aktiiviseen tai passiiviseen vastarintaan, jolloin toimenpiteistä kieltäytymisen tai niihin motivoimattomuus laittaa työntekijän miettimään erilaisia pakkokeinoja tai sanktioita. (Juhila 2006, 86.) Työntekijän neuvovalla tyylillä voi olla myös asiakkaan identiteettiä uhkaava vaikutus. Asiakas saattaa asiantuntijakeskeisessä orientaatioissa tulla määritellyksi koko hänen elämänsä kautta ja nämä luokitukset seuraavat häntä tapaamisista seuraaviin. (Mönkkönen 2002, 54–56.)

2.6.2 Asiakaskeskeinen vuorovaikutusorientaatio

Verrattuna asiantuntijakeskeisyyteen, asiakaskeskeisessä vuorovaikutusorientaatiossa asiakkaan kunnioitus sekä hänen tarpeidensa kokonaisvaltaisempi huomioiminen ovat siinä ensisijaisempaa. Asiakaskeskeinen orientaatio on asiakkaan tarpeista lähtevä toimintamalli, jossa korostetaan asiakkaan valinnanvapautta ja hänet nähdään oman elämänsä parhaana asiantuntijana. (Mönkkönen 2002, 54–56) Asiakas on siis itsenäinen päättäjä, jonka tulee olla aktiivinen toimija (Hänninen & Poikela 2016, 155).

Työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus asiakaskeskeisessä suhteessa ilmenee lähinnä asiakkaan tarpeisiin keskittymällä, jossa työntekijän rooli on toimia asiakkaan reflektion mahdollistajana (Mönkkönen 2007, 103). Mikä voi johtaa siihen, että asiakas jää kokonaan ilman työntekijän tukea ongelmatilanteissa, joilla on asiakkaaseen ristiriitaisia vaikutuksia (Hänninen & Poikela 2016, 155). Asiakaskeskeistä orientaatiota onkin kritisoitu siitä, että siinä mennään helposti liikaa asiakkaan ehdoilla, jolloin vuorovaikutustilanteessa asioista ei pysty syntymään uutta ymmärrystä kummallekaan osapuolelle ja molempien osapuolten todelliset voimavarat jäävät näin ollen käyttämättä. (Mönkkönen 2002, 54–56; Mönkkönen 2007, 103.)

2.6.3 Vastavuoroinen vuorovaikutusorientaatio

Verrattuna asiantuntija- ja asiakaskeskeiseen orientaatioon, dialogisessa eli vastavuoroisessa orientaatiossa kumpikin osapuoli, niin asiakas kuin työntekijäkin, ovat aktiivisessa roolissa ja vastuussa vuorovaikutuksesta. Siinä asiakkaalle annetaan mahdollisuus jäsentää omaa tilannettaan. Työntekijän luopuminen kaikkietävän roolista ei siis tarkoita sitä, että hän määritteli itsensä ammattitaidottomaksi, vaan se nimenomaan kertoo hänen ammattitaidostaan tunnistaa omat rajansa ja hyödyntää asiakkaan asiantuntijuutta (Metteri 2003, 102.) Tällöin siis kummallakin osapuolella on omanlaisensa asiantuntijuus, jotka ovat lähtökohtaisesti tasavertaisia (Juhila 2006, 137). Dialogisen vuorovaikutuksen tarkoituksena voidaan nähdä pyrkimys yhteisen ymmärryksen rakentumiseen, jota kumpikaan ei voi saavuttaa yksin. Täydellistä yhteisymmärrystä ei kuitenkaan ole tarkoituksenmukaista tavoitella, koska silloin keskustelun ulkopuolelle saattavat jäädä todelliset näkemuserot ja ristiriidat. Tämän sijasta

olisikin hyvä pyrkiä argumentoivaan keskusteluun, jossa pohditaan elämän osa-alueita myös ristiriitojen kautta. (Mönkkönen 2007, 104; Mönkkönen 2002, 56–57.)

Kun tavoitteena vuorovaikutuksessa ei ole olla vain samaa mieltä tai myötäillä toisen näkemystä, on mahdollista synnyttää uutta ymmärrystä. Dialogisessa vuorovaikutussuhteessa saattaa syntyä myös sellaisia tilanteita, joissa kumpikaan osapuoli ei tiedä miten asioiden tulisi mennä. Tällaisen tilanteen kohtaaminen vaatii työntekijältä rohkeutta. Tilanteesta pääsee eteenpäin vain yhteistoiminnalla ja sen tuoman turvallisuuden kautta uskalluksella astua uuteen epävarmuuden tilaan. (Mönkkönen 2007, 104; Mönkkönen 2002, 56–57.) Vastavuoroisessa suhteessa työntekijät eivät myöskään näyttäyty pelkän asiantuntijatiedon ja asiakkaat maallikkotiedon haltijoiksi. Heitä saattaa hyvinkin yhdistää samanlaiset arjen ja sen ongelmien maailmat. (Juhila 2006, 139.)

2.7 Institutionaalinen vuorovaikutus

Luottamus organisaatiota kohtaan rakentuu virallisissa ja epävirallisissa kohtaamisissa, joissa etenkin tasavertaisuuden tunne on erittäin tärkeää. Institutionaalista luottamusta pidetään toiminnan laadun, toimivan asioinnin ja legitimitetin osoituksena (Heino 2016, 131; Kotkavirta 2002, 56.) Se ei siis kohdistu kehenkään yksittäiseen toimijaan, vaan kohdistuu koko organisaatioon. Organisaatioon kohdistuvalla eli institutionaalisella luottamuksella on havaittu olevan osa yksilön hyvinvointia määrittelevistä tekijöistä. Tutkimuksissa on todettu, että institutionaalisella luottamuksella on merkitystä myös yksilön hyvinvointiin. Kun asiakkaan kokemukset palvelujärjestelmästä ovat hyviä, vahvistavat ne heidän institutionaalista luottamustaan ja sitä kautta heidän yleistä luottamustaan. (Honkanen ym. 2018, 533–534.) Luottamus hyvinvointipalveluihin voikin siis perustua sen varaan, että asiakas tietää saavansa sieltä apua silloin kun hän sitä tarvitsee. Luottamus antaa mahdollisuuden ennakoida tilanteita ja saada sitä kautta turvallisuuden kokemuksia. (Metteri 2003, 99.)

Kati Honkanen, Jaana Poikolainen ja Liisa Karlsson (2018, 532, 541) tutkivat lapsiperheiden vanhempien ja nuorten aikuisten kokemuksia hyvinvointipalveluista ja institutionaalisesta luottamuksesta. Tutkimusten tulosten perusteella he rakensivat taulukon (Kuvio 1.), joka

kuvaa palvelukokemustyyppien keskeisimpiä eroja ja niiden seurauksia. Käytän tätä taulukkoa tulkitessani tutkimukseni tuloksia siitä, minkälainen vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaan välillä edistää luottamuksen syntymistä.

Honkasen ym. tekemän taulukon (Kuvio 1.) mukaan, työntekijän asiakkaaseen kohdistamalla vuorovaikutusorientaatiolla on suuri merkitys asiakkaan toimijuuteen sekä luottamukseen. Syyllistävä ja torjuva vuorovaikutus, jossa työntekijä käyttää paljon asiantuntijavaltaa, kuormittaa ja turhauttaa asiakasta. Tämä johtaa siihen, että asiakas jätetään yksin ongelmien kanssa ja pahimmillaan hän syrjäytyy. Tällöin hänen luottamuksensa palvelujärjestelmää kohtaan murenee. Kun työntekijän vuorovaikutus on huomioivaa ja kohtaavaa, kokee asiakas tulleen nähdyksi ja kohdatuksi, mikä puolestaan vahvistaa asiakkaan autetuksi tulemisen ja aktiivisen toimijuuden tunnetta, jolloin asiakas saa apua ongelmaansa ja hän voimaantuu. Myös luottamus palvelujärjestelmää ja sitä kautta muuta ympäristöä kohtaan vakiintuu ja lujittuu. Alla olevassa taulukossa (Kuvio 1.) on esitetty palvelukokemustyyppien keskeiset erot ja seuraukset.

Vuorovaikutusorientaatio:	tyypillinen piirre	asiakkaan kokemus	seuraus tuentavitsijalle	vaikutus luottamukseen
syyllistävä	valvonta ja kontrollointi	kuormittuu	syrjäytyy	murenee
torjuva	tiukka palvelun rajaaminen	turhautuu	jää yksin	horjuu
huomioiva	osaaminen ja auttaminen	kokee tulleen huomatuksi	saa apua	vakiintuu
kohtaava	vastavuoroisuus ja aktiivinen toimijuus	kokee tulleen kohdatuksi	voimaantuu	lujittuu

Kuvio 1. (Vuorovaikutusorientaatiot, mukaillen Honkanen, Poikolainen & Karlsson, 2018, 540.)

2.8 Yhteenvedo kohtaamisen ja vuorovaikutusorientaatioiden merkityksestä

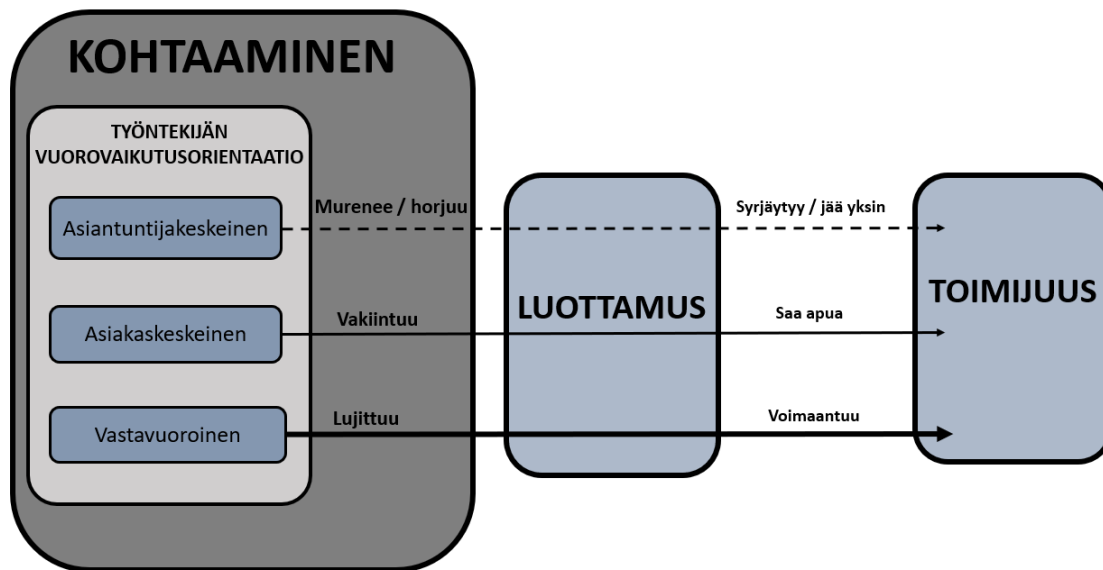
Tässä luvussa olen käsitellyt kohtaamiseen ja luottamuksen liittyvää teoriaa. Yhteenvetona voidaan todeta, että kohtaamisella ja siihen liittyvillä erilaisilla vuorovaikutusorientaatioilla

on suuria toisistaan eroavia vaikutuksia asiakkaan ja työntekijän välisen luottamussuhteen syntymisessä sekä asiakkaan toimijuuden vahvistumisessa. Tätä olen kuvannut seuraavalla sivulla olevan kuvion (Kuvio 2.) avulla.

Asiantuntijakeskeisessä vuorovaikutusorientaatiossa (Kuvio 2.) työntekijä on tilanteen hallitseva osapuoli ja ikään kuin tunnistaa asiakkaan ongelmat paremmin kuin asiakas itse. Tällaisessa työskentelymallissa asiakas on objekti, jolloin asiakas kuormittuu ja turhautuu ja hänen luottamuksensa työntekijää ja instituutiota kohtaan murenee ja horjuu. Tämän takia asiakkaalle tulee yksin jäämisen kokemus tai hän saattaa jopa syrjäytyä.

Asiakaskeskeisessä vuorovaikutusorientaatio on myös asiantuntijakeskeisyyden lailla yksisuuntaista, mutta siinä edetään asiakkaan tarpeista käsin, mahdollistaen asiakkaalle tilaa reflektoida omaa tilannettaan. Vaikka asiakaskeskeisessä vuorovaikutusorientaatiossa asiakas nähdäänkin subjektina, toimitaan siinä usein jopa liikaa asiakkaan ehdoilla, jolloin vuorovaikutuksessa ei pääse syntymään mitään uutta ymmärrystä. Asiakaskeskeisessä vuorovaikutuksessa asiakas kokee tullessa huomatuksi jolloin luottamussuhde työntekijään ja instituutioon vakiintuu. Myös asiakkaan toimijuus vahvistuu avun saannin kokemuksen myötä.

Vastavuoroisen vuorovaikutusorientaation rakentaminen perustuu kunnioittavaan kohtaamiseen, jossa työntekijä ja asiakas ovat tasa-arvoisia ja yhtä lailla vastuussa vuorovaikutuksesta. Kun asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutussuhde on vastavuoroinen, on heillä kummallakin siinä aktiivinen rooli. Asiakkaalle annetaan myös tilaa itse jäsentää omaa tilannettaan. Tällainen toisiaan arvostava suhde lujittaa asiakkaan ja työntekijän (sekä asiakkaan ja instituution) välistä luottamusta ja voimauttaa asiakasta, jolloin myös hänen toimijuutensa vahvistuu.



Kuvio 2. Työntekijän vuorovaikutusorientaation merkitys asiakkaan toimijuuden vahvistamisessa.

Nämä kolme eri vuorovaikutuksen orientaatiota esiintyvät edelleen sosiaalityön kentällä. Vaikka nykyään ollaan koko ajan menossa enenevässä määrin kohti dialogista vuorovaikutusmallia, on asiantuntija- ja asiakaskeskeisellä orientaatiolla vielä sijansa sosiaalityössä. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi kriisityö, jossa on hyvä edetä hienovaraisesti asiakasta kunnioittaen. Lisäksi on tilanteita, joissa asiakas tarvitsee ja odottaa työntekijän, esimerkiksi lääkärin tai opettajan, olevan asiantuntija, jolloin asiantuntijan roolin käyttämättä jättäminen voisi olla jopa eettisesti arveluttavaa. Tosin lääkärin ja opettajankin vuorovaikutussuhde asiakkaansa kanssa voi liikkua eri vuorovaikutusorientaatioiden välillä. (Mönkkönen 2002, 55, 57.)

Esa Eriksonin ja Tom Erik Arnkilin (2017, 36) näkemyksen mukaan, ”*mikäli osapuolten toiminta on jyrkästi erilaista, kontakteja ei synny tai ne eivät kestä. Jos taas toimintakuviot ovat hyvin samankaltaiset, kontaktit säilyvät mutta muutosta ei synny. Muutosta edesauttaa ”sopiva erilaisuus”. Auttamisen mahdollisuudet aukeavat toimimalla ”sopivasti toisin”.* Tulkitsisin Eriksonin ja Arnkilin näkemystä niin, että jyrkästi toisistaan poikkeava toiminta osapuolten välillä kuvaa asiantuntijakeskeistä orientaatiota, samankaltaisuus taas asiakas-keskeistä orientaatiota ja ”sopiva erilaisuus” vastavuoroista orientaatiota.

Luottamus on erittäin tärkeää sosiaalityössä, sillä sen voidaan nähdä olevan asiakkaan ja työntekijän välisen työskentelyn tulos, jonka avulla on mahdollista saavuttaa muita tavoitteita (Järvinen 2007, 143). Asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta voidaan kuvata ammatilliseksi auttamissuhteeksi, jossa työskentelyn tarkoituksena on asiakkaan elämäntilanteen parantaminen. Asiakkaan ja työntekijän välisellä yhteistyösuhteen toimivuudella on suuri merkitys tavoitteiden saavuttamisessa. (Jokinen 2016, 142–143.) Vastavuoroisella ja luottamukseen perustuvalla yhteistyösuhteella on todettu olevan vaikutuksia asiakkaan muutosprosessin etenemisessä (Järvinen 2007, 142). Toisin sanoen, kun asiakkaan elämännhallintaidot ja toimintakyky vahvistuvat, etenee hän kuntoutumisen polullaan, joka usein johtaa päihteiden käytön vähentymiseen tai jopa raitistumiseen.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1. Tutkimustehtävä ja sitä tarkentavat tutkimuskysymykset

Tässä pro gradu -tutkimuksessani olen selvittänyt mitkä tekijät päihteitä (huumeet, alkoholi, lääkkeet) käyttävän asiakkaan ja hänen työntekijänsä välisessä vuorovaikutuksessa ovat luottamussuhdetta vahvistavia ja asiakkaan toimijuutta edistäviä. Honkasen ym. (2018, 540) tekemän tutkimuksen perusteella vuorovaikutuksen tyypillä on havaittu olevan vaikutusta luottamuksen syntymiseen ja asiakkaan voimaantumiseen. Päihdetyössä työntekijän ja päihteitä käyttävän asiakkaan välisen vuorovaikutuksen merkitystä asiakkaan kuntoutumisessa on kuitenkin tutkittu Suomessa varsin vähän, vaikka tiedetään, että huumeita käyttävän henkilön hoitaminen on yhteiskunnalle kannattavampaa, kuin hoitamatta jättäminen (Törmä 2007, 106; Kaukonen 2005, 312).

Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Minkälainen vuorovaikutus työntekijän ja päihteitä käyttävän asiakkaan välillä edistää luottamuksen syntymistä?
2. Mitä hyvä kohtaaminen on?
3. Mitkä tekijät määrittelevät yhteistyösuhteen laadun?

Tutkimukseni tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, mitkä tekijät päihteitä käyttävän asiakkaan ja hänen työntekijänsä välisessä vuorovaikutuksessa ovat luottamussuhdetta vahvistavia ja asiakkaan toimijuutta edistäviä. Olen rajannut tutkimukseni vielä päihteitä käyttäviin ihmisiin. Päihteitä aktiivisesti käyttävien sitouttaminen palveluihin ja hoitoihin on haastavaa, siksi jokaisen kohtaamisen tulisi asiakkaan kannalta olla mahdollisimman tehokas. Tämän vuoksi asiakaskohtaamisten tulisi erityisesti haittoja vähentävässä työssä olla kohtaavaa ja dialogista, jotta asiakkaat eivät jättäytyisi palveluista pois huonon kohtelun takia.

Olen myös kiinnostunut kokeilemaan, toimiiko kappaleessa 2.7 esittelemäni Kati Honkasen, Jaana Poikolaisen & Liisa Karlssonin rakentama palvelukokemustyyppi taulukko ja onko se uusinnettavissa tällaisella aineistolla. Honkasen ym. (2018, 540) mukaan asiakkaiden luottamus hyvinvointipalveluihin ja niiden tarjoamaan apuun lujittuu, kun he saavat työntekijältä

huomaamisen ja kohtaamisen kokemuksia. Asiakkaille on tärkeää, että he kokevat työntekijöiden välittävän heistä kokonaisvaltaisesti. Luottamus murenee ja horjuu työntekijän ollessa torjuva tai syyllistävä. Luottamuksen puute hyvinvointipalvelujärjestelmään murentaa myös asiakkaan subjektiivista hyvinvointia.

3.2 Metodologiset lähtökohdat

Pro graduni on kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan tarkoituksena on kuvailla tutkittavaa ilmiötä seikkaperäisesti, saada tutkittava asia ymmärrettäväksi sekä kehittää todellisuutta vastaavasta aineistosta uutta teoriaa. Tutkijan on hyvä olla aiheestaan kiinnostunut. Tutkimustyötä auttaa, mikäli hän ymmärtää sisällöstä etukäteen edes hieman, jotta hän osaisi alusta saakka huomata olennaiset tutkittavan ilmiön piirteet, eikä sortuisi niin helposti virhearviointeihin. On kuitenkin hyvä muistaa, että mitä enemmän tutkija on aiheessa sisällä, sitä helpommin hänellä saattaa olla ennakkokäsityksiä, jotka puolestaan estävät häntä havaitsemasta joitain seikkoja. (Anttila, i.a) Tarkoitukseni on tässä tutkimuksessa tarkastella asiakkaan ja hänen työntekijänsä välistä vuorovaikutusta ilmiönä rajatussa ympäristössä tietynä ajanjaksona, eikä kuvata sitä yleistävällä tasolla. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole löytää totuutta tutkittavasta asiasta, vaan tutkimisen aikana muodostuneiden tulkintojen avulla tuoda esiin jotain, mikä on välittömän havainnon tavoittamattomissa (Vilka 2015, 76).

Tutkimukseni on tieteenteoreettiselta taustaltaan fenomenologis-hermeneuttinen, joka voidaan nähdä myös yksittäiseen suuntautuvana paikallistutkimuksena. Fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimuksessa ei ole pyrkimyksenä tehdä yleismaailmallisia yleistyksiä, vaan ymmärtää tutkittavan ihmisen sen hetkistä merkitysmaailmaa. Siinä ajatellaan, että jokaisella ihmisellä on oma perspektiivinsä, jonka kautta hän maailmaansa elää. Tämä perspektiivi on rakentunut hänen elämänhistoriansa tuloksena, johon liittyy aiemmat kokemukset, käsitykset, arvot ja tuntemisen tavat. Niiden rajoissa koemme ja tulkitsemme kokemaamme. Ihmistä on mahdotonta ymmärtää irrallisena suhteestaan hänen maailmaansa. (Laine 2010, 30, 32.)

3.3 Aineiston kerääminen

Aineisto on kerätty kahdesta eri kolmannen sektorin toimipaikasta (jatkossa ”Tapaamispaikka”), jotka tarjoavat asiakkailleen kahdenkeskistä keskusteluapua. Tutkimukseni kohderyhmänä ovat päihteitä (huumeita, alkoholia ja lääkkeitä) käyttävät ihmiset ja heidän työntekijänsä. Tutkimukseni aineisto koostuu kuudesta haastattelusta, joista puolet ovat asiakkaita ja puolet heidän työntekijöitään. Tutkimukseen osallistuvien asiakkaiden ja heidän työntekijöiden tuli olla ollut yhteistyösuhteessa vähintään muutaman kuukauden, jotta heillä on voinut muodostua kunnollinen vuorovaikutussuhde ja jotta he pystyvät arvioimaan sen laatua ja siitä saatuja hyötyjä.

Haastateltavat työntekijät sain ottamalla yhteyttä näihin eri toimipaikkoihin ja asiakkaat löytyivät työntekijöiden kautta. Haastateltavat yhteistyöparit olivat tunteneet toisena 1-5 vuotta. Kahden haastatteluparin työskentelyssä oli ollut myös pitkiä, jopa parin vuoden taukoja. Kaikki parit tapasivat toisiaan noin kerran viikossa, kun asiakkuus oli aktiivinen. Covid-19 (Korona) pandemia vaikeutti haastatteluiden saamisessa, sillä toimintoja oli jouduttu siirtämään järjestettäväksi etänä ja asiakkaita oli sen takia kadoksissa. Haastattelut saatiin kuitenkin onneksi sovittua Koronan ensimmäisen ja toisen aallon väliin.

Kerroin työntekijöille tutkimukseni tarkoituksesta ja toteutuksesta ja he kertoivat tiedon asiakkaille samalla kun kysyivät heitä siihen mukaan. Kaikki haastateltavat saivat myös info-kirjeen, missä oli kerrottu asia myös kirjallisesti. Ennen haastattelun alkua kävin asiat vielä uudelleen lyhyesti läpi ja haastateltavat allekirjoittivat suostumuslomakkeen.

Haastattelumenetelmänä käytin teemahaastattelua, koska asiakkaiden voi siten olla helpompi tuottaa ajatuksiaan yhteistyösuhteesta, kuin esimerkiksi kirjoittamalla. Vaikka tutkimuksessa vertaillaankin osapuolten kokemuksia vuorovaikutussuhteesta, suoritettiin haastattelut yksilöhaastatteluina, jotta kummankaan osapuolen läsnäolo ei vaikuttaisi yhteistyösuhteen arviointiin.

Haastattelujen kohteena olleiden kolmannen sektorin toimipaikkojen työ on haittoja vähentävää työtä, jolloin tapaamisissa ei edellytetä asiakkaan päihteettömyyttä. Olen pyrkinyt tuomaan näkyväksi kahden ihmisen välistä vuorovaikutussuhdetta, sitä miten osapuolet näkevät ja kokevat yhteisen tilanteen omista näkökulmistaan käsin.

3.4 Aineiston analyysi

Tutkimusaineistoni keräsin teemahaastatteluilla, jotka äänitin nauhurilla. Haastatteluiden kestot vaihtelivat 27 minuutista – 1 tunti 20 minuutin välillä. Kun aineisto oli kerätty, se täytyi muuttaa tutkittavaan muotoon. Haastatteluaineistossa tämä tarkoittaa aineiston muuntamista tekstimuotoon, eli litteroimista. Litterointi on aikaa vaativa prosessi, mutta sen avulla tutkija saa lisättyä vuoropuheluaan aineistonsa kanssa. Litterointi helpottaa myös aineiston analysointia. Litteroinnin tarkkuuden vaatimukseen vaikuttaa se, mitä tutkimuksella tavoitellaan. Fenomenologisessa lähestymistavassa, jossa tarkastellaan tutkittavan mielellisiä merkityksiä, ei välttämättä edellytetä samanlaista litterointitarkkuutta kuin esimerkiksi diskurssi- tai keskusteluanalyysissa. Riippumatta litteroinnin tarkkuudesta, tulee sen aina vastata haastateltavien suullisia lausumia ja niitä merkityksiä, joita he ovat asioille antaneet. Puhetta ei saa muokata millään tavalla. (Vilkkä 2015, 89–90.) Tutkimuksessa käytetyissä aineistonäytteissä litteroidusta tekstistä on poistettu täytesanoja (”niinkun” ja muita samankaltaisia), jotta teksti pysyisi helposti luettavana. Litteroitua aineistoa syntyi 86 sivua, joka oli kirjoitettu fontilla Calibri, fonttikoolla 12, rivivälillä 1,5. Yhteensä sanoja oli 29 292. Litteroinnissa ja tutkimuksesta löytyvissä suorissa lainauksissa on käytetty seuraavia koodoja:

- (...) = litterointia on lyhennetty poistamalla siitä kohtia, jotka eivät ole kokonaisuuden kannalta olennaisia
- ”Tapaamispaikka”= toimipaikka missä asiakas ja työntekijä tapaavat toisiaan.

Tutkimusmetodina käytin teorialähtöistä sisällönanalyysia, joka on yksi perinteisistä analyysimalleista. Sillä tarkoitetaan aineiston luokittelua aikaisempaan käsitejärjestelmään, tässä tutkimuksessa teoriaan, perustuen. Tällöin aineiston analyysia ohjaa siis jokin aikaisemmin luotu teoria. Teorialähtöistä sisällönanalyysia voidaankin hyvin käyttää aikaisemman tiedon testaamiseen uudessa kontekstissa. Teorialähtöisessä aineistonanalyysissa aineiston hankinta ja sitä miten tutkittava ilmiö käsitteenä määritellään, perustuu siihen, mitä kyseisestä ilmiöstä tiedetään jo etukäteen. Teorialähtöisen sisällönanalyysin tekeminen aloitetaan rakentamalla analyysirunko (Kuvio 3.) ja suoritetaan aineiston pelkistys. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 110–111, 127.)

Yläluokka	Alkuperäinen ilmaus
Luottamus	”Ja se on mun mielest hirveen tota hienoo et hän pystyy olee täysin rehellinen oli se elämäntilanne mikä tahansa ja tuo myös esille sitä, että niinkun pystyy luottaa tavallaan (työntekijään)” ”No se liittyy siihen, että mä voin puhuu (työntekijälle) ihan mistä tahansa asiasta.” ”Kun hän on niin paljon avautunut ja on päässyt niinkun tavallaan hänen elämään aika... hän on kyl aika rajattomasti päästänyt sisään sillä tavalla niihin tosi isoihinkin asioihin”

Kuvio 3. Esimerkki aineiston pelkistämisestä.

Analyysirungon sisälle rakennetaan aineiston avulla erilaisia luokituksia tai kategorioita (Kuvio 4). Aineiston mukaan voidaan poimia ylä- tai alaluokkaa kuvaavia ilmiöitä ja sijoittaa ne sitten analyysirungon mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 129.)

Yläluokka	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Luottamus	Voi olla rehellinen ja luottaa työntekijään Tunne, että voi puhua työntekijän kanssa mistä tahansa asiakasta Asiakas on päästänyt työntekijän omaan elämäänsä sisälle, joka parantanut luottamusta	Rehellisyys Voi puhua vapaasti Henkilökohtaisten asioiden jakaminen

Kuvio 4. Esimerkki aineiston ryhmittelystä

Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä kategoriat on määritelty teorian perusteella jo valmiiksi. Valmiisiin kategorioihin etsitään sisältöä tutkimusaineistosta niitä kuvaavista ilmauksista. Teorialähtöisessä aineiston analyysissä analyysia ohjaa siis valmis analyysirunko ja/tai käsitejärjestelmä, joten eteneminen tapahtuu pääosin yleisestä yleistykseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 131.)

3.5 Tutkimuseettiset kysymykset

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012, 6) mukaan, jotta tieteellinen tutkimus voisi olla eettisesti hyväksyttävä ja luotettava sekä sen tulokset uskottavia, tulee tutkimus olla suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Tutkimusta tehdessä tutkijan tulee kohdella tutkittavia arvostavasti ja heidän ihmisarvoaan kunnioittaen sekä tutkimuksen kirjoitustapa tulee olla heitä kunnioittava. Tutkittaville on etukäteen kerrottava tutkimuksessa käsiteltävät teemat ja toteutustapa, ja heidän on omalla suostumuksellaan ilmaistava halukkuutensa osallistua siihen. Tutkijan tulee olla tarkkaavainen myös tutkimustilanteessa, sillä mikäli tutkittava viestittää kiusaantuneisuutta, vaivaantuneisuutta, pelokkuutta tai fyysisiä

väsymistä, voivat ne olla tutkijalle riittävä peruste lopettaa vuorovaikutustilanne, vaikka tutkittava ei itse sanallisesti siitä kieltäytyisikään. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 7.)

Koska erilaisuutemme vuoksi saatamme reagoida eri tilanteisiin toisistamme poikkeavalla tavalla, saattavat haastattelutilanteessa myös tutkimuskysymykset tai -aiheet herättää tutkittavissa erilaisia reaktioita. Onkin täysin hyväksyttävää ja normaalia, että tutkimustilanteessa tutkittava voi kokea henkistä räsitusta ja tunteiden läpikäyntiä (kuten pettymys, ilo, suru jne.) kuin mitä hän voisi kokea arkisessa elämässään kohdatessaan ihmiselämän eri puolia. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 7.)

Suomessa päihteitä käyttävän ihmisen tutkimushaastatteluun ei löydy eettistä ohjeistusta. Julkisen sanan neuvoston yhtenä tehtävänä on käsitellä toimittajien menettelyä tietojen saamisessa. Neuvosto ei ole tuomioistuin, eikä sillä ole julkista valtaa, mutta sen päätöksiä seurataan tarkasti. (Julkisen sanan neuvosto, i.a.) Neuvosto on esimerkiksi tehnyt vapauttavan päätöksen haastattelun julkaisemisesta, jossa Aki Kaurismäki esiintyi päihtyneenä, mutta asiallisesti ja johdonmukaisesti eikä loukannut kenenkään ihmisarvoa. Sen sijaan päihtyneen Matti Nykäsen haastattelu toi langettavan päätöksen. Tämä johtui siitä, että Nykäsen haastattelu oli epäasiallinen, koska siinä ei voinut erottaa tosiasioita keksityistä, sekä päihtymistilansa takia hän saattoi loukata lähipiiriään ja kertoa yksityisyyden suojan piirin kuuluvia asioita. (Julkisen sanan neuvosto, 2017.) Ehkäisevän päihdetyön järjestöverkosto järjesti toimittajille vuonna 2019 koulutuksen, jossa käsiteltiin päihteitä käyttävän ihmisen haastattelun eettisyyden ja kohtaamisen periaatteita. Koulutuksen sisällöstä on tehty myös huoneentaulu. (Snellman ym. 2019.)

United Nations Office on Drugs and Crime (2004, 13) julkaisussa koskien eettisiä haasteita huumeiden epidemiologiassa todetaan, että haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten tutkimisessa täytyy ottaa huomioon heidän kognitiivinen toimintakykynsä. Esimerkiksi vakavat mielenterveysongelmat tai muut vammat, kuten aivohalvaus, heikentävät ihmisen kognitiivista toimintakykyä ja sitä kautta heidän kykyänsä antaa vapaaehtoinen ja tietoinen suostumus osallistua tutkimukseen on ajoittain tai pysyvästi heikentynyt. Ei ole olemassa mitään yksiselitteistä eettistä ohjetta voiko päihteitä käyttävää ihmistä haastatella tutkimukseen. Yleisenä mielipiteenä voidaan todeta, että päihderiippuvuus ei sinänsä heikennä yksilön kognitiivista toimintaa samalla tavalla tai samassa määrin, kuin esimerkiksi akuutti skitsofrenia.

Päihteiden käyttö ei siis sinällään ole eettinen este osallistua tutkimukseen. Tutkijan on kuitenkin tärkeää ottaa huomioon, että riippuvainen henkilö saattaa olla herkempi painostamiselle ja kannustamiselle osallistua tutkimukseen, kun he ovat päihtyneitä tai kärsivät vieroitusoireista. (United Nations Office on Drugs and Crime 2004, 13.) Tämän takia vahvasti päihtyneen tai vakavista vieroitusoireista kärsivän henkilön haastattelun voitaisiin katsoa olevan eettisesti kyseenalaista (United Nations Office on Drugs and Crime 2004, 13 & Anderson & McNail 2018, 281).

Koska tutkimukseni perustuu päihteitä käyttävien asiakkaiden kokemuksiin, olivat asiakkaat eriasteisesti päihtyneitä haastattelutilanteessa. Tulkitsin tilanteet kuitenkin niin, että päihtymysaste oli heille toimintakyvyn mahdollistava, eli ilman päihdettä he olisivat mahdollisesti olleet vieroitusoireisia, jolloin heidän toimintakykynsä olisi ollut huono. Jokaisen haastateltavan asiakkaan tilanne oli toisiinsa verrattuna erilainen. Toisella päihtymystila oli haastatteluhetkellä selkeämpi, jonka saattoi huomata esimerkiksi siitä, että asiakkaan kertomus saattoi lennokkaasti vaihtua asiasta toiseen, kun taas toisella päihtymystila saattoi johtua pelkästä korvaushoitolääkkeestä, jota maallikko ei olisi välttämättä edes huomannut. Luotin kuitenkin mielestäni perustellusti omaan ja tutkimuksessa haastateltujen työntekijöiden ammattitaitoon (päihdetyön ammattilaisina) arvioida kulloisetkin haastattelutilanteet sellaisiksi, ettei asiakkaiden osallistuminen haastatteluun kyseisellä hetkellä ollut eettisesti arveluttavaa. Vaikka tässä tekemässäni tutkimuksessa päihtyneiden haastattelut olivat arvioni mukaan eettisesti ja asianmukaisesti tehty, niin päihtyneiden ihmisten haastattelujen etiikasta olisi mielestäni hyvä olla suomenkielistä lisäohjeistusta ja se voisi olla oman tutkimuksensa arvoinen asia.

Jokaiselle tutkimukseen osallistuneelle henkilölle oli selvitetty etukäteen, mikä tutkimuksen tarkoituksena oli ja kukin erikseen oli antanut osallistumisestaan kirjallisen suostumuksensa. Haastateltaville ei ollut luvattu osallistumisesta mitään etuuksia tai palkkioita, hoitoa tai muuta vastaavaa. Haastatteluiden jälkeen annoin kuitenkin jokaiselle osallistuneelle kiitokseksi heidän vaivannäöstään suklaata. Päihtymystila on otettu huomioon tuloksia tulkittaessa ja poistettu analyysinäytteistä sellaisia kohtia, joista henkilö olisi tunnistettavissa. Myös suoria lainauksia on muokattu siten, että haastatteluihin osallistuneiden tunnistaminen ei olisi mahdollista. Seuraavassa Tulokset -osiossa esitetyjen tutkimustulosten asiakkaiden ja työntekijöiden nimet ovat keksittyjä, eivätkä ne välttämättä viittaa oikeaan sukupuoleen, mikäli se ei tutkimustulosten kannalta ollut olennaista.

4 TULOKSET

4.1 Minkälainen vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaan välillä edistää luottamuksen syntymistä?

Ensimmäinen tutkimuskysymykseni oli, ”minkälainen vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaan välillä edistää luottamuksen syntymistä?”. Seuraavaksi esittelen tulokset haastattelupari kerrallaan.

4.1.1 Laura ja Elli: ”Asiakas asettaa omat tavoitteensa”

Laura kertoo, että aloittaessaan yhteistyösuhteen Ellin kanssa Elli tarkkaili häntä, ja he istuivat alussa pitkään hiljaa, sillä Ellin oli vaikea keskustella. Laura uskoo tämän johtuneen siitä, että Elli ei silloin vielä luottanut häneen. Elli kertoo, että hän on tullut palveluun alun perin läheisen ohjaaman, jolloin hän ei itse vielä kokenut, että hänellä olisi päihdeongelma. Hän lopetti palvelussa käymisen, mutta hakeutui takaisin parin vuoden tauon jälkeen.

Elli: No silloin ku mä tulin vähän sillee (läheisen) pakottamana, niin ei mul oikein ollut mitään muuta kuin että kumpu tää nyt olisi vaan äkkiä ohi ja pääsis pois. Et ei se silloin vielä niinkun oikein purru, kun ei itteä kiinnostanut, ja vielä oli semmonen et rata kutsuu. Ettei ollu viel nähnyt kaikkea siitä maailmasta.

Elli on huomannut, että luottamus työntekijää kohtaan on nyt vahvempi kuin aluksi. Siihen on vaikuttanut vahvasti myös se, että hänellä itsellään on syttynyt halu lopettaa päihteiden käyttö.

Elli: No varmaan se et itekki on tajunnut sen, että on päihteiden kanssa ongelma ja se ei oo niin helppoa lopettaa. Tai ja on tullut halu se oma halu lopettaa ja muuttaa elämäänsä ja että ei oo mitään järkeä aina niinkun tuolla jossain, et ei oo niinkun kämppää olla jossain kavereiden sohvilla ties missä ja sitten aina aamulla herätä siihen et on hirveet reflat ja mistä sitä rahaa sais, et mitä varastaa tänään ja mistä...

Tapaamisten sisällön määrittelee Lauran mukaan hyvin pitkälle Elli. Ellin elämäntilanne on hektinen, joten Laura kokee, ettei hänen kannata suunnitella keskustelunaiheita valmiiksi, ettei tule pettymystä, jos Ellillä onkin jokin muu aihe mielessä. Laura käyttää tapaamisissa apuna motivoivan haastattelun menetelmää, ja ottaa edellisen tapaamisen keskustelunaiheita uudelleen tarkasteluun kysymällä onko ymmärtänyt oikein, mitä Elli sanoi viime kerralla.

Elli odottaa tapaamisissa, että Laura aloittaa keskustelun, koska kokee olevansa hiljaisempi. Hän on kokenut, että on tullut tapaamisissa ymmärretyksi ja aiheet keskusteluissa ovat olleet mielekkäitä. Hän kokee voivansa kertoa niissä myös henkilökohtaisista asioistaan. Laura kokee tullessa myös ymmärretyksi tapaamisissa, ja mikäli on tullut epävarma tunne, niin aina voi varmistaa, että Elli on ymmärtänyt asian oikein. Tapaamisten välillä on ajoittain ollut pitkiäkin taukoja, mutta sitten on jatkettu siitä mihin edellisellä kerralla jääty.

Laura: (...) Palataan kuitenkin tavallaan siihen asiaan tai siihen vaiheeseen missä hän on ollut tavallaan, kun se (yhteistyösuhde) on edellisellä kerralla katkennut. Ja sitte taas... Tosiaan niinkun mä äsken sanoin mietitään niitä keinoja, että miten tästä eteenpäin ja mikä on se tuki, että hän saa esimerkiksi nytten menee hoitoon ja ynnä muuta. Et kartotetaan sitä kokonaisuutta. Ja rohkaistaan ja kannustetaan. Et se on mun mielestä ehkä se yks elementti.

Laura uskoo, että Elli kertoo hänelle rehellisesti sen hetkisestä tilanteestaan ja mielenpäällä olevista asioistaan. Kuitenkin hän uskoo, että pinnan alle jää vielä paljon asioita. Ellin mielestä siitä on apua, että Lauralle voi tarvittaessa soittaa tapaamisten välillä, koska tietää, että hän osaa auttaa hoitoon ja asumiseen liittyvissä asioissa. Hänellä on kuitenkin aina ollut tapaaminen sovittuna, joten hän on odottanut asian kanssa siihen. Hän kokee, että voi puhua Lauralle myös henkilökohtaisista asioistaan. Vertaistuki- tai parisuhdeasioissa hän soittaa ystävälleen.

Elli: No joo se riippuu tietenkin et millanen huoli, et jossain näist vaikka asuntoasioissa ja tälläsissä ja hoitoon liittyvissä asioissa niin niis kyl mä niinkun aina tulee mieleen et Laura, varmasti tietää ja osaa auttaa...

Elli: Joo ois siitä apuu, mut sit mul on kyl yks semmonen kaveri joka on pitempään ollut raittiina niin jolle mä sit yleensä soitan jos tulee tämmösiä jotain kamahimoja tai jotain tälläsiä niinkun niin tai parisuhdeongelmii niin kyl mä sit enemmän hänelle soitan..

Laura toivoo yleisesti, että asiakkaat ottaisivat ongelmien sattuessa heti yhteyttä. Hän on huolissaan myös naisten kokemista traumaattisista tapahtumista kentällä, jotka olisi hyvä päästä purkamaan mahdollisimman pian. Lisäksi huonot kohtaamiset ovat hänen mukaansa yleisiä. Ongelmien kasaantuessa asiakkaille saattaa viikonkin aikana kertyä valtava henkinen painolasti.

Lauran mielestä hänen ja Ellin välinen luottamussuhde on vahvistunut vuosien aikana. Hän tietää, että jos Elli katoaa kentälle, tulee hän vuoden sisällä takaisin. Hän luottaa siihen, että vaikka Ellin elämäntilanne olisi mennyt kuinka huonoksi tahansa, niin jossain vaiheessa hän ottaa taas yhteyttä ja pyytää apua ja tukea.

Laura pitää tärkeänä, että Elli itse asettaa omat tavoitteensa työskentelylle ja että Elliä kannustetaan ja rohkaistaan niiden saavuttamisessa. Lauran mielestä hänen on kuitenkin pidettävä kokonaistilanne hallinnassa ja huolehdittava siitä, etteivät askeleet ole liian suuria, jolloin on riskinä, että Elli retkahtaa. Onnistumisen hetkiä on myös tärkeä muistella, jotta Ellin usko omaan toimijuuteen pysyy. Laura toivoo Ellin onnistuvan tavoitteissaan. Vastoinkäymisten sattuessa hän tuntee harmitusta Ellin puolesta.

Laura: Mut tavallaan sitten, että täytyy itse muistaa kuitenkin, että vaikka asiakas haluaa sitä toimintaa niin kuitenkin, kun on tavallaan tätä aikaa sillä tavalla, ettei oo ollu sitä suurta käyttöä, niin pikkuhiljaa, ettei liikaakaan sitä viikko-ohjelmaa. Et tässä tulee taas se niinkun rajaaminen. Tavallaan niinkun tutustuminen eri paikkoihin ja katsoo niinkun pikkuhiljaa, että mihin ne voimavarat riittää. Et tavallaan onhan se siin tulee väkisinkin et joutuu tekee sitä arviointityötä. Et sehän on meidän vastuulla, et jos taas liikaakin niin sehän on ilman muuta et asiakas väsyy ja retkahtaa, ja mä en jaksa. Et askel askeleelta mennään. Mut onhan tässä ollut, et jos ajattellaan sitä alkuvaihetta, niin isot askeleet menty eteenpäin. Tai hän on mennyt, nyt mä korjaan heti.

Laura uskoo, että työntekijävaihtuvuudella on paljon vaikutuksia asiakkaiden hyvinvointiin ja elämänhallintaan. Jotkut asiakkaat saattavat kokea vaihdoksen jopa hylkäämiskokemuksena. Hän kertoo, että monella asiakkaalla on ollut tunne, etteivät he jaksa aloittaa tarinansa kertomista taas alusta uudelle työntekijälle.

Laura: (...) Nyt puhutaan niin kuin yleisesti, että monet on hirveen pettyneitä kun työntekijät vaihtuu. Ja he kokee sen, et kun se luottamussuhde vuorovaiikutussuhde on tota syntynyt, niin jopa hylkäämisen kokemuksena, et ihminen vaihtuu. Ja kun siihen elämään mahtuu niin paljon kaikkia traumaattisia kokemuksia, niin tota usea on sanonu, et mä en jaksa enää- Mä en jaksa alottaa tätä kaikkee alusta.

Ellin sosiaalityöntekijä oli vaihtunut, ja nyt hän kokee vaikeaksi ottaa uuteen virkailijaan yhteyttä. Häntä ei tilanteessa haittaa se, että joutuu kertomaan tarinansa uudelleen, vaan suurin merkitys on sillä, minkälainen vuorovaikutussuhde uuden työntekijän kanssa syntyy. Ellille on tärkeää, että työntekijä on aidosti kiinnostunut hänestä ja hänen asioistaan ja haluaa auttaa häntä.

Elli: On et esim en mä niinkun enää siel sosiaalitoimistoon millään haluis ottaa yhteyttä koska siel on semmonen tosi ärsyttävä uus työntekijä mulla. Et se mun edellinen työntekijä se oli niinkun tosi mukava ja niinkun semmonen tosi et oli tuntu sen tai et huomaa et se oli aidosti kiinnostunut niinkun ihmisten asioista ja halus oikeesti auttaa, kun sit taas se toinen on vähän semmonen.. no semmonen virkamies....

Yhteenvetona voidaan todeta, että Lauran ja Ellin välinen yhteistyösuhde on sellainen, missä kummankin on hyvä työskennellä. Yhteistyösuhde ei Ellin näkemyksen mukaan lähtenyt

käyntiin aluksi sen takia, että hän ei tullut palveluun omasta tahdostaan. Nyt kun hänellä on itsellään halu lopettaa päihteiden käyttö, on myös luottamus Lauraa kohtaan vahvempi. Ellin omalla motivaatiolla on siis ollut suuri merkitys yhteistyösuhteen rakentumisessa. Onkin todettu, että tavalla miten asiakas palveluun tulee, on merkitystä luottamuksen saavuttamisessa. Suhde alkaa eri tavalla, jos asiakas tulee tapaamiseen pakotettuna, kuin jos hän tulee omasta tahdostaan. (Laitinen & Kemppainen 2010, 171.)

Elli on ollut tyytyväinen tapaamisiin ja niiden sisältöön. Lauran mukaan tapaamisten sisältö määräytyy Ellin tarpeiden mukaan. Hänen mielestään on tärkeää, että Elli asettaa itse omat tavoitteet työskentelylle. Lauran tehtävänä on kannustaa ja rohkaista Elliä tavoitteiden saavuttamisessa. Asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyösuhte voidaankin nähdä sosiaalisena kokemuksena, joka on asiakasta voimaannuttava, jos hänelle välittyy kohtaamisessa työntekijän aito halu auttaa, tunne siitä, että hänestä välitetään ja hänen yksilöllisyyttään kunnioitetaan sekä että työntekijä uskoo hänen kykyihinsä ja muutoksen mahdollisuuteen (Kananoja 2007, 108). Lauran mielestä on myös tärkeää muistella onnistumisia, jotta Ellin usko omaan toimijuuteen pysyy. Lauran on kuitenkin pidettävä tilanne hallinnassa, etteivät askeleet ole liian suuria eikä tule retkahdusta. Särkelän (2001, 27) mukaan asiakkaan auttaminen on mahdollista vain, jos suhde työntekijään on sellainen, että asiakas haluaa siinä työskennellä ja työntekijä haluaa auttaa asiakastaan. Asiakkaan ja työntekijän tulee siis yhdessä miettiä eri keinoja, miten hän voisi elämäntilanteessaan toimia.

Ellin ja Lauran yhteistyösuhde on selkeästi vastavuoroinen, ja se mukailee Honkasen ym. (2018, 541) taulukon tuloksia. Kohtaavalla vuorovaikutusorientaatiolla on asiakkaan toimijuutta aktivoiva ja vahvistava vaikutus. Elli on tullut kohdatuksi kokonaisvaltaisesti ja se on ollut hänen toimijuuttaan ja luottamusta vahvistavaa.

4.1.2 Maria ja Siiri: ”Täällä ei syyllistetä”

Marian mukaan yhteistyösuhteen alkaessa Siiri keskittyi enemmän asioiden hoitoon, kun taas nykyään hän on avoimempi myös henkilökohtaisista asioistaan. Tämä merkitsee Marian mielestä luottamussuhteen vahvistumista. Kun Siiri on tullut palveluun, hänellä on ollut en-

nakkoluuloja siitä, että toiminta kolmannella sektorilla on valistushenkistä ja asiakkaan elämäntilannetta moralisoivaa. Todellisuudessa palvelun luonne onkin ollut kannustavaa ja huolehtivaa.

Siiri: No ehkä mul on ollut semmonen tunne kun mä en oo käyny tämmöses niinkun kolmannen sektorin paikoissa jotka on tämmösiä näin kodinomaisia ja niinkun näin.. Niin mul on ehkä ollut semmonen kuvitelma et tää on hirveen strukturoitua ja täällä istutaan ja pönötetään ja nyt täytetään Audit-lomakkeet ja nyt niinku ja.. voi voi kyllähän sun nyt pitäis ja älähän nyt tolla tavalla ja miten sä nyt herran jumala niinkun ja ootsä nyt miettinyt tätä asiaa tällä tavalla..Ja niinkun et sähän pilaat sun elämän kun sä meet... ja teet sitä ja tätä ja tota. Vaan se on enemmänkin ollut sitä, että erittäin hyvä kun tulit, sä oot nyt oikeessa paikassa, ei oo mitään hätää, niinku mitään ei oo menetetty, et et sul on tää asia kunnos, tää asia kunnos, tää asia kunnossa ja niinkun et se on lähtenty niinkun semmosen positiivisen kannustamisen kautta. Niin kuin kaikin puolin.

Marialla ei yleensä ole valmista aiheita tapaamisille, vaan sisältö määräytyy Siirin sen hetkisten tarpeiden mukaan. Vaikka heillä olisikin ollut jokin aihe sovittuna, ei keskustelu välttämättä edes mene siihen. Marian mukaan Siirin elämä on hektistä, mutta myös Siirin päihety mystila asettaa haasteita keskustelulle, kun ajatukset hyppivät asiasta toiseen. Siiri kokee, että tapaamisten aiheet lähtevät hänen tarpeistaan. Maria osaa hänen mielestään tuoda keskusteluun sellaisia tärkeitä asioita mitä hän ei välttämättä ole osannut ottaa huomioon.

Maria kokee tulleensa ymmärretyksi tapaamisissa. Myös Siirillä on tunne, että työntekijä on kuullut ja ymmärtänyt häntä. Siiri kokee, että hän on saanut tilanteeseensa tukea ja ymmärrystä ilman moralisointia. Maria on myötäelänyt Siirin kokemusta ja antanut neuvoja, miten Siirin tulisi asian kanssa edetä.

Siiri: (...) Niin mä uskallan kertoa siitä Marialle, koska mä tiedän, et Maria ei niinkun moralisoi mua, hän ei ota sitä niinkun mitenkään pahalla vastaan vaan on niinkun että.. Et voi ei... Et niinku et tosi hirvee juttu. Et mitähän me voitais tälle asialle nyt tehdä ja niinku. Ja sit tietenkä ehdotuksia, et mitä sun nyt kannattais toimia vaikka...

Maria uskoo, että Siiri pystyy puhumaan tapaamisissa myös henkilökohtaisista asioista. Heidän välisensä luottamus näkyy esimerkiksi siinä, että Siiri on ottanut Marian mukaan päihdekliniikan tapaamiseen, missä kertonut sellaisia arkaluontoisia asioita mitä Maria ei vielä tiennyt.

Maria: (...) Sillon kun mä olin saattamas häntä ensimmäist kertaa, kun hän haki apua sieltä (päihdekliniikka), niin hän halus mut mukaan sinne vastaanotolle, (...) jossa vielä selvis asioita mistä me ei oltu puhuttu. Mut hän oli todella häpeilemättä, kertoi ihan kaiken siinä vieressä itkien. Niin se oli aika (...) valtava luottamuksen osotus kyllä.

Siiri kokee, että voi puhua henkilökohtaisista asioistaan Marialle. Häneen on tehnyt suuren vaikutuksen se, että hänet on kohdattu ja nähty ihmisenä. Maria on pysähtynyt kuulemaan hänen tarinaansa ja nähnyt hänessä potentiaalia. Siiri on esimerkiksi käynyt pitkään töissä ja salannut päihteiden käyttönsä. Kun hän on joutunut jäämään pois työelämästä ja hänen sosiaalinen statuksensa on muuttunut, häneen on ruvettu suhtautumaan alentuvasti. Hän on kokenut, että kukaan ei nykyään odota häneltä yhtään mitään ja häntä kohdellaan kuin hän olisi vajaaälyinen. Tämä on tuntunut hänestä todella ikävältä. Kun hän on käynyt tapaamassa Mariaa, on hänelle tullut tunne, että on sittenkin arvokas ihminen addiktiosairaudestaan huolimatta.

Siiri: Muissa instansseissa... Tai ylipäätään tuolla missä tahansa mä liikunkin, mä käyn viranomaisissa niinkun asioimassa... Oon mä ihan missä tahansa, niin lähinnä se lähtökohta on niinku se, että hei olen Minna ja ymmärräthän puhetta ja nyt olisi tämmönen tilanne ja osaatko lukea ja niinkun...

Siiri: (...) Saanut mut itseni tuntemaan takaisin itseni niin kuin ihmiseksi. Et mä olen arvokas ihminen tälläsenään. Vaikka mulle on käynyt näin, mulla on addiktiosairaus, mä oon retkahtanut monta kertaa, niin mä oon silti ihminen.

Siiri ei ota Mariaan yhteyttä puhelimitse, ainoastaan vain joskus viesteillä. Maria uskookin, että Siiri odottaa yhteydenottoa enemmänkin hänen puoleltaan. Silloin kun hän ei ole kuullut Siiristä hetkeen, hän tietää, että hänellä ei mene hyvin. Maria arvelee Siirin kokevan jonkinlaista häpeää siitä, että hänen tilanteensa on mennyt huonompaan suuntaan. Siiri vastaa kuitenkin Marian yhteydenottoon. Maria toivoisi, ettei Siirin tarvitsisi kokea häpeää tilanteestaan tai yhteydenottoa niin vaikeaksi.

Maria: (...) Hän viestittää enemmän kuin soittaa, ja siltikin must tuntuu, et monesti hän odottaa et se yhteydenotto tulee multa. Et kun hänestä ei kuulu hän tietää, et silloin mä tiedän, et silloin hänellä on nyt vaikeempi vaihe. Mut hän ehkä odottaa silti... Hän kokee semmost häpeetä, et taas tää meni tähän että... Mut vastaa aina kyllä aina sitten kun mä... Mut ehkä hän ei ota niin aktiivisesti yhteyttä. Et mä oon se.

Siiri tietää, että hän voi milloin tahansa ottaa Mariaan yhteyttä, oli tilanne mikä tahansa. Hän kokee kuitenkin suuria vaikeuksia pyytää apua, vaikka luottaakin Mariaan. Hänellä on ollut lapsuudesta saakka kammo vastata ja soittaa puhelimella, joten mieluummin hän laittaaakin Marialle viestin.

Maria uskoo, että työntekijävaihtuvuudella on merkitystä asiakkaan elämänhallintaan. Asiakkaiden asiat ja tilanteet ovat hänen mukaansa niin suuria ja kipeitä, että niiden jatkuva uudelleen kertaaminen on asiakkaalle todella kuormittavaa. Siirillä oli ollut ”Tapaamispaikassa” aiemmin toinen työntekijä, joka oli vaihtunut Mariaan. Hän kokee, että vaihdoksella

ei sinänsä ollut vaikutusta hänen hyvinvointiinsa, jaksamiseen tai elämänhallintaan. Maria oli ollut hänelle tuttu jo aiemmin. Hän ei koe, että palvelun laatu olisi jotenkin muuttunut vaihdoksen myötä, tai että luottamussuhde olisi heikompi.

Siirillä on huono kokemus sosiaalityöntekijän vaihdoksesta. Hän on tavannut uuden sosiaalityöntekijänsä kerran, mutta Korona pandemian takia tulevat tapaamiset peruttiin, eikä uusia ole vieläkään järjestetty. Hän on yrittänyt saada yhteyttä työntekijään, mutta linja on aina varattu, eikä työntekijä soita takaisin. Hän kokee, että hänen olisi itse varmaan pitänyt olla vielä aktiivisempi asian suhteen.

Siiri: No ei ja sieltä ei oo kyllä otettu kyllä yhtään kertaa yhteyttä muhun. Et mä oon yrittänyt ottaa häneen yhteyttä ja hän on ollut puhelimessa, mut hän ei oo koskaan mulle soittanut takaisin. Et tota et se ei oo ehkä ihan mennyt niin kuin ois pitänyt. Mut mun ois pitänyt olla aktiivisempi ja muuta et...

Yhteenvetona voidaan todeta, että Marian ja Siirin välinen vuorovaikutus on tosiaan kunnioittavaa. Kumpikin heistä kokee tulleen kuulluksi ja ymmärretyksi tapaamisissa. Siiri kertoo, että hän on saanut Marialta tukea ja ymmärrystä ilman moralisointia. Maria on myötälänyt hänen kokemuksiaan ja antanut neuvoja. Vuorovaikutukseen perustuvan työn, kuten auttamistyön, ydin onkin juuri ihmisten välisessä kohtaamisessa. Hyvinvointipalveluiden tarkoituksena on tuottaa tai lisätä hyvää asiakkaiden elämässä. (Pohjola 2006, 42-43, 53.)

Myös Marian ja Siirin vuorovaikutussuhteen voidaan nähdä pitävän sisällään yhtäläisyyksiä Honkanen ym. (2018, 541) taulukon tulosten kanssa. Tulkitsisin heidän välisensä vuorovaikutusorientaation pitävän sisällään sekä huomioivaa että kohtaavaa. Siirillä on kokemus autetuksi ja kohdatuksi tulemisesta, häntä ja hänen toimijuuttaan on vahvistettu, jolloin myös hänen luottamuksensa palvelua kohtaan on vakiintunut.

Hyvä kohtaaminen edellyttää työntekijältä nöyryyttä ja rohkeutta sekä tietoisuutta jokaisen ihmisen yhtäläisestä arvosta ja heidän arvokkaasta persoonallisesta elämästään. Siiri kokee, että Maria on kohdannut hänet ihmisenä, eikä päihdeongelmansa takia vajaaälyisenä, niin kuin hänelle on tapahtunut muissa instansseissa. Myös Virokannaksen (2017a, 281) tutkimuksessa naisilla oli kokemus siitä, että heidät kategorisoidaan palvelujärjestelmässä huumaiden käyttäjiksi, jolloin heidän ihmisarvonsa ja oikeus saada palveluja on muita alempi. Maria on nähnyt hänessä myös potentiaalia, mikä on tuntunut Siiristä hyvältä.

4.1.3 Jaakko ja Henkka: ”Toi ihminen piti taas sanansa”

Henkalla ei ollut mitään erityisiä odotuksia, kun hän aloitti palvelussa, sillä hän ei aiemmin ole ollut tällaisessa toiminnassa. He ovat alusta saakka Jaakon kanssa tavanneet toisiaan kerran viikossa. Hän on kokenut tapaamisista olleen hänelle suuri apu, eikä hän ole halunnut harventaa niitä.

Henkka: (...) Mulle tuli tällänen paketti räätälöitiin, et me on kerran viikos nähty. (...) Niit voi harventaa, mut mä oon tykänny kerran viikkoon nähä. Että siit on mulle tosi iso apu ollu. Et enhän mä näkiskään Jaakkoa niin usein jos mä kokisin sen turhaks niinku joo.

Luottamussuhde on Jaakon mielestä vahvistunut. Jaakko kokee, että ensimmäiset merkit siitä, että Henkka oli sitoutunut työskentelyyn, näkyivät siinä, että hän tuli tapaamisiin aina paikalle. Ajan kuluessa Henkan luotettava toiminta on laajentunut myös yhteistyösuhteen ulkopuolelle. Tämä näkyy siinä, että hän hoitaa muun muassa sovitut virastoasiat ja korvaushoidon oma-aloitteisesti.

Jaakko: (...) Ja se oli varmaan ensimmäinen mihin tuli luottamus et okei varmaan hän ens kerrallakin tulee tai on paikalla, kun mä menen. Ja sit alko tulee tälläsii erilaisii, et kun hän sanoo et okei hän menee sossuun ja nyt saatiin se korvaushoito pyörimään ja hän menee kilinikalle. No perkele, hän on käynyt siellä ja hän on laittanut tän ja sit siihen matkan varrel on tullu paljon lisää asioita ja...

Henkan mielestä luottamus heidän välillään on kasvanut ja hän uskoo myös Jaakon kokevan niin. Hän luulee sen johtuvan siitä, että he ovat toisilleen rehellisiä ja puhuvat asioista suoraan. Hän on huomannut, että Jaakko pitää lupauksensa, mikä on kasvattanut luottamusta häntä kohtaan.

Jaakko uskoo, että Henkka pystyy puhumaan tapaamisissa henkilökohtaisista asioistaan, mutta jää vielä paljon asioita, mitä ei ehkä koskaan nosteta esiin. Hänen mielestään heidän työskentelynsä ydin on siinä, että pohditaan ihmisen toiminnan taustalla olevia kipeitä asioita.

Jaakko: (...) Kaikillahan meillä on iso pata ja sit siellä kelluu vielä yhdestä viiteen tosi isoo kimpaletta, joita ei ehkä koskaan nosteta pintaan tai ehkä vaan kerran elämässä yhden ihmisen kanssa. Ja sit pienempiä klimppejä ja muita ja kyl hän niinkun mun mielest se on sitä meidän työskentelyn ydintä, että pohditaan niitä es mis kohti ollaan rikkinäisiä ja pieniä ja mitä pelkoo ja pettymystä se joku räyhäkäs käyttäytyminen nyt tässä ja tässä ja vartijoille homotteleminen ja huutaminen. Et mitä siel on taustalla, niin nehän on kipeitä juttuja.. Mut eihän me tietenkään siel padan pohjalla olla, eikä kenenkään kanssa ehkä koskaan ollakkaan.

Henkka kokee, että pystyy olemaan Jaakolle rehellinen ja puhumaan myös henkilökohtaisista asioista. Tapaamisten sisältö rakentuu Jaakon mukaan usein paikan päällä. Hän kokee, että Henkalla on usein tarve käsitellä samaa aihetta useammalla kerralla jossain tietyssä tunnetilassa. Tällöin Jaakko yrittää saada asian ytimeistä kiinni ja tuoda keskusteluun jonkun johtopäätöksen tai kysymyksen ja samalla avartaa keskustelua.

Jaakko: (...) Monesti näkee et on niinkun saman tyyppiset aiheet tai jopa sama aihe mihin täytyy palata tietyllä samalla tunnetilalla kerta toisensa jälkeen. Mä koitan päästä niistä kiinni sitten. Ja se toki lähtee hänen tuottamastaan, mut sit jos mul tulee joku johtopäätös tai kysymys siitä, niin mä heitän sen ja ehkä käsittelee niinkun samaa teemaa mutta sit mennään vähän toisella tavalla siihen.

Henkan mukaan tapaamiset etenevät niin, että kun pakolliset virastoasiat on hoidettu, Jaakko yleensä kysyy häneltä, onko hänellä jotain mielen päällä. Henkan mielestä he voivat keskustella mistä vain asioista. Hän kokee, että ensimmäistä kertaa hänellä on elämässään joku ihminen, jolle hän voi vaikka soittaa, jos tulee kysyttävää tai ongelmia elämässä. Hän kokee, että Jaakolta voi kysyä neuvoa mistä tahansa asiasta.

Henkka: (...) Se on itseasiassa, sanotaan ensimmäistä kertaa mun elämäs ollu silleen, et on joku ihminen, mä voin vaik soittaa sille, jos mul tulee jotain kysyttävää, joku ongelma liittyen sitten mihin vaan elämäs... On se asumiseen tai johonkin muuhun, niin Jaakolta voi oikeestaan mist vaan, mä voin mist tahansa kysyy neuvoa siltä.

Henkka on selkeästi asettanut itselleen tavoitteeksi elämänmuutoksen, jota Jaakko on rinnalla tukemassa. Jaakko on huomannut, että Henkka on jo pitkän aikaa ollut kiinnittynyt tähän muutokseen. Hän toivoo, että Henkka näkisi muutoksen kuten hänkin, elämänmittaisena prosessina, ja että hän osaisi löytää matkansa varrelta tukea ja tukihenkilöitä.

Jaakko: No Henkka on mun mielest tällä hetkellä ja aika pitkäjänteisesti ollu jo kiinnittynyt elämänmuutokseen. Mä toivon et siit tulee hänelle niinkun ittelkin niinkun elämän ikäinen prosessi. Hän kaivaa sieltä matkansa varrelta eri paikoista niitä tukia ja tukihenkilöitä ja rakennusaineita, niin kuin minäkin.

Jaakko uskoo, että työntekijöiden vaihtuvuudella ja oman tarinan kertomisella uudelleen on merkitystä asiakkaiden hyvinvointiin. Jaakon mielestä olisi kohtuullista, ettei asiakkaiden tarvitsisi kerrata raskaita elämäntapahtumiaan vaan ne voitaisiin tuoda ilmi asiakirjoissa. Hän ei myöskään itse kirjaa tapaamisista muuta kuin sisällön yleisluontoisesti. Hän ei koskaan tuo kirjauksissa esiin yksityiskohtaisesti asioita, joista on keskustellut asiakkaiden kanssa.

Jaakko: (...) Sitten sä meet työkkäriin ja sun pitää kertoa tää ja sit sä pääset johonkin pajalle ja sun pitää kertoa elämäs ehkä kipein juttu uudelleen ja uudelleen ja uudelleen. Niin mä oon sanonu, et kyllä nyt kevyemmälläkin suostumuksella tää siirto pitäis voida tapahtuu ihmisen mukana. (...) Miks ei oleelliset tiedot kulkis mukana. Et ne kyl rikkoo ihmistä tosi paljon. Mutta toki, sit omas työskentelys on sit paljon semmosta mitä mä en edes kirjaa tonne. Muuta kuin yleisesti et sisällöllisesti käsiteltiin tän tyyppisiä asioita itsetuntoon ja häpeään liittyviä, mut et mikä sen itsetunnon on vieny ja mitkä on niitä häpeen ydin kokemuksia, niin en mä niitä laita koskaan tonne muitten luettavaks.

Henkalla on useita kokemuksia työntekijävaihtuvuudesta. Henkka kokee, että hänellä on ollut usein suojamuuri ympärillään, kun hän on mennyt tapaamaan uutta työntekijää, koska hänen on ollut vaikea luottaa uusiin ihmisiin. Enää tilanteet eivät ole niin vaikeita, koska hän ymmärtää, etteivät työntekijät halua hänelle pahaa. Erityisesti hän arvostaa oman kokemuksen omaavia työntekijöitä. Hän kokee, että hänen on helpompi luottaa heihin kuin ”kirjasta oppineeseen” työntekijään, koska he ”puhuvat samaa kieltä”.

Henkka: Mä oon ollu kans sellanen, et mul on monesti ollu sellanen vähän niinkun suojamuuri, niinkun suojaus, kun mä oon mennyt näkee uutta jotain tälläst just näit polin työntekijöitä. Että mul oli aluks tosi vaikee luottaa näin niin... Mutta nykyään tänä päivänä se on niin, kun mä tiedostan sen, et ei ne halua mulle pahaa, ne halua varmasti mulle hyvää siellä vaan. Kyl ne on ammattihmisii ne tietää mist ne puhuu. (...) Ja sit on tullu alalle näitä, et on omaa kokemusta paljon eri saroilta, niin se on ihan mahtavaa mun mielestä. Et kyl siin jotenkin heti puhutaan sitä samaa kieltä

Hänen kokemuksensa mukaan tapaamispaikalla, on todella suuri merkitys, oli työntekijällä oma kokemus tai ei. Hänen mielestään tapaamiset olisi hyvä järjestää toimiston ulkopuolella, sillä silloin tilanne on enemmän tasavertainen ja työntekijälle on helpompi puhua. Valtaasetelmaa korostaa myös työntekijän työvaatetus. Esimerkiksi ulkona tapahtuvassa tapaamisessa kumpikin osapuoli on arkivaatteissa, mikä vähentää tapaamisen virallisuutta. Hän uskoo, että pelkästään sillä, että tapaamisia järjestettäisiin muualla kuin toimistotiloissa, saataisiin tuloksellisempaa työskentelyä. Hän kuitenkin korostaa, että ilman luottamuksellista yhteistyösuhdetta, ei voi olla luottamuksellisia keskusteluita.

Henkka: (...) Siinä se onkin joo, et se on jotenkin niin eri se tilanne sit, se konsepti siinä. Niin se on helpompi siinä jutella ihmiselle sillon kun me ollaan ihan.. Molemmat on ihan normi vaatteissa ulkoiluvaatteissa. Et siin ei ajattele sit sillei niin koko ajan, et tekee työtä tää toinen. Et jotenkin se tulee rennommin sitten ja ei oo niin saatanan virallista sen osalta.

Henkka: Kyl mun mielest se (tapaamiset toimiston ulkopuolella) on paljon parempi. Mä uskon, et siin vois saada jo pelkästään sillä parempia tuloksia ihmisten kanssa. Et pystys ehkä enemmän ihmiset puhuu asioistaan. Mut ilman

muuta se tarvii luottamusta, ennen kun täysin rupee avautuu, et sehän on totta kans.

Yhteenvetona voidaan todeta, että Henkan ja Jaakon yhteistyösuhteesta oli löydettävissä Honkasen ym. (2018, 541) taulukon mukaiset tulokset. Kohtaavan vuorovaikutuksen avulla Jaakko ja Henkka ovat rakentaneet vastavuoroisen suhteen, jossa kumpikin osapuoli on aktiivisia. Tällainen suhde on selvästi Henkkaa voimaannuttava.

Henkka on huomannut, että Jaakko on sanansa mittainen mies. Tämä on tehnyt häneen selkeästi vaikutuksen ja hän kertookin tämän vahvistaneen heidän luottamussuhdettaan. Jaakon mukaan he pohtivat tapaamisissa ihmisen toiminnan taustalla olevia kipeitä asioita. Kummankin mielestä he voivat olla toisilleen rehellisiä ja puhua asioista suoraan. Toiseen ihmiseen luottamalla, uskoudumme hänelle ja päästämme hänet lähelle itseämme ja meille tärkeimpiä asioita (Kotkavirta 2000, 10).

Henkka arvosti erityisesti oman kokemuksen omaavia työntekijöitä. Hän koki, että hänen on helpompi luottaa heihin, koska he puhuivat ”samaa kieltä”. Polcinin, Mulianin ja Jonesin (2012) tutkimuksessa todettiin, että päihteitä käyttävät asiakkaat ottivat vastaan konfrontaatiota, joka koski päihteiden käyttöön liittyviä mahdollisia haittoja mieluummin sellaiselta henkilöltä, jolla oli taustalla oma päihdekokemus. Koska tällöin heidän ei tarvinnut tuntea häpeän tai leimautumisen tunteita, koska vuorovaikutuksen toisella osapuolella oli vastaavanlaisia elämäkokemuksia kuin heillä.

Jaakko kertoo, että Henkalla on usein tarve puhua samasta asiasta useamman kerran jossain tietyissä tunnetilassa. Tällöin Jaakko yrittää saada asian ytimestä kiinni ja avartaa keskustelua. Ei riitä, että työntekijä antaa asiakkaalle tilan tunteidensa ilmaisuun ja niiden käsittelyyn, vaan työntekijän täytyy myös itse olla tilanteessa läsnä tunneulottuvuudella. Jaakon voidaan nähdä onnistuneen tässä hallitussa emotionaalisessa osallistumisessa, sillä se on yhteydessä siihen, miten asiakas työntekijänsä kokee, onko tilanteessa asiakas ja viranomainen vai ihminen ihmiselle. (Laitinen & Kemppainen 2010, 160.)

4.2 Mitä on hyvä kohtaaminen?

Tutkimukseni toinen tutkimuskysymys oli ”mitä on hyvä kohtaaminen?”. Seuraavaksi esittelen sitä koskevat tulokset haastattelupareittain.

4.2.1 Laura ja Elli: ”Ihminen ihmiselle”

Työntekijä Laura nosti puheessaan esiin toivon siitä, että Elli onnistuisi omissa tavoitteissaan ja mikäli retkahdus tulisi, niin se ei kestäisi pitkään. Lauran kertoessa heidän yhteistyösuhteestaan, nousi sieltä vahvasti esiin välittäminen. Laura näki heidät yhteistyösuhteessa tasa-vertaisina, ihminen ihmiselle, jolloin asioista pystyi keskustelemaan suoraan. Tämä tulee esiin myös siinä, että hän oli kiinnostunut Ellistä ihmisenä, eikä pelkkänä palvelun kohteena, jolloin hän oli päässyt tutustumaan Ellin persoonaan.

Laura: (...) ainahan on se et tietyllä tavalla et toivoo hänen kannaltaan et nytte tavallaan hän pystyis lähtee.. Et hänellä on aina ollu toive siitä, et pystyy kuntoutuu ja pääsee hoidon piiriin ja saa elämälle merkitystä. Tai sanotaan et toiveikas, kuitenkin joka ikinen kerta et niinkun jos tää nyt niinkun onnistuis. Et enemmän se on sitä toiveikkuutta joo.

Elli on tullut palveluun ohjattuna, mutta ei ole silloin itse kokenut tarvitsevansa apua. Hän on ollut palvelussa nyt useampia vuosia hän tyytyväinen siihen.

Elli: No sillon mä oon ollut vähän silleen et haistakaa paska, et mua ei kiinnostaa, mä en tällästä tarvitse, et tää on niille, joilla on ongelma...
Elli: Sit sen jälkeen mä oon sit niinkun ite tullu aina tänne (Tapaamispaikkaan) tänne ja sit Lauraa tavannu ihan niinkun omasta tahdosta.

Laura arvostaa Ellissä etenkin hänen herkkyyttänsä. Laura nostaa esiin myös Ellin henkisen vahvuuden, ettei hän pitkästä päihteidenkäytön historiastaan huolimatta ole koskaan vajonut toivottomuuteen. Elli arvostaa Laurassa erityisesti hänen rentoa luonnettaan ja sitä, että asioista voi puhua niin kuin ne ovat, eikä niitä tarvitse kaunistella. Hän kokee, että tähän palveluun on erilaista tulla verrattuna sosiaalityöntekijän tapaamiseen, jonka vuorovaikutus Elliä kohtaan voidaan tulkita syyllistäväksi. Elli käyttää termiä ”virkamiesmäinen” synonyymina kontrolloivalle, tylylle kohtaamiselle.

Elli: No esimerkiks tää mun uus sosiaalityöntekijä, kun mä pyysin siltä maksusitoomusta tohon bussilippuun ja sillon oli just tää Korona aika, niin ja sit mä en ollut kuullut siitä pariin kuukauteen, niin sit mä kysyin sitä lippua, niin sit se sano, että ethän sa tarvitse sitä nyt mihinkään, kun on Korona aika. Ja sitten se kysy et mitä mä oon tehnyt, sillon tais olla maaliskuu, kun mä otin yhteyttä,

ja sitten se kysy et oonko mä sit tehnyt tammikuun jälkeen mitään? Oonko mä kertaakaan edes noussut sängystä.

Lauran ei ole helppo luottaa uusiin ihmisiin, mutta hän kokee luottamuksen olevan vahvaa, sen jälkeen, kun se on syntynyt. Lauran mielestä luottamus tarkoittaa avoimuutta ja rehellisyyttä sekä empaattista ja tasa-arvoista keskustelua. Luottamukseen kuuluu hänen mielestään myös se, että pystyy luottamaan toiseen ihmiseen, jakamaan omaa elämää vastavuoroisesti toisen kanssa. Laura uskoo, että mikäli hän ei luottaisi Elliin ei hän kannustaisi tai välttämättä edes tapaisi häntä. Hän luulee, että Elli pystyy luottamaan myös häneen, sillä Elli ei luultavasti tulisi muuten tapaamisiin.

Laura: Se (luottamus) näkyy niin, että tavallaan jos mä en luottais niin mä en lähtis tsemppaamaan en kannustamaa, en mahdollisesti edes tapais tätä asiakasta niinkun ollenkaan. Et kaikkihan perustuu vuorovaikutus siihen, et sä luotat toiseen ihmiseen. Ja kylhän asiakas on hirveen niinkun hänkin tosi aistiherkkä. Et tavallaan erotetaan ne jyvät akanoista. Jos hän aistii sen, et työnteekijä ei luota häneen, et luottamuskin on hirveen laaja käsite, mut mä uskon et hän ei tulis tapaamisiin.

Lauran luottamus Elliin ei murene, vaikka asiat eivät menisikään suunnitelmien mukaan. Elli nähdään luotettavana yhteistyökumppanina. Laura uskoo, että Elli ajattelee siinä hetkessä juuri niin kuin sanoo. Lauran mielestä haittoja vähentävän työn luonteeseen kuuluu se, että asiakkaan elämäntilanne huononee välillä, mutta sitten aloitetaan aina uudelleen.

Laura: (...) Elämäntilanne huononee ynnä muuta. Et sekin vaatii sen tietynlaisen suuren ymmärryksen. Että jos ihminen on tässä, hän on sillä hetkellä tavallaan rehellinen, avoin ja haluis toimii näin. Mut tavallaan ne kaikki ympäristötekijät ja se elämäntilanne ehkä tekee sen, et hän ei pysty toteuttamaan niitä asioita mitä hän haluis. Ja mun mielestä se ei oo millään tavalla, et ihminen menettäis sitä luottamustaan, jos ajatellaan haittoja vähentävin elementein. Tai just se, et jos sä teet haittoja vähentävää työtä, niin ne kuuluu siihen asiaan. Et mä en ainakaan ikinä koe jotain et luottamus ois nyt mennyt, jos asiat ei meekkään suunnitellusti, vaan se on vaan se et sit alotetaan uudelleen ja askel taakse ja kolme eteen.

Luotettava ihminen on Ellin mielestä sellainen, joka ei kerro asioita eteenpäin tai käytä niitä hyväksi riitatilanteissa. Elli kokee voivansa luottaa Lauraan. Hänen on yleensäkin helppo luottaa ihmisiin, joskus hän luottaa jopa liian helposti, jolloin luottamus on tullut petetyksi.

Elli: No ainakaan tos käyttömaailmasta ei oo sellasii hyviä kokemuksia mut niin.. Yleensä mä kyl luotan ihmisiin vähän liiankin helposti, ainakin tos käyttömaailmassa että... Sit ku tosissaan yli kymmenen vuotta käyttänyt, niin ei hirveesti tota muuta maailmaa, niin silleen siit on kokemuksia vähältä ajalta.

Toisen tietämyksen, osaamisen ja kokemuksen arvostaminen ja kunnioittaminen nousi esiin niin Lauran kuin Ellinkin puheessa. Laura koki, että kun vuorovaikutussuhde on riittävän syvä, pystyvät he olemaan turvallisesti myös erimieltä asioista. Tämä mahdollistaa sen, että asioista voi puhua suoraan ja myös vastuuttamaan toista. Yhdessä toimimalla Ellille tarjotaan uusia toimintamalleja selvitä tilanteista. Loppujen lopuksi vastuu toiminnasta on kuitenkin Ellillä itsellään, Laura kertoo oman näkemyksensä, mutta antaa Ellille tilaa prosessoida sitä itsekseen.

Laura: Tota yleensä mä en lähde ikinä siihen juupas eipäs, vaan se, että monta kertaa asiakas sitten prosessoi sitä omassa mielessään. Ja useinhan se on niitä samojen asioiden niinkun tavallaan mistä me ollaan eri mieltä. Mut ainakin mitä mä oon hänen kohdallaan kattonut et aina jää pieni sellannen niinkun orastava asia itämään hänen mielessään. Et se on niinkun tavallaan se prosessi. Et ei me voida lähtee siit, et nyt teet näin, vaan me annetaan tavallaan niitä myös rajaamisen kautta välineitä et miten täs tilantees voi toimii jopa toisin. Ja keinoja.

Elli ei muistanut, että he olisivat olleet jostain asiasta eri mieltä, mutta koki, että vuorovaikutussuhde on sellainen, että siinä voisi olla eri mieltä. Elli on tapaamisten jälkeen tyytyväinen, koska on saanut konkreettista apua omiin asioihinsa. Lauralla on paljon tietoa eri palveluista ja ideoita mihin Elli voisi mennä.

Tiivistetysti voidaan todeta, että Lauran ja Ellin kertomuksessa hyvän kohtaamisen voidaan nähdä rakentuvan toista ihmistä arvostavalle asenteelle. Merja Laitinen ja Tarja Kemppainen (2010, 155, 161) ovatkin todenneet, että kohtaaminen asiakkaan kanssa on arvokasta silloin, kun hänet nähdään tavallisena ihmisenä, joka vain sattuu elämäntilanteensa takia tarvitsemaan tukea. Kun asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus ei perustu auttaja-autettava asetelmaan vaan ihminen ihmiselle- suhteeseen, silloin asiakas nähdään oman elämänsä asiiantuntijana, eikä pelkkänä palveluiden kohteena. (Pohjola 2006, 50.)

Lauran puheessa näkyi myös Ellistä välittäminen, toivo siitä, että Elli onnistuisi tavoitteissaan. Anneli Pohjolan (2006, 52) mukaan välittäminen onkin perusedellytys koko auttamistyölle. Ellin kokemus sosiaalityöntekijänsä suhtautumisesta bussilipun saamiseen kertoo Pohjolan (2006, 50) mukaan siitä, että asiakasta pidetään erilaisena, toiseen ihmistyyppiin kuuluvana, jolloin hänen toimintaansa tulee epäillä. Luottamuksen syntyminen on mahdollista tällaisessa suhteessa. (Hänninen & Poikela 2016, 159, Kananoja 2007, 109)

Ellin ja Lauran yhteistyösuhde ei lähtenyt aluksi käyntiin. Elli koki, että hän tuli tapaamisiin tuolloin pakotettuna, eikä hän itse kokenut tarvitsevansa apua. Myöhemmin hän itse koki haluavansa muutosta elämäntilanteeseensa ja oli valmis ottamaan apua vastaan. Onkin todettu, että sillä, millä tavalla asiakas palveluun tulee, on suuri merkitys luottamuksellisen suhteen saavuttamisessa. (Laitinen & Kemppainen 2010, 171.)

4.2.2 Maria ja Siiri: ”Luotettava aikuinen”

Työntekijä Marian mielestä Siirin kanssa on helppo ja kiva olla, koska hän on avoin ja rehellinen. Kohtaamiset ovat hänen mielestään helppoja ja luontevia, vaikka Siiri onkin heidän tapaamisissaan välillä hyvinkin päihtynyt. Siirin rankka elämäntilanne kosketti Mariaa, ja hänen puheestaan nousi esiin välittäminen ja empatia Siiriä kohtaan.

Maria: No vaihtelevat fiilikset, et joskus vähän raskaskin olo. Et hänellä on ollut aika rankka tää tie, niinkun monella päihteitä käyttävällä on. Ja koska hän on aika avoin ja kertoo aika syvältäkin asioita, niin välil on vähän raskas olo tapaamisten jälkeen. Mutta tota pääosin tosi hyvä fiilis, koska hän on aina niin vilpittömän iloinen ja kiitollinen siitä ajasta, jonka on saanut täällä olla.

Eniten hän arvostaa Siirissä tämän avoimuutta ja vilpittömyyttä. Marialla on tunne, että Siiri luottaa häneen todella paljon. Työskentelyä hankaloittaa välillä Siirin päihtymystila, jolloin keskustelu ei pääse etenemään.

Maria: No just se et hän saattaa olla ajoittain (...) siinä määrin päihtynyt, et se on vähän haastavaa se keskustelun eteneminen tai ylipäänsä mihinkään lopputulokseen missään asiassa pääseminen.

Siiri on tullut ohjattuna palveluun, kun hän on tarvinnut apua ja tukea kokonaisvaltaisesti elämäntilanteensa hallintaan. Hän on kokenut olevansa erittäin tyytyväinen saamaansa palveluun, ja hän on tuntenut olonsa tervetulleeksi.

Siiri: No tietenkin sellast ihan niinkun keskusteluapua... Apua sosiaaliasioiden hoitamiseen ja tietenkin siihen, et miten mä voisin edetä mun elämässä. Miten mä voisin lopettaa päihteiden käytön, miten mä voisin vähentää sitä, miten mä voisin päästä hoitoon. Et ihan niinkun kautta linjan tavallaan. Mun elämä oli aika sekasin.

Siiri on kokenut saaneensa palvelusta paljon apua. Hän on myös huomannut, että kun hän lopetti palvelussa käymisen, menivät hänen asiansa huonompaan suuntaan. Hän on kokenut hänen ja Marian välisen vuorovaikutuksen lämpimäksi, ja he ovat tulleet hyvin toimeen kes-

kenään. Maria on osannut rauhoittaa häntä ja vastata hänen tarpeisiinsa (perustarpeiden tyydytys). Siirin mielestä Maria sopii ihmissuhdetyöhön. Siiri on mielestään saanut tapaamisista niitä asioita, mitä on tarvinnutkin. Maria on osannut olla kannustava ja vahvistanut hänen itsetuntoaan.

Siiri: Mul on erittäin hyvä fiilis, ja se varmasti johtuu siitä, että mä koen, että mä oon saanut sen mitä mä oon niinkun kaivannukkin. Ja et on se sit keskustelua tai on se sit jotain muuta. Mut jotenkin mulle tulee semmonen (...) hyvä huojentunut olo. Ja et asiat järjestyy, ei oo mitään hätää ja et hyvä tsemppi... Susta on vaikka mihin ja et sä oot mahtava tyyppi ja mieti näit positiivisia asioita, ja sussa on paljon annettavaa ja et kaiken kaikkiaan siit jää hirveen hyvä fiilis.

Hän arvostaa Mariassa erityisesti sitä, että hän tulee kuulluksi juuri sellaisena kuin on. Maria ymmärtää Siiriä ja sanoittaa hänelle hänen tilannettaan tarjoten vaihtoehtoisia tapoja toimia.

Siiri: No mä arvostan sitä et Maria kuuntelee mua ja hän niinkun ymmärtää. Et hän yrittää ymmärtää. Hän tavallaan tuo ilmi sen, et okei mä ymmärrän sun tilanteen, mut ootsä miettinyt ehkä asiaa tällä tavalla. Tai voisko tän asian hoitaa ehkä toisella tavalla. Tai et jotenkin hän tarjoaa vaihtoehtoja. Mut ennen kaikkea se, et mä tuun kuunnelluksi sellasena kun mä oon.

Välillä Marian energisyys on liian voimakasta Siirin vireystilaan nähden. Siiri ei kuitenkaan pidä sitä huonona asiana ja kokee, että Marian on alkanut tuntea häntä pikkuhiljaa paremmin ja tietää milloin asiaa on liikaa ja antaa hänelle tilaa.

Siiri: Hän (Maria) on hirveen energinen ja semmonen et nyt hoidetaan tää ja nyt hoidetaan tää ja nyt tää ja nyt tää. Ja sit se, että hän ei välttämättä ota huomioon, et okei mä en välttämättä oo hirveen innostunut tai mä oon ehkä vähän huono vointinen. (...) Tai et mä en jaksa niin paljoa ohjelmaa, kun hän ehdottaa. Että hänellä on hirveen paljon kaikkee (...) osallistu tähän ja tohon ja tähän ja tohon ja et tota se on sellast aika ylitsepursuavaa tavallaan se... (...) Mä otan sen niinkun hyvántahtosena asiana, et en niinkun ollenkaan huonona.

Siiri: (...) Myös sen, että kun mul on se hirvee tarve niinku miellyttää ja olla mieliks ja aina niinku mä en osaa sanoo ei ja muuta niin hän mun puolesta jo vähän sanoo niinkun et, Siiri, sä voit sanoo ei. Antaa tilaa kuitenkin.

Marian on helppo luottaa uusiin ihmisiin ja jakaa henkilökohtaisia asioita myös tuntemattomien ihmisten kanssa. Maria on huomannut, että kun hän kertoo asiakkaalleen jotain itseltään, muuttaa se asetelman tasavertaisemmaksi ja luottamuksellisemmaksi.

Maria: Mä oon tosi avoin ite, mä puhun tosi paljon. Aika paljon ja aika helposti niinkun tuntemattomammallekin ihmiselle mun tavallaan henkilökohtaisista asioista. Mä oon aina ollut sellanen. Mut mä oon huomannut et täs työssä

se on tosi hyvä et se todella nopeesti muuttaa sen speksin siitä asiakas työntekijä asetelmasta kun.. Eikä tarvii välttämättä antaa hirveen paljoo sielt itestä ulos, mut se riittää et antaa vähän niin se tuo erilaisen näkökulman.

Maria luottaa Siiriin. Hän kokee, että kaikkien asiakkaiden kanssa päihteet tuovat omat haasteensa työhön. Kuten tuleeko asiakas paikalle, kun on sovittu tai muistaako hän soittaa ja varata itsenäisesti ajan virastoon tai muuhun vastaavaan. Maria kokee, että luottamus Siiriin on kasvanut yhteistyöprosessin aikana. Siirin joskus jopa rajaton avoimuus on helpottanut tutustumista ja luottamussuhteen syntymistä.

Maria: (...) Kyllä mä häneen luotan. Mutta tietysti kun on kuviossa päihteet niin... Niin just se et voiko aina nyt ihan luottaa, et hän sit just tulee kun on sovittu. Et nää on sellasii asioita mihin (...) Tai että jos on sovittu, hän on päättänyt, et hän soittaa nyt huomenna vaikka ja haluaa varata ajan johonkin, niin et soittaako hän sit. Et tälläsii asioita. Ne on haastavia kaikkien meidän asiakkaiden kohdalla, ei erityisesti hänen vaan.

Siirin on yleensä vaikea luottaa ihmisiin. Hän on aiemmin ollut luottavainen, mutta vuosikymmenet päihdemaailmassa ja useita kertoja petetyksi tuleminen on tehnyt hänestä kyynisen ja varautuneen uusia ihmisiä kohtaan. Siirin mukaan luottamus tarkoittaa sitä, että ei tarvitse pelätä toisen käyttävän hänen kertomiaan asioita häntä vastaan tai kertovan hänestä valheita.

Siiri: (...) Mun ei tarvii niinkun ensinkään pelätä sitä, että et niitä asioita mitä mä kerron, käytetä mua vastaan. Mun niinkun luottamusta käytetään jollain muulla tavalla mua vastaan. (...) Tai että jollain tavalla niinkun, musta juurutaan, musta puhutaan paha mun selän takana. Musta puhutaan valheita.

Siiri kokee, että hän voi luottaa Mariaan. Luottamus tulee esiin siinä, että hän voi puhua Marialle mistä tahansa asiasta. Siirin mielestä Marian avulla on ollut helppo löytää luottamuksellisuutta ja uskoa, että maailmassa on myös hyviä ihmisiä, joihin voi luottaa. Hänellä ei ole juurikaan ollut elämässään luotettavia aikuisia. Hän kokee, että heidän yhteistyösuhteensa kautta Mariasta on tullut tällainen luotettava aikuinen. Elämä päihdemaailmassa on kasvattanut hänelle myös auktoriteettivastaisuuden. Hän kokee, että hänen on vaikea ottaa ohjeita vastaan, koska uskoo tietävänsä asiat paremmin kuin muut.

Siiri: (...) Mul on ollu mun elämässä hirveen vähän sellasia niin sanottuja luotettavia aikuisia. Ja nyt en ehkä viittaa ikään, me ollaan Marian kanssa ehkä saman ikäsi suurinpiirtein. Mutta mä niinkun koen, että Maria on mulle niinkun aikuinen ja... Mulla ei oo ollu sellasia ihmisiä. Ja mä osaan kyllä arvostaa sitä erittäin paljon, et on joku joka kuuntelee, joka välittää, joka on kiinnostunut, joka ottaa yhteyttä, joka ei moralisoi ja niinkun miettii aina niitä niinkun positiivisia asioita. Ja niinkun just sitä, et asiat hoituu ja ei tässä mitään ja

niinkun... Me saadaan asiat hoidettua ja yhdessä hoidetaan asiat ja sä et oo yksin ja...

Siiri: Mul ei oo oikeestaan ollu ketään, koskaan kehen mä oon voinu luottaa. Ja mun niinkun luottamus on petetty hyvin monta kertaa. Ja myös semmosissa tilanteissa, missä mä oon kuvitellu ja mulle on sanottu, et muhun voi luottaa. Niin mun luottamus on petetty. Eli tota se luottamuksen saaminen on niinkun... Se voi olla vaikeeta.

Marian näkemyksen mukaan haittoja vähentävässä työssä myötäillään melko pitkälle asiakkaan mielipidettä. Mikäli hän on Siirin kanssa eri mieltä ei hän tuo sitä kovinkaan vahvasti esiin. Tilanteissa, joissa hän on ollut Siirin kanssa eri mieltä, ja hän on varovasti tuonut omaa näkökulmaansa esiin, on Siiri lopulta ollutkin samaa mieltä hänen kanssaan.

Siiri ei muista, että he olisivat olleet Marian kanssa asioista eri mieltä monestakaan asiasta. Hän tunnistaa itsensä luonteeltaan mukautuvaksi ja miellyttämisenhaluiseksi ja sen takia hänen on usein vaikea tuoda eriäviä mielipiteitä esiin. Hän kertoo luottavansa Marian ammatitaitoon, ja ymmärtää hänen näkökulmansa asioihin, vaikka olisikin itse asiasta toista mieltä. Siiri kuitenkin uskoo, että mikäli he olisivat Marian kanssa eri mieltä, osaisi Maria selittää hänelle miksi hän on sitä mieltä ja mitä vaikutuksia Siirille toisella tavalla toiminen voi aiheuttaa. Tällöin eri mieltä oleminen on Siirin mielestä turvallista.

Tiivistetysti voidaan todeta, että silloin kun ihminen tarvitsee sosiaalihuollon palveluita, on hän usein haavoittuvammassa tilanteessa kuin normaalisti (ETENE 2011, 24). Marian ja Siirin kertomuksissa hyvä kohtaaminen liittyykin tulkintani mukaan pitkälti Siirin turvallisuuden tunteen vahvistamiseen. Siirin puheessa nousi useasti esiin se, että Maria osaa rauhoittaa häntä ja vastata hänen tarpeisiinsa. Anneli Pohjolan (2006, 42-43, 46, 59-60) mukaan auttamistyön tavoitteena onkin haasteita kohdanneen ihmisen kuunteleminen, hoitaminen, ymmärtäminen ja tukeminen. Usein asiakasta auttaa jo se, että joku pysähtyy kuuntelemaan hänen hätäänsä. Siirille on ollut tärkeää, että Maria on ollut kannustava ja vahvistanut hänen itsetuntoaan. Mattilan (2011, 19) mukaan kohtaaminen vaikuttaakin meidän omanarvontunteeseemme. Kun kohtaaminen on hyvää, näkyy siinä muun muassa toisen ihmisen hyväksyminen, arvostus, toivo ja luottamus.

Marian on helppo luottaa uusiin ihmisiin, Siirin luottamus on taas petetty monta kertaa, minkä vuoksi hänen on vaikea enää luottaa ihmisiin. Kumpikin heistä kokee voivansa luottaa

toisiinsa. Jotta vuorovaikutussuhde voisi olla luottamuksellinen, tulee osapuolten luottaa siihen, että toinen tarkoittaa hyvää ja pyrkii ratkaisuihin, jotka ovat toisen edun mukaisia (Särkelä 2001, 35, Banks 2006, 17). Asiakastyössä luottamuksellisen suhteen saavuttaminen kerroinkin onnistuneesta työstä, se on toki myös edellytys sille, että asiakkaan kanssa sovitut tavoitteet voidaan saavuttaa (Särkelä 2001, 34).

Siirillä ei ole ollut aiemmin elämässään montaakaan luotettavaa aikuista. Mariasta on tullut hänelle ajan kanssa tällainen. Sosiaalityössä asiakkaat ovat usein kokeneet kovia, ja heillä on taustallaan rikkoutuneita ihmissuhteita (Särkelä 2001, 36; Kananoja 2007, 109). Nujerrettu ja loukattu asiakas ei pysty toimimaan oman elämänsä subjektina muutoksessa, johon häntä sosiaalityössä yritetään saattaa. Särkelän mukaan on hyvä muistaa, että asiakkaalla ei välttämättä ole ollut elämässään yhtään luotettavaa ihmissuhdetta, siksi hyvässä yhteistyösuhteessa onkin tärkeää, että asiakas kokee, että hänet hyväksytään juuri sellaisena kuin hän on, vikoineen päivineen. Työntekijän välittävällä suhtautumisella on itsearvoinen emotionaalisesti korjaava merkitys. (Särkelä 2001, 36.)

4.2.3 Jaakko ja Henkka: ”My way or the highway”

Työntekijä Jaakko lähtee tapaamisiin aina rennolla mielellä, koska hän kokee, että voi olla niissä oma itsensä. Hänen puheessaan korostui Henkasta välittäminen. Asiakassuhteesta on tullut hänelle merkittävä. Henkka on päässyt hyvin vaikeasta elämäntilanteesta eteenpäin, hyvään vaiheeseen elämässään ja Jaakko on saanut kulkea siinä rinnalla. Henkan ollessa päihtynyt ja kiihtyneessä mielentilassa nousee Jaakolla huoli ja pelko siitä, ettei Henkan avulla rakentama tie menisi pieleen.

Jaakko: (...) Kun hän kiihdyttää itensä tiettyyn mielentilaan ja siihen on vaikea saada sanaa (...) Hyvin harvoin on ollu semmonen tapaaminen et se ois ihan päättynyt siihen. Mut jos hän on ollu tuotteessa ja sitten, tota kaikki tuntuu menevän päin mäntyä ja ollaan räjäyttämäs ja polttamas koko maailmaa niin, huoli. Huoli ehkä semmonen. Et hän on varmaan asiakkaist sellanen johon mä eniten oon pistäny persoonaa ja saanu olla mukana kun hän menee tosi vaikeest tilanteest eteenpäin ja aika kivaan vaiheeseen elämäänsä. Niin, se on joku mitä on rakentanu ja tai ollu mukana kattomassa, ku kasvaa niin siihen liittyy vähän pelkokin, et ettei tää nyt vaan menis pieleen. Verrattuna moneen asiakkaaseen, joka ei antaudu työskentelemään niin...

Jaakko kokee yhteistyösuhteen harvinaislaatuiseksi. Hän on saanut yhteistyösuhteesta myös itse onnistumisen kokemuksia. Eniten hän arvostaa Henkassa tämän herkkyyttä ja rohkeutta tuoda omia tarpeita ja ominaisuuksiaan esiin ja uskaltautua muutokseen.

Jaakko: (...) Henkka on aivan samanlainen ihminen, ku kuka tahansa muu, et hänessä on ne kaikki samat tarpeet ja kaikki samat ominaisuudet. Hän uskaltaa niitä tuoda näkyviin ja sit niinkun kuka tahansa addikti ja oman persoonansa vanki, joka lähtee pyrkimään vapauteen niin varmaan se yhteinen tausta, mä suunnilleen tiedän missä toinen menee. Ja miten paljon se muutokseen uskaltautuminen ja pyrkiminen vaatii, niin siitä mä annan rispektit ihan kenelle tahansa joka siihen lähtee.

Henkka on kiinnittynyt Jaakon mielestä toimintaan hyvin, eikä näe heidän yhteistyösuhteeseen haasteita. Henkan persoonaan liittyvät haasteet ovat enneminkin Jaakon mielestä haasteita Henkalle itselleen kuin hänelle. Jaakko toivoisi kuitenkin, että osaisi niissä asioissa auttaa Henkkaa vielä paremmin, mutta uskoo, että on arvoihin sekä reagointi- ja ajattelutapoihin liittyvillä keskusteluilla saanut paikattua sitä.

Henkka odottaa tapaamisia aina paljon. Hän kokee, että he voivat puhua Jaakon kanssa mistä tahansa asiasta. Ensimmäisestä Korona-aallosta johtuneista toiminnan supistamisesta ja työntekijöiden lomista johtuen hän huomasi kuinka tärkeässä roolissa tapaamiset olivatkaan hänelle. Tapaamisten puuttuessa hän koki jääneensä yksin ja hänen asiansa pääsivät lähtemään huonoon suuntaan. Hän ymmärtää, että työntekijöiden täytyy pitää lomansa ja hänen olisi pitänyt hyödyntää muuta tukiverkostoaan sillä aikaa.

Henkka: No kyl mä aina ootan hirveesti niit tapaamisii että... Joo et siinä mä saan sellast vertaistukee niinku... Ei oo mitään sellasta aihetta oikeestaan mist me ei voitais puhuu Jaakon kanssa (...) No itseasias se on ollu tosi merkittävä roolis täs näin että... Täytyy sillon kun näil oli tää tuli tää... Lomia ollu ja sit tuli nää Korona kiristykset kaikki. Niin siin meinas sillon yhes vaihees lähtee vähän huonoon suuntaan ekana. (...) Jäi vähän niinkun yksin silleen... Tottakai ihmisten pitää lomat saada pitää, et mun ois pitänyt sitä... Keksii siihen jotain et näitten tapaamisten tilalle siks aikaa, ku Jaakko on lomalla esimerkiks ja... Mut ei se mitään, siitä ollaan nyt kokemusta viisaampi ja ens kerral sitte... Mul on aika hyvät tukiverkostot meinaan muutenkin rakennettu, niin mä voin sit heitä hyödyntää enemmän niinkun sanotaan sil aikaa.

Henkka kokee, että hänen olonsa on tapaamisten jälkeen paljon parempi. Varsinkin jos hänen mieltään on painanut jokin asia. Hän kertoo, ettei aina ole uskonut puhumisen voimaan. Hän uskoo sen liittyneen siihen, ettei hänellä ollut vielä halua raitistumiseen. Nyt kun halu on, niin on myös tarvetta puhua asioista enemmän, mitä kautta hän on huomannut puhumisen auttavan.

Henkka: Ja mä muistan, oli aika joskus sillon kun itsekin oli et puhuminen, mitä se auttaa, et tyyliin vaan et lääketiede kunniaan, mut se oli sitä aikaa kun ei ollu haluu viel raitistuukkaan että (...)

Henkka: (...) Ehkä siin on vähän molempii et sitä on kasvanu ihmisenä ja sit tosiaan, kun haluu tuli se halu raitistuu niin rupes puhuu sit enemmän asioista ehkä.. Senkin myötä se tuli sit kokemuksenkin kautta. Sen pikkuhiljaa huomaa et täähän toimii, joo..

Henkka arvostaa Jaakossa eniten tämän rehellisyyttä ja tapaa puhua asioista suoraan. Jaakko myös paneutuu hänen mielestään asioihin kunnolla. Hänen mielestään Jaakko tekee todella hyvää työtä ja sopii tehtäväänsä hyvin. Työskentelyssä ei ole ollut mitään mistä hän ei olisi pitänyt.

Jaakon luottamus ihmisiä kohtaan näkyy siten, että hän uskoo osanneensa lukea tapahtumia niin, ettei hän joudu tilanteeseen, jota ei olisi osannut ennustaa. Hänen mielestään luottamus tarkoittaa sitä, ettei tarkoituksellisesti tee muuta tai eri lailla, kuin mitä on sovittu tai jätä tekemättä jotain. Hän luottaa siihen, että mitä Henkka kertoo, niin se pitää paikkansa. Pois lukien retkahdustilanteisiin liittyvä keskustelu päihteiden käytöstä ja sen seurauksista, joita Henkka ei muista tai jos muistaa, niin hän ei usko Henkan puhuvan niistä silloin totta sairauden luonteesta johtuen.

Jaakko näkee Henkan luotettavana yhteistyökumppanina. Tämä näkyy esimerkiksi niin, ettei hän varmista ennen tapaamista, onko Henkka paikalla.

Jaakko: Noo ellei Henkka soita, eikä mul tuu asiaa, niin seuraavan kerran mä kuulen hänestä (...) sinä päivänä, ja kellonaikana, kun sovittiin. Niin soitan hänen ovikelloonsa ja hän avaa sen. Ei mul tulis mieleenkään varmistella sitä etukäteen, et viittinkö mä lähtee, ku sä oot todennäköisesti jossain muualla.

Henkka on nuorempana ollut luottavaisempi uusien ihmisten suhteen. Luottamus on kuitenkin petetty moneen kertaan, joten sen seurauksena hänen on nykyään vaikea luottaa uusiin ihmisiin. Uuden ihmisen seurassa hän myös huomaa omasta käytöksestään, luottaako hän ihmiseen vai ei.

Henkka: (...) Oon ollu luottavaisempi, paljon luottavaisempi oon ollu joo. Ja se on menny se luottamus niin moneen kertaan niin sitä ei oikein haluu luottaa enää sitten hirveesti.

Henkka: (...) Ja on se aina uuteen ihmiseen, kyl mä nyt yritän lähtee sillee, et mä en rupee heti miettii et tohon ei voi luottaa. Mut sen näkee hyvin nopeesti sen. Yleensä tulee silleen, et luotaks mä vai enkö. Mä huomaan sen ites, et stressaaks mä paljon niinkun asioita, jos mä oon jonkun uuden ihmisen kans

tekemisissä. Jotain vaik et pitäis hoitaa niin sit jos mä mietin, et onkohan se ajoissa tai jotain niin se on sen merkki, et mä en selvästi luota sillon ihmiseen.

Luottamus on Henkan mielestä kaikista tärkeintä ihmissuhteissa. Luotettava ihminen on hänen mielestään rehellinen ja suoraselkäinen. Hän kokee, että asioiden eteen tulee tehdä töitä. Hän on tyytyväinen, koska on saanut monelta taholta palautetta siitä, että hän on nykyään rehellinen ja suoraselkäinen ihminen, johon voi luottaa. Tämä on myös avannut uusia mahdollisuuksia elämässä. Henkka luottaa Jaakkoon täysin. Se näkyy rentoina tapaamisina, joissa ei tarvitse olla varuillaan siitä mitä puhuu.

Henkka: Luottamus, no sehän on kaikki kaikessa. Jos meinaa et yleensäkin ihmisten niinkun tällänen.. on se suhde mikä tahansa sitten ystävyys-, kaveri-, työsuhde, parisuhde, niin siin pitää olla luottamus tai se ei toimi.

Henkka: (...) Se on rehellinen, suoraselkäinen. Ja tekee töitä asioitten eteen, jos se haluaa jotain. Et niitten eteen pitää vaan tehdä että saa. No toiset syntyy kultalusikka siellä ja hopee toises päässä, mutta minä en oo syntyny, niin kyl mäkin joudun tekee asioitten eteen töitä ja. Itseasias vankilast pääsyn jälkeen niin mä oon paljon saanut palautetta niinkun eri tahoilta vielä nimenomaan tästä sanottu, et kun sä oot Henkka rehellinen, niin se on niinkun et voi luottaa. Mä oon humannut sen kuinka merkittävä tekijä se on, kun oot rehellinen ja suoraselkäinen. Joo että mulle on auennut, sanotaan et ihan uusii tiettyi ovii ja mahdollisuuksii jostain suunnalta että.

Jaakolla ja Henkalla on kummallakin kokemus, että yhteistyösuhteessa voi olla turvallisesti eri mieltä. Jaakon mukaan he pystyvät tuomaan keskusteluihin omat näkökantansa. Henkalla on joskus Jaakon mukaan äkkivääriä ajatuksia, joihin Jaakko koittaa vastata kuunnellen ja perustellen, jotta Henkan mieli hieman muuttuisi. Mikäli Henkan ajatus on ollut ehdoton, ei Jaakko ole ryhtynyt väittelemään asiasta, vaan todennut, että selvä tee niin. Tämä on saanut Henkan pysähtymään ja miettimään asiaa uudelleen.

Jaakko: No Henkka nyt kun kiihdyttää ittensä niin hänellä on tosiaan aika äkkivääriä ajatuksia mitkä hän sanoo ääneen, et miten pitäis toimia ja muuta ja. Perustellen, kuunnellen sen verran väliin sanoen, kun mitä siihen saa, nii joskus se mieli pikkasen ehkä kääntyy uuteen suuntaan tai saa pikkasen uutta väriä se synkkyys. Ja sit kun jos hän on ihan ehdottomasti vaan ollut sitä mieltä, et nyt hän lopettaa työnhaun ja hän lopettaa sen ja tän. Niin mä oon sanonu et eihän siinä vittujakaan, että sit täytyy vaan tehdä niin ja sit on seurannut kyl hiljaisuus. Et niinkö, etkö sä nyt lähde väittelemään mulle että miks mä en saa tehdä sitä (nauraa).

Henkka kertoo heidän olevan Jaakon kanssa välillä eri mieltä asioista. Hän kokee, että jos hän itse on hankalalla tuulella, ei Jaakko lähde väittelemään asiasta, vaan saattaa todeta, että tehdään niin kuin hän haluaa. Henkan mielestä loppujen lopuksi Jaakko on useimmiten, ellei

aina, oikeassa. Henkka arvostaa Jaakon ammattitaitoa. Hän kokee myös, että on oppinut Jaakon avulla pikkuhiljaa näkemään asioita myös toisten ihmisten kannalta.

Henkka: Ollaan me oltu myös erimieltä asioista. Mut tota ei me nyt paljon niistä väitellä, et se riippuu vähän millanen asia se on että... (nauraa) Sanotaan, et jos mä oon vähän hankalalla tuulella ja mä sanon et ei se kyl vittu.. et kyl se vaan.. ei tos oo järkee ja näin ja Jaakko koittaa mulle selittää ja sit se saattaa mulle ihan sanoo, et ei sit selvä, tehään niinkun sinä haluat että... Niin tota silleen niin ei me hirveesti niist väitellä sitten. Mut on meil erimielisyyksiinkin ollu, mut kyl molemmat sanoo mielipiteensä varmasti ääneen. Useimmiten se on Jaakko, joka on oikeessa (nauraa). Tai oikeestaan aina.

Henkka: (...) Sitä on oppinu ehkä saamaan sitä, et rupee oppii ajattelee muitenkin et mä.. Mä oon ollu tosi putkinäkönen ihminen ite aikanaan. Et mä en oo nähny ku sen yhen vaan tien, et se on my way or highway niin sanotusti ja oon ollu hankala tapaus. Mut et kyl mä oon nyt oppinu paljon ajattelee niinkun toiseltkin näkökannalta. Varmasti on oikeesti kiitos Jaakon suuri syy siihen kanssa.

Yhteenvetona voidaan todeta, että Jaakko ja Henkka kumpikin pitivät yhteistyösuhdettaan merkittävänä. Hyvässä vuorovaikutussuhteessa asiakkaalle välittyy tunne siitä, että työntekijä haluaa oikeasti auttaa häntä. Tällöin hänelle syntyy myös kokemus siitä, että hänen ihmisarvoaan ja yksilöllisyyttään kunnioitetaan. Kun työntekijä ja asiakas uskovat asiakkaan omiin mahdollisuuksiin, kasvattaa se toivoa siitä, että muutos on mahdollista. Tällainen yhteistyösuhde voimaannuttaa asiakasta ja rakentaa hänen ja työntekijän välille luottamuksen ilmapiiriä. (Laitinen & Kemppainen 2010, 170).

Kumpikin oli sitä mieltä, että yhteistyösuhhteessa oli turvallista olla myös eri mieltä asioista. Silloin kun Henkka on jostain asiasta kiihtyneessä mielentilassa, ei Jaakko ryhdy väittelemään asiasta. Henkka on huomionnut tämän toimintamallin. Hän on myös todennut, että asia, josta he olivat olleet erimieltä, on useimmiten ollut juuri niin kuin Jaakko on sanonut. Henkka kokee olleensa aiemmin hankala tapaus, nähnyt asiat vain omalta kannalta. Hän on Jaakon ja heidän yhteistyönsä avulla oppinut näkemään asioita myös toisten ihmisten kannalta. Auttamissuhde muodostaa erityisen suhteen työntekijän ja asiakkaan välille, siinä yhdistyvä työntekijän ammatillinen asiantuntijuus ja asiakkaan oman elämänsä asiantuntijuus (Pohjola 2006, 59-60). Hyvässä vuorovaikutussuhteessa on tärkeää, että perusvire on positiivinen, mutta vaikeita asioita ei kuitenkaan sivuuteta (Laitinen & Kemppainen 2010, 163).

4.3 Miten asiakas ja työntekijä määrittelevät yhteistyösuhteen laadun?

Kolmas tutkimuskysymykseni oli ”miten asiakas ja työntekijä määrittelevät yhteistyösuhteen laadun?”. Seuraavaksi esittelen alla sitä koskevat tulokset haastattelupari kerrallaan.

4.3.1 Laura ja Elli: ”Omalla toiminnalla on merkitys suhteen laatuun”

Laura kokee hänen ja Ellin välisen vuorovaikutuksen toimivan hyvin. Elli saattaa aina välillä kadota pitkiksikin ajoiksi niin, ettei ota Lauraan mitään yhteyttä. Laura on tyytyväinen, että Elli kuitenkin itse aina ilmaantuu takaisin. Ellillä on Lauran mielestä nyt selvä suunta mihin hän haluaa edetä ja pyytää häneltä siihen apua tapaamisten ja toiminnan kautta.

Myös Ellin mielestä hänen ja Lauran välinen yhteistyösuhde toimii hyvin. Hän kokee, että hänen omalla toiminnallaan on suuri merkitys yhteistyösuhteen laatuun. Hän on hakeutunut korvaushoitoon ja on ylpeä itsestään, että on suorittanut kaikki tapaamiset niin kuin on pitänytkin. Aiemmin hän olisi saattanut laittaa vain puhelimen kiinni, kun ei olisi jaksanut mennä.

Elli: Hyvin menee et nyt kun mäkin oon vähän sillee saanu itteeni niskasta kiinni tai en mä tiedä onks ikä tuonut sitä viisautta, tai silleen että oon menossa korvaushoitoon ja ihan omasta tahdosta ja oon hoitanut kaikki tapaamiset ajallaan, ettei oo jäänyt mitään väliin. Kun aikasemmin on saattanut jäädä kaikkii tapaamisii väliin et on vaan laittanut puhelimen kiinni et en jaksu mennä.

Lauran mielestä heidän tapaamisensa ovat olleet erittäin onnistuneita. Hän kokee, että heidän välillään on hyvä luottamussuhde ja Elli pystyy keskustelemaan rehellisesti monenlaisista asioista. Elli kokee heidän tapaamisensa myös onnistuneiksi.

Lauran mielestä heidän edellisestä tapaamisestaan olisi saanut vielä paremman, mikäli hän olisi ollut enemmän läsnä ja tapaaminen olisi ollut hieman pidempikestoisen. Hänen mielestään työn luonteeseen kuuluu, että asiakkaan kohtaamiselle täytyy olla riittävästi aikaa. Hän uskoo, että Elli toivoisi pidempikestoisia tapaamisia, koska ne ovat nyt yksi tukielementti hänen arjessaan. Elli puolestaan olisi hänen mielestään voinut olla myös hieman paremmin läsnä. Ellin ajatuksia häiritsi puhelimen samanaikainen käyttö. Lauran mielestä pu-

helin on usein häiriötekijänä tapaamisissa. Puheluihin ja viesteihin vastaaminen sotkee asiakkaan ajatuksia ja vie keskittymisen keskustelusta. Elli ei osannut sanoa mikä olisi tehnyt tapaamisesta vielä paremman.

Laura: (...) Jos mä mietin sitä viimeistä tapaamista niin se oli kyllä melko lyhyt. Et siin voi olla et tietysti aina onhan niinkun kalenterin puitteissa niin periaatteessa tota (työskentely) on kuitenkin sellasta, että tai se asiakasprosessi ja kohtaaminen et siihen pitäis olla aina aikaa niin se voi olla et ois pitänyt enemmän aikaa... tota jättää aikaa ja enemmän aikaa tavallaan siihen tietyl taval siihen läsnäoloon, mitä hän tarvitsee. Koska siin on just se, että tota nyt hän tietyllä tavalla kokee, että no et se (tapaamiset) on yks tukielementti hänen elämässään, niin hän toivois varmaan mahdollisesti pitempiä tapaamisia.

Lauran mielestä heidän yhteistyösuhteessaan on ollut paljon onnistumisia. Hän uskoo, että Elli on saanut palvelusta tarvitsemaansa apua, koska hän tulee aina takaisin, vaikka olisikin pitkään poissa. Hänen mielestään Elli tykkää keskustella ja pohtia asioita. Hän myös kaipaa vahvistusta omille suunnitelmilleen ja tavoitteilleen, sekä tietysti kannustamista ja empaattista läsnäoloa. Laura tietää, että Ellillä on hänen lisäksi myös muuta tukiverkostoa, mutta hän on huomannut, että Elli on nykyään paljon itsenäisempi asioiden hoidossa mitä joskus aiemmin, koska hän tietää tarvitsemansa palvelut ja osaa ottaa niihin itsenäisesti yhteyttä.

Elli kokee saaneensa Lauralta apua löytää arkipäiviin mielekästä tekemistä. On ollut hyvä, että on ollut joku kontakti ennen kuin korvaushoito alkaa. Sopivien paikkojen löytäminen on hänen mielestään vaikeaa, ja hän kokee olevansa jonkinlaisessa välitilassa. Hän ei käytä päihteitä enää paljoa, mutta hän ei kuitenkaan ole riittävän ”selvinpäin”, jotta voisi käydä päihteettömissä päiväkeskuksissa.

Elli: No just semmosia, et saa arkipäiviin jotain semmosta täytettä ja tekemistä että... Et nyt kun tässä ei oo mitään muuta, ku semmosta odotteluaikaa ennen kuin se korvaushoito alkaa. Et ei voi mennä mihinkään tämmösiin päihteettömiin paikkoihin. Ja sitten ne on aika harvassa ne sitten niinkun missä, vaikken mä nyt mitenkään kauheesti päihteitä käytä, enkä mä mitenkään sekasin ole, mutta kuitenkin. Ennenkun on siinä tai että pääsee siihen korvaushoitoon, niin sekin kuitenkin edellyttää jonkun verran päihteiden käyttöä... Ettei vaik johonkin (Päihteetön kohtaamispaikka) ei voi mennä niin.

Elli pystyy näkemään kokonaiskuvan omasta tilanteestaan. Hän on huomannut, että nyt kun hän voi kokonaisvaltaisesti paremmin, niin asioiden hoitaminenkin on helpompaa. Hän ymmärtää, että päihteiden runsas käyttö ja sitä kautta runsas valvominen heikensi hänen toimintakykyään, joka muuten on hyvä.

Elli: Joo ja sit siihen myös vaikuttaa paljon se niinkun et sillon mä vedin niinkun ihan kaikkee... Et varsinkin ku, piriä kun vedin, niin kun se ei oikein sovi

mulle. Et sit mä aloin aina kuvittelee metrossa et kaikki puhuu musta, ja mä kuulin ääniä ja kaikkee tällstä niin ei sillon oikeen pystynyt hoitaa mitään asioita, kun ei oikee...Hyvä et uskals mennä mihinkään uloskaan niin...

Yhteenvetona voidaan todeta, että Lauran ja Ellin yhteistyösuhde toimi kummankin mielestä hyvin. Elli on huomannut, että sillä miten hän itse yhteistyösuhteessa toimii, on suuri merkitys yhteistyön laatuun. Aulikki Kananojan (2007, 108) mukaan, yhteistyösuhteessa, jossa asiakkaalle välittyy kokemus työntekijän halusta auttaa häntä, hänen kykyihinsä ja muutoksen mahdollisuuden uskotaan, hänestä välitetään ja hänen ihmisarvoaan ja yksilöllisyyttä kunnioitetaan, tekee yhteistyösuhteesta sosiaalisen kokemuksen, joka on asiakkaan toimijuutta vahvistava.

Elli onkin huomannut itsessään henkistä kasvua, ja on muun muassa hoitanut korvaushoitoon liittyvät tapaamiset niin kuin on pitänyt. Hän on ylpeä itsestään. Lauran mielestä Ellillä on selkeä suunta mihin hän on menossa. Hänen mielestään Elli tykkää pohtia ja keskustelea mielellään asioista ja kaipaa vahvistusta ja kannustusta omille suunnitelmilleen. Työntekijän tehtävänä onkin auttaa asiakasta tunnistamaan omat voimavaransa. Asiakkaan toimijuutta vahvistava yhteistyösuhde onkin äärimmäisen tärkeä, sillä mikäli hänen itsetuntonsa ja usko omaan vaikutusmahdollisuuksiinsa on nollassa, on elämässä eteneminen vaikeaa. (Aho 1999, 69, 71.) Omien voimavarojen löytäminen vahvistaa asiakkaan uskoa siihen, että hän pystyy itse ratkaisemaan omat ongelmansa eikä jäädä työntekijästä riippuvaiseksi (Thompson 2006, 15).

4.3.2 Maria ja Siiri: ”Oon mä missä tahansa, mä tiedän, että Maria miettii mua”

Marian mielestä hänen ja Siirin välinen yhteistyösuhde toimii hyvin. Siiri oli ollut pois palvelusta jonkin aikaa, mutta palattuaan tapaamiset ovat sujuneet yhtä hyvin kuin ennenkin. Myös Siirin mielestä hänellä ja Marialla menee erittäin hyvin. Siiri on tyytyväinen, että heidän yhteistyösuhteensa on jatkunut tauon jälkeen. Hän kokee voivansa paremmin, kun käy tapaamisissa.

Marian mielestä heidän tapaamisensa ovat olleet onnistuneita. Marialla on itsellään oma kokemus päihteiden käytöstä ja hän uskookin, että se on vahvistanut suhdetta asiakkaisiin.

Maria: (..) Meidän tapaamiset on tosi onnistuneita. (...) Mul on siis oma kokemus mitä mä oon koko ajan käyttänyt itseasiassa sitä omaa kokemusta. Mä oon

kokenut, että se kaikkien mun asiakkaiden kanssa on ollut luontevaa ja se on vahvistanut sitä suhdetta asiakkaaseen.

Myös Siirin kokemuksen mukaan tapaamiset ovat olleet onnistuneita, ja hän on aina saanut niistä jotain. Hän kokee tärkeimpänä sen, että hän saa keskustella ja purkaa sydäntään ja tulee kuulluksi. Marian mielestä heidän edellisen tapaamisensa olisi onnistunut vielä paremmin, mikäli hänellä olisi ollut enemmän aikaa Siirille, nyt tapaaminen oli jäänyt lyhyeksi. Siiri olisi puolestaan voinut tulla ajoissa, niin silloin aikaa olisi ollut enemmän hänen tarvitsemalleen keskustelulle.

Maria: (...) No ehkä mul ois ainakin voinu olla vähän enemmän aikaa, et se edellinen tapaaminen jäi vähän lyhyeks.. No se tuli hänen puoleltaan kyllä sillä tavalla, et hän tuli myöhässä ja sit mul oli taas sovittu muuta siihen. (...) Enemmän ois ehkä tarvittu aikaa. Hänellä ois niinkun ollu tarve puhuu huomattavasti pidempään, kun mihin mulla oli sit mahdollisuus.

Siiri kokee, että heidän edellisestä tapaamisensa olisi ollut vielä onnistuneempi, jos hän olisi ollut avoimempi, sillä hän lähtee helposti kaunistelemaan asioita, eikä kerro miten ne oikeasti ovat. Hän olisi myös voinut pystyä ottamaan paremmin vastaan Marialta saamiensa neuvoja ja palautetta ilman puolusteluja.

Siiri: (...) Ehkä mun ois pitänyt kertoa jotain vähän enemmän tai avoimemmin. Tai jotenkin niinkun, olla ehkä jollain tavalla kaunistelematta asioita. Et kun mul on, se taas liittyy siihen niinkun mun luonteeseen ja tapaan niinkun tavallaan esittää asia niinkun et asiathan on ihan hyvin ja eihän tässä nyt ja näin. Niin et must on ehkä vaikee saada esiin niitä kaikkein kipeimpiä vaikeimpia juttuja. (...) Et jollain tavalla jos, et mä en oo samaa mieltä siitä vaikka, että mun täytyy niinkun vaikka nyt luopua jostakusta ihmisestä tai häättää pois hänet mun kotoa niin.. Tai muut, a niin mun on hirveen vaikee ehkä ottaa sitä niinkun, että, ei, ei tää näin mene, mä lähden niinkun puolustelemaan.

Maria olisi taas puolestaan voinut kysyä hänen tarvettaan sosiaalipuolen asioiden hoitoon. Siiri olisi toivonut, että hänen tarpeistaan olisi keskusteltu enemmän. Tapaaminen keskittyi enemmänkin kuulumisten vaihtoon, mutta toisaalta edellisestä tapaamisesta oli kulunut pitkä aika ja hänen elämässään oli ehtinyt tapahtua kaikenlaista, muun muassa korvaushoidon arvioinnin aloitus.

Maria kokee, että Siiri on saanut apua hänen palvelussaan. Siiri on kertonut, että työntekijän lähettämä tekstiviesti ja se, että työntekijä lähti viemään häntä päihdeklinalle, on pelastanut hänen henkensä. Vaikka Siiri on joskus pitkiäkin aikoja kateissa, Maria laittaa hänelle säännöllisesti viestejä ja soittaa perään. Toiminnallaan hän haluaa viestittää Siirille, että Siirin katoaminen ja tapaamisten unohtaminen ei haittaa vaan hän on aina tervetullut takaisin.

Vaikka asiakas unohtaisi tapaamisen, siitä ei rangaista, vaan hän saa uuden tapaamisen. Marian mielestä pitää ymmärtää, että haittoja vähentävässä työssä asiakkaan elämäntilanne aaltoilee. Maria muistuttaa kadonneille asiakkaille omasta olemassaolostaan tasaisin väliajoin, ja asiakkaat ovat olleet siitä kiitollisia. He kokevat itsensä taas tervetulleiksi palveluun.

Siirin mielestä palvelussa oleminen on tuntunut todella tärkeältä. Hän uskoo, että mikäli Tapaamispaikkaa ja Mariaa ei olisi olemassa, hän todennäköisesti olisi kuollut. Palvelulla on siis ollut hänelle suuri merkitys. Teot eivät sinänsä ole olleet isoja, kuten tekstiviestillä kulumisten kysyminen, katkolla vierailu ja tuliaisten tuominen sinne. Mutta Siiri kokee, että oli hän missä tahansa, niin hän tietää, että Maria ajattelee häntä. Heidän välisensä yhteistyösuhde on hänen mielestään syvä.

Siiri: Sillä on ollut mulle todella suuri merkitys. Ja ne ei oo ollu välttämättä hirveen isoja juttuja, niin kuin vähän niinkun kaiken kaikkiaan vaikka se tekstiviesti, et mitä sulle kuuluu. (...) Tai se, että mä oon katkolla ja niinkun Maria tulee käymään siellä ja tuo mulle suklaata ja ristikkolehtee ja niinkun et.. Et oon mä missä tahansa, niin mä tiedän, että Maria mieltii mua.

Maria kokee, että Siirillä on edelleen haasteita hoitaa omia asioitaan palvelussa käymisestä huolimatta. Siirin tilanne menee parempaan suuntaan ja elämäntilanteessa on selkeää paranemista, mutta sitten tulee retkahduksia, jolloin Siiri taas katoaa pois palvelun piiristä.

Siirin mielestä palvelussa käyminen on auttanut hänen asioidensa hoidossa. Hän kokee sosiaaliturviasioiden hoitamisen todella vaikeaksi, ja on auttanut paljon, että he Marian kanssa soittavat ja hoitavat asioita yhdessä. Maria ei tee asioita hänen puolestaan, vaan on hänen vieressään tukena ja kannustamassa. Hän kokee myös, että hänen elämähallinnantaidoissaan on tapahtunut muutosta. Siihen on vaikuttanut se, että hän on saanut palvelussa itselleen itseluottamusta, koska häneen on luotettu ja hänessä on nähty potentiaalia. Se on luonut häneen uskon siihen, että hän pystyy, osaa ja kykenee erilaisiin asioihin.

Siiri kokee, että palvelu on pysynyt samanlaisena alusta saakka. Marian ollessa kesälomalla oli hän pitänyt Siirin ajan tasalla siitä koska hän on jälleen tavattavissa ja keneen Siiri voi hänen lomansa aikana ottaa tarvittaessa yhteyttä. Maria on kutsunut häntä useasti käymään Tapaamispaikkaan ja lähettänyt hänelle useita viestejä. Siiri ei ole viesteihin aina edes vastannut. Hän kertoo ihailevansa Marian sitkeyttä pitää häneen yhteyttä ja sitä, että hän jaksaa luottaa ja uskoa Siirin, vaikka hänestä ei kuuluisi hetkeen mitään.

Siiri ei ole aiemmin kokenut tällaista yhteistyösuhdetta ja pitää sitä poikkeuksellisena. Se tuntuu hänestä turvalliselta. Siiri ei ole ollut elämässään montaakaan turvallista aikuista, ja hän kokee työntekijän olevan sellainen. Hän arvostaa suuresti sitä, että hänellä on joku, joka välittää hänestä, on kiinnostunut hänestä ja ottaa yhteyttä. Joku, joka ei moralisoi häntä, vaan miettii asioita aina positiivisen kautta ja valaa uskoa siihen, että asiat hoituvat eikä hän ole tässä yksin.

Siiri: Se tuntuu turvalliselta ja mul on ollu mun elämässä hirveen vähän sellasia niin sanottuja luotettavia aikuisia. Ja nyt en ehkä viittaa ikään, niinkun me ollaan Marian kanssa ehkä saman ikäsi suurinpiirtein, mutta mä niinkun koen, että Maria on mulle niinkun (...) Mulla ei oo ollu sellasia ihmisiä. Ja mä osaan kyllä arvostaa sitä erittäin paljon et on joku, joka kuuntelee, joka välittää, joka on kiinnostunut, joka ottaa yhteyttä... Joka ei moralisoi ja miettii aina niitä positiivisia asioita ja just sitä, et asiat hoituu ja ei tässä mitään. Me saadaan asiat hoidettua ja yhdessä hoidetaan asiat ja sä et oo yksin.

Yhteenvetona voidaan todeta, että Maria ja Siiri määrittelevät yhteistyösuhteensa laadun hyväksi. Heidän kummankin mielestä yhteistyösuhde toimi hyvin ja tapaamiset olivat olleet onnistuneita. Siirille tärkeintä yhteistyösuhteessa on ollut se, että hän on saanut purkaa Marialle sydäntään ja Maria on välittänyt hänestä eikä ole moralisoinut hänen tekojaan tai valintojaan. Yksi kohtaamisen syvätaito onkin kyky empaattisuuteen (Mattila 2011, 11), jota Maria on selkeästi osannut käyttää työskentelyssä.

Marian työskentelyssä näkyi kiinnipitävä työote. Siirin mukaan yhteistyösuhde on poikkeuksellinen, hän ei ole koskaan kokenut vastaavaa. Siirille työntekijän aito välittäminen hänestä konkretisoituu siinä, kun työntekijä on laittanut hänelle viestejä ja ollut kiinnostunut hänen kuulumisistaan myös tapaamisten ulkopuolella. Hän koki itsensä tärkeäksi jollekin, kun joku ajatteli häntä. Ihmiselle on tärkeä saada kokemuksia siitä, että hänen olemassaolollaan on edes yhdelle ihmiselle merkitystä. Tunne siitä, että hänellä on oikeus olla olemassa ja hänet ja hänen toimintansa hyväksytään niin kuin ne ovat, vahvistaa hänen sosiaalista statustaan maailmassa. (Törrönen, 2016, 52.) Asiakasta onkin mahdollista auttaa vain, kun yhteistyösuhde on sellainen, jossa asiakas haluaa työskennellä ja työntekijä haluaa auttaa asiakastaan (Särkelä 2001, 35). Kaikista tärkeintä asiakkaan työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa on se, miten asiakas tilanteen kokee. Hyvän ja kestäväen yhteistyösuhteen vuorovaikutuksen tulisi siis aina olla toista ihmistä arvostavaa ja inhimillistä. (ETENE 2011, 25.)

4.3.3 Jaakko ja Henkka: ”Isoveli”

Jaakon mielestä heidän yhteistyösuhteensa toimii hyvin. Hän kokee, että Henkka on jo niin pitkällä, että työskentely kääntyy kohta irti päästämiseen. Tapaamiset jatkuvat ennallaan kuitenkin niin kauan, kun Henkka kokee niitä tarvitsevansa. Jaakon mielestä on todella tärkeää tehdä työskentelyn lopetus näkyväksi asiakkaalle. Se antaa mahdollisuuden surutyöhön ja työskentelyn tehostamiselle, sillä usein asiakkailla on vielä mielessään asioita, mistä he eivät ole puhuneet.

Jaakko: (...) Toivoisin että tää työskentely alkais pikku hiljaa kääntymään siihen irti päästämiseen ja muuhun. Mutta niin kauan, kun hän itse ottaa aina puheeks, että tää ens viikon tapaaminen ja muu. Mut sit kun niit alkaa jäämään väliin niin sit mä tietysti katon jonkun aikaa ja et jos alkaaki olla kahen viikon väli tai näin, niin sit sovitaan varmaan et nyt ruvetaan oikein tarkoituksellisesti harventaakin tätä ja... Teen aina näkyväks myös sen irtipäästämisen ja keventämisen tulee vähän surutyö ja sit se työskentelyn tehostaminen. Et siel tulee joskus, tai hyvin useinkin, et sit kun alkaa puhumaan siitä irtipäästämisestä niin sielt ikään kuin pullahtaa vielä pari juttua mitä ei oo vielä tullut sanottua.

Myös Henkan mielestä yhteistyösuhde toimii hyvin. Jokainen tapaaminen avaa hänen ymmärrystään asioista vielä enemmän. Hän uskoo, että työskentelyllä on hänelle vielä paljon annettavaa.

Henkka: (...) Se vaan paranee koko ajan, jos sen nyt voi sanoa näin. Että eihän toimivaakaan pidä korjataakaan. Että sanotaan näin, mut se, että aina siitä vaan tuntuu, et jossain aina jostain saa lisää kiinni vähän niinkun. Että kyl mä tiedän, et tää on antanut mulle tosi paljon, ja mä uskon, et on viel paljon annettavaakin.

Tapaamiset ovat Jaakon mielestä olleet onnistuneita. Hän kokee myös itse saavansa niistä paljon. Hänen mielestään Henkka ei ole objekti, jota hänen tulisi holhota, vaan antaa hänelle vapauden valita, miten asiansa hoitaa. Hänen mielestään ei ole mitään hyötyä, että työntekijä tekee asiat asiakkaan puolesta.

Jaakko: (...) Ilman sen kummempaa hyysäämistä ja myöskin kaverit tietää, et kyl heil on vapaus juosta metsään. Mä oon sanonukkin et en mä rupee.. Et monesti meikälaiset on kuin (pikkulapsia), et äiti pukee pipot ja lapaset päälle ja laittaa eväät reppuun ja me nauretaan räkää, heitellään ne lumihankeen ja sit sanotaan, et on kylmä ja nälkä. No sit on kylmä ja nälkä.

Myös Henkka kokee tapaamisten olleen onnistuneita. Hän voi esimerkiksi kertoa Jaakolle retkahduksestaan ilman, että hänen täytyy pelätä seuraamuksia. Retkahtaminen ei tässä palvelussa johda siihen, että hän menettäisi kaiken jo saavutetun ja joutuisi aloittamaan alusta. Hän korostaakin asiakkaan tilanteen ymmärtämisen tärkeyttä, että ei lyödä lyötyä.

Henkka: (...) Sanotaan, että jos käy vaik niin et mä retkahdan käyttää jotain ainetta niin mä voin Jaakolle vaik soittaa, mä voin kertoa sen niinkun. Ja rehellisest mun ei tarvii pelkää sitä niinkun et mikähän täs on nyt taas. Et kun yleensä sitä on niinkun tottunut siihen, et jotain kun on mennyt myöntää, niin sua on rangaistu jollain tavalla, niin sanotusti. Niin tota tääl on kyllä tuntuu kyllä et ei todellakaan oo tarkoitus. Et sanotaan et ne ymmärtää sen et miehel on jo valmiiks pahaolo, kun se on retkahtanu, niin turha sitä enää on potkii päähän, lyödä lyötyä että. On kyl et silleen et on oikeesti hyvät pohjalt lähtenyt, et sitten siin on ollu tukena, et palaat siihen entiseen sit homma jatkuu taas ja.. Et tosi kannustavii on ollu.

Henkka on ollut erityisen tyytyväinen vertaistukimaiseen työskentelyyn. Jaakon oma tausta on hänen mielestään helpottanut luottamuksellisen suhteen syntymistä, koska hän voi luottaa siihen, että Jaakko ymmärtää mistä hän puhuu. Toisaalta hän uskoo myös, että ilman omaa kokemustakin voi olla osaava työntekijä.

Henkka: (...) Viranomainen ja et se on niinkun oppinut kirjasta nää käyny koulut silleen sit et tos on kato toi sama viranomainen mut täl on oma kokemus, et se on ollu siel munlaisten joukossa. Niin tottakai mä luotan enemmän helpompi mun on häneen luottaa. Et siin tulee, se tietää oikeesti mistä puhuukin sitten. Et en mä sitä tarkota etteikö vois moni on todella pätevä työntekijä vaikka ei oiskaan sitä omaa kokemusta et osaa..

Jaakko ei keksinyt miten tapaamisesta olisi voinut saada vieläkin paremman. Jos hän olisi tiennyt, olisi hän tehnyt sen. Hän ei keksinyt myöskään mitä asiakas olisi voinut toimia tapaamisen parantamiseksi.

Henkan mielestä tapaaminen olisi ollut onnistuneempi, mikäli hän olisi käynyt kaupassa edellisenä päivänä. Nyt hän koki, että hän rupesi käymään mielessään läpi kauppalistaa, jolloin hänen keskittymisensä herpaantui. Tapaaminen jouduttiin hänen mielestään myös lopettamaan liian aikaisin juuri sen takia, että hänen täytyi lähteä kauppaan. Jaakon toiminnasta hän ei olisi muuttanut mitään, hommat on hoidettu hyvin.

Henkka: Käydä kaupas ennen sitä tapaamista, niin ei ois pitänyt keskeyttää sen takia. Meil meni pari tuntii juteltiin siin, meni mukavasti aika ja sit mun piti käydä viel kaupas ja näin, niin mä rupesin sit nousee siin. Et jos mä oisin käyny kaupas edellispäivänä niin sit me oltais voitu viel pitempään jauhaa siel paskaa tai siis niinkun jutella just.. Niin silleen se ois voinu mennä.. Mut muutenhan no meni ihan nappiin, on kyllä mennyt.

Jaakko uskoo asiakkaan saaneen apua palvelussa. Kaikki lähtee hänen mukaansa siitä, että asiakas pystyy puhumaan. Hän kuvaa toimivansa yhteistyösuhteessa asiakkaalle peilinä, jonka kautta asiakas voi tutkia esimerkiksi omaa arvomaailmaansa. Jaakko näkee roolinsa ikään kuin isoveljenä, joka jakaa asiakkaan kanssa samansuuntaisen arvomaailman. Hän pyrkii keskusteluissa tarjoamaan asiakkaalle toisenlaisen näkökulman tilanteisiin niin, että asiakas voi ”pysyä miehenä”, kuitenkin hölmöilemättä.

Jaakko: No kaikkihan me ollaan jonkunlaises terapia- tai hoitosuhtees aina niinkun peilejä toinen toisillemme. Niin mä ajattelen nois arvoissa, että kun on saman tapaset arvot esimerkiks suhteessa väkivaltaan tai johonkin. Koska jos mä äitimäisesti voin.. Heitän semmosen tilanteen, et ei ketään koskaan kyllä saa lyödä, ja toinen on sitä mieltä et ihmisii pääsääntösesi pitäs lyödä pataan. (...) Niin hän käyttää sillon helvetin paljon aikaa perustellakseen miks hänen arvonsa on paremmat kun mun. Mut kun mä oon esimerkiks ihan samaa mieltä. Totta helvetissä, jos sun kämppään tullaan ja vaimoo ja lapsia raiskaamaan ja sun levykokoelma viemään, niin ei ku ysimillisellä läpi vaan, etkä ammu ees varotuslaukausta. Mut älä sekota tätä et kun sä meet kimmakaverin kans kivan illan jälkeen nakkikiskalle niin sä rupeet siellä tappelee ja joudut buduaariin ja ehkä viel linnaan ja kämppä menee ja muija jää yksin. Niinkun tän tyyppisiä et mä pystyn kääntämään niit arvoja, antamaan pikkasen toisen näkökulman, ilman et kaverin täytyy tulla ikään kuin kastroiduksi ja et hänelle tulee valinta tilanne, et mä oon täysin mikki hiiri tai mä jatkan niinkun ennenkin. Ei sä voit pysyy miehenä, mutta et älä hölmöile. Et se on niinkun se isoveljen rooli enemmän.

Jaakko kokee, että Henkan eteenpäin meno ei ole hänen ansiotaan. Hän kokee olleensa enemmänkin työväliseenä, mutta Henkka on itse tehnyt työn, jotta hän on päässyt tilanteeseen, jossa hän nyt on. Jaakon mielestä Henkalla on ollut vahva motivaatio elämänmuutokseen, minkä avulla oheiskäyttö on vähentynyt ja Henkka on pysynyt korvaushoidossa. Tämä taas on helpottanut asioiden hoitoa, kun on ollut asiointikuntoinen. Henkalla on ollut paljon auktoriteettivastaisuutta ja hän on usein itse luonut vastakkainasettelutilanteita. Jaakko on viime aikoina huomannut Henkan selviytyvän todella hyvin myös esimerkiksi haastavista viranomaistapaamisista, joissa Henkkaa on jopa yritetty provosoida.

Henkan mielestä hän on saanut tapaamisista apua. Jaakko on esimerkiksi opettanut häntä käyttämään tietokonetta. Tietokoneen käyttö on vielä vaikeaa, mutta hän uskoo vielä joku päivä oppivansa, miten esimerkiksi erilaisia tukikaavakkeita täytetään. Hänen mielestään tietokoneen käytön osaaminen kuuluu nykypäivään ja antaisi tunteen, että hallitsee omat asiansa, eikä olisi riippuvainen toisista. Henkka pystyy näkemään kokonaiskuvan tilanteestaan

ja tunnistamaan sieltä omia onnistumisiaan. Hän kokee, että esimerkiksi virastoasioiden hoidosta on tullut hänelle jo rutiininomaisia. Vielä on kuitenkin paljon asioita, joita täytyy harjoitella, mutta hänellä on uskoa siihen, että asiat onnistuvat askel kerrallaan.

Henkka: (...) Kyl mä sanon, on mul tosi paljon niinkun sellast, mitkä ei oo olenkaan hallus elämän.. Esimerkiks rahankäyttö on mulle aika vieras käsite vieläkin. Mun on vaikee sitä hallita ja stressinkäsittelykyky ei oo oikein, tuntuu et ei oo mitään hirveitä...

Jaakko ja Henkka nostivat esiin sen, kuinka yleistä asiakkaiden huono kohtelu eri instansseissa on. Jaakko kuvailee, että monia asiakkaita kohdellaan kuin heillä olisi ymmärryksessä vikaa, mikä on jokaiselle ihmiselle loukkaavaa, mutta erityisesti, jos on huono itsetunto. Hänen mielestään suurin osa ongelmatilanteista johtuu työntekijän ylimielisestä, yleistävästä tai tyhmänä pitävästä käytöksestä.

Jaakko: Eikä me aina ees tahdota uskaa sitä, mutta tota, mä saan vähän sellasta kokemust et kun mä meen kyselemään että miten joku maksusitoumus hoidetaan vaikka uimahallissa et on maksusitoumus korttiin, niin miten se ja miten kohdellaan ennen kun mä sanon et niin mä kyselen työntekijän roolissa että. (...) Se on, et monia kohdellaan niinkun niil olis ymmärryksessä vikaa. Ja se on sitten heikolla itsetunnolla varustetulle mut ihan älykkäälle kaverille niin se on hirvee loukkaus.

Henkka kuvaa huonoa kohtelua työntekijän tietoiseksi toiminnaksi. Jaakon kanssa toimiessa hänellä on tunne, että he ovat samanarvoisia.

Henkka: (...) Siellä pidetään huoli, et sä tunnet ittes oikeen altavastajaks.... Tääl tuntuu, et me ollaan ihan samal tasolla tietsä niinkun.

Yhteenvetona voidaan todeta, että myös Jaakko ja Henkka määrittelivät yhteistyösuhteensa laadun hyväksi. Jaakko näki suhteen jo kääntyvän irti päästämisen vaiheeseen, mutta Henkka koki, että työskentelystä on hänelle vielä hyötyä. Työskentelyn lähtökohta on Jaakon mukaan se, että asiakas pystyy puhumaan. Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde voidaan nähdä myös työväliseenä, joka mahdollistaa muutoksen aikaan saamisen (Kananoja 2007, 108). Jaakko kuvaa rooliaan isoveljeksi, joka jakaa asiakkaiden kanssa samansuuntaisen arvomaailman ja sitä kautta pystyy tarjoamaan vaihtoehtoisia näkökantoja ja toimintamalleja tilanteisiin. Kohtaaminen kertookin paljon meidän asenteestamme ja mielenlaadustamme eli siitä, miten näemme toisen ihmisen (Mattila 2011, 19). Jaakon puheesta voi tulkita, että isoveljen rooli tarkoittaa myös sitä, että hän kokee olevansa asiakkaan kanssa tasa-arvoinen, ihminen ihmiselle. Myös Henkka koki heidän yhteistyösuhteensa tasa-arvoiseksi. Molemmien puoleinen arvostus toisen tietämisen ja kokemuksen suhteen onkin tärkeä elementti vuorovaikutussuhteessa. (ETENE 2011, 25)

Kuten Henkan ja Jaakon yhteistyösuhteesta voi päätellä, toisiaan arvostava vastavuoroinen kohtaaminen oli asiakasta voimauttava. Myös Törmän ja Huotarín (2010, 37-38) tutkimuksen tuloksissa asiakkaat olivat myös nostaneet esiin vastavuoroisuuden ryhmän muiden jäsenten ja ohjaajien välillä. Ohjaajilta ja muilta ryhmäläisiltä saatu arvostus ja kunnioitus oli kasvattanut ryhmäläisten itsetuntoa, lisännyt muutokseen pyrkimistä ja vähentänyt häpeän tunnetta. Henkan puheesta voi tehdä tulkinnan, että myös hänen itsetuntonsa ja muutokseen pyrkimys on kasvanut sekä häpeän tunne vähentynyt Jaakon kanssa työskentelyn ansioista.

5 TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

5.1 Minkälainen vuorovaikutus edistää luottamuksen syntymistä?

Tutkimukseni tarkoituksena oli selvittää mitkä tekijät päihteitä käyttävän asiakkaan ja hänen työntekijänsä välisessä vuorovaikutuksessa ovat luottamussuhdetta vahvistavia ja asiakkaan toimijuutta edistäviä.

Aineisto kerättiin matalan kynnyksen toimipaikoista haastattelemalla kolmea asiakasta ja heidän työntekijöitään, yhteensä haastatteluita oli siis kuusi. Haastattelut suoritettiin yksilöhaastatteluina. Nauhoitetut haastattelut litteroitiin ja niille tehtiin teoriaohjaava sisälönanalyysi. Koska tutkimukseni otoskoko on suppea, eivätkä sen tulokset ole yleistettävissä, mutta niistä voidaan kuitenkin tehdä alla olevia johtopäätöksiä.

Tutkimukseni tulokset tukevat kappaleessa 2.2 esitettyä kuvausta hyvästä kohtaamisesta, joka edellyttää työntekijältä muun muassa nöyryyttä ja rohkeutta, kykyä empaattisuuteen sekä ymmärrystä jokaisen ihmisen yhtäläisestä arvosta. Kunnioittavassa kohtaamisessa asiakas kohdataan ihminen ihmiselle -suhteessa ja hänet nähdään luotettavana yhteistyökumppanina. Tutkimuksessani kaikki työntekijät ja asiakkaat suhtautuivat toisiinsa tasavertaisina kumppaneina ja arvostivat toisiaan ihmisinä. Tulokset vahvistivat myös kappaleessa 2.7 esiteltyä Kati Honkasen, Jaana Poikolaisen ja Liisa Karlssonin tekemän palveluskokemuksentyyppi -taulukon tuloksia työntekijän käyttämän vuorovaikutusorientaation vaikutuksista asiakkaan kohtaamisen (kohtaava, huomioiva, torjuva ja syyllistävä) eroista ja niiden seurauksista. Tutkimuksessani esiin nousseet kohtaava ja huomioiva vuorovaikutus vahvistivat asiakkaan luottamusta palveluihin ja sitä kautta vahvistivat hänen toimijuuttaan. Kun asiakkaan kokemukset palvelujärjestelmästä ovat hyviä, vahvistavat ne heidän institutionaalista luottamustaan ja sitä kautta heidän yleistä luottamustaan. (Honkanen ym. 2018, 533–534.)

Haastatteluissa parit kuvasivat työskentelyään tavalla, jonka voisi katsoa ilmentävän vastavuoroista ja huomioivaa vuorovaikutusorientaatiota. Asiakkaat ja työntekijät olivat suhteessa kumpikin aktiivisia toimijoita. Asiakkaat asettivat tavoitteet ja sisällön työskentelylle. Työntekijät puolestaan antoivat asiakkaille tukea heidän tavoitteisiinsa, olivat kannustavia ja antoivat neuvoja palvelujärjestelmän suhteen. Asiakkaat ja työntekijät kokivat luottavansa

toisiinsa. Asiakkaiden puheissa se näkyi muun muassa siinä, että he kokivat voivansa olla työntekijöilleen rehellisiä. Työntekijät uskoivat kuitenkin, että vaikka keskustelu oli avointa ja rehellistä, pinnan alle jäi vielä asioita, joita ei ehkä koskaan nosteta käsittelyyn. Osapuolet kokivat heidän välisen vuorovaikutuksensa olevan toimivaa ja heidän mielestään tapaamiset olivat onnistuneita. Asiakkaat kokivat myös saaneensa tarvitsemaansa apua työntekijöiltä. Heille oli tärkeää, että oli joku ihminen, jonka kanssa pohtia omaa elämää rauhassa ja että heihin uskottiin ja heissä nähtiin potentiaalia edetä elämässään. Työntekijöiden mielestä oli tärkeä muistaa, että haittoja vähentävässä päihdetyössä tavoitteet ovat pieniä ja työskentelyssä tulee edetä asiakkaan tahtiin. Luottamuksen syventyessä työntekijä voi myös olla eri mieltä asiakkaan kanssa, mutta toista kunnioittavalla tavalla. Myös asiakkaat kokivat voivansa olla eri mieltä työntekijän kanssa, koska yhteistyösuhde oli turvallinen. Kaikilla asiakkailla luottamus toisia ihmisiä kohtaan oli ollut nuorempana vahvempi. Suurimalla osalla oli kuitenkin elämän aikana tullut niin paljon petetyksi tulemisen kokemuksia, että heidän oli vaikea luottaa uusiin ihmisiin. Tämän vuoksi työntekijän tehtävänä onkin voittaa asiakkaan luottamus työskentelyn aikana, ja siinä haastatteleman työntekijät ovatkin selkeästi onnistuneet (Särkelän 2001, 36).

Tuloksissa vastavuoroinen vuorovaikutusorientaatio näytti vahvistavan luottamusta, mikä on linjassa myös Kati Honkasen ym. (2018, 540) tutkimuksen kanssa, jossa todettiin, että luottamus vahvistui silloin kun työntekijät osoittivat, että he välittävät asiakkaan kokonaishyvinvoinnista. Kahdella asiakkaalla oli myös kokemus siitä, että tapaamisten ollessa tauolla, heidän elämäntilanteensa oli mennyt huonompaan suuntaan. Tästä voidaan tehdä tulkinta, että tapaamisilla on ollut vaikuttavuutta asiakkaiden elämässä.

Työskentelyllä, jossa asiakas kohdataan ihmisenä ja hänen tarpeensa huomioidaan, näyttäisi edistävän luottamuksen syntymistä. Kaikilla työntekijöillä vaikutti olevan realistinen suhtautuminen asiakkaidensa lähtökohtiin. Työntekijät esimerkiksi kertovat luottavansa asiakaksiin, mutta päihteet tuovat omat haasteensa työskentelyyn, jolloin esimerkiksi tapaamiset saattavat unohtua. Kun työntekijällä on tällainen realistinen näkökulma asiakkaan tilanteeseen, niin asiakkaankin on silloin helpompi olla avoin ja rehellinen omista asioistaan. Myös se, että rehellisyydestä ei seuraa rangaistuksia, on iso tekijä luottamussuhteen syntymisessä. Asiakkaan epäileminen ja syyllistäminen tuntuu asiakkaan näkökulmasta kylmältä ja kont-

rolloivalta, eikä edistä lämpimän ja luottamuksellisen yhteistyösuhteen muodostumista asiakkaan ja työntekijän välille. Juhilan (2006, 212) mukaan sosiaalityön narratiiveissa oleellista ei ole niiden ”todenperäisyys” vaan se minkälaisia narratiiveja, kuten uhrin ja toimijan identiteettejä, ne asiakkaalle ja muille tarinan henkilöille tuottavat, ja muuttuvatko identiteetit tarinan edetessä. Nämä identiteetit ovat yhteydessä asiakkaan elämässä esiintyviin ongelmiin ja siihen, miten häntä voidaan auttaa.

Asiakkailla oli kokemuksia myös syyllistävistä vuorovaikutusorientaatiosta viranomaisten osalta. Asiakkaan kertomuksessa sosiaalityöntekijä epäili hänen kertomustaan bussilipun tarpeesta. Tässä välittyi Pohjolan (2006, 50) kuvailema tilanne siitä, miten asiakas nähdään kuuluvan johonkin toiseen ihmistyyppiin ja lajiin, jolloin asiakkaan toimintaa tulee epäillä. Yksi asiakas oli jäänyt kokonaan ilman palvelua, kun sosiaalityöntekijä toistuvasti jätti vastaamatta asiakkaan puheluihin, eikä ottanut itse yhteyttä sopiakseen uusia tapaamisia peruttujen tilalle. Tällainen toiminta aiheutti asiakkaisissa turhautumisen ja kuormittumisen tunteita ja luottamus viranomaisiin heikkeni. Asiakkailla oli kokemusta myös siitä, että päihteiden käytön takia häneen suhtauduttiin viranomaistapaamisissa kuin vajaaälyiseen. Myös Honkasen ym. (2018, 540) tutkimuksen tulosten mukaan silloin, kun asiakas rupeaa välttelemään tiettyjen palveluiden käyttämistä, tultuaan niissä kohdelluksi huonosti, kertoo se institutionaalisen luottamuksen murenemisestä. Jos asiakas ei pysty luottamaan hyvinvointipalvelujärjestelmään, vaikuttaa se negatiivisesti myös hänen subjektiiviseen hyvinvointiinsa. Asiakasta syyllistävällä vuorovaikutusorientaatiolla näyttääkin olevan luottamusta murentava ja heikentävä vaikutus asiakkaan hyvinvointiin.

Mielenkiintoinen tulos oli myös se, että kaikki työntekijät olivat sitä mieltä, että työntekijävaihtuvuudella on vaikutuksia asiakkaiden hyvinvointiin. Heidän mielestään oman elämäntarinan jatkuva uudelleen kertominen on asiakkaalle äärimmäisen raskasta (Kananoja 2007, 111). Asiakas saattaa myös kokea työntekijävaihdon hylkäämiskokemuksena. Kaikilla asiakkailla oli kokemuksia työntekijävaihtuvuudesta, mutta he eivät tuoneet esiin työntekijöiden edellä kertomia seikkoja. Asiakkaiden puheessa nousi tärkeimmäksi tekijäksi se, minkälainen vuorovaikutussuhde uuden työntekijän kanssa syntyy. Heitä ei siis haitannut kertoa omaa tarinaansa alusta uudelle työntekijälle, mikäli työntekijä viestitti aitoa kiinnostusta ja auttamishalua asiakasta kohtaan. Tällaisessa yhteistyösuhteessa, jossa asiakkaalle syntyy kokemus, että hänen ihmisarvoaan ja yksilöllisyyttään kunnioitetaan, rakentaa se asiakkaan ja työntekijän välille luottamuksellisen ilmapiirin, mikä voimaannuttaa asiakasta. (Laitinen &

Kempainen 2010, 170.) Tästä voi tehdä tulkinnan, että ensimmäisillä tapaamisilla on suuri merkitys yhteistyösuhteen luomisessa. Mikäli asiakas kohdataan tapaamisessa kunnioittavasti, syntyy asiakkaalle tunne, että työntekijä on aidosti kiinnostunut hänestä ja hänen asioistaan, jolloin asiakkaalle syntyy halu rakentaa yhteistyösuhdetta. Toisin sanoen, kohdattuksi ja autetuksi tulemisen kokemukseen ei välttämättä tarvita pitkään kehittynyttä luottamussuhdetta, vaan työntekijän vuorovaikutusorientaatiolla on suuri merkitys tapaamisen onnistumisen ja asiakkaan voimaantumisen kannalta.

Kaikki haastatellut yhteistyöparit kokivat tullessa kuulluksi ja ymmärretyksi tapaamisissa. Kun työntekijät suhtautuivat asiakkaisiinsa arvostavasti ja positiivisesti kannustaen, asiakkaat kokivat, että he olivat merkityksellisiä työntekijöille. Juhilan (2006, 175) mukaan se, että asiakkaat ja työntekijät ovat kokeneet tullessa kuulluiksi, ymmärretyiksi ja kunnioitetuiksi kertoo siitä, että yhteistyösuhde on ollut vastavuoroinen, eikä huoltosuhde, johon liittyy vallankäyttöä. Asiakkaat kokivat, että työntekijät olivat aidosti kiinnostuneita työstään ja asiakkaiden hyvinvoinnista, mikä vaikutti myös asiakkaan halukkuuteen käydä palvelussa. Työntekijöiden suhtautuminen asiakkaaseen näkyy suoraan heidän yhteistyösuhteeseen, kuten Pohjola (2006, 50) toteaa. Yhteistyösuhteiden voisi tulkita olleen asiakkaiden toimijuutta vahvistavia, sillä asiakkaat kokivat, että työntekijät välittivät heistä, näkivät heidät yksilöinä ja uskoivat heidän kykyihinsä ja muutoksen mahdollisuuteen, mitkä ovat Kananon (2007, 108) mukaan tekijöitä, jotka vahvistavat asiakkaan toimijuutta.

Työntekijöiden ja asiakkaiden luottamus toisiinsa näkyi myös siinä, että vaikka asiakkaat saattoivat olla pitkiäkin aikoja käymättä palvelussa, hakeutuivat he kuitenkin aina takaisin siihen, kun tarvitsivat apua ja tapaamiset jatkuivat siitä mihin ne edellisellä kerralla olivat jääneet. Työntekijät myös luottivat siihen, että asiakkaat tulevat takaisin. Myös Honkasen ym. (2018, 540) mukaan luottamus vahvistui silloin kun työntekijät osoittivat, että he välittivät asiakkaan kokonaisyhyvinvoinnista.

5.2 Pohdinta

Mielestäni tutkimusasetelma oli mielenkiintoinen, sillä se antoi mahdollisuuden tarkastella kahden ihmisen välistä vuorovaikutussuhdetta kummankin osapuolen näkökulmasta. Samasta suhteesta voi siis nousta esiin erilaisia tulkintoja, mikä tekee siitä elävämmän, kuin jos olisi haastateltu vain toista osapuolta. Tutkimukseeni osallistuneilla asiakkaila oli kaikilla tavoitteena päihteiden käytön lopettaminen. He olivat kaikki hyvin erilaisista lähtökohdista ja jokainen oli hieman eri vaiheessa kuntoutumisprosessiaan; toisilla päihteet kuuluivat elämään enemmän kuin toisilla. Kuitenkin he kaikki hyötyivät vuorovaikutukseen perustuvasta työskentelystä. Heitä yhdisti samanlainen näkemys siitä, minkälainen on hyvä yhteistyösuhde, joka mahdollistaa asiakkaan kuntoutumisen. Hyvässä yhteistyösuhteessa osapuolet ovat tasa-arvoisia, toistensa osaamista, tietämystä ja kokemusta kunnioittavia yhteistyökumppaneita. Luottamus ei synny hetkessä, vaan se ansaitaan vastavuoroisen kohtaavan vuorovaikutuksen kautta. Luottamus on tärkeää, sillä ilman luottamuksellista yhteistyösuhdetta ei voi olla luottamuksellisia keskusteluita.

Tutkimuksen tuloksissa nousi esiin myös tapaamismiljöön vaikutus tapaamisten onnistumiseen. Monen ihmisen voi olla helpompi puhua esimerkiksi kävelyllä kuin, että he istuisivat pöydän ääressä vastakkain. Kävelyllä ei tarvitse istua paikoillaan ja olla jatkuvassa katsekontaktissa, mikä saattaa olla joillekin ihmisille haastavaa. Tällä tavoin voi vahvistaa asiakaskeskeistä ja vastavuoroista vuorovaikutusorientaatiota. Toimisto on myös työntekijän aluetta, jossa hänellä on valtasuhde asiakkaaseen. Tämä saattaa vahvistaa työntekijän asemaa kuten asiantuntijakeskeisessä vuorovaikutusorientaatiossa voidaan nähdä. Voisi olla luontevaa antaa asiakkaiden useammin valita tapaamispaikka niin, että hänellä olisi turvallinen ja itsevarma olo tapaamisessa. Hänen asiaansahan tapaamisissa kuitenkin pyritään ratkaisemaan, joten olisi toivottavaa, että hän pystyisi osallistumaan siihen parhaassa mahdollisessa mielentilassa.

Olisi mielenkiintoista, mikäli asiakas-työntekijäpareja mietittäisiin enemmän ihmistyyppin, osaamisen ja kokemuksen perusteella. Työskentely olisi todennäköisesti tuloksellisempaa, kun asiakas voisi valita itselleen parhaiten sopivan työntekijän. Nykyään tällaisia mahdollisuuksia on esimerkiksi lääkäreiden tai terapeuttien ajanvaraussivuilla. Siellä on työntekijän

kuva ja lyhyt kertomus hänen koulutuksestaan, kokemuksesta ynnä muusta, joskus jopa harrastuksista. Näiden tekijöiden valossa valitsimme listasta sellaisen henkilön, joka vaikuttaa meistä luotettavalta ja kenen toivomme ymmärtävän meitä parhaiten.

Mielestäni haittoja vähentävässä päihdetyössä on erittäin tärkeää, että työntekijä uskoo asiakkaan onnistumiseen ja mahdollisuuksiin muuttaa omaa elämäänsä. Asiakkailla on usein huono itsetunto ja taustalla paljon pettymyksiä ja pieleen menneitä yrityksiä. Mikäli työntekijä ei itse usko asiakkaan kykyihin, ei asiakaskaan siihen pysty. Kannustavalla ja asiakkaan voimavarat huomioivalla työskentelyllä saadaan asiakas löytämään itsestään toimijuutta ja luottamaan pikkuhiljaa omiin kykyihinsä. (Aho 1999, 69, 71; Thommesen 2010, 14; Kananaja 2007, 108.) Työntekijän tehtävänä tässä prosessissa on valaa asiakkaaseen uskoa, että vaikeasta ja joskus myös epätoivoisesta tilanteesta päästään vielä eteenpäin, pienin askelein. Sillä ilman toivoa ei ole mitään.

Tässä tutkimuksessa tuloksiin vaikutti pienen otannan lisäksi myös se, että kaikilla yhteistyöpareilla vuorovaikutussuhteet olivat onnistuneita. Lisäksi työntekijöillä ei ollut viranomaisen valtaa antaa tai ottaa pois jotain palveluita tai etuuksia, mikä tuo mukanaan oman lisän vuorovaikutussuhteeseen. Teorian toimivuuden testaaminen rajoittui siis vain vasta-vauroiseen ja asiakasta huomioivaan vuorovaikutussuhteeseen ja siitä jäi kokonaan pois syyllistävä ja torjuva vuorovaikutusorientaatio, joka voidaan nähdä myös asiantuntijakeskeisenä vuorovaikutusorientaationa.

Jatkotutkimuksena olisi kiinnostavaa käyttää samaa asiakas-työntekijäpari asetelmaa, mutta kerätä haastattelut sekä matalankynnyksen toimipaikasta, että sosiaalityöntekijän tai korvaushoidon toiminnan piiristä. Näin saataisiin kaksi hieman erilaista asetelmaa yhteistyösuhteisiin. Lisäksi suurempi otanta mahdollistaisi ehkä myös sellaisten parien haastattelun, joiden yhteistyösuhde ei välttämättä aina olisi toiminut niin hyvin. Tämä antaisi myös arvokasta tietoa siitä, mitkä tekijät auttoivat muuttamaan vuorovaikutussuhdetta parempaan.

Mielestäni on tärkeää, että tutkimuksia tehdään päihteitä aktiivisesti käyttävien ihmisten kokemuksista. Haastatteluiden yhteydessä käydyissä keskusteluissa tuli esiin, että myös haastatellut itse pitävät tärkeänä, että heidän kohderyhmästään tehdään tutkimuksia, ja sitä kautta pyritään tuomaan heidän ääntänsä esille. Tutkimukseen osallistuminen saattaa olla myös

voimauttava kokemus, kun huomaa omien kokemusten ja ajatusten olevan tutkimuksellisesti arvokkaita.

Päihteitä käyttävän ihmisen haastattelu tuo aina mukanaan omat erityispiirteensä, ja niihin onkin hyvä varautua etukäteen. Tällaisia voi olla muun muassa se, että hän unohtaa sovitun haastattelun, tulee tapaamiseen myöhässä tai ei tule ollenkaan. Tällöin täytyy tilannekohtaisesti miettiä, perutaanko haastattelu vai pystytäänkö se järjestämään uutena ajankohtana. Lisäksi on eettisesti erittäin tärkeää huomioida haastateltavan sen hetkinen toimintakyky ja kykeneväisyys osallistua haastatteluun. Mikäli haastateltava on voimakkaasti päihtynyt tai vieroitusoireinen, on hänen haastattelunsa sillä hetkellä eettisesti arveluttavaa. Tutkijan olisikin hyvä pyytää haastateltavalle tuttua työntekijää arvioimaan voiko haastattelun suorittaa.

LÄHTEET

Aho, Päivi 1999. Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. Porvoo: WSOY, Sosiaalityöntekijäin liitto.

Anderson, Emily & McNair, Lindsay 2018. Ethical Issues in Research Involving Participants with Opioid Use Disorder. *Therapeutic Innovation & Regulatory Science* 2018, Vol. 52(3) *Therapeutic Innovation & Regulatory Science* 2018, Vol. 52(3). Viitattu 17.12.2020. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2168479018771682>

Anttila, Pirkko. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Viitattu 21.5.2020. <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/#9.2.2%20Sis%C3%A4ll%C3%B6nanalyysi>

Banks, Sarah 2006. *Ethics and values in social work*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Bernler, Gunnar & Lisbeth, Johnsson 2001. *Teori för psykosocialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur.

Brekke, Eva; Lien, Lars & Biong, Stian 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. Viitattu 25.1.2021. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5814541/pdf/11469_2017_Article_9780.pdf

Bruland Selseng, Lillian 2017. Formula Stories of the “Substance-Using Client”: Addicted, Unreliable, Deteriorating, and Stigmatized. *Contemporary Drug Problems* 2017, Vol. 44(2) 87–104. Viitattu 20.1.2021. <https://journals-sagepub-com.ezproxy.ulapland.fi/doi/pdf/10.1177/0091450917698963>

Dunn, Jennifer R. & Schweitzer, Maurice E. Feeling and Believing: The Influence of Emotion on Trust. *Journal of Personality and Social Psychology*. 2005, Vol. 88, No. 5, 736–748. Viitattu 24.5.2020. https://www.researchgate.net/publication/7842418_Feeling_and_Believing_The_Influence_of_Emotion_on_Trust

Ehrling, Leena 2009. Yhteisen ymmärryksen rakentuminen päihdehuollon ensitapaamisessa. Teoksessa: Tuukka Tammi, Mauri Aalto & Anja Koski-Jännes (toim.) *Irti päihdeongelmista*. Helsinki: Edita, 145–171.

Erikson, Esa & Arnkil, Tom Erik 2017. *Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista*. Helsinki: Stakes.

ETENE 2011. Sosiaali- ja terveystieteiden perusta. Viitattu 11.5.2020 <https://etene.fi/documents/1429646/1559058/ETENE-julkaisu+32+Sosiaali-+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf/13c517e8-6644-4fa5-8c5f-193cfce9841/ETENE-julkaisu+32+Sosiaali-+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf>

ETENE 2012. Sosiaali- ja terveystieteiden perusta. Viitattu 11.5.2020. <https://etene.fi/documents/1429646/1559054/ETENE-julkaisu+35+Etiikan+tila+sosiaali-+ja+terveysalalla.pdf/b02f3efc-c92b-456f-a97a-2a524ef3b2f9/ETENE-julkaisu+35+Etiikan+tila+sosiaali-+ja+terveysalalla.pdf>

- Hakkarainen, Pekka; Metso, Leena & Salasuo, Mikko 2011. Hampuikäpolvi, sekakäyttö ja doping Vuoden 2010 huumeekyselyn tuloksia. YHTEISKUNTAPOLITIIKKA 76 (2011):4, 397–412. Viitattu 26.1.2021. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102893/hakkarainen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Harisalo, Risto & Miettinen, Ensio 2010. Luottamus pääomien pääoma. Viitattu 26.4.2020. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100946/Harisalo_Miettinen_Luottamus_paaomien_paaoma.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Heino, Eveliina 2016. Ymmärrystä ja tukea – kohtaamattomuutta ja vääryyttä. Venäläistaustaisten perheiden institutionaalisen luottamuksen ja epäluottamuksen rakentuminen suomalaisia peruspalveluja kohtaan. Yhteiskuntapolitiikka lehti 81 (2016):2, 127–137. <http://www.julkari.fi/handle/10024/131089>
- Holm, Ulla 1987. Empati. Att förstå andra människors känslor. Stockholm: Natur och kultur.
- Honkanen, Kati; Poikolainen, Jaana & Karlsson, Liisa 2018. Hyvinvointipalvelukokemukset tuentarvitsijan institutionaalista luottamusta rakentamassa? Tarkastelussa lapsiperheiden vanhempien sekä nuorten aikuisten kokemukset hyvinvointipalveluista. Yhteiskuntapolitiikka 83 (2018): 5–6. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, Eläketurvakeskus, Kelan tutkimus & Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunta, 532–543.
- Hsieh, Wen-Chung & Ku Yeun-Wen 2018. Trust inspires trust: Medical social workers' perspectives of trust in the context of Taiwan. International Social Work 2018, Vol. 61(6) 1015–1026. Viitattu 31.1.2021. <https://journals-sagepub-com.ezproxy.ulapland.fi/doi/pdf/10.1177/0020872817695389>
- Hyytinen, Riitta 2006. Lapsi, huumeperhe ja toivo. Lapsen todellistuminen huumeperheen kuntoutusprosessissa. Lisensiaatin tutkimus Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto ry.
- Hämäläinen, Pekka 2005. Ihmisen kokoinen työyhteisö. Avaimia hyvään vuorovaikutukseen. Helsinki: Tammi.
- Hänninen, Kaija & Poikela, Ritva 2016. Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa: Törrönen, Maritta; Hänninen, Kaija; Jouttimäki, Päivi; Lehto-Lundén, Tiina; Salovaara, Petra & Veistilä, Minna. Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus, 148–164.
- Ife, Jim 2008. Human rights and social work. Towards rights-based practise. Cambridge: University Press.
- Jokinen, Arja 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa: Törrönen, Maritta; Hänninen, Kaija; Jouttimäki, Päivi; Lehto-Lundén, Tiina; Salovaara, Petra & Veistilä, Minna. Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus, 138–147.
- Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi; Hall, Christopher & Raitakari, Suvi, 2016. Interaction during mental health floating support home visits: managing host-guest and professional-client identities in home-spaces. Taylor & Francis in Social and Cultural Geography 17(1) 2016, pp. 101–119. Viitattu 12.12.2020. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100650/interaction_during_mental_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Julkisen sanan neuvosto 2017. Kaurismaen haastattelun sai julkaista. Viitattu 18.12.2020. <https://www.jsn.fi/uutiset/kaurismaen-haastattelun-sai-julkaista/>

Julkisen sanan neuvosto, i.a. JSN. Viitattu 18.12.2020. <https://www.jsn.fi/jsn/jsn/>

Järvinen, Minna-Kaisa 2007. Asiakas-työntekijäsuhteen dialoginen arviointi kriminaali-huollossa. Helsinki: Rikosseuraamusviraston julkaisuja 1/2007. Viitattu 27.1.2021. <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=5674224d-1e76-43bd-9dff-875342bbd609>

Kananoja, Aulikki 2007. Sosiaalityön asiakastyö, menetelmät ja orientaatiot. Asiakastyön yleiset lähtökohdat. Teoksessa: (toim.) Aulikki, Kananoja; Martti, Lähteinen; Pirjo, Marjamäki; Kristiina Laiho; Sarvimäki, Pirjo; Pekka, Karjalainen & Marjaana, Seppänen. Sosiaalityön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus, 98–113.

Kaukonen, Olavi 2005. Torjunta vai poisto? Päihdepalvelujen kehitys laman jälkeen. Yhteiskuntapolitiikka lehti 70 (2005):3, 311–322. Viitattu 1.1.2021. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/100603/053kaukonen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Konttinen, Heta & Perälä, Riikka 2002. Huumeongelmista kärsivien ihmisten sosiaalinen tilanne ja huono-osaisuuden ehkäisy. Teoksessa: Rönkä, Sanna & Markkula, Jaana (toim.) Huumetilanne Suomessa 2020. Vantaa: PunaMusta Oy, 92–96. Viitattu 6.1.2021. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140710/URN_ISBN_978-952-343-576-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Koskela, Virpi & Ovaska, Anne 2017. Haittoja vähentävän työn opas. Völjy-kehittämissankkeessa koetut hyvät käytännöt. A-klinikkasäätiö

Kotkavirta, Jussi 2000. Toivo, luottamus ja identiteetti. Teoksessa: Jussi Kotkavirta & Arvi Tuomi (toim.) Toivo ja luottamus epävarmuuksien maailmassa. Viitattu 26.4. 2020 https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47915/SoPhi53_978-951-39-6494-8.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Kotkavirta, Jussi 2002. Luottamus instituutioihin ja yksilöllinen hyvinvointi. Teoksessa: Kaj Ilmonen (toim.) Sosiaalinen pääoma ja luottamus. Viitattu 4.4.2020. Jyväskylä: Paino Kopi-Jyvä Oy, 55–68.

Kuusela, Pekka 2011. Sosiaalitieteet, sosiaalisuus ja sosiaalisen toiminnan teoria. Teoksessa: (toim.) Kotiranta, Teija; Niemi, Petteri & Haak, Raili. Sosiaalisen toiminnan perusta. Helsinki: Gaudeamus, 51–71.

Kuusisto, Katja & Saarnio, Pekka 2012. Päihdehoidon toimivuus yleisten tekijöiden valossa Katsaus projektin tuloksiin. Yhteiskuntapolitiikka lehti 77 (2012):3, 290–301. Viitattu 1.1.2021. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102937/kuusisto.pdf?sequence=1>

Kuusisto, Katja 2009. Päihderiippuvuudesta toipumisen eri reitit. Teoksessa: Tuukka Tammi, Mauri Aalto & Anja Koski-Jännes (toim.) Irti päihdeongelmista. Helsinki: Edita, 32–48.

Lahti Jari & Pienimäki Anneli 2004. Päihdekuntoutus rakentuu sosiaaliselle perustalle. Teoksessa: Vappu Karjalainen & Ilpo Vilkkumaa (toim.) Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. Tampere: STAKES, 137–152.

- Laine, Timo 2010. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Aaltola Juhani & Valli Raine. Jyväskylä: PS-kustannus, 28–45.
- Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa: Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.). Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 138–177.
- Luhmann, Niklas 1988. Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives. Teoksessa Diego Gambetta (toim.). Trust. Making and braking cooperative relations. Cambridge: Basil Blackwell, 94–108.
- Mattila, Kati-Pupita 2011. Lapsen vahvistava kohtaaminen.
- McLeod, John & McLeod, Julia 2014. Personal and Professional Development. For Counsellors, Psychotherapist and Mental Health Practitioners. England: Open University Press.
- Metteri, Anna (toim.) 2003. Syntykö luottamusta? Sairastaminen, kansalainen ja palvelujärjestelmä. Helsinki: Edita.
- Myllyniemi, Sami (toim.) 2012. Monipolvinen hyvinvointi. Nuorisobarometri 2012 https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2013/05/Nuorisobarometri_2012_Verkkojulkaisu.pdf
- Mönkkönen, Kaarina 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja, Kuopion yliopisto. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-781-933-1/
- Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus: Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Pennonnen, Marjo 2014. Päihdealan ammattilaisten käsitykset hyvästä ja huonosta hoidosta. Yhteiskuntapolitiikka lehti 79 (2014):3, 318–327. <http://www.julkari.fi/handle/10024/116687>
- Perälä, Riikka 2007. Huumeiden käyttäjien tulkintoja ongelmistaan ja niihin kohdistuvista sosiaali- ja terveystoimen palveluista. Yhteiskuntapolitiikka lehti 72 (2007):3, 256–271. <http://www.julkari.fi/handle/10024/101532>
- Pohjola, Anneli 2006. Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa: Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna. Pahan kosketus ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Jyväskylä: Ps-kustannus, 42–62.
- Pohjola, Anneli 2016. Sosiaalityön vastuu heikompaan asemaan joutuvista. Teoksessa: (toim.) Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lunden, Petra Salovaara & Minna Veistilä. Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 87–97.
- Polcin, Douglas; Mulia, Nina & Jones, Laura 2012. Substance Users' Perspectives on Helpful and Unhelpful Confrontation: Implications for Recovery. J Psychoactive Drugs. 2012 Apr-Jun; 44(2): 144–152. Viitattu 25.1.2021. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3419490/>
- Raatikainen, Eija 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-kustannus.

- Ranta, Johanna 2020. Suhteellinen toimijuus huumeita käyttävien matalan kynnyksen palveluissa. Tutkimus institutionaalaisesta vuorovaikutuksesta. Akateeminen väitöskirja, Tampereen yliopisto. Viitattu 12.12.2020 <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/122717/978-952-03-1627-3.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Rautiainen, Elina 2021. Health service use, care costs, and associated care outcomes of patients with alcohol use disorder in North Karelia, Finland: A register-based study. Akateeminen väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 29.1.2021. <https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/24340/16116434312032958181.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rönkä, Sanna 2020. Huumeiden ongelmakäytön yleisyys. Teoksessa: Rönkä, Sanna & Markkula, Jaana (toim.) Huu-
metilanne Suomessa 2020. Vantaa: PunaMusta Oy, 92–96. Viitattu 6.1.2021. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140710/URN_ISBN_978-952-343-576-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saarnio, Pekka 2009. Psykososiaalisen päihdehoidon tutkimus. Teoksessa: Tuukka Tammi, Mauri Aalto & Anja Koski-Jännes (toim.) Irti päihdeongelmista. Helsinki: Edita, 14–31.
- Sælør, Knut Tore; Ness, Ottar & Semb, Randi 2015. Service users' experiences of hope within the mental health and substance use services. https://www.researchgate.net/publication/277033801_Taking_the_plunge_Service_users'_experiences_of_hope_within_the_mental_health_and_substance_use_services
- Sevenhuijsen, Selma 1998. Too good to be true. IWM Working Paper No. 3/1998 Vienna Viitattu 28.9.2020. <https://cdn.atria.nl/epublications/1998/TooGoodtoBeTrue.pdf>
- Skårner, Anette & Billqvist, Leila 2016. A two-way process: the client-keyworker relationship and its dynamics in coercive drug treatment. *Nordic Social Work Research* Volume 6, 2016 – Issue 2, 77–88.
- Snellman, Anja; Aalto, Maija; Gothoni, Katja; Björkqvist, Jeanette & Ehkäisevän päihde-
työn järjestöverkoston koulutus toimittajille, 2019 Viitattu 18.12.2020. <https://www.ept-verkosto.fi/blog-post/artikkeli-paihteita-kayttavan-ihmisen-haastattelu-muista-nama/>
- Särkelä, Antti 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön Tampere: Vastapaino.
- THL 2020. Huumeiden käyttö. Teoksessa: Rönkä, Sanna & Markkula, Jaana (toim.) Huu-
metilanne Suomessa 2020. Vantaa: PunaMusta Oy, 92–96. Viitattu 6.1.2021. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140710/URN_ISBN_978-952-343-576-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Thommesen, Hanne 2010. Master narratives and narratives as told by people with mental health and drug problems. *Journal of Comparative Social Work* 2010/1. Viitattu 30.1.2021. <https://journals.uis.no/index.php/JCSW/article/view/50/35>
- Thompson, Neil 2006. *People problems*. Basingstoke: Palgrave Macmillan
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. *Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi*. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi Viitattu 22.5.2020. <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 22.5.2020. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Törmä, Sinikka & Huotari, Kari 2010. ”Vaik viel on käyttö” Omaiset Huumetyön Tukena ry:n ET- työmallin vaikutus nuorten huumeiden käyttäjien elämään. Helsinki: Omaiset Huumetyön Tukena ry:n julkaisusarja

Törmä, Sinikka 2007. Sopimaton hoitojärjestelmälle. Teoksessa: (toim.) Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen & Kirsi-Marja Lehtelä. Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: STAKES, 86–115.

Törrönen, Maritta & Heino, Eveliina 2013. Vastavuoroisuus sosiaalityössä. Teoksessa: Heino, Eveliina; Veistilä, Minna; Hännikäinen, Päivi; Vauhkonen, Teemu & Kärmeniemi, Nadezda (toim.). Vastavuoroiset ja voimaantumista tukevat käytännöt perhetyön kehittämisessä. Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia, Kotkan yksikkö, 15–20. Viitattu 15.1.2021. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/42547/Empowerment_netiversio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Törrönen, Maritta 2016. Vastavuoroisuuden yhteisöllinen luonne. Teoksessa: (toim.) Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lunden, Petra Salovaara & Minna Veistilä. Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 39–56.

United Nations Office on Drugs and Crime 2004. Ethical challenges in drug epidemiology: issues, principles and guidelines. Global Assessment Programme on Drug Abuse Toolkit Module 7. New York: United Nations Publication. Viitattu 18.12.2020. https://www.unodc.org/documents/GAP/GAP%20toolkit%20module%207%20ENGLISH%2003-89740_ebook.pdf

Vanhala, Anni 2005. Paikka ja asiakkuus. Etnografia naisten asuntolasta. Väitöskirja Tampereen yliopisto. Viitattu 2.1.2021 <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/67475/951-44-6284-X.pdf?sequence=1>

Vilen, Marika; Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena 2008 Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Vilka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus

Virokannas, Elina 2017a. Eriarvoisuuden kokemuksia ja hallinnan suhteita hyvinvointipalvelujärjestelmässä. Huumeita käyttävien naisten ”standpoint”. Yhteiskuntapolitiikka lehti 82 (2017):3, 274–283. <http://www.julkari.fi/handle/10024/135394>

Virokannas, Elina 2017b. Rajoitettuja avun saannin kokemuksia ja hallinnan suhteita huumeita käyttävien naisten keskusteluissa hyvinvointipalvelujärjestelmästä. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 25(2), 111–126. <https://journal.fi/janus/article/view/60529>

Väisänen, Raija 2007. Sosiaalipedagoginen työote aikuissosiaalityössä. Teoksessa: (toim.) Hämäläinen, Juha & Nivala, Elina. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja 2007. Pori: Suomen sosiaalipedagoginen seura 2007

LIITE 1 INFOKIRJE

Hei!

Olen Maija Larja ja teen Lapin yliopistossa sosiaalityön pro gradu -tutkielmaa, jossa tutkin minkäläinen vuorovaikutus työntekijän ja päihteitä käyttävän asiakkaan välillä edistää luottamuksen syntymistä ja sitä kautta asiakkaan voimaantumista.

Tutkielmani tavoitteena on tuottaa tietoa siitä mitkä tekijät päihteitä käyttävän asiakkaan ja hänen työntekijänsä välisessä vuorovaikutuksessa ovat luottamussuhdetta vahvistavia ja asiakasta voimaannuttavia. Olen rajannut tutkimukseni vielä päihteitä käyttäviin ihmisiin. Päihteitä aktiivisesti käyttävien sitouttaminen palveluihin ja hoitoihin on haastavaa, siksi jokaisen kohtaamisen tulisi asiakkaan kannalta olla mahdollisimman tehokas. Tämän vuoksi asiakaskohtaamisten tulisi erityisesti haittoja vähentävässä työssä olla kohtaavaa ja dialogista, jotta asiakkaat eivät jättäytyisi palveluista pois huonon kohtelun takia.

Silloin kun ihminen tarvitsee sosiaalihuollon palveluita, on hän yleensä haavoittuvammassa tilanteessa kuin normaalisti. Työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa ja sen sisältämässä vuorovaikutuksessa ei ole kyseessä pelkkä tapaaminen, vaan erityisen tärkeää on se, miten asiakas kokee tilanteen. Onnistunut vuorovaikutus luo pohjan sille, miten asiakas pystyy jatkossa käyttämään omia voimavarojaan ja kykyjään oman tilanteensa ymmärtämiseksi ja sen korjaamiseksi. (ETENE 2011, 24–25, 28.)

Tutkimus on ajankohtainen, koska tällä hetkellä COVID-19 viruksen aiheuttama epidemia on haastanut kaikki toimijat maailman laajuisesti toteuttamaan asiakastyötä uudella tavalla, kun asiakkaat ja työntekijät eivät voi tavata toisiaan kasvokkain kuten aikaisemmin on totuttu. Tämän takia asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutussuhteen laadun merkitys onkin nyt entistä suurempi.

Tutkimusaineisto koostuu yhteensä kahdeksasta yksilöhaastattelusta, joista puolet ovat asiakkaiden haastatteluita ja puolet heidän työntekijöidensä haastatteluita. Haastattelut nauhoitetaan ja niistä saatetaan käyttää suoria lainauksia valmiissa tutkielmassa. Kaikki haastattelut esiintyvät anonymoineina. Noudatan aineiston käsittelyssä, säilyttämisessä ja tallentamisessa henkilötietolain määräyksiä ja aineisto tullaan hävittämään asianmukaisella tavalla tutkimuksen valmistuttua.

Ystävällisin terveisin,

Maija Larja

mlarja@ulapland.fi

LIITE 2 SUOSTUMUSLOMAKE

Olen saanut ja lukenut infokirjeen, jossa on kerrottu tutkimuksen tarkoitus, aineistonkeruumenetelmä sekä sen käyttötarkoitus ja käsittelytavat. Tutkimukseen osallistuminen on minulle vapaaehtoista. Minulla on oikeus keskeyttää haastattelu ja/tai vetäytyä tutkimukseen osallistumisesta milloin tahansa. Haastattelut nauhoitetaan ja niistä saatetaan käyttää suoria lainauksia valmiissa tutkimuksessa. Haastateltavat esiintyvät tutkimuksessa anonymineina.

Helsingissä _____

_____ Tutkittavan allekirjoitus ja nimen selvennys