

## Sosiaalityön rooli ja merkitys asiakkuusprosessin ensikohtaamisessa

Anna-Leena Peltola

Tampereen yliopisto, Porin yksikkö

Sosiaalityö

Pro gradu-tutkielma

Lokakuu 2018

Tampereen yliopisto

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

PELTOLA, ANNA-LEENA: Ensikohtaamisen merkitys. Sosiaalityön rooli ja merkitys asiakkuusprosessissa

Pro gradu -tutkielma, 74 s.

Sosiaalityö

Ohjaaja: Valokivi, Heli

Lokakuu 2018

---

Pro gradu -tutkielmani tarkoituksena on selvittää miten nuoret sosiaalityön asiakkaat kokevat ensitapaamisen vaikuttavan asiakassuhteen syntymiseen ja onko habituksella merkitystä sosiaalista vuorovaikutusta rakennettaessa. Habitukseen kuuluu sosiaalityöntekijän olemus ja persoonallisuus, jota hän ulkoisin keinoin viestittää. Tutkimuksella haen vastausta myös siihen, millaisen roolin sosiaalityöntekijä ottaa asiakassuhteessa. Tutkimuskysymys on, mikä merkitys sosiaalityöntekijän ulkoisella olemuksella on ensikohtaamisessa? Tutkimuksessa on vuorovaikutukseen pohjautuvaa tutkimusta, jonka lähtökohtana toimi habitus ja sen merkitys persoonalle ja ammatillisuudelle.

Tutkimukseni on kvalitatiivinen haastattelututkimus. Tutkimuksen teoreettinen lähtökohta on sosiaalinen konstruktionismi, joka on hyvin monimuotoista ja ilmenee sosiaalityhteellisessä tutkimuksessa eri tavoin, sillä tutkitaan todellisuutta ja sen ymmärryksen varaan rakentunutta maailmankuvaa. Aineistona käytin 14 teemahaastattelua. Haastattelin moniammatillisen työllistymispalvelun nuoria, alle 25-vuotiaita, asiakkaita. Aineiston analyysi on teoreettislähtökohtainen sisällön analyysi.

Keskeisemmät tutkimustulokseni ovat, että habituksella on vaikutusta siihen, miten asiakassuhde lähtee muodostumaan ensitapaamisen perusteella. Nuoret kokivat, että sosiaalityöntekijän habituksella ja persoonalla on suuri merkitys dialogisessa asiakassuhteessa. Tutkimuksen tarkoituksena oli lisätä aiheen tutkittua tietoa.

Asiasanat: Ensikohtaaminen, habitus, vuorovaikutus, rooli.

University of Tampere  
Faculty of Social Sciences

PELTOLA, ANNA-LEENA: The meaning of the first meeting. The role and significance of social work in the customer process.

Master`s Thesis, 74 pages

Sosial Work

Supervisor: Valokivi, Heli

October 2018

---

The purpose of my Master's thesis is to find out how young customers of social services experience the impact of the first encounter, how it has an influence on building the customer relation and whether appearance is important. In my research, I want to find out which kind of a role the social worker is playing in the customer relation. The research question was: does the client experience the external appearance of a social worker in the first place? The research is based on interaction and the main basis was to find out the significance of the personality and profession of the social worker.

My research is a qualitative interview study. The theoretical starting point of the research is social constructivism, which is very diverse and manifests itself in social sciences in different ways, as it examines reality and the world of knowledge built on its understanding. As data I used 14 theme interviews. I interviewed young, under 25-year-old clients in multiprofessional employment services. The analysis of the data is a theoretical content analysis.

My most important research findings are that appearance has an impact on how the relationship begins at the first meeting. Young people felt that the role of a social worker was of great importance in a dialogic customer relationship. The purpose of the study was to increase the amount of information studied.

Keywords: First encounter, First meeting, Habitus, Interaction, Role.

## SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO	1
2. TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ	4
3. TEOREETTINEN VIITEKEHYS	7
3.1 Sosiaalinen konstruktionismi	7
3.2 Vuorovaikutustutkimuksesta	10
3.3 Asiakas-työntekijäsuhteen prosessit	13
3.4 Työntekijän roolit ja habitus	19
4. METODISET VALINNAT, AINEISTO JA ANALYYSI	23
4.1 Metodiset valinnat	23
4.2 Aineisto	25
4.3 Analyysi	28
5. TULOKSET	33
5.1 Ensikohtaamisen merkitys	33
5.2 Habituksen merkitys	41
5.3 Sosiaalityöntekijän rooli asiakassuhteessa	48
6. POHDINTA	59
LIITE 1: Malli kirjallisesta suostumuksesta	64
LIITE 2: Malli teemahaastattelukysymyksistä	65
Lähteet	66

## 1. JOHDANTO

Pro -gradu tutkimukseni aiheena on ensikohtaamisen merkitys ja se, miten nuoret asiakkaat kokevat työntekijän ensitapaamisen perusteella. Lähestyn tutkimusaiheeni asiakas-työntekijäsuhteen ja työntekijän roolien kautta. Tutkin sitä, tekevätkö nuoret sosiaalityön asiakkaat päätelmiä työntekijästä ulkoisten seikkojen pohjalta, miten asiakassuhde lähtee rakentumaan ja ensimmäisen tapaamisen merkitystä asiakkuussuhteen jatkoon. Asiakassuhteessa molemmille osapuolille muodostuu oma rooli, mutta tämän tutkimuksen kannalta olennaista on sosiaalityöntekijän rooli asiakkuusprosessissa.

Ensikohtaamisella voi olla suuri merkitys asiakkaalle ja useimmiten se vaikuttaa siihen, että miten dialogisuus asiakassuhteessa lähtee kehittymään. Työntekijän ulkoinen olemus ja se, miten hän on vuorovaikutuksessa asiakkaaseen, määrittelevät sitä, miten suhde lähtee muodostumaan. Ulkonäköön vaikuttavat monet seikat: pukeutuminen, meikkaaminen, korujen käyttö, näkyvät tatuoinnit ja ruumiillisuus. Onko ulkoisilla tekijöillä vaikutusta ensikohtaamisessa ja vuorovaikutukseltaan toimivan asiakkuussuhteen luomisessa. Asiakkaan huomioiminen, asiakkaan huomion kiinnittäminen itseän ja miten työntekijä ottaa kontaktia häneen, ovat tärkeitä ottaa huomioon työskennellessä sosiaalityöntekijänä asiakassuhteessa. Tutkin onko edellä mainitun kaltaisilla tekijöillä merkitystä siihen, miten asiakkaan asioissa päästään eteneeseen ja löytyykö yhteinen työskentelytapa.

Tutkimuksessa nostan esille käsityksiä siitä, mitkä tekijät merkitsevät dialogisen asiakassuhteen syntyemisessä sitä, miten päästä "samalle aaltopituudelle" ja mitä asioita tulisi ottaa huomioon sitä rakentamaan lähdettäessä. Itseä kiinnostavia näkökulmia tutkimukseen ovat miten dialogisuus lähtee kehittymään ensikohtaamisella ja vaikuttaako sosiaalityöntekijän kehollisuus ja muut näkyvät ominaisuudet tähän. Metodiset valinnat, aineiston ja analyysin kuvaan luvussa neljä. Tutkimus on laadullinen haastattelututkimus, joka toteutettiin teemahaastattelulla.

Aineiston hankinta tapahtui TYP:n (monialainen työllistymistä edistävä yhteispalvelu) nuorten asiakkaiden haastatteluilla. Kysyin nuorilta mikä on habituksen merkitys ensimmäistä kertaa kohdatessa ja onko sosiaalityöntekijän olemuksessa jotain, mikä kiinnittää huomion tai mikä vaikuttaa ensivaikutelmaa muodostettaessa. Tutkimuksessa nostan tatuoinnit keskeiseen

rooliin kehollisuutta kuvattaessa ja asenteita kehollisuuteen tutkittaessa. Sen lisäksi, että aihe on itselle läheinen, niin tatuoinnit nousivat aineistosta selkeästi esille ja herättivät haastateltavien mielenkiinnon. Aihe on ilmiönä ajankohtainen. Tatuointitaide on vahvasti osa nuorisokulttuuria sekä enenevässä määrin tätä päivää.

Teoreettisena viitekehyksenä tutkimukselle toimii sosiaalinen konstruktionismi. Burr (2015) kuvaa sosiaalista konstruktionismia, samannimisessä teoksessaan, ihmisten väliseksi kieleksi ja sen rakentumiseksi eri kerroksiin. Se on enemmän kuin ihmisten välinen puhuttu kieli, myös eläimet kommunikoivat keskenään. Sosiaalinen konstruktionismi on enemmän kuin maailmaa ja olemista kuvaava kerronta. Kieli ja maailman konstruoiminen muuttuu koko ajan, se ei pysähdy paikoilleen. (Burr, 2015, 52.) Teoriaosuudessa kuvaan Järvisen (2015) väitöskirjassaan esittelemän asiakas-työntekijäsuhteen prosessin luvussa kolme. Samassa luvussa avaan työntekijän ja asiakkaan rooleja, löytämiäni internetkeskustelujen pohjalta. Suorat lainaukset keskustelupalstoilta herättelivät minun tutkijanmieleni ja päätin käyttää niitä valmiissa tutkimuksessani. Teoriaa lähestyn vuorovaikutustutkimuksen kautta. Käytän löytämiäni internetkeskusteluja sen vuoksi, että ne herättivät mielenkiintoni jo ennen, kuin aloitin tekemään pro gradu-tutkielmaani. Päätin, että otan selvää vaikuttaako sosiaalityöntekijän ulkoinen habitus todella siihen, että millaiseksi asiakkaat kokevat asiakkuusprosessin ja voiko se lähteä väärään suuntaan jo ensikohtaamisella. Sijoitin keskustelut teoriaosuuteen, koska ne eivät ole aineistoa. Aineistoni keräsin ilman minkäänlaisia ennakko-odotuksia siitä, mitä asiakkaat nostavat esille.

Stereotyyppiset yleistyksiset tehdään satunnaisten kokemusten, sattumanvaraisten yhteenliittymien tai huhupuheiden perusteella. (Karvonen 1999, 143.) Tutkimuksessa käytetty käsite habitus viittaa henkilö ulkoiseen olemukseen ja tapaan konstruoida itseään. Persoonallisuus liittyy vahvasti siihen mitä itsestään haluaa ulkoisin keinoin tuottaa ja sitä kautta viestittää omasta itsestään. Toivoin saavani tuloksilla uudenlaista näkökulmaa siihen, onko sosiaalityö rakentumassa sellaiseen suuntaan, ettei työntekijän odoteta olevan ulkoisesti tai sisäisesti tietyn olettamuksen ”stereotypian” mukainen, vaan työntekijän persoonallisuudelle osattaisiin antaa arvoa ja jokaisella olisi mahdollisuus omien vahvuuksien käyttöön. Mietin, olisiko persoonallisuudella ja sen tuottamisella habitukseen jotain lisäarvoa sosiaalityössä?

Nykyisin korostetaan yksilöllisyyden kunnioittamista ja persoonalliset työntekijät voidaan nähdä työpaikkaa rikastuttavanakin hahmoina. Vaatetuksen ja muun näkyvän habituksen lisäksi tatuoinnit ja lävistykset ovat keinoja tuoda esille itseään ja sitä mitä edustaa kehon taiteena. (Juntunen 2004, 52-55.) Erittäin paljon on yleistynyt, aikaisempaan verrattuna, tatuointien laittaminen hyvin näkyville paikoille, kuten kasvoihin. Se on yhä suositumpaa tämän päivän tatuointiartistien genressä. On mielenkiintoista tietää onko näkyvillä paikalla sijaitsevissa tatuoinneissa jotakin, joka herättää ajatuksia tai mielikuvia ensikohtaamisessa? Ruumiin esteettisellä muokkaamisella tavoitellaan rajattua ruumiskokemusta ja vahvempaa minuutta, samalla kun ruumiin merkitsemisen keinoin paikannetaan omaa sosiaalista minää todellisuuden matriiseihin (Oksanen & Turtiainen 2004, 39).

## 2. TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Tutkimukseni lähtökohdaksi voidaan ottaa sosiaalityönkäytäntöjen tutkiminen. Sosiaalityötä pidetään tieteen oppialana, hallinnollisena osajärjestelmänä ja ammattina. Tässä tutkimuksessa päädyin määrittelemään sosiaalityön arkielämän jatkuvuutta ja normaaliutta ylläpitävänä yhteiskunnan osajärjestelmänä. Lisäksi sosiaalityön voidaan katsoa monialaiseksi vuorovaikutustyöksi, jonka kohteena ovat ihmisten elämäntilanteet, kuten sosiaaliset, taloudelliset ja kulttuuriset kytkennät, joihin pyritään vaikuttamaan yhteiskuntapolitiikan sekä eettisenä ammatillisena toimintana. Jotta päästään käsiksi sosiaalityöhön tule korostaa empiirisen tutkimuksen ensisijaisuutta, jolle on ominaista ihmisten osallisuus toimintana sosiaalityöntekijän ja asiakkaan rooleissa. Empiirisellä tutkimuksella on tavoitteena kehittää välineistöä käytännön sosiaalityöhön. (Jokinen & Juhila & Pösö 1995, 10-12.)

Aiempiä tutkimuksia lukiessa, tutustuin muun muassa Kumpurinteen (2013) tekemään tutkimukseen, nykyajan asettamista opettajien ulkonäköpaineista. Kumpurinteen (2013) mukaan opettajien pitää nykyaikanakin miettiä pukeutumistaan. Tutkimuksen tulosten mukaan huomiota kiinnitetään muun muassa siihen, että vaatteet ovat puhtaat ja siistit eivätkä ne saa olla liian paljastavia. Tatuointien ei tulisi näkyä, meikin ja korujen käytön pitäisi olla asiallista ja hyvänmaun mukaista. Vielä 2010-luvulla, opettajan tulisi olla tietynlaisen roolinsa mukainen. Mallikansalainen nähdään siistinä, tarkkana ja vaatimattomana (Viskari & Vuorikoski 2003, 61). Onko sosiaalialalla joitain kirjoittamattomia sääntöjä habituksen suhteen. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää sitä, miten asiakkaat näkevät työntekijän habituksen ensikohtaamisessa, joko merkitykselliseksi tai merkityksettömäksi. Luokanopettajan tulee olla esimerkillinen käytöksensä lisäksi myös ruumiiltaan, vaatetukseltaan ja asusteiltaan, joihin tatuointien ja lävistysten katsotaan kuuluvan. Luokanopettajan tulee myös edustaa työnantajansa ja organisaatiota, koulujärjestelmää. (Kumpurinne 2013, 45.)

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan ensikohtaamisen merkitystä sekä asiakkaan kokemuksia sosiaalityöntekijästä, dialogisuudesta, siitä miten asiakas-työntekijäsuhteessa sosiaalinen vuorovaikutus lähtee rakentumaan ja vaikuttaako työntekijän habitus edellä mainittuun. Käytän tutkimuksessa rinnakkain käsitteitä dialoginen asiakas-työntekijäsuhde sekä vuorovaikutuksellinen suhde. Dialoginen asiakas-työntekijäsuhde ei tavallisesti synny ensikohtaamisella, vaan siihen vaaditaan yhteistä aikaa ja luottamuksen rakentumista. Vuorovaikutus voi joko toimia



tai olla toimimatta ensikohtaamisella. Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia ensikohtaamista ilmiönä ja lisätä aiheen tutkitun tiedon määrää. Tutkimuksella selvitän sitä, että pitäisikö sosiaalityöntekijän olla ulkoisesti mahdollisimman neutraali tai vastata joitain tiettyjä odotuksia, tai onko tiettyntyyppiselle persoonallisuudelle tilaa.

Ulkoisten tekijöiden merkitys korostuu silloin kun, kohtaamme toisen ensimmäistä kertaa. Tällöin muodostuu ensivaikutelma. Ensivaikutelma on yleensä niin voimakas, että sitä ei ole helppoa muuttaa jälkikäteen. Ei ole samantekevää, miten on pukeutunut, meikannut tai kammannut tukkansa. Ensikohtaamisessa kiinnitämme huomion siihen miltä toinen osapuoli näyttää tai miten hän liikkuu. Tervehtimisvaiheessa kiinnitämme huomiota siihen, miten toinen kättelee, katsooko hän silmiin ja sanooko nimensä kuuluvasti. Eri-ikäiset ja eri tilanteissa olevat asiakkaat saattavat odottaa erilaista vuorovaikutusta. Yleispäteviä ominaisuuksia ihmisten välisessä kanssakäymisessä ovat kohteliaisuus, myönteinen suhtautuminen tilanteeseen, rentous ja aitous. (Laine, ym., 2009, 232.)

Tutkimuskysymys on, mikä merkitys sosiaalityöntekijän ulkoisella olemuksella on ensikohtaamisessa? Aikuissosiaalityön asiakkaalla on mahdollisesti jo ennakkoon vahva käsitys siitä, että mitä asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus pitää sisällään ja millaiseksi se on konstruoitunut asiakkaan todellisuudessa, esimerkiksi aikaisempien kokemusten pohjalta, tai vaikka median välittämän mielikuvan perusteella. Tässä tutkimuksessa nostan esille ensikohtaamisen merkitystä. Ensimmäiset mielikuvat työntekijästä voivat muodostua melko hankalasti muokattaviksi. Haen tutkimuksella vastauksia siihen, mitkä tekijät nousevat asiakkaiden näkemyksissä ensikohtaamista määritteleviksi ja onko työntekijän habituksella merkitystä, vai nousevatko esille muut vuorovaikutukseen liittyvät seikat.

Aina kun toimitaan ihmisten kanssa ja asiakaspalvelutyössä, niin hyvät käytöstavat korostuvat. Hyvästä käytöksestä on iloa kaikille. Se helpottaa asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta ja lisää kaikkien viihtyvyyttä. Hyvä käytös on toisten ihmisten huomioon ottamista ja saa asiakkaan tuntemaan itsensä arvokkaaksi. Vuorovaikutuksen alkuvaiheessa kiinnitämme huomiota pääasiassa enemmän ilmeisiin ja eleisiin, vasta sitten alamme kuunnella sanoja ja niiden merkityksiä. Erityisen huomioitavaa tämä on silloin kun kohtaamme henkilön ensimmäistä kertaa ja muodostamme hänestä mielikuvan. Eli sanattomalla viestinnällä on tärkeä merkitys ensivaikutelman luomisessa. Ensivaikutelman muodostumiseen vaikuttavat esimerkiksi ulkonäkö, pukeutuminen, siisteys, fyysinen olemus, sanat ja puheen sisältö, puhetyyli,

äänensävy, eleet, ilmeet sekä tilankäyttö. Toiminnan spontaanisuus ja käyttäytymisen luontevuus vaikuttavat ensivaikutelmaan. Jokaisella on myös ennakkoon muodostettu ennakkokäsitys, tiedot ja odotukset. (Silvennoinen 2004, 22, 27.)

Tutkimustuloksissa pyritään vastaamaan siihen, että onko sillä merkitystä, miten sosiaalityöntekijä on konstruoinut itsensä ulkoisesti tai vaikuttaako nämä seikat vuorovaikutussuhteen syntymiseen. Persoonallisuudella siis viitataan siihen, miten ihminen on esillä muulle maailmalle ja identiteetti kietoutuu enimmäkseen henkilökohtaiseen olemiseen ja minuuteen. Minuus kietoutuu usein kulttuuriseen tietovarantoon. (Juhila 2004, 22.) Jos sosiaalityöntekijä haluaa osoittaa omaa minuuttaan ja identiteettiään, sekä ennen kaikkea persoonaansa ulkoisin piirtein, niin herättääkö se asiakkaissa tunteen työntekijän ammatillisuuteen liitettävistä tekijöistä. Tuleeko sosiaalityöntekijän sitoutua ulkoiselta olemukseltaan eli habitukseltaan, ”normaaliuden” symboleihin. Tutkimuskysymyksillä haen vastausta siihen, että onko sosiaalityöntekijällä tilaa henkilökohtaiselle persoonalle, jonka haluaa konstruoida ulkoisten tekijöiden keinoin vai kokevatko asiakkaat sillä olevan merkitystä.

### 3. TEOREETTINEN VIIITEKEHYS

#### 4.1 Sosiaalinen konstruktionismi

Lähestyn tutkimusta sosiaalinen konstruktionismi käsitteen kautta. Sillä tarkoitetaan tiederajat ylittävää suuntausta, joka on saanut merkittävää jalansijaa sosiaalitieteissä 1980-luvulta lähtien. Käsitteen tarkka rajaaminen ja määrittely ovat hankalaa. Käsite on moneksi muotoutuva ja se soveltuu lähes kaikkeen, jossa puhutaan kielen ja sosiaalisen todellisuuden rakentumisesta. Ei ole olemassa yhtenäistä sosiaalisen konstruktionismin perinnettä sosiaalitieteissä, vaan enemmänkin erilaisia näkökulmia ihmisen, sosiaalisen todellisuuden, kielen ja yhteisöjen suhteessa. (Kuusela 2002, 49-54.) Verbaalinen viestintä viittaa pelkästään kielellisiin rakenteisiin. Karvosen (1999) mukaan äänensävyt; nouseva ja laskeva, rytmi ja koko ruumiillinen kieli ovat nonverbaalista viestintää. Kehollisia eleitä, joita asiakas tarkkailee, ovat muun muassa kasvojen ilmeet, asennot, ryhti, liike, ruumiin koko ja muoto, ulkonäkö, sijoittuminen tilassa ja toisiin pidetty fyysinen välimatka. Näillä kaikilla tekijöillä on merkitystä kun työntekijät viestivät asioita nonverbaalisesti. Tässäkin mielessä ihmiset siis konstruoivat jatkuvasti sosiaalista olemustaan. (Karvonen 1999, 255.)

Sosiaalitieteellisenä tieteenperinteenä sosiaalisella konstruktionismilla tarkoitetaan moninaista joukkoa erilaisia ajattelutapoja, joille yhteistä on sosiaalisen todellisuuden kielellinen rakentuminen sekä kulttuurin ja historiallisuuden rakentuminen. Sosiaalisen konstruktionismin historiallista kehitystä tarkastellessa, löytyy mainintoja sen tulleen esille itsemurhien, sukupuolen, tunteiden, homoseksuaalisuuden, perheterapian ja identiteetin muodostumisen tarkastelussa. Se on siis laaja tieteiden välinen suuntaus, jonka ajattelun mukaan sosiaaliset suhteet liittyvät kiinteästi mielen todellisuutta rakentavaan toimintaan ja yleisesti ajateltuna sosiaalisen konstruktionismin lähtökohta tieteestä yhteisöllisenä saavutuksena ja se korostaa sen yksilöllistä luonnetta. (Karvonen 1999, 56.) Kehonkuvantutkimus on keskittynyt kvantitatiivisesti tutkimaan sitä, miten ihmiset kokevat heidän ruumiinsa ja sen visuaalisuuden. Tyypillinen tutkimustulos on ollut tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden tyytymättömyys ruumiinkuvaansa, etenkin länsimaissa. Tyytymättömyyttä ilmenee enemmän naisilla kuin miehillä. (Liimakka 2013, 23.)

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa on kyse instituutionaalisesta keskustelusta. Se asettaa toimijoille instituutionaaliset identiteetit eli roolit. Voi olettaa, että

asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille muodostuvat roolit ja vuorovaikutus rakentavat tilanteen sellaiseksi, että sosiaalityöntekijällä on velvollisuus kysellä asiakkaalta hänen ongelmistaan ja asiakkaalla on velvollisuus niihin vastata ja kertoa ongelmistaan. Väljästi määriteltynä sosiaalisen konstruktionismin voi katsoa kiinnittävän huomion niihin tulkinnallisiin käytäntöihin, joissa arkielämän moraalinen järjestys paikannetaan ja tuotetaan, sekä ylläpidetään. (Jokinen & Juhila & Pösö 1995, 10; Jokinen 1995, 128.)

Sosiaalitieteellisessä keskustelussa käytetään molempia termejä ”keho” ja ”ruumis” kuvattaessa ihmistä. Käytän itse tässä luvussa käsitteitä rinnakkain sen mukaan, miten alkuperäinen kirjoittaja on käsitettä tekstissään käyttänyt. Sulkunen (1982) kuvaa, että Bourdieun mukaan kulttuurisosiologian peruskäsitettä habitus, on luonnehdittu käsitteeksi, joka sijoittuu toiminnan sekä sen merkityksen ja subjektin ja sen rakenteen välimaastoon. (Sulkunen 1982.) Habitus on käsite, jolla viitataan ihmisen ulkoiseen olemukseen ja normien noudattamisen traditioon. Sitä kutsutaan 'ruumiillistuneeksi subjektiivisuudeksi'. Ihmisen kasvot ovat keskeinen osa habitusta, kuten myös ryhti, joiden kautta ihminen tulkitsee paitsi omaa fyysistä ja psyykkistä, myös sosiaalista tilaansa. Pierre Bourdieu kehitteli käsitettä pidemmälle ja esitteli sen uudelleen. Nykyään habitus liitetään Bourdieun käsitykseen yksilön sosiaalisesti tuotetusta olemuksesta. Habitus on Bourdieun keino yhdistää yhteiskunnan objektiiviset rakenteet ja subjektiiviset toimijat yhdeksi kokonaisuudeksi. Yksilön kokemukset kentillä, opitut roolit ja niitä ylläpitävät normit ja fyysiset ja psyykkiset olosuhteet kiteytyvät yhteen habitukseksi. (Sulkunen 1982; Gronow, 2012.) Tässä tutkimuksessa kiinnostukseni kohde oli sosiaalityöntekijän ulkoinen habitus, jolla viitataan oman minän tuottamiseen ulkoisin ja kehollisin keinoin.

Kuuselan (2002) mukaan sosiaalisen konstruktionismin edustajat vastaavat kysymykseen vuorovaikutuksesta ja ihmisten välisistä suhteista, niin että niiden katsotaan olevan julkis-kollektiivista keskustelua, joka rakentuu kielen ja sen sisältämien tekijöiden varaan. Sosiaalisen konstruktionismina tunnettu, tieteenalakohtaiset rajat ylittävä suuntaus sisältää pohdintaa ruumiillisuudesta, minuudesta, yhteisöllisen elämän luonteesta kuin poliittisesta osallistumisesta. Kuuselan (2002) mukaa sen psykologiset lähtökohdat ovat harrelaisessa (Rom Harre’) ajattelussa ihmisruumiista ja ruumiillisuuden psykologiassa. Harre’n ajattelun mukaan ihmistieteiden perusta koostuu kolmesta ”olemisen perusulottuvuudesta”, jotka ovat fyysinen, persoonallinen ja sosiaalinen olento. Sosiaalinen konstruktionismi määrittelee ruumiin yhteiskunnallisten voimien ja valtasuhteiden tuotteeksi. (Kuusela 2002, 61, 64- 66, 71.)

Minuuden ja minän sosiaalisen konstruoinnin tarkastelun historialla on pitkä tausta. Harre`n mukaan periaatteellinen lähtökohta on ihmisruumiin tarkastelussa itsenäisenä kulttuurisena kokonaisuutena, ei niinkään biologisena systeeminä. Samoin ajatellaan, että yksilö voi olla kahdella tavalla tietoinen ruumiistaan: havainnoinnin kautta ja aistitoiminnan kautta välittyneen informaation välityksellä mielihyvän tai tuskan muodossa. Harre`n mukaan ihmisruumiit ovat materiaalisia esineitä siinä, missä kaikki muutkin esineet. Ihmisruumiiden erityisyys on siinä, että ne ovat samalla henkilöiden ruumiillistumia, eli keinoja, joilla me esitämme sen, millaisia sosiaalisia olentoja olemme. (Harre, 1998, 18; Kuusela 2002, 141-142.)

Tämän tutkimuksen kannalta olennaisin ja kiinnostavin osa Harren ajattelua, kiinnittyy ruumiintointojen ja ruumiin muodon estetiikan tarkasteluun. Ruumiin toimintojen estetiikalla viitataan esimerkiksi siihen, että omaa ruumista pidetään kunnossa sopivalla ruokavaliolla. Ruumiin muodon estetiikalla tarkoitetaan ruumiin ulkoisen muodon muokkaamista. Kuusela (2002) mukailee Harrea, jonka mukaan ”ihmisruumis on enemmän kuin lihaa, enemmän kuin väline henkilöiden kuljettamiseen, enemmän kuin instrumentti, jonka välityksellä inhimilliset olennot toimivat materialistisessa maailmassa.” (Kuusela 2002, 142-143.) Sen myötä, että ruumiista on tullut moderni, niin siitä on tullut myös muokattavissa oleva, jota voidaan muovailla ja muotoilla muotien ja subjektiivisten mieltymysten mukaisesti. Ruumiista onkin tullut muokkausprojekti, jota voidaan ohjata esimerkiksi terveydestä tai estetiikasta käsin. Tätä kutsutaan ruumiin sosiaalistamiseksi. Ruumiin visualisuutta luodaan laihduttamalla, kasvattamalla massaa, koristamalla sitä tai muilla menetelmillä, jopa plastiikkakirurgialla. Osa elämäntyyppillistä muokkausta kohdistuu ruumiiseen ja ruumiillisuuteen. Ruumista muokataan tilanteen mukaan, tavoitellen kunkin ajan kauneusihanteiden tai sääntöjen konstruoina. Siten katsottuna, ruumis konstruoidaan aina sen mukaan, mikä on kulloinkin ajanhenki, muotia tai muuten tarpeelliseksi katsottua. (Eskola 2001, 50-51, 65.)

Harre` tekee jaon persoonaan ja minään. Persoonallisuus viittaa sosiaalisesti määriteltyyn ja julkisesti ruumiillistuneeseen olentoon, minä koskee yksilön kokemuksensa ja muistinsa välityksellä rakentamaansa käsitystä itsestään yksilöllisenä olentona. Identiteetti-käsitteen Harre` kietoo siihen, että identiteetin omaksumisen kautta ihmiset kokevat kuuluvansa määrättyyn sosiaaliseen ryhmään ja määrittelevät itsensä tietyntylaisiksi olennoiksi. Harre`n mukaan persoonallisen identiteetin luominen on ongelma sellaisille yksilöille, joilla on liian vahva sosiaalinen identiteetti. Eli jos yksilö kokee yhteisön hyväksynnän voimakkaana juuri sosiaalisessa mielessä, niin hänen on helpompi lähteä vahvistamaan persoonallista minää esimerkiksi ul-

koisesti. Eli, persoonallisen identiteetin muodostaminen muotoutuu tärkeäksi niille, joilla on vahva sosiaalinen identiteetti. (Harre 1998, 37; Kuusela 2002, 146-148.) Sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta voidaan todeta, että samalla kun pyritään siirtämään kulttuurin aineksia uudelle sukupolvelle, niin muitakin näkemyksiä tulee huomioida. Toisaalta tätä kautta, kytkettynä myös sosialisointin teemaan, sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta voitaisiin kiinnittää huomio myös valtateemaan. (Parkkisenniemi 2001, 226.) Kuuselan (2002) mukaan Harre'n ajattelu käynnisti laajemman pohdinnan tieteenalan perusteista ja vaikutti laajalti myös sosiaalisen konstruktionismin syntymiseen. (Kuusela 2002, 165.)

#### 4.2 Vuorovaikutustutkimuksesta

Puheella on vuorovaikutuksessa monta keskeistä roolia. Sillä esimerkiksi syytetään, oikeutetaan, nöyrytetään, vakuutetaan, puolustetaan, kysytään ja annetaan selityksiä. Kielenkäytön tarkoitusta ei voi päätellä irrallisten lauseiden perusteella, vaan puheenvuoroja tulee tarkastella suhteessa toisiinsa. Olennaista on siis se, miten puhuttu nivoutuu osaksi vuorovaikutuskettua. (Jokinen 1995, 129.)

Erilaisissa arkipäivän tilanteissa ja institutionaalisissa käytännöissä tuotetaan ja uusinnetaan sitä mikä on ”normaalia” ja sitä mikä katsotaan marginaaliin sijoittuvaksi. Niissä rakennetaan käsityksiä siitä mitä ja millaisia olemme ja keitä on ”ne toiset”. Näiden käytäntöjen välityksellä tehdään eroja suhteessa toisiin, toisin sanoen rakennetaan identiteettiä sekä itselle että toisille, luodaan käsitystä omasta paikasta, siihen liittyvine oikeuksineen ja velvollisuuksineen. Identiteettiä luovien erojen rakennusaineina voivat toimia esimerkiksi etninen tausta, sukupuoli, sukupolvi, seksuaalinen suuntautuminen tai esimerkiksi kuten tässä tutkimuksessa, henkilön ulkoinen habitus. Identiteetin rakentamiseen liittyy keskeisesti se, miten valta kietoutuu siihen tai miten on mahdollisuuksia osallistua valtaa tuottaviin kamppailuihin merkityksistä. Äänen saavat kuuluville useimmiten henkilöt tai ryhmät, joilla katsotaan olevan painoarvoa sanomisessaan ja jotka kuuluvat niin sanottuun valtaväestöön. Jotkut ryhmittymät ja tieteelliset tutkimusryhmät nostavat esille vastapuheen. Sillä viitataan sellaisiin puhetapoihin, joilla ihmiset pyrkivät rikkomaan tai kyseenalaistamaan heihin kohdistuvia määritelmiä tai muuttamaan niitä toisenlaisiksi. Vastapuheena voi toimia myös ei-kielelliset toiminnat. Oleellista vastapuheessa on se, että se tehdään vallitsevien määrittelytapojen horjuttamiseksi. (Jokinen ym. 2004, 9-12.)

Hyvinvointivaltion instituutioilla on tapana käytännöllään tuottaa marginaalisia identiteettejä yksilöille ja kiinnittävää ne konkreettisesti heihin kohdistuviksi. Siksi myös käytännöt synnyttävät ja saattavat esille vastapuhetta, joiden avulla yksilöt määrittelevät itseään ja hahmottavat omaa elämäänsä. (Emt. 13-14.) Vuorovaikutus tutkimukseen liittyy keskeisesti identiteetit. Maailmaa jäsennetään kategorisoinnin avulla ja kategorioihin nähdään varastoituvan paljon kulttuurista tietoa. Ihmisiin liitettävät kategoriat ovat identiteettien rakennuspuita. Toiset ovat ulkoapäin annettuja ja koetaan pakottaviksi, toisinaan taas vahvistaviksi ja mahdollisuuksia avaaviksi. Hedelmällisintä olisi, jos identiteetti muodostuisi sekä itse määritellyksi että ulkoapäin annetun yhdistelmäksi. Kulttuuriset mallitarinat muokkaavat yksilöiden ajatusta siitä, miten tietyssä tilanteessa tai asemassa olevan henkilön tulisi toimia. Mallitarinat voivat olla tavoiteltavia ja kertoa jotakin siitä, miten elämänkulun voisi ajatella menevän. Juhila erottelee kaksi erilaista vastapuheen strategiaa, joilla yksilöt vastustavat leimaavia identiteettejä; tavallisuusretoriikka ja erojen politiikka. (Emt. 16-17.)

Vuorovaikutus tutkimuksessa on todettua, että useimmiten käsityksemme ”normaalista” on tullut määriteltyä ”keskuksen” eli toisin sanoen valtaväestöstä käsin. Yhteiskunnallisissa keskusteluissa katse on syytä suunnata marginaaleihin, mutta silti valtaväestön ääni on se, joka pääsee kuuluville. Kannanottona moniäänisen ja moniarvoisen yhteiskunnan puolesta on edellytyksenä ottaa keskusteluun se, että katsotaan kulttuurisia itsestäänselvyksiä uusin silmin ja ollaan tarvittaessa valmiit kyseenalaistamaan vallitsevia normeja. (Emt. 19.)

Nyky-yhteiskunnassa pyritään enenevässä määrin elämän hallintaan, etenkin nuorison kohdalla. Erilaiset instanssit ja järjestöt pyrkivät siihen, että marginaalit aktivoituisivat ja kulkisivat lähemmäs ”tavanomaista ja normaalia”. Sosiaalipolitiikan keskusteluja voi ymmärtää siitä näkökulmasta, että sosiaalisten ongelmien poistamiseen nuoren elämästä pyritään ensisijaisesti yksilön kilpailukyvyyn, elämänhallinnan ja stressin sietokyvyn parantamisella, sen sijaan että keskityttäisiin reformien kehittämiseen. Nuoriin kohdistuu moderni ”moraalipaniikki”, joka tarkoittaa sitä, että edelliset sukupolvet kuvaavat oman aikansa nuorisoa turmiollisena ja ajeltavana ihmisjoukkona, joka pakoilee vastuuta ja tarvitsee selkeämmät rajat. Käytännönsäällä tämä tarkoittaa sitä, että nuoren on ansaittava taloudellisesti sekä yhteiskunnallisesti ”lupa” toteuttaa itseään, erilaista elämäntyyliä tai persoonaa. Nuorelta, joka on instituutioihin nähden riippuvaisessa tilanteessa, edellytetään enemmän oman elämän selontekoa, kuin nuo-

relta, joka pystyy järjestämään elämänsä ja arkensa perheensä kautta omaavin resurssein. (Raitakari 2004, 56, 59.)

Sosiaalityön rooli nähdään asiakkaan asiaa ajavana, marginaalissa elävien ihmisten tuomisena lähemmäs keskustaa, mahdollistaen tukea antamalla heidän osallistumisensa ja äänen kuuluville saamisen yhteiskunnassa sekä auttamistyön kentillä. Asiakkaat tarvitsevat sekä käytännöllistä tietoa että tukea tilanteidensa ratkaisemiseksi ja taitojensa kehittämiseksi. Yksilöiden tukemisen lisäksi sosiaalityöntekijän rooli on edustaa ryhmän ääntä systeemissä ja politiikassa. (Valokivi 2004, 123.)

Organisaatiot, joissa asiakkaat asioivat ja saavat palvelua, ovat useimmiten pitkälle erikoistuneita, alakohtaisesti sekä hierarkkisesti järjestäytyneitä. Työntekijöiden koulutuksen lisäksi, professioiden rinnalle on muodostunut vakiintuneita toimintatapoja ja jaettu tietopohja. Tämän seurauksena asiakkaat asetetaan helposti toisiksi, suhteessa sosiaalityöntekijöihin, jolloin asiakkaan oma kokemus ja asiantuntijuus saatetaan ohittaa. Työntekijä on roolissa, jossa hän arvioi, suunnittelee ja tekee päätökset asiakasta koskevissa asioissa, kuulematta asiakasta aidosti ja kunnolla. Tilanteissa, joissa asiakas ei ymmärrä sosiaalityöntekijän toimintatapaa ja perusteita sille, ovat niitä, joissa työntekijän vallitsevuus tulee esille ja asiakas jää passiiviseksi. (Valokivi 2004, 121.)

Valokivi (2004) kirjoittaa auttamistyön kolmesta eri kategorista. Integroivassa auttamistyössä kuuluviin tulee enimmäkseen sosiaalityöntekijän ja systeemin ääni. Erityisesti silloin, kun asiakas on passiivinen suhteessa omiin asioihinsa, eikä kykene hoitamaan omia asioitaan. "Integroivassa näkökulmassa yhteiskunta määrittyy meidän keskuksen sekä syrjäytyneiden ja ulossuljettujen toisten ulkopiiriin". Osallistavassa toiminnassa yhdistyvät asiakkaan vahva ääni ja omaehtoisen toiminnan suunta on asiakkaan itsen asettamia tai hyväksymiä tavoitteita kohti, sekä sosiaalityöntekijän näkemys ja jaettu ääni. Syrjäyttävissä käytännöissä kuuluvat samanaikaisesti asiakkaan sekä sosiaalityöntekijän ja systeemin ääni, vallitsevuus viranomais-tahon suunnalta aiheuttaa asiakkaassa vastarintaa alistua ulkopuolisen asiantuntijan tahtoon tai sitten asiakas kokee, ettei häntä kuulla. Huonoimmassa tapauksessa tämä johtaa asiakkaan irrottautumisena auttamisjärjestelmän piiristä. Auttamistyön tavoitteena tulisi kuitenkin olla ihmisen omien toiveiden ja tavoitteiden mukainen integroiva ja osallistava toiminta. (Emt. 130-131.)



### 3.3. Asiakas-työntekijäsuhteen prosessit

Valokivi (2004) on haastatellut lainrikkooja, arvioiden miten eri asiantuntijuuskäsitykset tulevat ilmi haastateltavien keskusteluissa. Haastatteluissa nousi esille sekä työntekijän että systeemin asiantuntijuuteen painottuva perinteinen ammatillinen asiantuntijuuskäsitys, että uudempi jaettuun asiantuntijuuteen painottuva näkemys, jonka mukaan asiakas ja sosiaalityöntekijä toimivat yhdessä. Valokivi (2004) nostaa kolmanneksi esille asiakkaan oman vahvan äänen ja asiantuntijuuden. Tämä haastaa aiemmat asiantuntijamuodot. Valokiven (2004) mukaan kaikilla asiantuntijuuksilla on paikkansa, mutta jos systeemi ja työntekijä ottavat liian perinteisen asiantuntijaroolin ja asiakas tuntee itsensä syrjäytetyksi, voi hän sanoutua irti auttamisjärjestelmästä. (Emt. 2004, 31.)

Järvinen (2015) on tutkimuksessaan määritellyt asiakas-työntekijäsuhteiden prosesseja. Koin määrittelytavan ja -tulokset mielenkiintoisiksi ja esittelen ne oman tutkimukseni kannalta olennaisella tavalla. Järvisen mukaan siirtymät asiakassuhteen sisällä toteutuvat tasolta toiselle asteittain (Järvinen 2015, 143). Keskeistä tässä oman tutkimukseni kannalta on se, että Järvisen mukaan siirtymät yhteistyötilojen tasolta toiselle toteutuvat pitkäkestoisemmassa asiakasprosessissa todennäköisemmin kuin lyhytkestoisessa asiakassuhteessa (Emt., 143). Tulossiossa kerrotaan miten asiakkaat kokevat ensikohtaamisen vaikuttavan siihen, miten asiakassuhde käynnistyy ensikohtaamisella ja vaikuttaako sosiaalityöntekijän habitus siihen miten dialoginen asiakassuhde lähtee syntymään.

Asiakkaat paikantavat nykyhetkestä käsin asiakasprosessia ja sen heille tarjoavia vahvistavia tekijöitä. Järvinen on luokitellut myönteiseen suuntaan vahvistaneet tekijät kahteen; avainhetkiin sekä suhdetta vähitellen vahvistaneisiin tekijöihin. Nämä jaottelut ovat tehty juurikin siitä lähtökohdasta, että kuinka kauan asiakas-työntekijäsuhde on kestänyt, eli tekijöiden ajalliseen eroon. Vähitellen vahvistavia tekijöitä on huomattavasti enemmän, kuin avainhetkiin luettavia tekijöitä. (Emt., 143.) Järvinen (2015) tyypittelee erilaiset asiakasprosessit neljään. Asiakasprosesseissa on keskeisesti oletuksena myönteiseen suuntaan kehittynyt asiakassuhde.

- 1) tasaisesti vahvistuva suhde
- 2) vastustuksen kautta vähitellen vahvistuva suhde
- 3) avainhetken kautta etenevä suhde ja
- 4) alusta lähtien intensiivisesti etenevä suhde.

*Tasaisesti vahvistuvalle suhteelle* on tyypillistä, että asiakassuhde on hitaasti vahvistunut. Asiakastyöntekijäsuhdetta kuvatessa monet suhdetta vähitellen vahvistavat tekijät nousevat esiin ja tyypillistä on, ettei mikään tekijöistä nouse toista määrittävämmäksi. Alkutilannetta sekä asiakkaat että työntekijät kuvaavat useimmiten toimivaksi asiointisuhteeksi. Joissakin tapauksissa alussa on nähty epäilyksiä tai epäluuloja yhteisen työskentelyn tai toisen osapuolen suhteen, mutta suhdetta vähitellen vahvistavat tekijät hälventävät ennakkokäsityksiä ja luottamuksen syntyminen tapahtuu vastapuoleen tutustumisen kautta. Suhdetta vähitellen vahvistavat tekijät ovat enimmäkseen suhteen sisäisiä tekijöitä liittyen asiakkaan ja työntekijän tapaan olla ja toimia suhteessa. Asiakkaat ja työntekijät kuvaavat asiakassuhdetta vähitellen vahvistaviksi tekijöiksi pääasiassa erilaisia yhteistyön tekemisen tapoja. (Emt., 143-144, 146.)

Asiakkaiden kuvaamana tasaisesti vahvistuvassa suhteessa on noussut esille seuraavia ominaisuuksia, jotka ovat liitetty työntekijään ja hänen tapansa olla asiakasprosessissa; ”työntekijä on aktiivinen, kiinnostunut asiakkaan asioista, keskittynyt positiivisiin asioihin, ”ei-tiukkapipo”, ”ei-määräilevä”, työntekijä välittää ja luo turvallisuutta suhteeseen. ” Inhimillisuus ja ei-viranomaismaisuus” koetaan välittyvän tavasta suhtautua ja kohdata asiakas. Kyse on lähinnä asiakkaan huomioimisesta kuunnellen ja kullekin sopivan työskentelytavan löytämisestä. Järvisen (2015) tutkimuksessa nousi esille työntekijän sitoutuneisuus, tapa olla läsnä, persoonallisuus ja keskustelutaito sekä asiakkaan orientoituminen, avoimuus ja rehellisyys. Lisäksi esille nousi myös kyky asiakkaan ”luku herkkyyteen”. Järvinen (2015) vetää yhteen asiakas-työntekijäsuhteen merkittäviä elementtejä, jotka vahvistavat kummankin osapuolen kuvauksen mukaan suhdetta seuraavilla tekijöillä: luottamus ja siihen kytkeytyvä rehellisyys, vastavuoroisuus, terapeutisuus, suhteen epäviralliset elementit, kokemus tuesta, pysyvyys ja liittoutuminen. Varsinkin asiakkaat korostavat sitä, että asiakas-työntekijäsuhteen syvenemisen kannalta on merkittävää, että suhteessa on ”helppo keskustella”. (Emt., 145-146.)

Asiakkaat kuvaavat *vastustuksen kautta vähitellen vahvistuvan suhteen* alkua sellaiseksi, että työntekijä on asiakassuhteen alussa toiminut tavalla, jota he pitävät vastuksena, joka jarruttaa suhteen syvenemistä. Vastustuksen kuvataan lieventyvän asiakkuuden aikana. Asiakkaan vastustus murtuu joko avainhetken kautta yhtäkkisesti tai lieventyen vähitellen, jolloin kyseessä on vastustuksen kautta vähitellen vahvistuva suhde. Asiakassuhteen alussa ilmenevää vastustusta kuvataan asiakkaan avoimena kapinointina tai passiivisena vastuksena. Vastustus johtuu useimmiten siitä, että asiakkaalla ja työntekijällä on erilaiset näkemykset asiakassuhteesta ja yhteisestä työskentelystä. Vastustusta tarkastellaan organisaation tavoitteista käsin, jolloin asiakas ei lähde toimimaan työntekijän toivomalla tavalla. (Emt., 154.)

Oleellisimmiksi keinoiksi vastustukseen mainitaan tapaamisten välttelyn ja keskustelunaiheiden rajaamisen. Asiakkaat ja työntekijät kuvaavat tapaamisten välttelyä senkaltaisena, että asiakkaat suhtautuvat tapaamisiin välipitämättömästi esimerkiksi käymällä tapaamisissa epä-säännöllisesti tai kiireellä. Asiakkaat välttelevät tiettyjä aiheita, eivät vastaa suoraan, vaan kiertelevät kysyttäessä, sanovat aktiivisesti vastaan, miettivät sanomisensa tarkkaan tai uskottelevat työntekijälle kaiken olevan hyvin, vaikka ei olisikaan. Asiakkaat saattavat ”olla olevinaan” yhteistyössä, mutta eivät kuitenkaan ole. Järvisen (2015) mukaan keskustelunaiheiden rajaamista kuvaa asiakkaan puheessa myös työntekijän viranomaisroolin korostaminen. Tällöin asiakas korostaa institutionaalisen suhteen rajoja viittaamalla asioihin, joista ei voi puhua viranomaisen kanssa. Tässä asiakasprosessissa painoarvoa saavat työntekijän vuorovaikutukselliset taidot sekä asiakkaan elämänmuutokset. Työntekijä voi yrittää murtaa asiakkaan vastustusta erilaisia keskustelullisia strategioita käyttämällä. (Emt., 155.)

Järvinen (2015) kuvaa asiakas-työntekijäsuhteen muutoksia vertailemalla suhteen alkutilanetta nykytilanteeseen. ”Vanha huono asiakas-työntekijäsuhde” vs. ”hyvä nykyinen asiakas-työntekijäsuhde”. Näitä kuvattuja muutoksia ovat vastapeluriasetelmasta siirtyminen yhteisasetelmaan, keskustelun väistelystä ja kiertelystä suoraan puhumisen kulttuuriin ja poissa olevaisuudesta omana itsenä olemiseen. Asiakas-työntekijäsuhteen muutoksia kuvataan myös sanavalinnoilla, tunnekuvauksilla, joilla kuvataan sekä entistä että nykyistä asiakas-työntekijäsuhdetta. (Emt., 159.)

Asiakkaat ja työntekijät kuvaavat *avainhetken kautta etenevää suhdetta* senkaltaisena, että asiakas-työntekijäsuhteen aikana on tarkalleen täsmentyvä, paikallistuva, rajattu ja lyhytaikainen tilanne, joka selvästi saa aikaan käännekohdan. Nämä avainhetket ovat tilanteita, joissa asiakas-työntekijäsuhteet ovat kehittyneet joko myönteiseen tai kielteiseen suuntaan, eli ne voivat olla asiakas-työntekijäsuhteen mahdollisuuksia tai riskitilanteita. Avainhetkellä tarkoitetaan asiaa tai tilannetta, joka saa aikaan pitkäaikaisia muutoksia asiakas-työntekijäsuhteeseen. Oleellista avainhetken on, että suhdeprosessin osapuolet merkityksellistävät jonkin tapahtuman tai asian niin suureksi, että sen katsotaan jälkeensä toimineen käännekohtana ja suhteen muuttuneen tämän takia. Avainhetkessä tunnistetaan sen merkitys ja mahdollisuudet asiakas-työntekijäsuhteen muuttumiseen. (Emt., 166.)

Järvisen (2015) mukaan asiakas-työntekijäsuhteessa voi esiintyä vastustusta ennen avainhetkeä, jolloin avainhetki murtaa vastustuksen äkillisesti. Asiakas-työntekijäsuhde voi olla myös niin sanottu toimiva asiointisuhte, jolloin avainhetki syventää suhdetta oleellisesti ja avainhetket ovat ikään kuin impulsseja suhteeseen. Oleellista avainhetken muodostumiselle on, miten asiakas ja työntekijä toimivat kyseisellä hetkellä. Asiakkaiden ja työntekijöiden kuvaamat avainhetket Järvisen (2015) on ryhmitellyt seuraavasti:

- a) rangaistuksen suorittamiseen liittyvät sanktiot
- b) asiakkaan elämän käännekohdat
- c) dialoginen hetki asiakas-työntekijäsuhteessa ja
- d) asiakkaan ja työntekijän ensimmäinen tapaaminen.

Järvisen (2015) tutkimuksessa *rangaistuksen suorittamisella* viitataan rikosseuraamusvirastoon, mutta omassa tutkimuksessani olen ottanut rangaistus-käsitteen rinnalle etuuden menettämisen uhan. Etuuden menettämisen uhkaan liittyvät kontrollitoimenpiteet voivat toimia asiakas-työntekijäsuhteessa sekä avainhetkenä että suhdetta vähitellen vahvistavana tekijänä. Sanktiot voivat toimia myös asiakas-työntekijäsuhteeseen kielteisesti vaikuttavina avainhetkinä. Järvisen (2015) tutkimuksessa, työntekijä perustelee etuuden menettämisen uhkaan liittyvää toimintaansa ammatillisesti: hän seuraa asiakkaan reagointia sanktion antamistilanteessa ja säätelee sen mukaan omaa toimintaansa. Työntekijä kuvaa toimintaansa suunnitelmalliseksi, vaikkei tilanteesta välity samanlaista kuvaa asiakkaalle. Asiakkaan tunteminen helpottaa työntekijän mukaan asiakkaan reagoinnin arvioimista ja toimintatavan valitsemista. (Emt.,

167-168.) Etuuden menettämällä viittaa esimerkiksi aktiivimallin vaatimiin toimenpiteisiin asiakkaan näkökulmasta.

*Asiakkaan elämän käännekohtat* ovat asiakkaan omia kertomuksia elämänkulustaan. Usein ne liittyvät pitkäaikaisiin muutoksiin, elämänkriiseihin ja päätöksiin elämänmuutoksesta. Asiakkaan elämän käännekohtat voivat muodostua itse tekemien ratkaisujen ja valintojen lisäksi omasta kontrollista riippumattomista syistä, kuten esimerkiksi terveydentilan muutoksista. Järvinen (2015) perustelee teoriaansa: ”Asiakkaat ja työntekijät voivat selittää näitä asiakkaan elämän käännekohtia myös asiakas-työntekijäsuhteen avainhetkenä, jolloin elämän käännekohta muuttaa asiakkaan ja työntekijän asennoitumista asiakas-työntekijäsuhteeseen. Kaikki elämänmuutokset eivät määriy käännekohtiksi, eivätkä kaikki elämän käännekohtat suhteen avainhetkiksi”. Esimerkiksi Järvinen (2015) ottaa tutkimuksessaan päihteen käytön lopettamisen. Päihteettömyys vaikuttaa asiakasprosessiin valehtelun vaihtumisena toden puhumiseen ja avoimuuteen. Päihteen asiakas pystyy rehellisyyteen suhteessa, joka ei ole aikaisemmin perustunut luottamukseen. (Emt., 169.)

Asiakkaat ja työntekijät nimeävät asiakas-työntekijäsuhteen avainhetkiä, jolloin asiakkaan ja työntekijän keskustellessa on tapahtunut jotakin, joka vie keskustelun ja suhteen ikään kuin uudelle tasolle, tätä Järvinen (2015) kutsuu *dialogiseksi hetkeksi*. Dialoginen hetki voi syntyä esimerkiksi, kun asiakas kertoo jotakin sellaista mitä hän on aikaisemmin pitänyt salassa. Koska molemmat asiakassuhteen osapuolet arvostavat rehellisyyttä, niin aiemmin vähätellyn tai salatun asian julki tuominen rakentaa mahdollisuuden muutoskohdalle, sekä asiakkaalle että asiakas-työntekijäsuhteelle. Asiakkaan mieltä saattaa huojentaa, kun saa kerrottua asian. Kun dialoginen arviointitilanne määritellään avainhetkeksi, asiakas ja työntekijä tulkitsevat, että asiakas-työntekijäsuhde etenee ”uudelle, erilaiselle tasolle”, mikä tulee näkymään jatko-työskentelyssä. (Emt., 170-171.)

Järvinen (2015) kuvailee *ensimmäisen tapaamisen asiakkaan ja työntekijän välillä* olevan usein merkittävä asiakastyöntekijäsuhteen rakentumisen kannalta. Asiakkaan ja työntekijän tai asiakkaan ja auttavan instituution kohdatessa ensimmäistä kertaa luodaan perusta jatkotyöskentelylle. Asiakkaan ensimmäinen kuva organisaatiosta tai työntekijästä on tulkintaperusta, jolla hän jatkossa tulkitsee kokemuksia tai samaansa palvelua. Myöhemmin saatu lisäinformaatio joko korjaa tai vahvistaa jo muodostunutta kuvaa. Kuvan muuttuminen ei ole itsensänselvyys uudenaikaisista kokemuksista huolimatta ja sen muuttuminen voi olla hidasta.

(Emt., 180.) Omassa tutkimuksessani halusin tutkia sitä, vaikuttaako sosiaalityöntekijän habitus tähän edellä mainittuun tulkintaperustaan.

Kun ensimmäinen tapaaminen määrittyy avainhetkeksi, niin aiemmin muodostunut kuva organisaatiosta muuttuu nopeasti. Alusta asti intensiivisesti etenevässä asiakassuhteessa asiakkaan ja työntekijän ensikohtaaminen määritetään merkittäväksi ja yhteistyön katsotaan käynnistyvän heti. Ensikohtaamisen määrittäessä avainhetkeksi Järvinen (2015) kuvaa asiakas-työntekijäsuhteen vahvistuvan ja etenevän intensiivisesti. Tällöin syntyy erilainen suhdeprosessi kuin avainhetkien kautta etenevässä suhteessa, jossa avainhetki on suhteen myöhemmässä vaiheessa. Kun asiakas-työntekijäsuhde lähtee liikkeelle heti alusta alkaen niin, että yhteinen sävel löytyy vaivattomasti ja yhteinen työskentely käynnistyy intensiivisesti, niin ensikohtaamisen merkitys ei välttämättä määrity avainhetkeksi. Asiakkaat ja työntekijät kuvaavat suhdetta, että ”se vaan toimii heti”. (Emt., 181.)

Kun asiakas ja työntekijä määrittelevät ensitapaamisen avainhetkeksi, on kyse asiakas-työntekijäsuhteesta, jossa asiakkaalla on saattanut suhteeseen tullessaan olla joko ennakkoluuloja tai aikaisempia kielteisiä kokemuksia sosiaalityöntekijän kanssa työskentelystä. Asiakkaiden selitykset ”yhteisen sävelen” löytymiseen ja suhteen alkutilanteen sujuvuuteen liittyvät muun muassa työntekijän ominaisuuksiin ja tapaan olla suhteessa, asiakkaan ja työntekijän keskinäiseen yhteensopivuuteen ja siihen, että työntekijän kanssa pystyy keskustelemaan ilman työntekijän ”moralisointia”. Luottamuksellisen yhteistyön rakentumista kuvataan ensimmäisestä tapaamisesta alkavaksi prosessiksi. (Emt.,182.)

### 3.4 Työntekijän roolit ja habitus

Juhila (2006) on nimennyt asiakas-työntekijäsuhteet liittämisen-, kontrollin-, kumppanuus-, huolenpito- ja vuorovaikutuksessa rakentuvaksi suhteeksi. Kussakin asiakassuhteessa rakentuu erilainen käsitys sekä asiakkaiden ja työntekijöiden rooleista että sosiaalityöstä yhteiskunnallisena toimintana. Sosiaalityön ydin on työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisissa. Työntekijöiden tapaa olla roolissaan ja asiakkaiden roolia eivät päättä pelkät osapuolet, vaan suhdetta määritellään myös poliittisella kentällä sekä hallinnossa, sosiaalitieteellisessä tutkimuksessa ja sosiaalityön omilla akateemisilla kentillä. Sosiaalityön ammattikuvan muodostumisessa sosiaalityöntekijät ovat avainasemassa. (Juhila 2006). Täten sosiaalityöntekijöiden ammattikuva muokkautuu myös niistä käsityksistä, joita ammattikunnan aseman ja toiminnan kautta yhteiskuntaan välittyy. On pohdittu mm. moderneja vaihtoehtoja sosiaalityöntekijöiden rooleiksi. Sosiaalityöntekijöiden rooleja kuvaaviksi tyypeiksi on esitetty muun muassa seuraavat: 1) sosiaalityöntekijä on sosiaalisten esteiden murtaja ja huono-osaisten ihmisten auttaja, 2) sosiaalityöntekijä on tutkija-sosiaalityöntekijä, sekä 3) sosiaalityöntekijä on sosiaalinen asiantuntija ja arkitiedon soveltaja. (Heikkinen 2008, 10.)

Dialogisessa asiakastyössä vuorovaikutus nähdään vastavuoroisena suhteena, jossa molemmat osapuolet vaikuttavat toisistaan ja pyrkivät rakentamaan asioita yhdessä. Vuorovaikutus tapahtuu molempien ehdoilla ja tämän vuoksi voidaankin puhua eräänlaisesta yhteisasiantuntijuudesta. Dialogiseksi asiakastyöksi voidaankin kutsua vasta tilanteita, joissa avautuu kokonaan uusia perspektiivejä katsoa asioita. Kyky kohdata tuo avoin ja määrittelemätön on aina työntekijälle haaste, joka edellyttää yhteistoimintaa ja sen tuomaa turvallisuutta heittäytyä uusiin tilanteisiin. (Mönkkönen 2007, 104.)

Sosiaalityötä määritellään tehtävän hyvin pitkälle omalla persoonalla. Tämä tarkoittaa sitä, että työtä ei voida arvioida irrallisena sosiaalityöntekijän omasta persoonasta. Eli molemmat, toiminta ja persoona, tulee ottaa huomioon sosiaalityötä ja sen vaikuttavuutta arvioitaessa. Kynnys oman työn arviointiin voi olla korkea. Sosiaalityön vaikuttavuuden perusteiden näkyväksi tuominen voi olla vielä vaikeampaa, mutta omien ammatillisten käytäntöjen arviointi ja aukipurkaminen olisi kuitenkin tärkeää. Sosiaalityön kirjallisuus korostaa sosiaalityöntekijän yksilöllistä toimijuutta. Odotetaan, että yksilö työskentelee kriittisesti ja vastuullisesti, tiedostaen toimintaympäristönsä ja organisaationsa asettamat mahdollisuudet sekä rajoitteet. (Yliruka 2005, 124, 129.) Oman persoonan ja roolin yhdistäminen voi asettaa haasteita. Tilanteita

seen vaikuttavat se, millaiset kehykset organisaatio asettaa työskentelyllesi ja miten asiakkaat ottavat sinut vastaan. Ensikohtaaminen, habitus ja rooli ovat mielestäni keskeisellä sijalla tätä näkökulmaa pohdittaessa.

Tutkimusta tehdessäni ja ihmisten asenteisiin tutustuessani selailin nettikeskusteluja, jotka liittyivät kiinteästi tai sivusivat sosiaalityöntekijän roolia ja siihen liitettyä habitusta. Seuraavaksi tässä luvussa olen koonnut suoria lainauksia Demi- ja Vauva.fi internetsivustoilta. Käytin aineistossani vain negatiivisimpia kommentteja. Erilaisia kommentteja käyttäessä olisi tullut erityylinen näkökulma, mutta valitsin keskusteluja, joissa oli sosiaalityöntekijöihin pettyneitä asiakkaita tai muulla tavalla negatiivisen kuvan muodostaneita asiakkaita. Mielikuvista nousee esille vahvasti sosiaalityöntekijään liitetty habitus. Näiden kirjoitusten pohjalta sosiaalityöntekijän rooli ei ole asiakkaiden mielestä kovin merkittävä ja ulkoiset seikat painottuvat keskusteluissa voimakkaasti. Mielikuvissa yksi ja kaksi ei ole suoraa viittausta habitukseen, mutta nekin kertovat omalla tyylillään siitä, millaisia mielikuvia sosiaalityön asiakkaat ovat työntekijöistään muodostaneet.

”Tylsä ja rutinoitunut henkilö. Kuiva duuni. Ei herätä mielenkiintoa ihmiseen.”

”Nuorempi sosiaalityöntekijä on asiakasta kohtaan kielteinen kun on yksinään, vanhempi sos.työn.tek ja nuorempi yhdessä, nuorempi on kaikessa samaa mieltä kuin vanhempi ja myötäilee. Eli pääasiassa naisvaltainen ala jossa "valta" tulee siitä että heillä on "valta" asiakkaaseen. Sos. työn. tek. vapaalla, jokaisesta negatiivinen lause tai ilkeä huomautus, kuin olisi taas määräälemässä muita ihmisiä. Onhan hänestä yhtä ja toista ajatusta. Ei pelkästään toimen puolesta, Hän on vaan luonteeltaan sossu, Hemmetin nipo ja joustamaton.”

”Mutta sossutantoista olen saanut todella tyhmän kuvan, laiskoja ,lihavia, huonosti pukeutuvia ja laittavat sossuasiakkaan viaksi kaikki ne virheet mitä ovat itse tehneet”.

Nettikeskustelujen käyttö on tutkimuksen kannalta kyseenalaista. Käytän suoria lainauksia kuitenkin sen vuoksi ja poikkeuksellisesti, että sain niistä inspiraation tutkimukseni aiheeseen. Olen pohtinut sitä, että voiko sosiaalityöntekijän habituksella olla merkitystä siihen millaiseksi asiakassuhde työntekijän ja asiakkaan välillä muodostuu. Näiden negatiivisten mielipiteiden pohjalta asiasta mitään tietämätön tai ilman omaa kosketuspintaa omaavaa henkilöä voi johtaa



harhaan tai vääristää ajatus siitä, millaisia sosiaalityöntekijät oikeasti ja tarkoitan, ammatillisessa mielessä ovat.

Historiaa taaksepäin tarkasteltuna ulkonäölle on aina ollut asetettu erilaisia normeja ja vaatimuksia ajasta ja kulttuurista riippuen. Ulkonäöllä on aina ollut tietyt hyväksyttävät raamit. Näiden raamien sisään on pyritty mitä erilaisimmin keinoin: typistämällä, litistämällä, maalamalla, koristelemalla, lävistämällä ja niin edelleen. Yhteiskunta ja siinä vallitseva kulttuuri ovat osanneet aina asettaa ulkonäköpaineita. Nykyiset ulkonäköpaineet ovat seuranneet myös työelämään. (Kulmala 2004, 13.) Sosiaali- ja terveystieteissä ihmisen fyysinen ja biologinen minä on eroteltu persoonasta ja persoona on ollut erillinen osa kokonaisuutta. Kuitenkin nykytutkimuksen valossa sosiaalipsykologinen tutkimus näyttää seuraavan enemmän yleistä yhteiskuntatieteellistä tutkimusta kohti entistä ruumiillisempaa tutkimusta yhteiskunnallisesta elämästä. (Liimakka 2013, 19-20.) Tätä päivää on hyvin vahvasti myös kehollisuus ja sen muokkaamisella esille tuotu ideologia ja arvot. Monet harrastavat kehonrakennusta ja näin olen haluavat tuoda sillä muille tietoisuuteen jotakin omista arvoistaan.

”Urputtava akka, joka yrittää pukeutua kuten nuoret (ja vaatteet saavat hänet näyttämään entistä typerämmältä pottamallisten hiusten kera), joka katsoo sinua nenänvartta pitkin ja arvostelee joka sanaasi ja ilmettäsi.”

Ulkonäkökysymykset liittyvät usein vallitseviin ihanteisiin. Ihanteet ja niistä poikkeaminen muodostavat stereotyyppioita. Stereotyyppi on odotusten mukainen, maailman yleistävä, kaavamainen ja yksinkertaistava kuva asiasta tai ilmiöstä. Stereotyyppi ei välttämättä ole vain yksilöllisen tajunnan malli, vaan useimmiten se on ihmisten yhteisesti jakama kulttuurisidonnainen malli. Stereotyyppinen ajattelu ohjaa kulttuurissamme voimakkaasti havaintojamme, jolloin näemme vain odottamamme asiat sulkien silmämme stereotyyppiin kuulumattomat asiat tai ilmiöt. (Karvonen 1999, 141.)

”Eikö se perinteinen mielikuva ole sellainen pyylevätkö naishenkilö, joka on pukeutunut tylsään ja rumaan harmahtavanvihreään suoraan hameeseen ja neuleeseen? Silleen 80-90 -lukujen konttorirottatyylisiin.”

Heikkisen (2008) väitöskirjan tulosluvussa selviää mitä piirteitä sosiaalityöntekijät itse omassa ammattikunnassaan arvostavat. Heikkisen mukaan sosiaalityöntekijöiden mielestä persoonallinen elävyys minäkuvassa on tärkeää, sillä oman persoonallisuuden käyttäminen työvälineenä korostuu asiakastyössä. Heikkisen mukaan sosiaalityöntekijät itse katsovat innostuneisuuden ja urautumattomuuden olevan persoonallisen työskentelytavan keskiössä, edellä mainitut kiinnittyvät oleellisesti persoonalliseen elävyyteen ja temperamenttiin. Positiivinen minäkuva käsittää Heikkisen tutkimuksen mukaan seurallisuuden, ihmisten pariin haluavuuden, sosiaalisen ulospäin suuntautuneisuuden ja katsoo näiden olevan ihmistyössä työskentelyn edellytyksiä ja keinoja. Lisäksi yhteistyöhaluisuuden ja puheliaisuuden ovat katsottu olevan lähellä ulospäin suuntautuneisuutta ja täten osaltaan vahvistavan sosiaalisen työskentelyn keinoja. (Heikkinen 2008, 98- 99.) Sosiaalityöntekijät eivät nostaneet habitusta esille, eikä siitä kysytty kyselylomakkeissa.

”Semmoinen erittäin joukosta erottumaton 'konttorityyiii' tulee ekana mieleen, mutta tunnen sosiaalityöntekijöitä ketkä pukeutuvat persoonallisesti ja värikkäästi!”

Nettikeskustelun perusteella ja esimerkiksi sosiaalisessa mediassa tuntuu olevan käsitys sosiaalityöntekijästä tiukkapipoisena, nutturapäisenä- harmaana hiirulaisena. Ajatus viralliseen jakkupukuun pukeutuvasta viranomaisesta paistaa läpi, kun selaa internetin keskustelupalstoja. Itselleni on noussut mieleen kysymys siitä, että jos työntekijä onkin aivan toisenlainen ja erilaisen habituksen omaava henkilö, niin nostaako se asiakaskunnassa esille jotain tietynlaisia mielikuvia tai odotuksia työntekijää kohtaan. Ihmiset yleensäkin, niin myös sosiaalityöntekijät, edustavat omaa sosiaalista konstruktiotaan ja sen muokkaamaa maailmankuvaa ja idealismia. Toisilla se saattaa näkyä habituksessa tietynlaisin tunnuspiirtein. Herättääkö tämä asiakkaissa tuntemuksia siitä, onko työntekijä sellainen, johon on helppoa samaistua ja rakentaa toimivaa vuorovaikutusta tai toisaalta, vaikeuttaako se asiakas-työntekijäsuhdetta.

## 4. METODISET VALINNAT, AINEISTO JA ANALYYSI

### 4.1 Metodiset valinnat

Tutkimukseni on kvalitatiivinen haastattelututkimus. Kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaisesti se on syklinen, päättymätön prosessi, joka voidaan aloittaa melkein mistä kohtaa tahansa ja joka ohjaa uudelleen harkitsemaan tehtyjä valintoja. Tätä edellä mainittua kutsutaan tutkimusspiraaliksi. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 1997, 14.) Metodia valitessa, piti ottaa huomioon se, mitkä menetelmät tuovat parhaiten vastauksen asettamaani tutkimuskysymykseen. Mitkä vaihtoehdot tulevat kysymykseen, miten perustelen valintani ja mitä aineistoa on tärkeä kerätä ja mistä itse olen tutkimusta tehdessä kaikista vakuuttunein. (Hirsjärvi ym. 1997, 120, 133.) Metodien valinta tähän tutkimukseen oli käytännöllinen koska tarkoitukseni on kerätä laadullinen aineisto, jossa asiakkaan ääni pääsee kuuluville.

Tutkimukseni sijoittuu sosiaalityön käytännöntutkimuksen kontekstiin. Sosiaalityön tutkimuksen varhaisista vaiheista alkaen teemoina ovat olleet yhteiskunnallisiin käytäntöihin ja tutkimustietoon vaikuttaminen. Jo 1900-luvun alun sosiaalityön pioneerien, Addamsin ja Richmondin kirjoituksista lähtien ammatilliselle sosiaalityölle on asetettu tavoitteeksi tiedon välittyminen poliittisille päättäjille sekä käytännöntyöstä lähtevä tieto. Käytännön tutkimuksen myötä yhteistyö on vakiintunutta eri tahojen välillä ja tavoitteena on käytäntöjen kehittäminen. Sosiaalityön käytäntöjen kehittämisen on todettu palvelevan useita eri tahoja, joko erikseen tai yhdessä, kuten esimerkiksi palvelujen käyttäjät, palvelujen tuottajat sekä sosiaalityöntekijät. Käytännöntutkimuksessa käytettyjen käsitteiden rinnalle tarvitaan monia metodisia menetelmiä, esimerkiksi tarinoita, dialogisia kohtaamisia ja metaforia, jotka jäsentävät elettyä todellisuutta ymmärrettävämmäksi, kuin pelkästään tieteelliseen selittämiseen ja käsittelemiseen tarkoitetut mallit ja käsitteet. Sosiaalityön käytännöntutkimuksella on tarkoituksena ja mahdollisuutena tuoda etenkin marginaaleihin joutuneiden henkilöiden tietoa ja kokemusta tiedetyksi. Sosiaalityön käytännöntutkimus tähtää uutta etsivän tutkimus- ja tiedonmuodotuskulttuurin vahvistamiseen. Yhteistyökumppaneiksi ymmärretään asiakkaat ja palvelujen käyttäjät. Haasteeksi on asettunut asiantuntijoiden ja työntekijöiden toimintatapojen ja käsitysten uudistaminen, siten että asiakkaiden toiveet tulevat huomioiduksi. (Satka & Karvinen-Niinikoski & Nylund 2005, 9-13.)

Kiinnostukseni keskittyy sosiaaliseen konstruktionismiin. Todellisuus on kokonaisuudessaan sosiaalisesti konstruoitunut. Sosiaalisuus ei ole vain elävien ominaisuus, leima, jolla jotkut toimijat merkitään. Todellisuus on rakentunut merkitystulkintoista ja tulkintasäännöistä, joiden avulla ihmiset järjestäytyvät arkielämässään. Sosiaalisen konstruktionismin mukaan, maailma ei esittäydy meille sellaisenaan, vaan aina sen käytäntösuhteen kautta, joka meillä on tähän maailmaan. Yhteiskunnallinen oleminen määrää tajuntaa, tai sen perusta ”päällysrakennetta”. Laajemmin ajateltuna tämä merkitsee sitä, että ihminen kiinnittää ympäristössään pääasiassa huomiota sellaisiin oloihin ja sellaisesta näkökulmasta, joilla on merkitystä käytännön toiminnan ja toimeentulon kannalta. (Alasuutari 1995, 51.)

Koska tutkimukseeni ei ole mahdollista ottaa suurta haastattelujoukkoa, niin rajaaminen on tärkeää. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään todellisen elämän kuvaamiseen. Ajatus todellisuuden moninaisuudesta on keskeistä laadulliselle tutkimukselle. Laadullisella tutkimuksella pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, sanoutumatta kuitenkaan irti tutkijan arvolähtökohdista. Arvot muovaavat sitä, miten pyrimme ymmärtämään tutkimaamme ilmiötä. Laadullisella tutkimuksella pyritään löytämään ja paljastamaan tosiasioita, ei todentamaan jo olemassa olevia väittämiä. Laadullisen tutkimuksen tutkimusorientaatioita kuvaa ajatus siitä, että ne korostavat sosiaalisten ilmiöiden merkityksellistä luonnetta ja tarvetta ottaa tämä huomioon kuvattaessa, tulkittaessa tai selitettäessä kommunikaatiota, kulttuuria tai sosiaalista toimintaa. Eli kohdejoukko on valittava tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisesti. (Hirsjärvi ym. 1997, 157, 159-160.) Laadullista tutkimusta tehdessä, eroja on helppoa löytää, sillä jokainen tutkimukseen osallistuva on ainutkertainen. Liika erottelu ja tyypittely vaikeuttavat sellaisen poikkeuksettoman säännön muotoilemista, joka havaintoja yhdistää. Siksi on tärkeää pyrkiä pelkistämään raakahavainnot suppeaksi joukoksi havaintoja. (Alasuutari 1995, 34.)

Tässä tutkimuksessa käytän aineiston keruun metodina haastattelua. Haastattelussa ollaan suoraan kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittava kanssa. Tämä tekee haastattelusta ainutlaatuisen tiedonkeruumenetelmän. Suurimpana etuna haastattelulle katsotaan olevan sen joustavuudessa. Haastattelulla pystytään säätelemään aineiston keruuta joustavasti tilanteen edellyttämällä tavalla. Haastateltava ihminen on tutkimuksessa merkityksiä luova aktiivinen osapuoli. (Hirsjärvi ym. 1997, 199-200.) Lisäksi haastattelusta kerättävä aineisto on konteksti- ja tilannesidonnaista. Haastateltavat voivat ajasta ja paikasta riippuen antaa erilaisia vastauksia.

Tästä johtuen tutkijan pitää ottaa tämä huomioon tuloksia tulkitessaan, eikä tulosten yleistävyyttä pidä liioitella. (Hirsjärvi ym. 1997, 199.)

Haastattelut toteutin teemahaastatteluina. Teemahaastattelun idea on se, että haastattelujen aihepiirit eli teemat ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muotoilu ja järjestys puuttuvat. (Hirsjärvi ym. 1997, 201-203.) Haastattelija vastaa siitä, että kaikki aihealueet tulevat käsiteltyä, mutta niiden järjestys ja laajuus vaihtelevat haastattelusta toiseen. Haastattelu on vuorovaikutusta, jossa molemmat osapuolet osallistuvat ja vaikuttavat toisiinsa. Haastattelun katsotaan olevan osa normaalia elämää, jossa fyysiset, sosiaaliset ja kommunikaatioon liittyvät seikat vaikuttavat. Tyypillistä haastattelulle on se, että se on ennalta suunniteltua, haastattelijan alulle panema ja ohjaama, haastateltavaa motivoivaa. Haastattelija pitää haastattelua yllä ja tuntee oman roolinsa. Haastateltavan pitää pystyä luottamaan siihen, että hänen kertomuksiinsa käsitellään luottamuksellisesti. (Eskola & Suoranta 2003, 85-86.)

Teemahaastattelu on muodoltaan niin avointa, että vastaaja pääsee niin halutessaan puhumaan varsin vapaamuotoisesti, jolloin kerätyn materiaalin katsotaan edustavan vastaajien puhetta itsessään. Kuitenkin, teemahaastatteluissa haastateltavan kanssa käytetyt samat teemat takaavat sen, että jokaisen vastaajan kanssa ollaan käyty samat aiheet läpi. Teemahaastattelut sisältävät esimerkiksi luokitteluja: täsmälliset tosiasiatiedot, arvonvaraiset tosiasiatiedot, käyttäytymisen syyt, asenteet ja arvot jne. (Eskola & Suoranta 2003, 87-88.) Jos toisistaan riippumattomat informantit antavat samansuuntaisen tuloksen, niin voidaan sitä yleensä pitää luotettavana (Alasuutari 1995, 32).

## 4.2 Aineisto

Tässä tutkimuksessa aineiston hankinta tapahtui TYP:n (monialainen työllistymistä edistävä yhteispalvelu) asiakkaiden haastatteluilla. Haastattelut suoritettiin työvoimapalveluiden toimiloissa. Erillisiä tutkimuslupia ei vaadittu, koska haastattelemani nuoret olivat täysi-ikäisiä ja antoivat kirjallisen suostumuksen haastattelumateriaalin käyttöön tutkimusta varten. Kirjallinen suostumus lomake löytyy liitteistä tutkimuksen lopussa. Tilojen käyttö järjestyi TYP-päälliköltä, joka antoi kokoushuoneen käyttööni haastatteluja varten. Nauhoitin haastattelut kokoushuoneessa ja litteroin suoraan haastattelun perään. Nauhoitteet poistin litteroituani materiaalin. Litteroidut haastattelut teemoiteltiin sekä sen jälkeen luokiteltiin erilaisin sisällön analyysin menetelmin. Analyysi on teorialähtöistä, joten se nojaa vahvasti sosiaalisen konstruktio-

nismin viitekehukseen. Haastattelukysymykset olivat avoimia teemahaastattelun kysymyksiä, joilla oli tarkoitus saada ilmiötä kuvaavaa ja teoriaan nojaavaa aineistoa. Haastattelukysymykset löytyvät tutkimuksen liitteistä.

Haastatteluilla keräämäni aineiston kytkin arjen kontekstiin kuuntelemalla, mitä nuorilla oli sanottavaa kokemuksistaan sosiaalityöntekijöistä. Nuoret kertoivat millaisena kokevat asiakkuuden sosiaalityöntekijän kanssa työskenneltäessä ja mitkä tekijät asiakkuussuhteen synty-miseen vaikuttavat ensi metreillä. Millaista tukea he kokivat tarvitsevansa ja saavansa sosiaa-lityöntekijältä ja millaisen roolin työntekijä prosessissa ottaa tai saa. Tutkimuksella halusin saada selville, että vaikuttaako työntekijän ulkoiset tekijät ja se, miten sosiaalityöntekijä on itsensä konstruoinut suhteessa yhteiskuntaan, siihen, miten nuoret asettuvat asiakkuusprosessiin ja minkä roolin työntekijä saa asiakkaiden näkökulmasta tarkasteltuna. Tutkimuksen tekemi-nen oli mielekästä ja sain aineistollani sellaisia tuloksia, joita toivoin saavani.

Tutkimusaineisto koostuu teemahaastatteluista Satakunnan TYP:n asiakkaille. Tutkittava ryhmä koostuu työttömistä nuorista aikuisista. TYP:n nuoret asiakkaat koostuvat alle 25-vuotiaista nuorista, joilla on yhtäjaksoista työttömyyttä kuusi kuukautta ja monialaisen yhteis-palvelun tarve. Asiakkaat tarvitsevat työmarkkinoille kuntoutuakseen ja työllistyäkseen työ-voimapaalveluiden rinnalle sosiaali-, terveys- tai kuntoutuspalveluja TYP on työllistymistä edistävää monialaista yhteispalvelua, josta säädetään Laki työllistymistä edistävästä monialai-sesta yhteispalvelusta (1.6.2016) pohjalta. Kunnat ovat velvoitettuja tuottamaan ja tarjoamaan TYP-palvelua. TYP tarjoaa työ- ja elinkeinotoimiston, sosiaalipalveluiden, terveydenhuollon, Kelan ja kuntien työllistymispalveluiden peruspalveluja sekä asiakkailleen erikseen räätälöity-jä palveluja. TYP:n palvelut ovat tarkoitettu työttömille työnhakijoille, jotka hyötyvät monia-laisesta tuesta. TYP:ssä työskentelee sekä sosiaalityöntekijöitä, että sosiaaliohjaajia työvoima-asiantuntijoiden kanssa työpareina. Valitsin haastatteluihin nuoria asiakkaita, sukupuolella ja ikäjakaumalla ei sen tarkemmin ollut vaikuttavuutta haastateltavien valintaan, vaan TYP:n so-siaaliohjaajat, jotka työskentelevät nuorten kanssa, rekrytoivat halukkaita asiakkaitaan haas-tatteluihini.

Haastattelin seitsemän naista ja seitsemän miestä. Ikähaarukka oli 22-27 vuotta. Aineistoa kertyi 45 sivua. Haastattelut kestivät keskimäärin 20 minuuttia. Yksi haastatteluista käytiin puhelimitse, koska haastateltava ei päässyt sovituille tapaamiselle. Tein kaikki haastatteluni

samassa paikassa ja litteroin suoraan haastattelun jälkeen, jonka perään nauhoite poistettiin. Haastateltavani olivat kirjava joukko ikäisiään nuoria. Suurin osa haastateltavistani oli innoissaan aiheesta ja kokivat sen tärkeäksi. Haastateltavat kokivat oman äänensä kuulemisen, heidän tarpeitaan arvioitaessa ja työntekijän kohtaamista koskevissa asioissa tärkeäksi. Haastateltavat olivat verbaalisesti hyvin eri tasoisia. Toiset tulivat paikalle, mutta jännityksen saattoi aistia ja sanoja ei meinannut saada tulemaan. Toisilla oli paljon sanottavaa, vaikka aihe ja tilanne tuntuivatkin oudoilta. Poikien puheissa esiintyi enemmän kieltä, jota jouduin hieman sensuroimaan ja kirjoittamaan säädylisemmällä kielellä. Muutaman haastateltavani kanssa keskustelut venyivät ja tallentimen sulkemisen jälkeen nuorilla tuli vielä mieleen lisättävää.

Tutkimukseen osallistuvilta nuorilta pyydettiin kirjallinen suostumus haastatteluun. Heille esiteltiin tutkimuksen aihe ja kerrottiin, miten haastattelu pääpiirteittäin etenee. Tutkittavan antaman suostumuksen sisältö muodostuu hänelle annetusta informaatiosta ja hänen siihen antamastaan vastauksesta. Tutkittava voi antaa suostumuksensa esimerkiksi suullisesti. Haastateltaville nuorille kerrottiin, että tutkimusaineisto litteroidaan ja analysoidaan, sen jälkeen haastattelunauhoitteet hävitetään. Tampereen yliopiston tutkijakäytäntöjen mukaan, tutkittavan voidaan katsoa antaneen suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta, kun hän saatuaan informaatiota tutkimuksesta saapuu haastattelupaikalle ja vastaa tutkijan esittämiin kysymyksiin. Tutkimuksessa haastateltavat antoivat suostumuksensa myös kirjallisena. Näin varmistin vielä ennen varsinaista haastattelua ja tallenteen nauhoittamista, että tutkittava on tietoinen mihin osallistuu ja on tietoinen aineiston salassapidosta.

Tutkimusta tehdessä tulee tiedostaa tutkimuseettisyys. Eettisten valintojen toteutumisessa huomioitavaa oli tutkittavien rooli tutkimusta tehdessä. Huomioon otettavia asioita oli haastateltavien kirjallinen suostumus haastatteluun, lupien hakeminen käyttää organisaation asiakkaita ja työtiloja, työskentelytilojen varaaminen, litterointi ja nauhoitteiden deletointi, haastateltavien henkilötietojen salassapito, haastateltavien tiedottaminen, haastatteluun osallistuiivat täysi-ikäiset nuoret ja aineisto on käsitelty niin, että sieltä on mahdotonta tunnistaa yksittäistä henkilöä. Tutkija ei johdattele, vaan aineisto perustuu täysin haastattelunauhoitteisiin, joissa nuoret ovat vastanneet omasta tahdostaan ja omin sanoin. Työtilojen ja organisaatioon liittyvien lupien saaminen onnistui keskustellen TYP-päällikön kanssa, koska olin ollut siellä työsuhteessa.

## 4.2 Analyysi

Haastattelujen litteroinnin jälkeen teemoittelin aineiston ja aloitin analyysin tekemisen. Teemoittelun avulla aineistosta voidaan nostaa esille tutkimusongelmaa valaisevia teemoja ja siten ollen on mahdollista vertailla tiettyjen ilmiöiden esiintymistä ja ilmenemistä aineistossa. Tekstimassasta pyritään löytämään ja nostamaan esille tutkimusongelman kannalta keskeiset aiheet ja nämä erotellaan omiksi luokikseen. Teemoittelu vaatii onnistuakseen teorian ja empirian vuorovaikutuksen, joka tutkimuksen tekstissä näkyy niiden lomittumisena. Edellä kuvatun kaltaista luokittelua suositellaan aineiston analyysiin, kun haetaan apua jokin käytännöllisen ongelman ratkaisussa. (Eskola & Suoranta 2003, 174-175, 178.) Erot havaintoyksiköiden ja ihmisten välillä ovat tärkeitä laadullista analyysiä tehtäessä (Alasuutari 1995, 34). Aloitin tutkimukseni kirjoittamalla ensin sen teoriaosuuden ja toteutin empiirisen tutkimuksen tämän jälkeen. Tein aineiston analyysin ja täydensin teoriaosuutta aineistosta esille nousseiden seikkojen pohjalta.

Laadullisen aineistoni käsitteleminen tapahtuu kahdessa vaiheessa; havaintojen pelkistäminen ja havaintojen analysoiminen. Havainnoilla viitataan omassa tutkimuksessani haastateltavien näkemyksiin ensikohtaamisesta. Havaintojen pelkistäminen voidaan jakaa kahteen osaan, joissa ensimmäisessä osassa aineistoa tarkastellaan teoreettis-metodologisesta näkökulmasta, eli kiinnitetään huomio siihen, mikä aineistossa on olennaista teoreettisen viitekehyksen sekä asetetun tutkimuskysymyksen kannalta. Toisessa vaiheessa, jossa tapahtuu analysointi, on tärkeää se, että havainnot karsitaan ja edelleen jatkojalostetaan yhdistelemällä niitä toisiinsa. Tähän päästään etsimällä havainnoista yhteneväisyyksiä tai yhteinen piirre, joka pätee koko aineistoon. Pelkistämällä ei kuitenkaan pyritä muodostamaan tyyppitapauksia tai keskivertoon yleistettäviä havainnot, vaan pikemminkin poikkeus kumoaa säännön ja osoittaa, että asia pitää miettiä uudelleen. Toinen vaihe laadullista aineistoa tulkittaessa on analyysin muodostaminen saaduista havainnoista. Havainnot tulee kytkeä elämäntavan kontekstiin, eli siihen miten yksilön toiminta saa mielen ja merkityksen. Näitä kahta edellä mainittua tutkimuksen vaihetta voidaan nimittää havaintojen tuottamisen ja selittämisen vaiheiksi. (Alasuutari 1995, 30-33, 36,41.)



Tutkimusta tehdessä korostuvat aineiston keräämis- ja analyysimetodit. Empiirisessä tutkimuksessa tulee tarkasti kuvata aineiston hankinnassa käytetyt metodit ja analyysin auki kuvaaminen kirjoittamalla muodostavat oleellisen osan tulosten luotettavuudesta. Eräs peruskulmakivi, johon laadullisessa tutkimuksessa nojataan, on havaintojen teoriapitoisuus. Tässä tutkimuksessa, sillä tarkoitetaan sitä, millainen on tutkijan käsitys ilmiöstä ja millaisia merkityksiä tutkittavalle ilmiölle annetaan. Lisäksi millaisia välineitä tutkijalla on käytössään, millaiseen teoriaperustaan ja miten hän nojaa niitä ja millä tavalla ne vaikuttavat tutkimuksen tuloksiin. Tutkimustulokset eivät siis ole irrallisia käytetystä metodista tai tutkijasta. Toisin sanoen, ei siis ole olemassa puhtaasti objektiivista tietoa, vaan kaikki tieto on siinä määrin subjektiivista, että se on tutkijan päättämän tutkimusasetelman ja ymmärryksen varassa. Tutkimuksen aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja analyysi vastaa sanallisesti tutkimuskysymykseen. Sisällönanalyysin tarkoitus on järjestää aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon, kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Aineiston laadullinen käsittely perustuu loogiseen päätelyyn ja tulkintaan, jossa aineisto aluksi erotellaan pieniksi osiksi, käsitteellistetään ja kootaan uudelleen tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 20-21, 108.)

Tutkimuskysymyksellä hain vastausta siihen, että miten merkittävänä haastateltavat pitävät ensikohtaamista sekä sitä, että, kokevatko vastaajat sosiaalityöntekijän ulkoisten piirteiden ja ominaisuuksien vaikuttavan omien asioiden hoitamiseen. Voiko ulkonäöllä olla vaikutusta asiakassuhteen syntymiseen. Madaltaako tai nostaako se kynnystä omien asioiden hoitamiseen, millainen sosiaalityöntekijä sinun asioitasi on hoitamassa. Millä seikoilla on merkitystä dialogisessa asiakassuhteessa? Jos sosiaalityöntekijä ei vastaa omaa ajatusta siitä, millainen tämän tulisi olla tai jos työntekijän habituksessa on jotakin mikä nousee vastaajan mielestä esille, niin vaikuttaako se asiakassuhteen rakentumiseen. Tutkimushypoteesina voisi omaan kokemukseen pohjaten ja median välittämän kuvan mukaan odottaa, että jonkinlaiset stereotyyppiat ja habitus sekoittuvat vastaajien haastatteluissa ja tämä muokkaa heidän käsityksiään sosiaalityöntekijöistä.

Teemoittelin vastaukset samojen teemojen mukaan, joita käytin haastatteluissa. Tämän jälkeen koodasin litteroidun aineiston. Yläteemoina analyysissä ovat ensikohtaamisen merkitys, työntekijän habitus sekä sosiaalityöntekijä ja hänen roolinsa asiakkuussuhteessa. Tein oman koodauksen kysymykselle, joka koski virkapuvun herättämiä tunteita ja mielipiteitä.

Aineistoa analysoin käyttämällä sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikessa laadullisessa tutkimuksessa. Sisällönanalyysi toimii paitsi yksittäisenä metodina myös väljänä teoreettisena kehyksenä. Sisällönanalyysillä tarkoitetaan tässä tutkimuksessa sen toimimista kuullun ja nähdyn aineiston analyysin kehyksenä, sosiaalisen konstruktionismin toimiessa teoreettisena viitekehyksenä. Analyysin ensimmäinen askel on tehdä tarkka rajausta sitä, mikä aineistossa kiinnostaa. On valittava tarkkaan rajattu kapea ilmiö, tässä ensikohtaamisen merkitys, ja siitä on kerrottava kaikki, mitä irti saa. Aineistoa käydään läpi ja merkitään ne asiat, jotka sisältyvät tämän tutkimuksen kiinnostukseen, muu aineisto rajataan pois. Kiinnostavat asiat merkitään ja kerätään erilleen muusta aineistosta. Tämän jälkeen aineisto teemoitellaan ja kirjoitetaan yhteenveto. Teemoittelulla on viisi tärkeää tehtävää: Toimia sisään kirjoitettuina muistiinpanoina, niillä jäsennetään sitä, mitä tutkija aineistossaan käsittelee, ne toimivat tekstin kuvailun työkaluna, ne toimivat aineiston jäsennyksen apuvälineenä ja niiden avulla voidaan etsiä ja tarkistaa aineiston eri kohtia. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 91-93.)

Teemoittelu on luokittelun kaltaista jäsentämistä, mutta siinä painottuu se, mitä kustakin teemasta on sanottu. Lukumäärillä ei ole merkitystä, vaan keskiössä on se, miten eri teemat nousevat esille tutkittavien kielellä. Kyse on siis laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmitteilystä erilaisten teemojen mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 93.) Tutkimuksella pyrin selvittämään, mitä tutkittavat pitävät tärkeänä asiakas-työntekijäsuhteessa ja vaikuttaako ulkonäkö siihen. Tutkimusasettelussa nostan keskiöön ensikohtaamisen merkityksen ja sen vaikuttaako työntekijän ulkoinen habitus siihen. Tutkimuksessa nousi asiakkaan ääni kuuluville ja tarkoituksena oli vastata tutkimuskysymykseen asiakkaan näkökulmasta, ei esimerkiksi mediaseksikkäästi tai työntekijän näkökulmasta. Tutkimus on rajattu siten, että äänen saavat nuoret aikuissosiaalityön asiakkaat. Erilaisilla kohderyhmillä saataisiin epäilemättä monivivahteisempia näkökulmia, mutta koska resurssit ovat rajalliset, niin valitsin itseäni kiinnostavimman haastateltavien ryhmän. Koska aineiston keruu tapahtuu teemahaastatteluilla, niin aineiston pilkkominen on suhteellisen helppoa, sillä haastattelun teemat muodostavat itsessään jo jäsennyksen aineistoon (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 93).

Analyysissä tutkijaa ohjaavat aineisto ja valmiit mallit, mutta taustalla on sosiaaliseen konstruktionismiin perustuva teoria. Teorialähtöinen analyysi nojaa tiettyyn teoriaan. Teoria on esitelty tutkimuksessa ja tutkimuskysymys on asteltu siten, että teoriaa käyttämällä siihen saadaan tarkoituksenmukaiset johtolangat, joiden pohjalta tehdään analyysi. Kyse on siis siitä,

että aineiston analyysiä ohjaa valmis, aikaisemman tiedon perusteella tuotettu kehys. Teorialähtöisen tutkimuksen päättelyn logiikka perustuu deduktiiviseen päättelyyn. Aineistoa analysoidaan suhteessa tehtyyn päätökseen. Teorialähtöisessä analyysissä ilmiöstä jo tiedossa oleva sanelee sen, miten aineiston hankinta järjestetään ja miten tutkittava ilmiö määritellään. Mitä nopeammin analyysin alkaessa tutkija ottaa käyttöönsä teoreettisen viitekehysten ohjaamaan päättelyä, sitä lähempänä deduktiivista päättelyä ollaan. Yleistäen voidaan ajatella, että ei ole olemassa sellaista metodologiaa, joka oikein käytettynä tuottaisi totuuden mukaista materiaalia tai viisaita ajatuksia, vaan tutkijan itse on tuotettava oman tutkimuksensa viisaus. Toisin sanoen tutkija itse löytää aineistostaan teemoja oman ymmärryksensä avulla. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95, 97-98, 100.)

Lähtökohtana aineistolähtöiselle analyysille on, että aineistolta kysytään tutkimuskysymyksen mukaisia kysymyksiä. Havaintojen tulkinnat perustuvat käytössä olevaan teoriaan. Tämän jälkeen pelkistetyt ilmaisut ryhmitellään samanlaisten ilmaisujen joukoiksi ja ryhmitellään samaa tarkoittaviin luokkiin, jotka nimetään luokkia kuvaavilla nimillä. Tässä vaiheessa analyysia, tutkija tulkitsee omalla kielellään kuvaustason kieltä. Analyysissä pyritään teeman liittyen ja käsitteellistään lähestymään merkityskokonaisuuksia ja havaintoja. Pelkistäminen ja ryhmittely ovat aineiston kuvausta, jossa merkityskokonaisuuksien jäsentäminen aloitetaan. Sisällönanalyysin menetelmin voidaan dokumentteja analysoida systemaattisesti sekä objektiivisesti jossa oleellista on näkymätön ymmärtäminen. Sisällönanalyysillä pyritään kuvaamaan aineistojen sisältöä sanallisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103, 105-106.) Koin analyysimenetelmän toimivaksi tutkimuskysymykseen vastausta etsiessäni. Halusin saada selville, miten nuoret kokevat ensikohtaamisen merkityksen ja vaikuttaako sosiaalityöntekijän habitus siihen, miten asiakassuhde lähtee rakentumaan.

Tutkimuksen kannalta oleellista on se, miten saan nuorille tärkeän asian esitettyä siinä valossa ja siitä näkökulmasta, miten nuoret asian itse kokevat todeksi ja ottavat asian esille puheessaan. Tässä tutkimuksessa aineiston keruu vaiheessa esille nousivat kolme selkeästi erottuvaa teemaa, joiden ympärille rakensin analyysini. Nämä teemat ovat ensikohtaamisen merkitys, habituksen merkitys ja sosiaalityöntekijän rooli asiakassuhteessa. Nämä esille nousseet teemat toimivat tulosluvun rakenteena. Nuorten sosiaalityön asiakkaiden mielestä ulkonäköön liittyvät asiat painavat vaakakupissa ensitapaamisella ja dialogista asiakkuussuhdetta rakennettaessa. Ulkoiset tekijät, kuten hygienia tai epäsiisteys vaikuttavat nuorten mielestä siihen, millaista on käytännössä työskennellä asiakasprosessissa ja siihen, millaisen roolin sosiaalityöntekijä

nuoren mielestä ottaa. Nuorten mielestä ensikohtaamisella oli merkittävyyttä jatkon kannalta. Habituksella on merkitystä ensitapaamisella ja ensitapaaminen vaikuttaa jatkotyöskentelyyn.

## 5. TUTKIMUSTULOKSET

### 5.1 Ensikohtaamisen merkitys

Ensikohtaaminen alkaa siitä, kun ensimmäisen kerran näkee sosiaalityöntekijän. Toiset asiakkaat lataavat enemmän odotuksia ensikohtaamiselle kuin toiset, mutta tuloksien perusteella voisi todeta, että ensimmäisellä tapaamiskerralla on merkitystä. Tunnelma ensikohtaamisella on usein odottava, jännittynyt ja se saattaa olla myös varautunut. Mitä nopeammin tunnelmaa pystyy keventämään ja “rikkomaan jään”, sitä tehokkaammin päästään asiakkaan asioissa eteenpäin. Silvennoisen (2004) mukaan sanattomalla vuorovaikutuksella on erityisen merkittävä rooli silloin, kun kohtaamme henkilön ensimmäistä kertaa ja muodostaessamme hänestä mielikuvaa. Eli näin voidaan päätellä, että sanattomalla viestinnällä on tärkeä merkitys ensivaikutelman luomisessa. Ensivaikutelman muodostumiseen vaikuttavat esimerkiksi ulkonäkö, puheutuminen, siisteys, fyysinen olemus, sanat ja puheen sisältö, puhetyyli, äänensävy, eleet, ilmeet sekä tilankäyttö. Toiminnan spontaanisuus ja käyttäytymisen luonteisuus vaikuttavat siihen, millaisen ensivaikutelman asiakas tapaamisella saa. Jokaisella on myös ennakkoon muodostettu ennakkokäsitys, tiedot ja odotukset. (Silvennoinen, 2004, 22, 27.)

“On se. Varmaan kaikissa aloissa ja kaikissa tapaamisissa se ensimmäiset 10 minuuttia siinä on se ratkaiseva millai ja mihin suuntaan mennän.” (N, 27-vuotta.) Vastasi yksi haastateltavista. Useamman haastateltavan vastauksesta oli tulkittavissa, että ensikohtaamisella on suuri merkitys nuorille.

Ihmisruumiiden erityisyys on siinä, että ne ovat samalla henkilöiden ruumiillistumia, eli keinoja, joilla me esitämme sen, millaisia sosiaalisia olentoja olemme. (Harre, 1998, 18, Kuusela 2002, 141-142.) Ei ole siis yhdentekevää, miten olemme ja tuotamme itseämme ensikohtaamisella. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että ensikohtaamisella on merkitystä jatkonalta. Ensikohtaamiseen ladataan odotuksia ja se herättää tunteita. Työntekijän vastaanoton koetaan vaikuttavan siihen, miten itse suhtautuu työntekijään. Asiointi sosiaalityöntekijän kanssa koetaan mahdollisesti haastavaksi, koska kyseessä on henkilökohtaisten asioiden läpikäymistä ja sosiaalityöntekijän mahdollinen hermostuneisuus tapaamisella näkyy. Yksi 23-vuotias mies vastaaja kertoi: ”Et heti ko sä rupeet nyppiä tiäkö nyrkkiäs tai housujas tai mitä sit teetkää, nypläämää, ni se on heti, sen näkee sen hermostuneisuuden siitä.” (M 23-vuotta.)

Järvisen tutkimuksen mukaan (2015) ensimmäinen tapaaminen asiakkaan ja työntekijän välillä on usein merkittävä asiakastyöntekijäsuhteen rakentumisen kannalta. Asiakkaan ja työntekijän tai asiakkaan ja auttavan instituution kohdatessa ensimmäistä kertaa luodaan perusta jatkotyöskentelylle. Asiakkaan ensimmäinen kuva organisaatiosta tai työntekijästä on tulkintaperusta, jolla hän jatkossa tulkitsee kokemuksia tai saamaansa palvelua. Myöhemmin saatu lisäinformaatio joko korjaa tai vahvistaa jo muodostunutta kuvaa. Kuvan muuttuminen ei ole itsestäänselvyys uudenlaisista kokemuksista huolimatta ja sen muuttuminen voi olla hidasta.

Työntekijältä odotetaan rentoa vastaanottoa. Jos vastaanotto on esikohtaamisella sulkeutunut ja ilmapiiri ei ole avoin, niin asiakas kokee itsekin sulkeutuvansa. Sosiaalityöntekijältä odotetaan esikohtaamisella asiantuntevuutta ja osaamista tarttua asiakkaan asioihin. Kättely ja silmiin katsominen ovat tärkeitä ensimmäistä kontaktia luotaessa asiakkaaseen. Nuoret asiakkaat toivovat sitä, että heidät otettaisiin yksilöinä vastaan ja heidän asioita ja ongelmia käsiteltäisiin yksilöllisesti, ei “kuten palaa paperia”. Monet haastattelemistani nuorista kokivat oman käytöksensä olevan osa esikohtaamisen merkityksellisyyttä ja sitä, miten asiakkuussuhde käynnistyy”. Alasuutarin (1995) mukaan tämä merkitsee sitä, että ihminen kiinnittää ympäristössään pääasiassa huomiota sellaisiin oloihin ja sellaisesta näkökulmasta, joilla on merkitystä heille itselleen, joko käytännön toiminnan tai/sekä toimeentulon kannalta. (Alasuutari 1995, 51.) Kysyttäessä, että millainen on hyvä esikohtaaminen niin, nuoret olivat sitä mieltä, että kaikilla voi olla huono päivä joskus.

“Tietysti vähän oli, tai joskus oli vähän huono päivä ja oli nukuttu yö huonosti, et tietysti vähän tiuskii, mutta kuhan ei heti ihan päälle käy siinä. Mut muuten nyt on ainakin ollu ihan oookoo. Enkä mä haistattel kellekkää mitää et... Mut työmaal on eri, et perus raksamies. Mulla on suhteellisen pitkä hermosto, et mä en hermostu jos mä oon jossain sossus tai jossain käymäs.” (M, 23-vuotta.)

Hyvästä esikohtaamisesta jää hyvä maku molemmille osapuolille. Sosiaalityöntekijä antaa hyvän kuvan itsestään ja osaa pitää tilanteen sopivan rentona ja ilmapiirin mukavana. Verbaalisella viestinnällä viitataan pelkästään kielellisiin rakenteisiin. Nonverbaalista viestintää katsotaan olevan muun muassa erilaiset äänensävyt, puheen rytmitys ja koko ruumiillinen kieli. Kehollisia eleitä ovat esimerkiksi kasvojen ilmeet, asennot, ryhti, liike, ruumiin koko, muoto, ulkonäkö, sijoittuminen tilassa ja toisiin pidetty fyysinen välimatka. Näillä Karvosen mukaan

sosiaalityöntekijä viestii asioita nonverbaalisesti. Tästä näkökulmasta käsin ihmiset siis konstruivat jatkuvasti sosiaalista olemustaan. (Karvonen 1999, 255.)

Haastattelujeni perusteella tärkeänä pidettiin sitä, että sosiaalityöntekijän odotetaan ensin yrittävän tutustua nuoreen yksilönä ja tämän jälkeen työntekijä luo itsestään helposti lähestyttävän kuvan. Sosiaalityöntekijä osaa tarttua asiakkaan asioiden hoitamiseen ja asiakkaalle muodostuu kuva siitä, että tilanne etenee parempaan suuntaan. Sosiaalityöntekijään ladataan odotuksia siitä, että hänen tulisi antaa itsestään asiantunteva olo. Sellainen, että hän on tehnyt tätä työtä, ei mitään hätää ja asiat tulevat järjestymään kyllä. Ensitapaamisella sosiaalityöntekijä antaa asiakkaalle tilaa kertoa itsestään ja omasta tilanteestaan omin sanoin, eikä hänelle muodostu sosiaalityöntekijästä sellaista kuvaa, että hänellä on jo kaikki asiakasta koskeva tieto papereissaan, joten asiakkaan ei tule vaivautua kertomaan itsestään ja asioistaan itse, omin sanoin ja merkityksin.

“Jos heti menee tosi hyvin sillai, ni tulee semmonen olo et ollaan samalla aaltopituudella. Mut sit jos mul nyt on jonkun kaa sillee, et huomaa heti, et ei jotenkaa sillee natsaa ni sit voi vähä miettii, et tuleekse sit ain oleee sillai et vähä väkinäist tai vaikeeta?” (N, 22-vuotta.)

Järvisen (2015) mukaan siirtymät yhteistyötilojen tasolta toiselle toteutuvat pitkäkestoisemmassa suhdeprosessissa todennäköisemmin kuin lyhytkestoisessa suhteessa. Aineistoni pohjalta voidaan todeta, että ensitapaamisen katsotaan olevan merkittävä suhteessa seuraaviin tapaamisiin. Ensimmäisen kerran jälkeen on helpompi mennä uudelleen, jos ensikohtaamisesta on jäänyt onnistunut olo. Nuoret asiakkaat kokevat tärkeäksi sen, että kun he tulevat sosiaalityöntekijän tapaamiseen, niin heidät otetaan vastaan kätellen ja noustaan seisomaan. Asiakkaille muodostuu sosiaalityöntekijästä kylmä olo, jos työntekijä vain istuu pöytänsä takana. Lisäksi nuoret kiinnittävät huomiota sosiaalityöntekijän äänensävyyn. Liian monotoninen äänensävy ei luo työntekijästä hyvää ensivaikutelmaa ja taas toisaalta liian hyperaktiivinen ja hyökkäävä sävy saattaa muodostaa ensikohtaamisesta epämiellyttävän. Liian pitkään jatkuva “jaarittelu” ja epäolennaisista asioista keskustelu koettiin molempien aikaa tuhlaavaksi. Sopivasti vuorovaikutusta ja kuulumisten vaihtoa ja sitten asiaan-tyyppinen menetelmä tuntui nuorista parhaalta. Eräs vastaajista koki hyvänä asiana, jos sosiaalityöntekijän työpöytä on täynnä paperipinkkoja ja kaikki ei ole järjestyksessä. Tästä muodostuu kuva siitä, että työntekijä tekee enemmän työtä ja keskittyy muuhun kuin “kynien järjestelyyn”.

Järvinen (2015) vetää yhteen asiakas-työntekijäsuhteen merkittäviä elementtejä, jotka vahvistavat kummankin osapuolen kuvauksen mukaan suhdetta seuraavilla tekijöillä: luottamus ja siihen kytkeytyvä rehellisyys, vastavuoroisuus, terapeuttisuus, suhteen epäviralliset elementit, kokemus tuesta, pysyvyys ja liittoutuminen. Varsinkin asiakkaat korostavat sitä, että asiakas-työntekijäsuhteen syvenemisen kannalta on merkittävää, että suhteessa on ”helppo keskustella”. (Emt., 145-146.) Vaikkakaan Järvinen ei puhu pelkästä ensikohtaamisesta, niin pystyin hyvin vetämään yhteen omia tuloksiani hänen tutkimukseensa nähden. Nuorilla asiakkaila ei suuremmalla todennäköisyydellä ole taustalla vaikuttamassa kovin monia suhteita sosiaalityöntekijään, joten monet haastateltavistani pystyivät näin ollen pohtimaan vastauksiaan ”tuoreesta” näkökulmasta käsin kysymyksiin ensikohtaamisen merkityksestä. Kohtaamisten määrästä kävin haastateltavien kanssa jonkin verran keskustelua, mutta loppujen lopuksi melko vähän. Kuitenkin itselleni välityi kuva siitä, että TYP oli monelle haastattelevalle nuorelle se ensimmäinen tapaaminen sosiaalityöntekijän kanssa. Yksi haastatelluista kertoi avoimesti asiakassuhteestaan lastensuojeluun. Toiset kertoivat työntekijän vaihdon olleen ikävä kokemus, mutta en lähtenyt tarkentamaan kysymystä tai avaamaan sitä lisää.

“Et täytyis osata olla asiallinen, rauhallinen, mukava ja semmonen lämminhenkinen ja sellainen tiäks et... Ja mikä varmaan on tärkeint, on se reagoiminen siihen omaan asiakkaaseen. Et mun mielestäni on aika tärkeä asia siin et löytää sen tasapainon siinä. Et vähän osaa lukee sitä omaa asiakasta siinä.” (N, 22-vuotta.)

Nuoret toivoivat sosiaalityöntekijältä kykyä saada heidän olonsa rennoksi ja keskustelun sujuvan luonnollisesti. Vaikka he kokevat tilanteen jännittäväksi, niin työntekijän kyky saada keskustelu sujumaan pudottaa osan jännityksestä pois. Järvinen (2015) kuvaa alkutilannetta useimmiten sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta toimivaksi asiointisuhteeksi. Alussa saatetaan olla nähty epäilyksiä tai epäluuloja yhteisen työskentelyn tai toisen osapuolen suhteen, mutta suhdetta vähitellen vahvistavat tekijät hälventävät ennakkokäsityksiä ja luottamuksen syntyminen tapahtuu vastapuoleen tutustumisen kautta. Suhdetta vähitellen vahvistavat tekijät ovat enimmäkseen suhteen sisäisiä tekijöitä liittyen asiakkaan ja työntekijän tapaan olla ja toimia suhteessa.

Vaikka nuoret kokivat ensikohtaamisella olevan merkittävä vaikutus jatkotyöskentelyn kannalta, niin toiset haastateltavat ottivat esille seikan, joka voi vaikuttaa tapaamisen kulkuun: “työntekijän huono päivä”. Useimmiten nuoret olivat halukkaita antamaan sosiaalityöntekijäl-



le uuden mahdollisuuden dialogiseen asiakassuhteeseen, vaikka ensitapaaminen olisi mennyt penkin alle “huonon päivän” takia. Nuoret kokivat, että huono päivä on inhimillistä ja ymmärrettävää ja sellaisia sattuu kaikkien kohdalle, vaikkakin se on epäammattillista. Jos ensikohtaamisesta jää huono fiilis, niin nuoret kokivat helposti esimerkiksi siirtävän seuraavaa tapaamista, tai huonon kokemuksen vaikuttavan omaan suhtautumiseen seuraavaan kertaan sosiaalityöntekijää tavattaessa

“No mikä mulle tulee mieleen, että jos sillä asiakasvirkailijalla on ollut ensimmäisellä kertaa helvetin huono päivä ja tieks et se alkaa ottaa hänest sitä voimaa... Et jos se ensimmäinen kerta on ollut ihan syvältä, ni sehän on sitte ihan selvää, että kun sun seuraavaks tarvii mennä sinne ni sähän oot jo kauhusta jäykkänä, et noni kiva, takasi sinne saman mamman luo. Mut tottakai positiivista jos sen saa muutettua, et saa sen kärryn heitetty ympäri. Et sehän on ihan loistavaa, mut siis se on vaikeempaa, siis siitä tulee asiakkaalle vaikeempaa siin vaihees, ei välttämättä sille virkailijalle siitä koidu mitään, mut sille asiakkaalle tulee niinko kaks kertaa vaikeempaa heti.” (N, 22-vuotta).

Ensikohtaamista seuraavan tapaamisen odotetaan sujuvan hyvin, jos ensimmäinen kerta on ollut onnistunut. Tärkeänä onnistumisen kriteerinä koettiin asiakkaan huomioiminen yksilönä ja se, että hänen tarpeidensa arviointi on henkilökohtaista. Sosiaalityöntekijältä toivottiin sitä, että asiat lähtevät aktiivisesti etenemään ja turhaan “luukulta luukulle tai paperien pyörittämiseen” ei toivottu käytettävän aikaa. Palvelun vaivattomuus ja sen pysyminen mahdollisimman yksinkertaisena palveli nuoria asiakkaita parhaiten. Kaksi haastatelluista miehistä mainitsi sähköisten palvelujen helppouden olevan itselleen eduksi.

”Asiat on paljon yksinkertaisempii. Tai yksinkertaistetumpia nyt, tällä hetkellä, mitä viis vuotta sitten kun mä pajan hommiin menin... Siis joo jos sä tykkäät siitä, että paperit tehdään heti siellä tai sitte nykyään ku se tehdään niin et sul kirjotetaan täällä sähköisesti ja lyödään postiin se ja sä viet sen sinne suoraan allekirjotettuna ja se on siinä.” (M, 23-vuotta.)

Järvisen (2015) väitöskirjan tulosten mukaan, kun asiakas ja työntekijä määrittelevät ensitapaamisen avainhetkeksi, on kyse asiakas-työntekijäsuhteesta, jossa asiakkaalla on saattanut suhteeseen tullessaan olla joko ennakkoluuloja tai aikaisempia kielteisiä kokemuksia sosiaalityöntekijän kanssa työskentelystä. Asiakkaiden selitykset ”yhteisen sävelen” löytymiseen ja suhteen alkutilanteen sujuvuuteen liittyvät muun muassa työntekijän ominaisuuksiin ja tapaan

olla suhteessa, asiakkaan ja työntekijän keskinäiseen yhteensopivuuteen ja siihen, että työntekijän kanssa pystyy keskustelemaan ilman työntekijän ”moralisointia”. Luottamuksellisen yhteistyön rakentumista kuvataan ensimmäisestä tapaamisesta alkavaksi prosessiksi. (Emt., 180-182.)

Asiakkaalle pitää jäädä tapaamisesta se tunne, että hänen äänensä on kuuluvilla ja hän itse on oman tilanteensa asiantuntija sekä lopullisen palvelun päättävä. Asiakkuuden ei tule olla asiakkaan mielestä pakkopullaa tai painostusta, vaan sellaista että asiakas itse voi luottaa siihen, että hänen asiansa lähtevät etenemään hyvään suuntaan. Asiakkaat toivovat kokemusta ”omasta vapaudesta” ja siitä, että heille jokaiselle on se ”oma juttunsa”. Asiakkaat kokivat sosiaalityöntekijöiden käyttämät ja tarjoamat työkalut toimiviksi, mutta kyseenalaistivat samojen työkalujen toimivuuden jokaisen asiakkaan kohdalla. Nuoret arvostivat yksilöllistä ja jokaisen tarpeet yksilöidysti huomioivaa työskentelytapaa. Nuoret kokivat, että heidän tarpeensa huomioiden olisi asianmukaista tutustua jonkin verran heidän henkilöhistoriaansa sekä tämän hetkiseen elämäntilanteeseen palveluja kohdistettaessa.

”No siis, se että yksilöllistetään henkilö. Se että ei oleteta että, tai yleensä sosiaalityössä ihmiset laitetaan tiettyihin lokeroihin ja sen ei pitäisi mennä niin, vaan jokainen on yksilö. Ensikohtaaminen on tosi paljon sitä, että mennään siihen, että millainen se yksilö on. Et tota, haetaan sitä pohjaa, et mitä se on ja mitä sä voit sille yksilölle edes ehdottaa, ku ethän sä voi jokaiselle ehdottaa samoja asioita. Tai voit toki, mut se ei oo järkevää.” (M, 24-vuotta.)

Uuden sosiaalityöntekijän tai oman sosiaalityöntekijän vaihtuminen koetaan usein turhauttavana. Joskus kuitenkin asiakas kokee, että sosiaalityöntekijän kanssa työskentely ei edistä hänen tilannettaan tai työntekijä on väärä hoitamaan hänen asioitaan. Toiset tekevät päätöksen jo ensikohtaamisen perusteella. Tämän kaltaisissa tilanteissa asiakas voi pyytää toista työntekijää hoitamaan hänen asioitaan.

Yksi 24-vuotias mies asiakas vastasi minulle, kun kysyin, miten hän menettelee, jos ensikohtaamisen perusteella hän päättelee, ettei työntekijän kanssa yhteistyö suju: ”no mä aika nopeesti sen ilmoitan hänelle ja sit jos hän on hyvä työntekijä, niin hän pistää asian eteenpäin ja ajattelee, että mun tarvii päästä seuraavalle työntekijälle, eikä niin että hänen tarvii päästää irti”. (M, 23-vuotta.) Monet nuorista kokivat työntekijän vaihtumisen siinä kohtaa hyödylliseksi.

si, kun yhteistyö koetaan mahdottomaksi tai asiakas kokee, että hänen asiansa eivät etene työntekijästä johtuen.

Sosiaalityössä keskeiset käsitteet, kuten asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys ovat avartuneet ja saaneet laajemman merkityksen. Rinnalle ovat nousseet kuluttaja-käsite, valinnanvapaus ja valinnanvara keskustelu. Asiakkaiden oikeuksia, palvelujärjestelmän käyttäjien asemaa ja aktiivista toimijuutta ollaan alettu korostaa enenevässä määrin. (Haverinen 2005, 105.) Asiakkaan katsotaan olevan aktiivinen toimija asiakassuhteessa. Asiakkaan oikeuksiin kuuluu saada asianmukaista ja ajankohtaista palvelua arjen sujuvuutta ja sosiaalisen tilanteen edellytysten mukaisesti.

Aineiston mukaan haastateltavat olivat sitä mieltä, että sosiaalityöntekijän pitää aidosti kuunnella asiakasta. Hyökkäävältä vaikuttava käytös ja päälle puhuminen eivät edistä asiakkaan asiaa, vaan aitouden, läsnäolemisen, kuuntelemisen ja vilpittömyyden koettiin olevan edellytyksenä dialogisen asiakassuhteen luomiselle. Jos asiakkaalle jää ensikohtaamisesta vaikutelma siitä, että sosiaalityöntekijää ei ole kiinnostanut hänen asiansa ollenkaan, vaan vastassa oli tiin vähän ”jaaha-fiiliksellä”, vaikutukset ulottuvat seuraavalle tapaamiselle. Yksi haastateltava kertoi sosiaalityöntekijän välinpitämättömyyden vaikuttavan sillä tavalla, että hän itse tulee seuraavan kerran tapaamiseen huonolla asenteella, tyyliin ”sää olit mulle tämmönen, niin katoaan milleen sää suhtaudut siihen että mä oon haista-vittu-asenteella”. (M, 22-vuotta.) Tapaamiset sosiaalityöntekijän kanssa koettiin haastateltavien keskuudessa pääasiassa hyödyllisiksi. ”Jos se o menny hyvi, ni sit se seuraava menee vielä paremmin ja se lähtee siitä pikkuhiljaa paranemaan.” (N, 22-vuotta.) Ensikohtaamisesta jäänyt myönteinen kokemus vaikuttaa seuraavalle tapaamiselle tulemiseen hyvin keskeisesti. Tapaamiselta tulisi jäädä olo, että aika on käytetty hyödyksi ja asiassa on päästy eteenpäin.

”Et se on ollut semmonen hyödyllinen. Et se on niinko semmonen etten mä oon vaa käyttäny aikaani siihen, et oon menny vaan jutustelemaan jotain et. Vaan se et se on ollut semmonen asiakaskeinen ja et mä oon saanut niinko vastauksii kaikkiin kysymyksiin mitä mulla on ollut. Että se on ollut semmonen mukava ja hyväntuulinen, mut kumminki semmonen ammattimainen.” (N, 25-vuotta.)

Ensikohtaamisessa tärkeimmiksi nousivat ensivaikutelma siinä, kun sosiaalityöntekijä kutsuu sisään, työntekijän hymyilevyys, kättely ja ystävällinen vastaanotto. Asiakas kokee tärkeäksi sen, että sosiaalityöntekijä on tutustunut hänen tilanteeseensa etukäteen ja on selvillä nykytilanteesta. Ensimmäisen tapaamisen jälkeen toivotaan, että olisi jäänyt olo siitä, että asiat tulivat selväksi, eikä tilanteesta jäänyt mikään erityinen mietityttämään. Järvisen (2015) tutkimuksessa on noussut esille seuraavia ominaisuuksia, jotka ovat liitetty työntekijään ja hänen tapansa olla asiakasprosessissa; ”työntekijä on aktiivinen, kiinnostunut asiakkaan asioista, keskittynyt positiivisiin asioihin, ”ei-tiukkapiipo”, ”ei-määräilevä”, työntekijä välittää ja luo turvallisuutta suhteeseen. ”Inhimillisyys ja ei-viranomaismaisuuuden koetaan välittyvän tavasta suhtautua ja kohdata asiakas. (Emt., 145-146.) Kyse on lähinnä asiakkaan huomioimisesta kuunnellen ja kullekin sopivan työskentelytavan löytymisestä. Tässä tutkimuksessa korostui nuoren asiakkaan kyky samaistua sosiaalityöntekijään. Sosiaalityöntekijän käytös vaikuttaa ratkaisevasti siihen, millä mielellä nuori seuraavalle tapaamiselle tulee, vaikka osa nuorista koki huonon päivän olevan sallittua myös työntekijälle. Tärkeänä pidettiin, että juttu kulkee ja murtaa mahdollisen jään; ollaan samalla aaltopituudella, tietyllä tapaa. Hälläväliä-asenne työntekijän taholta vaikuttaa siihen, että asiakkaalle jää huono maku ensikohtaamisesta. Jos ensikohtaamisesta jää huono maku suuhun, niin se useimmiten vaikeuttaa seuraavalle tapaamiselle tulemista ja nuori miettii miten voisi jäädä tapaamisesta pois tai miten sitä voisi siirtää.

“Et jos se työntekijä on tosi nihkee, ni kyl siin tulee semmonen ettei välttämättä vaik mielellää menis, koska nää on aika semmosii kuitenkin henkilökohtasii asioita ja omaan elämään liittyviä asioita. Et kyl toivoisin, että se työntekijä olis silleen messissä ja siitä jää semmonen hyvä maku ja semmonen.” (N, 25-vuotta.)

“Varmaan se, että katsotaan silmiin ja sit niinku ollaan siin oikeesti läsnä, siis silleen ettei se oo aina semmonen toimistovirkailija, semmonen kylmä. Kylmä virkailija, jolle ei voi puhuu mitään, eikä niinku päästä silleen lähelle.” (M, 24-vuotta.)

Tunteiden säätteleminen on keskeisessä osassa vuorovaikutussuhteen syntymisessä. Empatialla rakennetaan yhteistä hyvänolon tunnetta ja virittäydytään toisen ihmisen kanssa samalle tunnetasolle. Motivaatioon kuuluvat halut, tarpeet, toiveet ja tavoitteet, sillä tarkoitetaan myös halua kehittää omia vuorovaikutustaitojaan. Motivaatioon liittyy sitoutuminen, joka sisältää mahdollisuuden osallistua ja toimia vuorovaikutuksessa toisten kanssa, luottamuksen kump-

paneihin ja myös kyvyn suoriutua tehtävistä. Tarvitsemme yhteistyökykyä, kuten kuuntelemisen, suostuttelemisen, vaikuttamisen ja suhteiden luomisen taitoja. Ristiriitojen hallintaan, palautteen antamiseen ja yhteistyön sujumiseen liittyvät taidot ovat entistä tärkeämpiä. (Silvennoinen, 2004, 56-61.) Empatian osoittaminen asiakasta kohtaan tuli nuorten vastauksissa esille. Nuoret kokivat, että on tärkeää saada sosiaalityöntekijän ymmärrys ja empatia puolelleen. Sosiaalityön käytännön ympäristöt ovat monimuotoisia ja menetelmät ovat erilaisia. Sosiaalityötä rajoittaa usein resurssien puute, lisääntyvät asiakasmäärät, kiire ja epävarmuus siitä, miten parhaiten tukea ja auttaa asiakasta hänen elämäntilanteessaan. Eettiseen perustaan sitoutuminen edellyttää sitoutumista ihmisten auttamiseen, tietoperustan ja työmenetelmien kehittämiseen ja monipuolistamiseen. Ensikohtaamisen ja hyvän ensivaikutelman antamisen rinnalla korostuvat palvelujen laadun painottaminen, hyvät käytännöt-ajattelu, palveluiden vaikuttavuuden vaatimus sekä työn arviointi. Edelliset huomioiden pitää osata sijoittaa asiakassuhde aikalaisdiagnoosiin, eli huomioida aika ja paikka. Palvelujen riittämätön laatu näkyy sosiaalityössä haasteellisimpina asiakastilanteina, ongelmaketjuina sekä näiden yhteyenkietoutumisina. (Haverinen 2005, 99-100.)

## 5.2 Habituksen merkitys

Tutkimusasetelmani ennakko-odotuksena minulla oli, että habituksella on jonkinlaista vaikutusta ensikohtaamisella. Mielenkiintoiseksi haastattelukysymykseksi nousi sosiaalityöntekijän rooli asiakassuhteessa ja asiakkaiden odotukset siitä, millaisena he sosiaalityöntekijän näkevät. Alkutilanteessa en odottanut haastateltavien nostavan sosiaalityöntekijän roolia ja odotuksia työntekijää kohtaan niin tärkeälle sijalle, jolle ne kuitenkin aineistossa nousivat. Aineistosta nousi esille selkeitä teemoja ja yleistyksiä vastaajien keskuudessa.

Tutkimani perusteella, esimerkiksi sosiaalisessa mediassa, on vallitsevana käsityksenä ajatus sosiaalityöntekijästä tiukkapipoisena, nutturapäisenä- harmaana hiirulaisena. Käsitys viralliseen jakkupukuun pukeutuvasta viranomaisesta paistaa läpi, kun selaa internetin keskustelupalstoja. Itselleni on noussut mieleeni kysymys siitä, että jos työntekijä onkin aivan toisenlainen ja erilaisen habituksen omaava henkilö, niin nostaako se asiakaskunnassa esille jotain tietynlaisia mielikuvia tai odotuksia työntekijää kohtaan. Ihmiset yleensäkin, niin myös sosiaalityöntekijät, edustavat omaa sosiaalista konstruktiotaan ja sen muokkaamaa maailmankuvaa ja idealismia. Toisilla se saattaa näkyä habituksessa tietynlaisin tunnuspiirtein. Herättääkö tämä

asiakkaissa tuntemuksia siitä, onko työntekijä sellainen, johon on helppoa samaistua ja rakentaa toimivaa vuorovaikutusta tai toisaalta, vaikeuttaako se asiakas-työntekijäsuhdetta.

“Kyllä jos sä pukeudut just niin, siis yli sen sun oman työn, niin kyllä mulle tulee siitä tietkösemmonen, ei nyt snobi olo, mut vedän johtopäätöksen, et he kokee että he ovat korkeammalla tasolla kuin minä, ns, että me emme ole samantasoisia ihmisiä. Että minä olen siellä hierarkian pohjalla.” (N, 22-vuotta).

Kysyttäessä nuorilta sosiaalityöntekijän habituksen vaikutuksesta, kymmenen kaikista vastaajista koki ulkoisten tekijöiden vaikuttavan ensikohtaamisessa. Tämä vastaus oli itselläni tutkimuksen hypoteesina. Useimmat vastasivat, että ulkoisten tekijöiden ei saisi antaa vaikuttaa, mutta tietynlainen pukeutuminen, tyyli tai kehontaide (tatuoinnit ja lävistykset) vaikuttivat vastaajien mielipiteeseen, joka ensikohtaamisella sosiaalityöntekijästä muodostuu. Vastaajat kokivat olevansa suvaitsevaisempaa sukupolvea kuin aiemmat sukupolvet ja kokivat tämän vaikuttavan huomattavasti heidän suhtautumiseensa, pääasiassa kun puhuttiin tatuoinneista ja lävistyksistä. Nuoret kokivat, että tatuoinnit ovat tätä päivää, mutta epäilivät vanhemman sukupolven kyseenalaistavan sosiaalityöntekijän ammatillisuutta, jos tällä on paljon tatuointeja tai lävistyksiä.

Sosiaalityöntekijän persoonallista tyyliä pidettiin positiivisena asiana. Lisäksi haastateltavat mainitsivat merkitykselliseksi sen, miten sosiaalityöntekijä käyttää kehoaan, toisin sanoen miten hän kävelee, millainen ryhti hänellä on ja miten hän reagoi kehollaan. Sosiaalityöntekijän ilmeet vaikuttavat siihen millaisen käsityksen asiakas hänestä tekee. Kulmalan (2004) mukaan ulkonäölle on aina asetettu erilaisia normeja ja vaatimuksia ajasta ja kulttuurista riippuen ja ulkonäöllä on aina ollut tietyt hyväksyttävät raamit. Näiden raamien sisälle on pyritty sovittamaan itsensä mitä erilaisimmin keinoin. Yhteiskunta ja siinä vallitseva kulttuuri ovat osanneet aina asettaa ulkonäköpaineita ja haasteensa muodostavat se, että nykyiset ulkonäköpaineet ovat seuranneet myös työelämään. Liimakan (2013) mukaan sosiaali- ja terveystieteissä ihmisen fyysinen ja biologinen minä on eroteltu persoonasta ja persoona on ollut erillinen osa kokonaisuutta. Nykytutkimuksen valossa sosiaalipsykologinen tutkimus näyttää seuraavan enemmän yleistä yhteiskuntatieteellistä tutkimusta kohti entistä ruumiillisempaa tutkimusta yhteiskunnallisesta elämästä. (Liimakka 2013, 19-20.) Toisin sanoen, on hyväksyttä-

vämpää tuoda oma persoonallinen minä esille työelämässä ja tämän tutkimuksen perusteella, persoonallisuudesta on jopa hyötyä sosiaalityöntekijälle.

“Kyl mä silti oon vähän semmonen, et mä vähän analysoin ihmisten tyyliä ja jos se on jotenki poikkeava, ni sit vaa analysoin, et se voi ol vähä rennompi. Tai jotain et tän tyylinen ihminen mut, en kyl mitenkää kritisoi tai mitää, mut mieltii et miten se kuvailis sen persoonaa.” (N, 22-vuotta.)

Asiallinen pukeutuminen oli vastaajien mielestä lähtökohta, kun kysyttiin sosiaalityöntekijän habitukseen liittyviä kysymyksiä. Se, mikä työnantaja on kyseessä ja mikä on työpaikan kulttuuri, vaikuttaa siihen millaista pukeutumista haastateltavat sosiaalityöntekijältä odottavat. Sosiaalityöntekijä ei saisi muuttaa tyyliään asiakkaan takia, vaan hänen pitäisi olla osa omaa persoonaansa ja näyttää se vapaasti. Osa nuorista kokee pystyvänsä ulkoisten tekijöiden perusteella tekemään johtopäätöksen siitä, että tuleeko yhteistyöstä mitään. Yksi mies vastaaja koki, että ei pystyisi samaistumaan sosiaalityöntekijään, jos tällä olisi tatuointeja, koska hänellä itsellään ei niitä ole. Yleisesti ottaen siistiä olemusta pidettiin sosiaalityöntekijälle tärkeänä. Haastateltavien vastauksista voin analyysivaiheessa todeta, että jos työntekijään koettiin olevan samaistumispintaa tai hänen työn ulkopuolinen minä herätti jotakin yhteneväisyyden tunteita, oli asiakkaiden helpompi lähestyä häntä ja siten ollen päästä dialogiseen asiakassuhteeseen työntekijän kanssa.

“Mä uskon, että luottamuksen rakentuminen on helpompaa silleen, että toinen on oma itsensä ja persoonallisen näköinen. Että kyllä se varmasti vaikuttaa siihen kontaktiin ja siihen kuinka helpoo sen asiakkaan on olla siinä.” (N, 23-vuotta.)

Vastaajista 12 koki sosiaalityöntekijän huonon hygienian vaikuttavan negatiivisesti ensikoh-  
taamisella. Epähygieenisyyttä ei koettu neutraalina ja osa haastateltavista ajatteli, että jos työntekijä ei huolehdi itsestään, niin miten hän voisi hoitaa asiakkaiden asioita. Epähygieniak-  
si mainittiin huonot hampaat, krapulainen olemus, vastenmielinen olemus, räsyiset ja likaiset  
vaatteet, vanhat meikit naamalla, likaiset hiukset ja yleinen epäsiisti olemus. Omien asioiden  
hoitaminen koettiin haastavaksi, jos sosiaalityöntekijän olemus on likainen tai hänen ulko-  
näöstään paistaa välinpitämättömyys itseään kohtaan. Persoonallisen ja omaleimaisen ole-  
muksen haastateltavat totesivat yksimielisesti olevan sosiaalityöntekijän edun mukaista ja te-

kevän tästä helpommin lähestyttävän. Persoonallisen olemuksen määreiksi mainittiin tatuoinnit näkyvillä paikoilla, lävistykset, värjätyt hiukset, siisti meikki ja nuorekkaat, mutta casualit vaatteet. Sosiaalityöntekijän käyttäytymisen ei myöskään koettu saavan olla liian muodollista. Rento asenne ja hymyilevät kasvat koettiin helposti lähestyttäväksi.

“Jos sil nyt sattuis jotain vähän erikoisempaa oleen niin kyllä siihen sitte kiinnittää huomiosilleen positiivisella tavalla. Et tulee tosi silleen nice, ettei sillee et jestas sentään, mitä ihmettä! Et tottakai jos sil on semmonen erikoinen tyyli, niin siihen kiinnittää huomiota, mut se on vaan semmonen hyvä juttu. Siis kyl se vaikuttaa silleen positiivisesti, että on sellanen niinko hyvä fiilis. Et jos näät siitä ulkonäöstä, että toinen on vaikka vähän semmonen erilainen niin kyl se on semmonen mukava. Että varmasti auttaa oleen silleen avoimempi, verrattuna tämmöseen jakkupukumeininkiin.” (N, 25-vuotta.)

Aineistoni pohjalta pukeutumisen koetaan olevan osa sosiaalityöntekijän persoonaa. Liian virallisen tai juhlanan asun pitäminen töissä herättää nuorissa asiakkaisissa jännitystä, alemmuudentuntoa ja nostaa kynnystä lähestyä sosiaalityöntekijää omien asioiden kanssa. Itsensä ilmaisuun vaattein, tyylin, ja kehon taiteen keinoin koettiin tuovan esille sosiaalityöntekijän persoonaa ja auttavan asiakasta löytämään yhteisen sävelen oman työntekijän kanssa. Siistiä pukeutumista kuvattiin muun muassa niin, että ei näytä siltä kuin olisi baarista tulossa, ei verkkareissa, eikä liian paljastavia asuja. Liian konservatiivinen ja juhlava pukeutuminen nähtiin myös ensikohtaamisen onnistumiseen vaikuttavana negatiivisena tekijänä. On kuitenkin sekä asiakkaan että työntekijän edun mukaista, että sosiaalityöntekijä on oma itsensä, vaate- tusta ja muuta habitusta ajatellen Nuoret huomaavat helposti sen, jos työntekijällä on jokin rooli päällä.

“Mä oon kerran ollut yhe semmosen työntekijän kans, et hän pukeutui sillai et hän oli varmaan viiskymppinen mamma, varmaan ihan mukava sielu, mut et häne pukeutumises oli sitä rajaa et hänel oli aina joku kokomekko päällä... Joka tuli tohon niinko... Vesirajalle suurinpiirtein ja mustat sukkahousut ja helmikorvikset ja helmikaulakoru ja tiäks nuttura ja hän näytti tiekkö siltä, että on menossa linnanjuhliin.” (N, 22-vuotta.)

“No jos on silleen tosi vahva meikki, niin tulee mieleen, että ihminen on hyvin ulkonäkökeskeinen... Tulee mieleen, että henkilö tykkää panostaa ulkonäköönsä tosi paljon. Ja ne ketä ei meikkaa, niin tulee semmoen olo että heit ei joko kiinnosta, tai he ei jaksa tai, muuten vaan



niinko joo... Mut kaikki on ihan oookoo, jos ei nyt ihan hirveetä sotamaalausta oo, niinku olis menossa johonki diskoon tai jotain.” (N, 23-vuotta.)

Tatuointeja kohtaan nuorilla on hyvin suvaitsevainen näkemys. Nuoret kuitenkin kokevat olevansa tässä suhteessa edelläkävijöitä, verrattuna vanhempaan väestöön. Tatuointien yleistyminen ja se, että jokaisella haastatellulla itsellään on tai kavereilla todennäköisesti on tatuointeja, lisäävät niiden normaaliutta. Kasvojen alueen tatuoinnit jakoivat mielipiteitä. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että tatuoinnit olisi sijoitettava paikoille, joissa ne saa peitettyä, osaa ei häirinnyt, jollei kyseessä ole rivo tai muuten provokatiivinen kuva. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että kasvojen alueen tatuoinnit estävät sosiaalityöntekijänä työskentelyn. Tatuointien koettiin tuovan esille sosiaalityöntekijän persoonallisuutta ja lisäävän samaistumisen tunnetta asiakkaan ja työntekijän välillä. Nuoret kokivat keskustelun tatuoinneista mielekkääksi ja ”rennoksi aiheeksi”. Nuorten mielipiteissä tuli esille se, että jos työntekijällä on tatuointeja, niin hänen asenteensa on ystävällisempi ja suvaitsevaisempi.

“Kun on itelläkin tatuointeja näkyvillä paikoilla niin... Mut ehkä vanhemmil ihmisil se voi olla vähä... Niinko töissäki ollaa puhuttu, tai ei mulle kukaan sano suoraan, mut ehkä joillekin se voi olla et ei, mut must se on nykypäivää. Sitte ku itelläki on niin voi olla jopa helpompikin... Ettei katota sillee, et jaaha, taas tuli joku elämäntarinalainen, ku on niit tatuointei. Et tietää se et se on niinku ihan normaalia, kaikilla nykyään on niitä.” (N, 27-vuotta.)

”No kyl mä voin niin kattoo, lävistykset ja tatuoinnit, koska mullo ollu ittel aika paljon lävistyksii ni tulee yleensä heti kun mä nään lävistyksen ni hetkine... Mut ei sekään niinko vaikuta siihen ite asiaan, et se vaan niinko on semmonen ensimmäinen mikä voi pistää silmään. Mut ei se et onko yks lävistys vai naama piukas, ko kullaki tyyhinsä.” (M, 24-vuotta.)

Oksasen ja Turtiaisen (2004) tutkimuksen mukaan tatuoinneilla on merkittävä rooli minuuden materiaalisina kiinnikkeinä ja ihoon kirjailtuna elämäntarinana. Sosiaalisten rajojen sulautuessa ruumiista tulee keskeinen minuuden työstämisen ja luomisen maasto. Seurauksena on sekä ruumiillisuuden muuttuminen ulkokuoreksi, että minuuden visualisoituminen. Vaikka tatuoinnit ovatkin muuttuneet yhä näkyvimmiksi ja arkipäiväisemmiksi, niin niihin lyöty poikkeavuuden leima on säilynyt ja tatuointien vaikuttavuutta on kartettu akateemisena tutkimuskohteena. Tatuoinnit yhdistetään mediassa ja tutkimuksessa usein mielenterveysongelmiin ja

alistettuihin yhteiskuntaryhmiin. Kehoa muokataan monin eri tavoin. Tatuoitu ja muokattu ruumis on samaan aikaan yhteiskunnassa sekä subjekti, että objekti, joka on alttiina arvostelulle ja muiden arvioiville katseille. (Oksanen & Turtiainen 2004, 28-29.) Vaikka asenteet ovat nykyään hyväksyvämmät, niin haastattelemani nuoret kokivat suvaitsemattomamman sukupolven vaikutukset vielä etenkin tatuointien suhteen oleva osa tätä päivää.

Nuoret kertoivat mielellään katsovansa, jos sosiaalityöntekijällä on tatuointeja. Tatuointien perusteella nuoret kertovat pystyvänsä tekemään päätelmiä sosiaalityöntekijän personasta ja siitä millainen hän on työn ulkopuolella. Tatuointeja vertaillaan omiin ja niiden tyylistä koitetaan päätellä työntekijästä jotain, mikä linkittäisi heitä siviilissä. Tatuoinnit helpottavat yhteenkuuluvuuden tunnetta rakennettaessa.

“Kyllähän sitä aina jossain kuulee, että katotaan vähän sillain ja tällain, mut no mun mielestä se kertoo vaan siitä, että jos sossu myöskin on leimattu, niin se kertoo myöskin siitä, että hän on myöskin nykyisyydessä ja semmonen et on valmis ottaa ne rajat pois sillai et ajattelee ehkä vähän nuorekkaasti ja sillai et mitä just tää nuori tarttee. Se saattaa jopa tuntua nuoresta turvallisemmalta kun näyttää niinku erilaiselta ja on värjätty tukkaa ja tämmöstä.” (M, 24-vuotta.)

“Asenteet tuntuu muuttuvan, tota vanhempi ikäpolvi ei tunnu hyväksyvän tatuointeja ja lävisityksiä, mut sit tää niinku nuorempi sukupolvi nii on ehkä hyväksyväisempiä, koska ehkä itseläkin on tai kavereilla on just ja sitä ei yhdeistetä enää niinku siihen. Siis tatuointeja ja lävisityksiä siihen, että olen linnakundi tai joku murhaaja, vaan se on niinku normaalia.” (N, 23-vuotta.)

Heikkisen (2008) mukaan sosiaalityöntekijöiden mielestä persoonallinen elävyys minäkuvas-  
sa on tärkeää, sillä oman persoonallisuuden käyttäminen työvälineenä korostuu asiakastyössä. Heikkinen ei tutkinut väitöskirjassaan habituksen merkitystä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta, vaan sitä, millaisena sosiaalityöntekijät kokevat hyvän sosiaalityöntekijän. Haastetta tähän tuo odotukset habituksen suhteen. Sosiaalityön asiakkailta on selkeästi kuva siitä, miltä sosiaalityöntekijän tulisi näyttää.

Yksi kysymys koski virkapukua ja sitä, mitä mieltä nuoret asiakkaat olisivat yhdenmukaisesta vaatuksesta. Virkaan liittyvää vaatetusta on käytössä esimerkiksi sosiaalipäivystäjillä. Ky-

symyksellä haettiin vastausta mielenkiintoiseksi kokemaani näkökulmaan habitusta koskien. Yksikään haastateltavana olleista nuorista ei kokenut virkapukua sosiaalityöntekijöillä mielekkääksi. Osa vastauksista oli hyvin jyrkkiä ei-vastauksia ja perusteluina tulivat esille useimmiten kliinisen virka-asun persoonattomuus. Oman persoonan näkyminen ja esille tuominen helpottivat asiakkaiden samaistumista sosiaalityöntekijään. Oman persoonan näkymisen koettiin madaltavan kynnystä tapaamiselle tulemiseen ja tapaamiset eivät ole liian virallisia, kun vastassa ei ole virkapukuun pukeutunut työntekijä. Virkapuvun koettiin tekevän sosiaalityöntekijöistä kylmiä ja kaikkien olevan samanlaista massaa, kun persoona jää virkapuvun vuoksi pois.

"Täs työs on niin tärkeet se, et sä luot sen siteen sen asiakkaan kanssa. Niin onhan se vähän epäreiluu asiakasta kohtaan, että sosiaaliviranomaiset näkee meidät ja persoonat, mutta me ei nähdä heistä mitään, muuta kuin sen virkapuvun. Et siin ei oo sitä ns. Personaa ollenkaa. Eikä vuorovaikutusta. Vaan sit se vähän niinko kuolee ja se on sitä esim. niinko ku meet sairaalaan ja tulee se hoitotäti ni ooksä yhdenkää hoitotädin kaa koskaan bondannu? Nii et oo." (N, 22-vuot-  
ta.)

Ihmisten sijoittaminen habituksen perusteella johonkin kategoriaan helpottaa suunnistustamme ja antaa vinkkejä siitä, mitä meidän pitäisi henkilöstä ajatella tai miten häneen tulisi suhtautua. Kategorisointi ja ihmisten ”lokeroiminen” auttavat meitä nimenomaan siitä syystä, että meillä on tietty oletusarvo, johon on kiinnittynyt tiettyjä ominaisuuksia ja toimintoja, joita kyseisellä ihmisellä oletamme olevan. Meillä on käytettävissä kulttuurista tietoa erilaisista ihmisistä, vaikka emme tuntisi häntä henkilökohtaisella tasolla. Ihmisten sijoittaminen johonkin kategoriaan antaa hänelle väistämättä sosiaalisen identiteetin. Sosiaaliseen identiteettiin kiinnittyy tiettyjä ominaisuuksia ja toiminta tapoja, joiden perusteella voimme olettaa tietävämme ihmisestä jotain, vaikka emme olisi tavanneet häntä koskaan ennen. Kun luonnehdinnat ovat kulttuurisesti sidottuja aikaan ja paikkaan, voivat kategoriat herättää odotuksia siitä, millä sosiaalityöntekijä näyttää, millaisen roolin hän ottaa ja miten hän toimii. (Juhila 2004, 23.)

### 5.3 Sosiaalityöntekijän rooli asiakassuhteessa

Kommunikointi on tärkeä osa sosiaalityötä. Tässä tutkimuksessa sitä on tarkasteltu uudella tavalla. Edellä mainitusta näkökulmasta lähdettäessä en tarkastele sosiaalityön tavoitetta jona-kin, joka on asiakkaan sisäistä eheää tahtoa ja identiteettiä etsivää empaattista ymmärtäjää, sen paremmin kuin olla täysin objektiivinen sivusta seuraava, asiakasta määrittelevä "tietäjä". Kyse ei kuitenkaan ole tiedon ja ymmärryksen hylkääminen asiakasta kohdatessa, vaan niiden uudelleen jäsentäminen. Oleellista on, että "mitä vuorovaikutuksessa tullaan keskustelullisilla siirroilla kulloinkin tehneeksi, millaista todellisuutta niillä tullaan tuottaneeksi ja millaisen paikan asiakas tässä määrittelyprosessissa saa". (Jokinen 1995, 145-146.)

Kysyttäessä nuorilta, että millaisena henkilönä he kokevat sosiaalityöntekijän heidän asioihin- sa liittyen ja millaisen roolin sosiaalityöntekijä ottaa heidän asiakkuusprosessissaan vastaukset jakautuivat pääasiassa tuen ja avun antajan rooleihin. Sosiaalityöntekijä koettiin pääasiassa kannustajaksi ja ystävälliseksi henkilöksi, joka antaa neuvoa vaikeissa elämäntilanteissa. So- siaalityöntekijän toivottiin asettuvan samalle viivalle muiden kanssa, antaen tukea ja tilantees- sa tarvittavaa apua. Mönkkösen (2007) mukaan vuorovaikutus ei tuota ymmärrystä kummal- lekaan osapuolelle, jos tilanteeseen mennään täysin toisen osapuolen ehdoilla. Tämän kaltai- nen tilanne saattaa johtaa vastaamattomuuteen, neuvottomuuteen ja vastuun hämärtymiseen vuorovaikutussuhteessa. Asiakastyössä ei ole pelkästään kyse ammattilaisen taidoista toimia vuorovaikutuksessa oikein, myös asiakas vaikuttaa omalta osaltaan vuorovaikutuksen onnis- tumiseen. Luottamuksellinen suhde syntyy, jos asiakas kokee olevansa samalla aaltopituudella työntekijän kanssa. Tämä tarkoittaa sitä, että he kokevat saavansa olla tilanteessa omana itse- nään. Tämä saattaa purkautua joskus suuttumuksenakin, kun he purkavat vihan tunteitaan ulos. Asiakas todella kokee, että kerrankin joku ymmärtää häntä ja hän saa tukea. (Mönkkö- nen 2007, 65,80, 81.)

Sosiaalisen vuorovaikutuksen perustyyppiä määritellään kasvokkain tapahtuvan kommuni- kointi. Tuolloin henkilöiden ilmaisut ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa, nähtävissä on kas- vojen ilmeet ja niiden vaihtelevuus. Muun muassa näiden ilmeiden kautta muodostamme

merkityksiä ja käsityksiä toisen henkilön todellisuudesta. Yhteiskunnassa vallitsevat sosiaaliset järjestelmät ovat inhimillisen toiminnan tuottamia. Ne ovat muutokselle alttiita, sillä todellisuus on sosiaalisesti määriteltyä. (Berger & Luckmann 1994, 30,82.) Sosiaalityöntekijältä arvostetaan hyvää kommunikointi taitoa sekä kykyä olla vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. ”Että se menis silleen luonnikkaasti ja siin vois vähän heittää läpyskää ja olla oma ittensä”. (N, 22-vuotta.)

Kommunikointi taitoihin kuuluu sellaisen kielen käyttäminen, jonka asiakas ymmärtää. Sosiaalityöntekijää kohtaan asetetaan odotuksia siitä, että hän on samaan aikaan sekä luonnikas että asiallinen ja asiansa osaava. Sosiaalityöntekijän odotetaan osaavan ottaa asiakkaat yksilöinä ja kykyä tarjota heille kohdennettuja palveluita. Kieli on ihmisten välisen viestinnän peruselementti ja työntekijän on hyvä olla perillä kielen merkityksestä vuorovaikutustilanteissa. Sitten hän pystyy käyttämään kieltä tietoisesti ja varomaan omassa puhekielessään asiakkaalle ymmärtämättömien ammattitermien käyttöä. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus käyttää omaa kieltään neuvontatilanteissa ja työntekijän velvollisuus on varmistua siitä, että hän ymmärtää, mitä asiakas tarkoittaa. (Laine, ym., 2009, 236.)

Nuoret odottavat sosiaalityöntekijöiltä konkreettista apua. ”Niinko sillee, että miten mä saisin mun elämästä parempaa. Ja semmosta ihan konkreettista apuu siis ihan itse asiassa: et milleen toimitaan, mitä mä voisin tehdä ja sellasta enemmän keskusteluu ite siitä, miten mun kannattais toimii, tai milleen mä pystyisin jotenkin sopeutuu tähän yhteiskuntaan ja löytämään jonku paikan mikä olis hyvä, ja milleen mä niinku jaksasin paremmin.” (N 23-vuotta.) Saman työntekijän pysyvyys koettiin tässä kohtaa vaikuttavana tekijänä. Se, että oma sosiaalityöntekijä tuntee nuoren, tietää hänen tilanteensa ja on ajan tasalla häneen liittyvissä asioissa, ”Tietää ongelmat joista kärsii ja historian”, niin ei tarvitse aina kertoa uudelle työntekijälle samoja asioita. Odotuksena olisi, että sosiaalityöntekijä osaisi tarjota nuorelle todellisia neuvoja ja työkaluja omaan toimimiseen.

“No enemmän ne on aina ollu semmosii kannustavii, et semmosii et yrittänyt saada niinku menemään. Ja siitäkin mulla on hyvä kokemus, että kun mua on yritetty saada menemään, mutko asia oli sit taas semmonen mikä mua ei kiinnostanu ollenkaa. Et siin tuli vähän semmonen, et toki mua yritettiin kannustaa menemään tekemään jotakin, mutta mulla oli itellä semmonen etten mä haluu. Että mä sanoin ihan mielipiteeni ja se jäi siihen.” (M, 24-vuotta.)

Ohjeiden ja neuvojen lisäksi sosiaalityöntekijältä odotetaan luottoa siihen, että asiakas itse tietää tilanteensa ja on oikeutettu päättämään itseään koskevista asioista, pakottaminen ei kannata pitkälle. Palvelujen tulee perustua vapaaehtoisuuteen. Sosiaalityöntekijän rooliin katsottiin kuuluvan se, että hän ehdottaa asiakkaalle mahdollisia vaihtoehtoja, miten edetä henkilökoh- taisten asioiden hoidossa, mutta asiakkaalla pitää säilyä olo siitä, että hän itse on viimekädessä vastuussa siitä, mitkä toimenpiteet toteutetaan ja mitkä hänelle itselle sopivat. Sosiaalityöntekijä on prosessissa ammattilainen, joka tietää eri vaihtoehtoista ja osaa ehdottaa asiakkaalle sopivia palveluita, ilman, että asiakkaalle muodostuu tunnetta pakottamisesta johonkin, mihin hän ei ole halukas.

” Et vaik mul sanottii et sulle voi tulla karenssii, ni mää sanoin että asia on niin, mutta asia menee myös niin että mää en tee sitä, jos en mää halua olla siellä. Et ei mua voi pakottaa kaikkeen. Et kyl mul on semmoset omat aatteet että, en mää kaikkeen sano ei, mut jos mä nään sen asian melkein samantien et se ei ole mun juttu, ni kyl mää samantien sanon ei. Kyl mua saa yrittää potkii, mut se asia ei välttämättä toimi. Et jos mää visusti sanon ei, ni kyl mää siitä sit pidän kiinni. Et sit yritetään mielummin ettii joku sopivampi paikka.” (M, 24-vuotta.)

Sosiaalityöntekijältä odotetaan kykyä tuntea asiakkaansa niin, että hän kykenee ajamaan tämän asioita. Palveluiden kohdistamisen ymmärrettiin olevan haasteellista, koska jokaisen tarpeet ovat yksilölliset. Silvennoisen (2004) mukaan, sosiaalinen tuki liittyy kiinteästi ammatiliseen vuorovaikutukseen. Tukeen kuuluu toisten tiedon arvostaminen ja sen osoittaminen, toista kunnioittava viestintä, kiinnostus toisen asioista, tietojen antaminen ja vaihtaminen, mahdollisuus pyytää, antaa ja saada apua ja neuvoja, tilanteen arvioimista palveleva tukeminen sekä kiitoksen ja myönteisen palautteen antaminen. Yhtä tärkeää on tunnetasolla tapahtuva tukeminen; esimerkiksi lohduttaminen, kannustaminen, kuunteleminen ja tunteiden jakaminen. Asenteilla on osansa siitä, miten ajattelemme, havaitsemme ja tulkitsemme. (Silvennoinen 2004, 98-100.)

”Tuki ja apu. Kontrolli on pysynyt mulla, mikä on ollut tosi hienoo, ... että mulla on se vaikutusvalta täysin. Et jos tuntuu ettei oo mun juttuni, ni mä oon saanut ite sen päättää ja sanoo ihan suoraan. ... ku täski vaihees tuntuu silt, et kaikki kontrolli on omast elämäst suurinpiirtein menny, ko on menny työ ja oot sairas, ni haluut pitää sen kontrollin ihan niist viimistä asioist mitä sul on. Et jos joku kontrollois sun asioita, ni sähän oot käytännös vaan riepu, jota heitellään ympäriinsä... Et mä en ees ymmärrä mitä hyötyy siit olis, jos asiakkaalta vietäis

kontrolli, että pahimmillaan se vois aiheuttaa pelkkää negatiivista sille asiakkaalle. Mun mielestä sosiaaliviranomaisen pääasiallinen työ on just se, että heidän kuuluu olla se tuki, et heidän pitää opettaa meille, et miten sen kontrollin saa pidetty niis tilanteis ja esim laittaa meit tämmösil kursseil ja auttaa esim pitää arkist rytmii.” (N, 22-vuotta).

Edellisessä lainauksessa asiakas arvosti sosiaalityöntekijältä saamaansa tukea ja apua, mutta toivoi saavansa itse päättää. Asiakas koki, että kontrolloi omaa elämäänsä kun saa itse olla vaikuttamassa niihin palveluihin, joita hänelle sosiaalipalveluista ollaan järjestämässä. Tämnäkaltaiset ajatukset haastateltavien kertomana toistuivat. Tuki ja apu vaikeassa elämäntilanteessa olivat tervetulleita ja nuoret arvostivat sosiaalityöntekijöiden osaamista ja auttamisenhalua, mutta halusivat itse säilyttää vastuun omasta elämästä. Tärkeänä pidettiin kuuntelemisen taitoa.

”...eikä semmosta sitä byrokratiaa, että nyt täytät nää ja nää paperit ja teet näin ja meet tonne kuntouttavaan työtömintaan ja kaikki on sit hyvin sillä. Että se on semmonen mikä ärsyttää aika paljon. ... Ohjailee vaan ulkoapäin mun asioita ja on sellanen kylmä. ... Et semmonen ketä kuuntelee ja pystyy näkee muutakin kuin oman näkemyksensä. Ja ennen kaikkee just kuuntelee ja on silleen lähellä et mun ei tarvii tuntee, että mä puhun ihan tuntemattomalle kylmälle virkailijalle. Vaan että se on tosiaan semmonen ihminen, joka on lämmin ja vähän edes silleen myöden.” (M, 23-vuotta.)

Yksi kysymys kuului ”millaisen sosiaalityöntekijän kanssa on hyvä työskennellä ja miksi? Monet haastelluista nuorista vastasivat, että toivovat yksilöllistä kohtelua. ”Ei olla vaan, et vähän periaattees laitostuneita tähän hommaan, et ku asiakas tulee, ni ehdotetaan tota ja tota, ja sit etiäppäi.” (M, 23-vuotta.) Sosiaalityöntekijöiden nähtiin olevan hyviä ihmisten kanssa. Kysyttäessä, että mitkä tekijät häiritsevät sosiaalityöntekijän kanssa työskenneltäessä, mainittiin pikku asioista lähtevät seikat aina yleiseen käytökseen liittyviin asioihin. Esimerkiksi liian voimakkaat hajut (tupakka, hajuvesi, hiki, tms) koetaan epäsopeviksi sosiaalityöntekijän toimistoon. Huomiota kiinnitetään siihen miten sosiaalityöntekijä kohtelee ja miten hän on kiinnostunut esimerkiksi kuulumisista. Asiakkaat kokivat aistivansa jo pikku seikoista sen, pystyykö sosiaalityöntekijä ymmärtämään heidän elämäntilannettaan. Tässä kohtaa nousi esille taas persoonan merkitys ja ”samalle aaltopituudelle pääsy.”

” No siis must semmonen on tosi tärkeet, semmonen rento ilmapiiri ja tällane, ettei oo semmosta jäykkää. Mut silti niinko hoidetaan ne asiat. Mut sillai ettei oo semmosta kireetä, sillai ettei siit tuu semmonen ahdistava ilmapiiri, jossa on vaan pakko hoitaa nää nyt, tai sellanen. Mut sit joku semmonen mukava, jonka kaa juttu luistaa, ni on kiva hoitaa semmosii virallisii-ki asioita. Se menee sillai mukavasti.” (N, 22-vuotta.)

Sosiaalityöntekijöiltä odotetaan kunnollista ammattitaitoa ja sitä, että tulee toimeen ihmisten kanssa. Tärkeintä sosiaalityöntekijälle mainittiin olevan ystävällisyys, halu auttaa ja kuunnella asiakasta, ”lyttäämättä häntä”. Sosiaalityöntekijän odotetaan olevan tilanteen ja asian suhteen ajan tasalla ja ”kartalla”. Mattilan (2007) mukaan kuuntelemisen tekee haastavaksi, jos koko ajan yritämme kuumeisesti keksiä neuvoja ja vastauksia, joita voisimme antaa. Mattilan mukaan ”suorittamisen tilalle meidän on opeteltava olemista, neuvomisen tilalle jakamista ja ymmärtämisen tilalle välittämistä” Mattila kuvaa kohtaamista seuraavin sanoin: ”kohtaaminen on pysähtymistä, viipymistä ja yhdessä kulkemista vuorovaikutuksessa silloinkin, kun lopputulos ei ole ennustettavissa”. (Mattila 2007, 12, 33.)

Aineistosta nousi esille, että joistakin sosiaalityöntekijöistä välittyy kuva siitä, että he ikään kuin syyllistäisivät asiakasta hänen omasta tilanteestaan. Sosiaalityöntekijän odotetaan tulevan toimeen ihmisten kanssa ja ymmärtävän heidän tilanteitaan. Jos asiakas kokee, että sosiaalityöntekijä on negatiivinen tai hänen suhtautumisensa on kielteistä tai arvostelevaa, niin useimmiten asiakas menee kyseen omaisessa tilanteessa lukkoon, eikä ole halukas yrittämään selvittää asioitaan. Mattilan (2007) mukaan aidon kohtaamisen tila syntyy, kun ihmisten elämänpäiirit saavat kosketuspinnan keskenään. Se tapahtuu lähtökohtaisesti vakavasti ottamisen, läsnäolon ja jakamisen kautta. Läsnä oleminen on välttämätöntä, jotta syntyy luottamuksen ja välittämisen ilmapiiri. Luottamus on ehtona sille, että joku haluaa jakaa oman tarinansa ja kokemuksensa toisen kanssa. (Mattila 2007, 13-14.)

”Oman sossun kaa on välillä huomannut, että se tuntuu koppavalta ja semmoselta niinku... Vaikeelta tai semmoselta. Semmonen koppava ja semmonen ... vähän ylimielinen. Alkaa ärsyttää (naurahtaa), tai siis silleen niinku ku ittel on kaikki päin helvettiä, ni siin on toisen sit helppoo huudel et mitä mää teen, ku ei tiedä mistään mitään ja eikä suostu näkee ku sen oman näkökulman mun asioista, niin se on uskomatonta. Sossun pitäis olla vähän semmonen ihmisläheisempi. Että ei aina kaikkeen suhtauduta niin, että sä oot vaan laiska, sä et vaan jaksa yrittää mitään. Vaan oikeesti kuunneltais ja kysyttäis vähän enemmän, et milleen menee...” (M,



23-vuotta.) Mattilan (2007) mukaan ylemmydentunto sosiaalityöntekijän taholta luo näkyvämmän muurin työntekijän ja asiakkaan välille. Merkityksellisen, lämpimän ja toista ihmistä tukevan suhteen luominen on mahdotonta, jos auttaja uskoo tai haluaa uskoa olevansa kaikkien sellaisten seikkojen yläpuolella, jotka ovat muodostuneet asiakkaan elämässä haastaviksi. (Mattila 2007, 21.)

Sosiaalipalveluiden asiakkaat kokevat käynnit oman työntekijän luona tärkeäksi. Mutta he kokevat myös, että jos yhteistyö oman työntekijän kanssa ei suju ja heidän asia ei etene, työntekijästä riippuvista syistä, he saattavat jättää sovitut käynnit väliin tai pitkittää sovitulle tapaamiselle tuloa. Joissakin tapauksissa asiakkaat kieltäytyvät työskentelemästä oman vastuutyöntekijänsä kanssa. Ajatuksenani oli selvittää, mitkä tekijät johtavat vuorovaikutukseen joka ei toimi ja miten sosiaalityöntekijä voisi itse vaikuttaa kehittääkseen suhdetta asiakkaisiin.

Kysyin haastateltavilta, että mitä piirteitä he pitävät tärkeänä sosiaalityöntekijälle. Keskustelua käytiin siitä, millaisen sosiaalityöntekijän kanssa on hyvä työskennellä. ”Et heil olis hyvä ihmisvaisto. Et he ovat hyvii ihmist lähestyessään. Kuitenkin niin yksilöllisii ihmisten tilanteet... Yleinen käytös. Ja sellaiset pikku asiat tietenkin. Pistän heti merkille, et pystyyköhän tuo tai tää henkilö ees ymmärtämään mun elämäntilannetta, jos ajatellaan tällästä. Hmmm... Se tärkein asia et mitä haetaan takaa, et toi et, pystyy ylipäätään ymmärtämään mitä hänel puhuu... Ymmärtää ja on samal aaltopituudella.” (M, 23-vuotta.)

”Jotain ihmissläheisyys ja sosiaalisuus ja semmosii auttavaisii ja empaattisii” (N, 22-vuotta.)

Asiakkaan asioihin keskittyminen välittyi vuorovaikutustilanteessa sillä, että sosiaalityöntekijä ei vastaa puhelimeen jatkuvasti tapaamisen aikana, eikä anna muunkaan ulkoa tulevan häiriön keskeyttää yhteistä tapaamista. Muiden asiakkaiden asiat tulisi hoitaa tapaamisajan ulkopuolella. Tunne siitä, että asiat tehdään niin sanotusti ”kirjan mukaan” vie yksilöllistämisen tunnetta asiakkaalta. Yksi miespuoleinen haastateltava kertoi, että hänellä on ongelmia auktoriteettien kanssa. Hän kuvasi sosiaalityöntekijän auktoriteettia sellaiseksi, joka ei kysy hänen mielipidettään, vaan he olettavat vastaukset, eivätkä kysy asiakkaan mielipidettä. Tämän kaltaista informaatiota esiintyi paikoitellen läpi aineiston.

”Mun ensimmäinen oletus oli, että ne on kaikki semmosia viiskymppisiä mammoja, jotka on just siellä pyramidikolmion huipulla ja tiäks et, syö sut elävältä (nauraa). Mut se on varmaan

ollu mein kaikkien, tuntuu et mun koko kaveripiiri, ni oli aina ensimmäinen ajatus ollut se että kiirastuli, täältä tullaan. Se on jotenki niinku semmonen että kun mä vähän niinku häpeän sitä, että mä oon sosiaaliturvan asiakas... Ni ehkä sen takii se oletus on, että he on siellä pyramidin tiäks huipulla ja sä oot siellä alhaalla, koska sulla on sellanen pienimuotoinen häpee.” (N, 22-vuotta.)

Mielikuvat sosiaalityöntekijöistä vaihtelivat hieman tiukahkon ja rennon välissä. Sanasta sosiaalityöntekijä, yksi haastatelluista naisista koki yksinomaan mieleen tulevan naishenkilön, ei koskaan miehen. “Vähän vihaisen oloisen naishenkilön”. Sosiaalityöntekijän ajatellaan useimmiten olevan nainen, “harvemmin mieshenkilö”. Naisen katsotaan olevan tiukan ja jämän oloinen. Sosiaalityöntekijän odotetaan kuitenkin olevan sen verran “rento”, että asiat pystytään hoitamaan hyvässä ilmapiirissä, ilman sellaista oloa, että “nämä nyt vaan on pakko hoitaa”. Virallisten asioiden hoitaminen tuntuu paremmalta sosiaalityöntekijän kanssa, joka pystyy käymään keskustelua ilman turhaa jäykkyyttä. Nuoret mieltävät sosiaalityöntekijän usein vanhemmaksi naishenkilöksi. Oman ikäisen sosiaalityöntekijän kanssa koetaan olevan vaikeampi muodostaa dialoginen asiakkuussuhde. Vanhemman henkilön katsotaan omaavan enemmän kokemusta ja sen herättävän luottamusta siitä, että asiat tulee hoidettua nopeammin. Yksi haastattemistani nuorista naisista oli äiti. Hän koki, että vaikka hän tarvitsee toisinaan kädestä kiinni pitämistä ja eteenpäin potkimista, niin silti hän haluaa, että häntä kohdellaan kuin aikuista ja tasavertaista.

Tutkimuksellani hain vastausta siihen millaisen roolin sosiaalityöntekijä ottaa asiakastyöntekijäsuhteessa ja millaisen roolin asiakkaat toivovat sosiaalityöntekijän ottavan. Kysyin nuorilta, että millaisen sosiaalityöntekijän kanssa he mielellään työskentelisivät. Tulkintani mukaan nuoret arvostivat työntekijää, johon pystyy samaistumaan jossakin määrin, joku jossa on jotain samaa kuin itsessä. ”No siis avoimen. Ja nuorekas ja vaiks olis vanha ihminen mut löytää ittestään semmosen niinko nuorekkaan puolen sillai, että vähän samaistuu siihen samaan juttuun niin.” (M, 23-vuotta.)

“Harvemmin se on varmaan edes miespuolinen, mutta tuntuu jotenkin, että naispuoleisen kanssa on tosi paljon helpompi tämmösii keskustella, ku sit taas miehelle, mä en sit tiä mikä siin on se juttu. Mut tämmönen on tullut. Ajatus... Et must jotenki tuntuu, että toi sosiaalityöntekijän virka on naisille tarkoitettu, mut tottakai mä ymmärrän miehiiki jotka sitä tekee.” (M, 22-vuotta.)

Ensikohtaamisella voi olla ratkaiseva merkitys jatkon kannalta. Väärään suuntaan etenemään lähtevä asiakassuhde voi huonoimmassa tapauksessa jumittaa asiakkaan asioiden etenemistä tai viedä niitä huonompaan suuntaan. Joissain tapauksissa eteneminen lähtee ensin väärään suuntaan, mutta seuraavien käyntien aikana löydetään yhteinen sävel ja asiakkaan asiat alkavat edetä oikeaan suuntaan. Tässä kohtaa sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidoilla on suuri merkitys. Halusin tutkimuksessa selvittää sitä, onko huonon ensivaikutelman jälkeen mahdollista kääntää tilannetta toiseen suuntaan ja alkaa alkuvaikeuksien jälkeen puhaltamaan yhteen hiileen. Tapahtuuko tilanteen parantuminen juuri avainhetkissä, joista Järvinen (2015) tutkimuksessaan kertoo, vai mikä asiakkaan näkökulmasta on ratkaisevaa.

“Just semmonen lämminhenkinen ja semmonen tietkö, että se heti tiedosti sen mikä mun tilanne on. Et hän tietää sun taustas ja tietää mitä sulle on lähiaikoina tapahtunut ja tietää sun häiriöstäs. Ja on osannut erittäin ammatillisesti lähteä kuntouttamaan mua, perustuen just siihen mikä se mun tilanteeni on. Ja sit on ollut tosi helppo puhua asioista. Ja yksi asia mitä mä rakastan siinä on, että aina kun meillä on tapaaminen, niin se ei ala heti sillai, et aletaan samantien keskustella just täst niinko näist jutuista... Vaan se kysyy multa, että miten mä oon jaksanut viime aikoina miten mä oon voinut? Mikä on tosi tärkeetä! Koska se just antaa niin välittävän mielikuvan. Et mä en oo se pala paperii vaan ihan ihmisolento ketä on täällä, ni se o tosi tärkeetä.” (N, 22-vuotta.)

Sosiaalityöntekijän rooliin asiakkuussuhteessa liittyvien haastattelukysymysten avulla saaduista vastauksista nousi esille myös liian muodollinen pukeutuminen ja sen luoma vaikutelma ”korkeammasta ja paremmasta henkilöllisyydestä”. Haastateltavat kokivat liian muodollisuuden ja virallisuuden heikentävän omaa asemaa tapaamisessa ja vuorovaikutuksellisen asiakkuussuhteen synnyssä. Yksi haastateltava totesi ”se on mua niinko korkeempi henkilö, vaikka ihminen sekin vaan on”. (N, 22-vuotta.) Oman asenteen katsottiin vaikuttavan siihen, miten dialoginen asiakkuussuhde lähtee syntymään. Vastaajista suurin osa koki, että heillä on ollut mukavat sosiaalityöntekijät. Omien ennakkoluulojen, asennoitumisen ja sosiaalisten taitojen katsottiin olevan osa sitä, miten asiakkuussuhde kehittyy.

”Tiekkö, meillä oli joskus semmonen sosiaalityöntekijä, josta sanottiin et se on ihan hirvee koopää ja mulku ja kilipää, mut mulla oli ihan erilainen mielikuva. Et mä ihmettelin et mitä

mul on höpötetty. Tää ihminen on nyt puoli vuotta ollut mein elämässä ja se on ihan niinko päinvastainen. Mut mä luulen, että se on hyvin paljon kiinni siitä omasta asenteesta. Et muut saa höpöttää milt tuntuu, mut en mä ajattele niin ihmisistä. Mää oon ihan avoiminmielin kummiski sitte.” (N, 27-vuotta.)

Sosiaalityöntekijän odotetaan osaavan vaatia ja pitää yllä ”kuria”. Haastatellut kokevat olevansa huonosti motivoituneita saamaan asioitaan etenemään ja tässä kohtaa he tarvitsevat ”Persuksille potkijan”, jonka katsovat olevan sosiaalityöntekijän keskeinen rooli. Liian tiukka kuri on parempi kuin välinpitämättömyys. Sosiaalityöntekijöiden odotetaan olevan tarkkoja ja tunnollisia. Sosiaalityöntekijälle on eduksi jos hän on ”kiva, kiltti ja hyväntahtoinen. Tosi ihmellinen, jolla on halua auttaa muita, vaikka ei tunne heitä. Sosiaalityöntekijän odotetaan olevan pehmeä, ihana ja mukava”. Eduksi sosiaalityöntekijälle on olla ”iloinen, ei liian hiljainen, puhuu nätisti ja pitää osata kuunnella”.

Aineistoni vastaa hyvin Järvisen (2015) tutkimuksen vuorovaikutuksen syntyyn ja sen dialogisuuteen liittyvää prosessia. Haastatteluissa nostettiin esille asiakkaan oman päätävävallan säilyminen ja sosiaalityöntekijän kanssa samalle aaltopituudelle pääsyn tärkeyttä. Sosiaalityöntekijän persoonalla on vaikutusta ja hyviä vuorovaikutustaitoja, luonnollista ja siistiä habitusta arvostetaan. Sosiaalityöntekijän pitää olla hyvä ihmisten kanssa, mutta se ei riitä, vaan ammatillisen osaamisen tärkeyttä korostettiin haastatteluissa. Sosiaalityöntekijän roolia kysyttäessä nuoret kokivat tuen ja kontrollin saamisen sopivassa suhteessa oleelliseksi.

”Semmonen sääntöjen ja rajoitteiden asettaja. Että pitäis olla semmonen, joka oikeesti välittää, eikä vaan niinku joskus ja joulun vastaa siihen puhelimeen ja vähän silleen ihmisläheisempi.” (M, 23-vuotta.)

Erilaiset odotukset sosiaalityöntekijää kohtaan muodostavat haasteita, sekä huomioon otettavaa, sekä työllistävän organisaation osalle, että työntekijälle itselleen. Silvennoisen (2004) mukaan tunteiden säätteleminen on keskeisessä osassa vuorovaikutussuhteen syntymisessä. Osoittamalla asiakkaalle empatiaa ja ymmärrystä, rakennetaan yhteistä hyvänolon tunnetta ja virittäydytään toisen ihmisen kanssa samalle tunnetasolle. Asiakkaan motivointi on keskeistä. Motivaatioon kuulu halu kehittää myös omia vuorovaikutustaitojaan. Motivaatioon liittyy sitoutuminen, joka sisältää mahdollisuuden osallistua ja toimia vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa ja myös kyvyn suoriutua tehtävistä. Tarvitsemme yhteistyökykyä, kuten kuuntelemi-

sen, suostuttelemisen, vaikuttamisen ja suhteiden luomisen taitoja. Ristiriitojen hallintaan, palautteen antamiseen ja yhteistyön sujumiseen liittyvät taidot ovat entistä tärkeämpiä. (Silvennoinen 2004, 56-61.)

Ajassa mukana pysyminen ja haasteissa kehittyminen vaativat sosiaalityöntekijältä kykyä sopeutua ja mukautua, mutta edelleen säilyttää oma persoonallisuus sekä ammatillisuus. Asiakkaan tarpeiden kuuleminen ja niihin vastaaminen ovat aineiston pohjalta keskeisintä sosiaalityössä. Työntekijän persoonallisuudelle osataan antaa arvoa ja sen koetaan helpottavan yhteistyötä. Järvisen (2015) mukaan keskusteluaiheiden rajaamista kuvaa asiakkaan puheessa myös työntekijän viranomaisroolin korostaminen. Tällöin asiakas korostaa institutionaalisen suhteen rajoja viittaamalla asioihin, joista ei voi puhua viranomaisen kanssa. Tässä suhdeprosessissa painoarvoa saavat työntekijän vuorovaikutukselliset taidot sekä asiakkaan elämänmuutokset. Työntekijä voi yrittää murtaa asiakkaan vastustusta erilaisia keskustelullisia strategioita käyttämällä. (Emt., 155.)

Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä toimii sosiaalinen konstruktionismi. Sosiologisesti vuorovaikutusta ja dialogista asiakkuussuhdetta lähestyttäessä, ihmisellä on ruumis ja hän kokee itsensä olennoksi, jolla on ruumis käytettävänä oman subjektiivisuutensa esille tuomiseksi. Sosiaalinen konstruktionismi liittyy esimerkiksi siihen, miten ihmisen olemus häilyy ruumiina olemisen ja ruumiin hallussapidon rajamailla. Tämä on erikoislaatuinen tapa, jolla ihminen kokee, että hänen ruumiinsa on otettava huomioon tarkasteltaessa hänen toimintaansa materialistisessa ympäristössä, samoin kuin sitä, miten hän ulkoistaa subjektiivisiä merkityksiään. Ihminen tuottaa itseään aina sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Ihmiset yhdessä tuottavat inhimillisen maailman muodostelman sosiokulttuurisin- ja psykologisiin tekijöineen. Toisin sanoen, yhteiskunnallinen järjestys on ihmisen tuotosta ja jatkuvaa inhimillistä tuotantoa, eli sosiaalisesti konstruoitunutta. (Berger & Luckmann 1966, 63-64.)

Roolit kontrolloivat käyttäytymistä instituution rinnalla. Roolit edustavat myös instituutiojärjestelmää. Rooli edustaa kokonaista instituutioinunutta käyttäytymisjärjestelmää. Instituutioiden edustaminen rooleissa tarkoittaa sitä, että roolit mahdollistavat instituutioiden läsnäolon elävien yksilöiden kokemusmaailmassa. Toiset roolit symboloivat kuitenkin enemmän järjestelmän kokonaisuutta kuin toiset. Näiden roolien oppimiseksi ei riitä, että hankkii ulkoisen pätevyyden, vaan pitää myös vihkiytyä kyseiseen rooliin suoraan ja epäsuorasti liittyviin kognitiivisiin ja jopa affektiivisiin tietovarannon tasoihin. (Emt., 85-91.) Sosiaalityön tutkimuksen

ja käytännön suhde saattaa vaikuttaa pulmalliselta, koska tietoa saadaan usein toiminnan kautta. Toiminta on luonteeltaan sellaista, jossa yritetään muuttaa sosiaalista todellisuutta vuorovaikutuksessa toisen kanssa. Sosiaalityö siis perustuu osittain muuhun kuin kirjatietoon. Sen onnistuminen on riippuvainen persoonallisista taidoista ja ominaisuuksista, jotka yleensä opitaan tekemällä. Sosiaalityön kehittämisessä syntyvän innovaation yleistäminen on tärkeää sekä teoreettisesta että käytännön lähtökohdista katsoen. (Haverinen 2005, 106, 108.)

Itse sain haastatteluista hyvää palautetta. Nuoret pitivät tavastani mennä hakemaan heidät odotustilasta. Sain positiivista palautetta siitä, että loin hymyllä ja kättelyllä sen kuvan, että arvostan nuorta ja sitä, että hän on tullut paikalle. Kävimme nuorten kanssa pitkiäkin keskusteluja ”off the record”-tyyppisesti. Nuoret haastateltavani olivat hyvin kiinnostuneita tutkimuksestani ja kyselivät aiheestani lisää, antaen myös vinkkiä omasta näkökulmastaan mikä toimisi hyvin tai mihin aineistoon minun kannattaisi tutustua. Haastateltavieni asenne yhteiskuntaa ja palvelujärjestelmää kohtaan oli suopea, asenne sosiaalityöntekijöitä kohtaan oli myönteinen ja habitukseen liittyvät asiat kiinnostivat nuoria. Nuoret olivat sitä mieltä, että tämänkaltaista tutkimusta tarvittaisiin lisää ja vuorovaikutuksen parantamiseen liittyvää keskustelua pitäisi lisätä. Nuoret näkevät itsensä uutena ja suvaitsevaisempana sukupolvena, eivätkä mielipiteet sosiaalityöntekijästä ole tiukkoihin raameihin sidottuja. Voin myös nähdä tämän suvaitsevaisemman sukupolven aiheuttamat paineet tai haasteet sosiaalityöntekijöiden keskuudessa. Jos muodostuu ajatus siitä, että pitäisi olla jotenkin ”cool” tai ”erottua massasta”, niin se voi asettaa haasteita sosiaalityöntekijän identiteetille. Oma habitukseni on osoittautunut haasteellisemmaksi työntajataholta katsottuna, kuin asiakasnäkökulmasta. Itselläni on paljon tatuointeja ja lävistyksiä. Pukeudun tavanomaisesti ja käytännöllisesti, pienellä persoonallisella twistillä.

## 6. POHDINTA

Tutkimukseni tarkoituksena oli tutkia sitä, miten nuoret asiakkaat kokevat sosiaalityöntekijän tavatessaan tämän ensimmäistä kertaa ja minkälaisen vaikutuksen työntekijän habitus mahdollisesti tilanteeseen tuo. Tutkimustulosten perusteella sosiaalityön organisaatiot, habitus ja roolit sekoittuvat käytännön sosiaalityössä ja niillä on nuorten asiakkaiden näkökulmasta monilutteista merkityksellisyyttä. Haastattelin yhteensä 14 nuorta, seitsemän heistä oli tyttöjä ja seitsemän poikia. Tyttöjen ja poikien vastaukset eivät juurikaan eronneet. Eniten eroavaisuuksia vastauksissa oli habitus-teemalla esitetyissä kysymyksissä. Pojat kiinnittivät tyttöjä vähemmän huomionsa työntekijän meikkiin tai hiuksiin. Vastaajista lähes yhtä paljon molemmista sukupuolista kiinnitti huomion vaatteisiin. Yksi vastaajista koki, että huono hygienia ei vaikuttaisi tapaamiseen sosiaalityöntekijän kanssa. Pojat kiinnittivät tyttöjä enemmän huomiota lävistyksiin ja tatuointeihin. Ensikohtaamiseen liittyvillä kysymyksillä saaduilla vastauksilla ei ollut merkittävää eroa sukupuolten välillä. Kysymyksillä, jotka koskivat sosiaalityöntekijän roolia ja sitä, millaisena nuoret pitävät sosiaalityöntekijää, jonka kanssa mieluiten työskentelisivät, eivät eronneet sukupuolesta.

Sanomien tuottamisen ja viestinnän vastaanottamisen, eli vuorovaikutuksen, haasteellisuus on tilanteiden ainutlaatuisuus. Kerran sanottua ei saa sanomattomaksi eikä tilanteita saa jälkikäteen muutettua. Haasteellisuutta lisää vielä se, että olemme vuorovaikutustilanteessa aina sekä lähettäjänä että vastaanottajana. Puhuessammekin teemme havaintoja, tulkitsemme niitä ja luomme merkityksiä. Vuorovaikutus ei ole vuorotellen vaikuttamista vaan jatkuvaa vastavuoroisuutta. Tunteet vaikuttavat jokaisessa vuorovaikutustilanteessa. Tunteet tuovat esiin sävyjä, jotka edistävät tai haittaavat vuorovaikutusta. Pelkän tiedon ja asioiden hallitseminen ei yksin riitä onnistumiseen, varsinaisen ammattitaidon lisäksi tarvitaan myös tunneälyä ja siihen sisältyviä tunteita. (Silvennoinen, 2004, 28, 52.)

Ensikohtaaminen ja habitus jatkumona kytkettynä sosiaalityöntekijän rooliin avautuivat tässä tutkimuksessa mielestäni hyvin. Tutkimuksen perusteella ensikohtaamisella ja habituksella on kytkös toisiinsa. Se, millainen habitus sosiaalityöntekijällä on, ei kuitenkaan yksiyhteen kerro siitä, miten dialoginen asiakassuhde lähtee rakentumaan. Ominaisuudet ja piirteet, joita toinen arvostaa voivat aiheuttaa toisessa vierautumisen tunteita. Ensikohtaamisella kiinnitämme

huomiota vastapuolen habitukseen, teemme sen perusteella tulkintoja siitä mitä toinen edustaa ja miten toisen voi odottaa käyttäytyvän. Yhteisen luottamuksen ja arvostamisen saavuttaminen ovat kuitenkin dialogin syntymisen kannalta olennaisinta. Vaikka ensikohtaamisella syntyi vaikutelma siitä, että sosiaalityöntekijän kanssa ei tule asiat hoidettua tai suhde ei tule toimimaan, niin moni myönsi, että vaikutelma voi muuttua.

Dialogi on olennaista marginaalissa olevien asiakkaiden äänen kuulemiselle ja muutokseen mahdollistamiselle. Dialogisessa asiakassuhteessa sekä asiakas että sosiaalityöntekijä käyttävät ääntään, tulevat kuulluiksi ja ovat aktiivisia toimijoita samanaikaisesti. Molempien osapuolten tiedoille ja taidoille sekä näkemyksille on tilaa, ja asiat viedään eteenpäin yhdessä rakennetussa vuorovaikutuksessa ja yhteistyöllä. Edellytyksenä eri äänien kuulemiselle ja huomioon ottamiselle on toimiva asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhde. Tämä vaatii molemminpuolisen luottamuksen ja molemminpuolisen arvostuksen ihmisenä. (Valokivi 2004, 126.) . Oma näkemykseni on, että asiakas-työntekijäsuhteen tulisi olla dialoginen suhde ja sen toteuttamiseksi vaaditaan ennen kaikkea työntekijästä lähtevää aloitteisuutta ja osaamista. Dialoginen asiakassuhde antaa tilaa asiakkaalle tulla kuulluksi ja kunnioittaa sosiaalityön eettisiä perusteita.

Onko siis opeteltava hyväksi näyttelijäksi ja fuskaajaksi, joka esittää sitä mitä ei oikeasti ole? Ei, on tyydyttävä olemaan aidosti oma itsensä, jota kukaan muu ei pysty esittämään niin hyvin kuin sinä itse. Itseään ei saa muuttaa eikä olennaista osaa itsestään. Vaikka ympäristö muuttuu, niin sosiaalityöntekijän ei tule muuttaa itseään tai olennaista osaa itsessään. Ympäristön muutokset tai vaihtelu ovat tilanteita, joissa hänen tulee säilyttää oma itsensä ja persoonansa. Pikemminkin sosiaalityöntekijän tulee olla tyytyväinen omaan itseen kaikissa oloissa ja opittava tuntemaan olo mukavaksi, missä tahansa sattuu olemaan. (Karvonen 1999, 256.)

Aineiston perusteella, sosiaalityöntekijältä toivottiin maanläheistä ja siistiä habitusta. Tatuointien ja lävistysten katsottiin olevan arkipäivää, kunhan ne pysyvät hyvän maun rajoissa. Vaatetuksen toivottiin olevan käytännöllinen ja siisti eli pyritään välttämään ”jakkupukumeininkii ja korkkareita”. Meikki ei saa olla suttuinen eikä yliampuva. Habituksen vaikutus luottamuksen syntyyn oli merkittävä. Nuoret kokivat persoonallisen habituksen omaavaan sosiaalityöntekijään olevan helpompi ottaa kontaktia. Sosiaalityöntekijät toivottaisiin nähtävän ennemmin luonnollisina kuin liikaa pynttäytyneenä. Nuori sukupolvi kokee itsensä vapaamielisempänä suhteessa habitukseen kuin, mitä vanhemmat henkilöt edustavat. Yksi haastatelluista naisista



toteaa, että jos habituksen antaa määritellä työntekijän ammatillista luotettavuutta, niin se on vähintäänkin outoa ja mautonta. Hän toivoo, että sen kaltaisesta ajattelusta oltaisi jo päästy ja odottaa samaa myös työntekijöiden suhtautumisesta asiakkaisiin.

Vaikka myöhäismoderniksi nimetty aikakausi painottaa minää itsearviointiin perustuvana prosessina ja korostaa yksilöllisten elämänvalintojen merkitystä, niin eivät yksilöt ole silti täysin vapaita määritellesään omaa identiteettiään. Olemassa olevat kulttuurisesti vahvat identiteetit on kuitenkin mahdollista ottaa haltuun ja neuvotella niille uusia merkityksiä. Vastapuhe ei ole vai poliittisilla kentillä tapahtuvaa neuvottelua, oikeastaan päinvastoin, vastapuhetta voi paikallistaa jokapäiväisistä kohtaamisista. (Juhila 2004, 28-29,32.) Tutkimusaineiston valossa voidaan todeta, että sillä on merkitystä mitä olet ja miten olet. Asiakkailla on varmasti jonkinlainen ennakkokäsitys siitä, mitä edustat, ketä edustat ja millä tavalla. Käsityksiä luodaan ulkoisten seikkojen perusteella ja ensikohtaamisen aikana asiakas muodostaa sinusta vaikutelman, katsoen joko että olette samassa tilanteessa yhdessä ratkomassa asiakkaan tilannetta tai sitten aivan eri ”sivuilla” ja tämänkaltaisen vaikeuttaa asiakkaan ja työntekijän dialogisen suhteen muodostumista. Oli kiinnostavaa haastatella nuoria TYP asiakkaita ja kuulla heidän näkemyksiään habituksen merkityksestä. Koin saavani aivan uutta ja tuoretta tietoa siitä, mikä tänä päivänä koetaan merkitykselliseksi sosiaalisen tilanteen kartoittamisessa ja yhteisen asian ajamiseksi sosiaalityön prosessissa.

Tietynlaisen habituksen omaaviin liitetään tietynlaisia odotuksia. Ristiriitaiset oletukset ja todellisuus kohtaavat sosiaalityöntekijällä. Se miten hyvin sosiaalityöntekijä on sinut itsensä kanssa ja oman vahvan ammatillisen osaamisensa kanssa vaikuttaa mielestäni melko ratkaisevasti siihen, miten häneen suhtaudutaan asiakkaiden taholta, millaista kritiikkiä tai kiitosta hän saa. Sosiaalityössä kohtaa väistämättä myös negatiivisia mielipiteenilmaisuja ja yleistyksiä. Sosiaalisesti marginalisoituneiden asiakkaiden keskuudessa voi vallita olosuhteiden aiheuttama vastaisuus sosiaalipalveluita vastaan. Pahimmillaan tämä voi aiheuttaa vihapuhetta.

Meitä kaikkia luokitellaan ja luonnehditaan, niinpä vastapuhe on varsin tavallinen ilmiö. Vastapuhe ei välttämättä ole aina sanallista, myös esimerkiksi hiljaisuus tai tilanteesta pois vetäytyminen ovat vastapuhetta. Vastapuheeseen liittyy leimattu identiteetti, johon saattaa liittyä kielteisiä tunteita. Haastavaa on puhua omaan identiteettiin kiinnittyvää kielteistä määrittelyä vastaan. Identiteetit rakentuvat pitkälti kulttuurisen tietovarannon pohjalta ja se muodostuu ihmisten keskinäisessä toiminnassa, aikaan ja paikkaan sitoutuen. Törmäykset kulttuuristen

tietovarantojen välillä ovat merkityksellisiä, sillä ne rakentavat ja muokkaavat yksilöiden käsityksiä. (Juhila 2004, 20-22.) Identiteetti ja habitus liitetään vahvasti toisiinsa. Tämän päivän poliittisilla kentillä on noussut vihapuhe trendikäsitteeksi. Vihapuheella viitataan usein vastapuoleen ja koitetaan syöstä tätä asemasta, jonka esimerkiksi puolue on yhteiskunnallisessa mielessä saavuttanut. Radikalisoituminen on seurausta pahimmillaan ja konkreettisimmillaan vihapuheesta. Vastapuheen ja vihapuheen raja saattaa joissakin tilanteissa olla häilyvä. Tämä aihe alkoi enenevässä määrin kiinnostamaan tutkimusta tehdessäni.

Mielikuvat ovat inhimillinen luomus, joka koostuu tietystä miellettyjen ominaisuuksien joukosta. Sellaisten ominaisuuksien, joita jokin kohde tai henkilö itsestään välittää. Vastaanottajan tulkintaan vaikuttaa vahvasti yhteiskunnallinen tilanne ja ilmapiiri. Yrityksistä ja organisaatioista puhuttaessa graafinen ja visuaalinen ilme ovat keskeisiä mielikuvien välittämisessä. Kun puhutaan ihmisistä, niin henkilön ulkoinen, fyysinen olemus sekä eleet, ilmeet ja asennot ovat merkittävä osa hänen viestintäänsä. Kirjallisuudessa käytetään vaihtelevasti sanoja imago, identiteetti, persoonallisuus, omaleimaisuus, vaikutelma, profiili, profilointi, positoiminen ja maine. Viestinnällisin keinoin on todennäköisesti mahdollista vaikuttaa siihen, miten vastaanottava taho sinut mieltää. Vastaanottajat muodostavat käsityksensä kuitenkin kaiken ja eri lähteistä tulevan informaation pohjalta, joten lähettäjällä ei ole täydellistä mahdollisuutta hallita ihmisten mielikuvia. Yleisön mielikuvat voivat olla niin vakiintuneita, ettei niitä voida muuttaa - ainakaan hetkessä. Hyvän mielikuvan syntymiseen vaikuttaa tietty erottuminen muista, mielellään positiivinen. Joidenkin sanotaan olevan persoonallisuuksia, heissä on jokin omaleimaista ja erilaista, rohkeutta olla omanlaisensa. (Karvonen 1999, 40-41, 43-45.)

Nykyään on tavallista, että ihmisten ulottuvilla oleva informaatio on median välittämää. Näin ollen mielikuvien muodostumisessa medialla on keskeinen rooli. (Karvonen 1999, 51). Kuinka paljon media ja esimerkiksi some muokkaavat kuvaa ammatillisuudesta sosiaalialalla. Sekoittuvatko niin sanotut sosiaalityön stereotyyptit ja todellisuus sosiaalista konstruktioita dialogisessa asiakassuhteessa rakennettaessa. On otettava huomioon, että henkilökohtaiset ennako-odotukset voivat tiedostamatta ohjata huomion suuntautumista. Mikäli asiakkaan ennako-odotukset ovat huonot, esimerkiksi aiemman kokemuksen tai median vuoksi, niin hankaloitetaako se toimivan asiakas-työntekijäsuhteen luomista. Onko väärän ensivaikutelman muuttaminen hankalaa? Lopuksi jään pohtimaan sitä, että onko yksittäinen kunta vastuussa sosiaalityön maineesta, vai voidaanko vastauksia jossain määrin yleistää? Oma uskomukseni on, että vastauksia voidaan hyvinkin yleistää. Se miten paikallisella tasolla sosiaalityötä profiloidaan

ja markkinoidaan jää kuntien vastuulle, osittain toki myös valtion varaan. Jokainen on yksilönä vastuussa itsensä lisäksi yhteisöstä, niin siviilissä kuin työelämässäkin.

Vuorovaikutuksessa on melko tavanomaista, että kuullaan, muttei aidosti kuunnella. Voi näyttää, että kuuntelija seuraa hyvinkin johdonmukaisesti, mitä puhuja kertoo, mutta todellisuudessa jäädään puolitiehen; kuullaan enemmän sanoja kuin sitä mitä puhuja puheellaan tarkoittaa. Sanojen välinen hiljaisuus ja tunnemerkitykset sivuutetaan. Edellä mainittu jättää tilaa väärille tulkinnoille ja väärinymmärryksille. Pahimmassa tapauksessa puhuja luulee kuulijan aidosti ymmärtäneen hänen sanojensa sisällön, vaikka hän ei olekaan saanut mitään vahvistusta tälle käsitykselle. Kuunteleminen edellyttää taitoa kuunnella. Kysymällä voimme saada selville kumppanin näkemyksiä, tarpeita, asenteita, arvostuksia ja muita hänen tärkeinä pitmiään asioita. (Silvennoinen, 2004, 120, 124.) Ihminen luulee helposti tietävänsä toisen elämän omasta elämästään käsin. Kukaan ei voi kuitenkaan tietää toisen ihmisen tarinaa, jos ei ole antanut tämän kertoa sitä. (Mattila, 2007, 17.) Asiakastyössä on joskus tärkeää antaa asiakkaan tuoda ensin esiin kaikki häntä vaivaavat asiat ja turhautumat auttamisjärjestelmää kohtaan, tällä saadaan niin sanotusti kivet pois kengistä. Tämän jälkeen keskustelu voidaan ohjata ratkaisujen ja vaihtoehtojen etsimisen ja löytämisen suuntaan. (Mönkkönen 2007, 28.)

Tutkimuksen kirjoittamisprosessista muodostui ennakoitua pidempi kesto. Aloitin Pro – gradu seminaarilla syksyllä 2016 ja nyt istun työpöytäni äärellä kirjoittamassa viimeisiä sanoja. On syksy 2018 ja minulle on avautunut aivan uudet ovet. Kirjoittamisprosessini on ollut mielekäs ja opettavainen. Olen elänyt yhden aikakauden tutkimukseni rinnalla, perässä ja välillä sitä mukana laahaten. Missään kohtaa ei ole tullut mieleen, että aihe ei olisi enää kiinnostava tai ajankohtainen. Pidän omaa aiheitani hyvin soveltuvana tämän päivän sosiaalityön kentälle, tehtiinpä työtä minkä asiakasryhmän kanssa tahansa tai missä organisaatiossa hyvänsä. Opettavaisinta tässä projektissa on ollut työskentely TYP nuorten kanssa. Nuorten aitous ja avoimuus, kyky opettaa minulle vuorovaikutuksesta ja toisen ihmisen kunnioittamisesta. Se, mitä olen matkan varrella oppinut, on se että ulkonäöllä ei niinkään ole merkitystä, mutta yhteistä polkua kuljettaessa samanhenkisyys ja toisen mielipiteiden kunnioittaminen ovat ehdottoman tärkeitä.

## LÄHTEET:

Alasuutari, Pertti (1995) Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Berger, P.L. & Luckmann, T. 1994. Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Suomentanut Raiskila, V. Helsinki: Gaudeamus.

Boulding, Kenneth (1973). The Image. Knowledge in Life and Society. University of Michigan Press: Ninth printing.

Burr, Vivien (2015). Social Constructionism, Third edition. UK, Devon, Stoodleigh: Florence Product.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2003) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Eskola, Jari (2001). Urheilijan ruumis konstruktiona. Miten keho tuotetaan? Toim. Pekka Kuusela & Mikko Saastamoinen. Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus.

Gronow, Antti: Bourdieu ja pragmatismi : toimintatavat, habitus ja sosiaalisuuden luonne. Tiede & edistys : monitieteinen aikakauslehti, 2012, 37. vsk, nro 1 Helsinki: Tutkijaliitto.

Harre, Rom (1998) The Singular Self. An Introduction to Psychology of Personhood. London: Sage.

Haverinen, Riitta (2005) Toimintaympäristöt sosiaalityön käytäntötutkimuksen haasteena. Toim. Satka & Karvinen-Niinikoski & Nylund & Hoikkala. Sosiaalityön käytännöntutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Heikkinen, Jarmo 2008, Sosiaalityön ammattikuva sosiaalihuollossa. Tutkimus sosiaalityöntekijöiden näkemyksistä ja kokemuksista sosiaalitoimiston ammatillisesta sosiaalityöstä. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (1997) Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy. 2008.

Hokkanen, J. 2012. Lävistetyt. Helsinki: Like.

Jokinen, Arja & Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (2004). Neuvottelu marginaalien kulttuurisesta paikasta. Toim. Jokinen, Arja & Huttunen, Laura & Kulmala, Anna. Puhua vastaan ja vaieta. Helsinki: Gaudeamus.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat . Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2004). Leimattu identiteetti ja vastapuhe. Toim. Jokinen & Huttunen & Kulmala. Puhua vastaan ja vaieta. Helsinki: Gaudeamus. s. 22-32.

Juhila, Kirsi (2008) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juntunen, J.K. 2004. Tatuoitu. Helsinki: WSOY.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (1995) Tulkitseva sosiaalityö. Toim. Jokinen & Juhila & Pösö. Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Jokinen, Arja (1995) Neuvottelu asiakkaan identiteeteistä. Toim. Jokinen & Juhila & Pösö. Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Järvinen, Minna-Kaisa (2015), Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusalalla. Dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana. Tampere: Tampereen yliopisto.

Karvonen, E. 1999. Elämää mielikuvayhteiskunnassa: Imago ja maine menestystekijöinä myöhäismodernissa maailmassa. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Kulmala, I. 2004. Kauneus ja kirurgin veitsi –Ulkonäkökäyttäytymisen uudet haasteet ja mahdollisuudet. Julkaisussa H. Toiviainen, T. Väänänen & Hemminki, E. (toim.) Ulkonäkö, työelämä, terveys. Raportti naistenpäivän seminaarista. 13–16. Saatavilla www-muodossa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77043/Aiheita20-2004.pdf?sequence=1>.

Kumpurinne, M. 2014. Kansankynttilä vai ihan vaan ihminen? Ulkonäkökeskeisen kulttuurin luomat vaatimukset luokanopettajan työssä. Tampere: Tampereen yliopisto.

Kuusela, Pekka. 2001. Sosiaalisen konstruktionismin liike sosiaalitieteissä. Teoksessa P.Kuusela & M.Saastamoinen (toim.) Ruumis, minä ja yhteisö: Sosiaalisen konstruktionismin näkökulma. Kuopio: Kuopion yliopisto, sosiaalitieteiden laitos..

Kuusela, Pekka. 2002. Sosiaalipsykologian maailmahypoteesit: Tieteenalan historia ja sosiaalisen konstruktionismin muodot. Kuopio: Unipress.

Laine, Anna & Ruishalme, Outi & Salervo, Pirjo & Siven, Tuula & Välimäki, Päiv (2009). Opi ja ohjaa sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Liimakka, Satu (2013) RE-EMBODIED: Young Women, the Body Quest and Agency in the Culture of Appearances. Helsinki: Unigrafia.

Mattila, Kati-Pupita (2007). Arvostava kohtaaminen: arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Mönkkönen, Kaarina (2007). Vuorovaikutus -Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima.

Nimmo, Dan & Robert L. Savage (1976). Candidates and their images. Concepts, Methods, and Findings. Santa Monica: Goodyear Publishing Company.

Oksanen, Atte & Turtiainen, Jussi (2004). Kirjailtu elämä. Tatuoinnit ruumiillistuvan yhteiskunnan minuusproblematiikkana. Sosiologia 1/2004. s.28-39. Elektra.

Parkkisenniemi, Juha (2001). Sosiaalinen konstruktionismi, opettajantyö ja oppimisen uudet muodot. Toim. Pekka Kuusela & Mikko Saastamoinen. Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus.

Peltola, Jari (2001). Emootiot ja virtuaaliyhteisöllisyys. Toim. Pekka Kuusela & Mikko Saastamoinen. Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus.

Peräkylä, Anssi (2001). Erving Goffman. Sosiaalisen vuorovaikutuksen rakenteet. Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. helda.helsinki.fi

Raitakari, Suvi (2004). Nuoren elämänhallinta: toivottua arkea ohjeistamalla? Toim. Jokinen & Huttunen & Kulmala. Puhua vastaan ja vaieta. Helsinki: Gaudeamus.

Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Syvonne & Nylund, Marianne (2005) Mitä sosiaalityön käytännöntutkimus on? Toim. Satka & Karvinen-Niinikoski & Nylund & Hoikkala. Sosiaalityön käytännöntutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Silvennoinen, Markku (2004). Vuorovaikutuksen avaimet. Jyväskylä: Talentum Media, 2004.

Sulkunen, Pekka (1982). Society Made Visible- On the Cultural Sociology of Pierre Bourdieu. Acta Sociologica 25. S. 103-115

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Valokivi, Heli (2004) Lainrikkojan ääni auttamisjärjestelmissä. Toim. Jokinen & Huttunen & Kulmala. Puhua vastaan ja vaieta. Helsinki: Gaudeamus.

Yliruka, Laura 2005. Sosiaalityön itsearviointi kontekstuaalisena käytäntönä. Toim. Satka & Karvinen-Niinikoski & Nylund & Hoikkala. Sosiaalityön käytäntötutkimus Helsinki: Palmenia-kustannus.

**Internetlähteet:**

[http://www.vauva.fi/keskustelu/3935462/ketju/mita\\_ajattelet\\_ihmisesta\\_joka\\_on\\_ammatiltaan\\_sosiaalityontekija?page=3](http://www.vauva.fi/keskustelu/3935462/ketju/mita_ajattelet_ihmisesta_joka_on_ammatiltaan_sosiaalityontekija?page=3). Viitattu 3.10.2016.

[http://www.demi.fi/keskustelut/opiskelu-ja-tyo/mielikuva-sosiaalityontekijasta#.V\\_9dDSR8vIU](http://www.demi.fi/keskustelut/opiskelu-ja-tyo/mielikuva-sosiaalityontekijasta#.V_9dDSR8vIU). Viitattu 3.10.2016.

[http://www.vauva.fi/keskustelu/3965143/ketju/sosiaalityontekija\\_vastaa\\_kysymyksiin\\_hetken\\_aikaa?page=3](http://www.vauva.fi/keskustelu/3965143/ketju/sosiaalityontekija_vastaa_kysymyksiin_hetken_aikaa?page=3). Viitattu 12.7.2017.

Tietoarkisto. <http://www.fsd.uta.fi/aineistonhallinta/fi/tutkittavien-informointi.html>. Viitattu 20.7.2017.

Katsaus sosiaalipsykologian historiaan.  
<http://www.uta.fi/avoinyliopisto/arkisto/sosiaalipsykologia/historia.html>. Viitattu 6.12.2016



LIITE 1: Suostumus haastattelututkimukseen

Tampereen Yliopisto  
 Yhteiskuntatieteiden tiedekunta  
 Siltapuistonkatu 2  
 28100 PORI

TALLENNETUN HAASTATTELUAINEISTON KÄYTTÖLUPA

Tutkin ensikohtaamisen merkitystä pro –gradu tutkimuksessani. Teen tutkimukseeni liittyvät haastattelut syys-lokakuussa 2017. Tutkimukseni vastuuopettaja on lehtori Lasse Rautiniemi Tampereen yliopistosta. Aineisto kerätään Porin TYP:in toimistossa ja se litteroidaan sekä käsitellään sisällön analyysin menetelmin. Tämän jälkeen se hävitetään. Valmiissa tutkimuksessa ei esiinny haastateltavien vastauksia niin, että niistä tunnistaisi haastateltavien henkilöllisyyden.

Käyttölupa toimii todisteena siitä, että haastatteliija on pyytänyt haastateltavalta luvan aineiston käyttöön.

Ympyröi vastauksesi.

1. Tampereen yliopiston tutkijat ja opiskelijat saavat käyttää aineistoa tutkimus- ja opetus- käyttöön

Kyllä/ Ei

Paikka ja päivämäärä \_\_\_\_\_

Haastateltavan nimi

Haastattelijan nimi ja yhteystiedot

Haastateltavan allekirjoitus

Haastattelijan allekirjoitus

## LIITE 2: Teemahaastattelun kysymykset

Tausta: Ikä, sukupuoli.

Ensikohtaaminen:

- Mitä tekijöitä pidät tärkeänä ensikohtaamisessa?
- Koetko ulkonäköön liittyvien asioiden vaikuttavan ensikohtaamisessa?
- Millaisena kuvailisit onnistunutta ensikohtaamista?
- Millaista merkitystä ensikohtaamisella on seuraavien tapaamisten kannalta?
- Onko ensikohtaaminen mielestäsi ratkaiseva jatkotyöskentelyn kannalta?

Sosiaalityöntekijän ulkonäköön liittyvät kysymykset:

- Teetkö sosiaalityöntekijästä johtopäätöksiä ulkonäön perusteella?
- Millaisiin ulkonäköön liittyviin tekijöihin kiinnität huomiota sosiaalityöntekijässä?
- Kiinnitätkö huomiota sosiaalityöntekijän ulkoisiin piirteisiin, kuten esimerkiksi vaatetus, lävistykset, tatuoinnit, hiukset, meikki etc.?
- Kokisitko yhdenmukaisen vaatetuksen sosiaalityöntekijöillä neutraaliksi, esim. virkapuvun?
- Yhdistätkö jotakin tiettyjä piirteitä/ ominaisuuksia sosiaalityöntekijöihin? Jos, niin mistä tämä johtuu?

Vuorovaikutus ja sosiaalityöntekijän rooli:

- Teetkö ensikohtaamisella oletuksia siitä, miten asiointi sosiaalityöntekijän kanssa sujuu?
- Millaisen sosiaalityöntekijän kanssa työskentelisit mielelläsi? Ja miksi?
- Teetkö ulkoisten tekijöiden perusteella oletuksia siitä, miten asiointi sosiaalityöntekijän kanssa sujuu?
- Millaisena henkilönä näet sosiaalityöntekijän sinun asioihisi liittyen?