

Maiju Koivuranta

**PSYKOSOSIAALINEN TYÖORIENTAATIO JA
INSTITUTIONAALINEN VUOROVAIKUTUS
AIKUISSOSIAALITYÖN
VIDEONEUVOTTELUISSA**

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2022

TIIVISTELMÄ

Maiju Koivuranta: Psykososiaalinen työorientaatio ja institutionaalinen vuorovaikutus aikuissosiaalityön videoneuvotteluissa.

Pro gradu -tutkielma

Tampereen yliopisto

Sosiaalityön tutkinto-ohjelma

Ohjaaja: Suvi Raitakari

Huhtikuu 2022

Etänä tehtävä asiakastyö aikuissosiaalityössä on lisääntynyt erityisesti kevään 2020 COVID-19-pandemian myötä. Asiakastapaamisia järjestetään esimerkiksi puhelimitse ja videopuheluin. Tässä pro gradu -tutkielmassa analysoin, millaista sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus on videotapaamisissa. Kiinnitän huomiota videoneuvotteluissa ilmeneviin psykososiaalisen sosiaalityön piirteisiin sekä siihen, miten neuvotteluissa näkyy niiden institutionaalinen luonne.

Olen nauhoittanut tutkielmaani varten neljä aikuissosiaalityössä tapahtuvaa videoneuvottelua. Kaikissa neuvotteluissa on osallisena asiakkaan ja sosiaalityöntekijän lisäksi myös kuntouttavan työtoiminnan taho, mutta keskityn analyysissäni erityisesti asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen vuorovaikutukseen. Konstruktionistisessa tutkimuksessani olen kiinnostunut osapuolten välisestä, tilannesidonnaisesta vuorovaikutuksesta ja kielenkäytöstä. Tulkitsen neuvotteluissa tapahtuvia vuorovaikutustekoja institutionaalisen viitekehyksen sisällä. Olen peilannut litteroitua videoaineistoa psykososiaaliseen sosiaalityöhön liittyvään teoriaan. Käytän apunani Woodsin ja Hollisin luomia psykososiaalisen terapian käsitteitä: kannattelu, suora vaikuttaminen, tunteiden tuuletus, tilanteen heijastelu, vakiintuneiden ajattelu- ja toimintamallien reflektointi sekä kehityspolkujen reflektointi. Havainnoin aineistoissa esiintyvän verbaalisen vuorovaikutuksen lisäksi myös nonverbaalia vuorovaikutusta.

Vuorovaikutus näyttäytyy videoaineistossani monipuolisena, sisältäen verbaalisen vuorovaikutuksen lisäksi myös runsaasti nonverbaaleja elementtejä. Institutionaalinen ulottuvuus määrää neuvotteluiden rakenteellisen kulun ja rajaa käsiteltäviä aiheita. Sosiaalityöntekijät orientoituvat neuvotteluissa vahvasti psykososiaaliseen sosiaalityön muotoon, mutta tuki painottuu kaikissa neuvotteluissa tietynlaiseksi. Pitkälle asiakkaan historiaan ja syvälle asiakkaan tunne-elämään menevän psykososiaalisen työskentelyn sijasta sosiaalityöntekijät reagoivat asiakkaan tässä hetkessä tuottamaan puheeseen psykososiaalisen tuen keinoin. Sosiaalityöntekijöiden tarjoama psykososiaalinen tuki ilmenee erityisesti empatian ja hyväksynnän osoittamisena, asiakkaan rohkaisuna ja konkreettisen avun tarjoamisena.

Videoneuvotteluissa tapahtuu monipuolista vuorovaikutusta ja niiden avulla on mahdollista saavuttaa neuvotteluille asetetut institutionaaliset tavoitteet. Toisaalta videoneuvotteluihin liittyy teknisiä haasteita eivätkä ne voi täysin korvata kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa tapahtuvaa läsnäoloa. Videoneuvottelut ovat hyvä vaihtoehto kasvokkaisten tapaamisten rinnalle.

Avainsanat: Psykososiaalinen, videovälitteinen, vuorovaikutus, aikuissosiaalityö

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

ABSTRACT

Maiju Koivuranta: Psychosocial work and institutional interaction in adult social work video meetings.
Master's thesis
Tampere University
Master's programme in Social Work
Supervisor: Suvi Raitakari
April 2022

Since the beginning of the COVID-19 pandemic, remote client work has increased in the field of adult social work. Customer meetings are arranged, for example, via telephone and video meetings. In this master's thesis I study the interaction between a social worker and a client in video meetings. I draw attention to the features of psychosocial social work and how the institutional nature of meetings are reflected when they are held remotely.

I have recorded four video meetings in adult social work. In addition to the client and the social worker, all the meetings also involve a rehabilitative work counselor but in my analysis I focus especially on the interaction between the client and the social worker. In my constructionist research, I am interested in the context-dependent interaction and language used between the participants. I interpret the individual interactions in the meetings within the institutional framework. I base my analysis of the transcribed video material on a theory related to psychosocial social work. I use the concepts of psychosocial therapy created by Woods and Hollis: sustainment, direct influence, exploration-description-ventilation, person-situation-reflection, pattern-dynamic reflection, and developmental reflection. I observed both verbal and nonverbal interaction.

The interaction appears to be diverse in my video material, containing not only verbal interaction but also nonverbal elements. The institutional dimension determines the structural course of the meetings and delimits the issues to be addressed. In the negotiations, social workers have a strong orientation towards the psychosocial form of social work, but support is emphasized in a certain way in all negotiations. Instead of going far into the client's history and deep into the client's emotional life, social workers respond to the client's current situation through psychosocial support. The psychosocial support provided by workers manifests in showing empathy and acceptance, encouraging the client, and providing concrete help.

The diversity of interaction in video meetings makes it possible to achieve the institutional goals set for the meetings. On the other hand, video meetings involve technical challenges and cannot completely replace a presence in face-to-face interaction. Video meetings are a good option alongside face-to-face meetings.

Keywords: Psychosocial, video-mediated, interaction, adult social work

The originality of this thesis has been checked using the Turnitin OriginalityCheck service.

Sisällysluettelo

1 Johdanto	4
2 Sosiaalityötä etänä tehtynä	6
2.1 Aikuissosiaalityö ja vuorovaikutuksen merkittävyys	6
2.2 COVID-19-pandemian vaikutus etätyökäytäntöihin sosiaalityössä	9
2.2 Teknologiavälitteinen asiakastyö	13
3 Psykososiaalinen sosiaalityö	17
3.1 Psykososiaalisen käsitteen määritelmä ja sen haasteellisuus	17
3.2 Woodsin ja Hollisin psykososiaalisen terapian luokittelu.....	21
4 Tutkimuksen toteutus	28
4.1 Tutkimusaineisto ja tutkimuksen etiikka.....	28
4.2 Konstruktionismi ja institutionaalinen vuorovaikutus	31
5. Videovälitteisen institutionaalisen keskustelun teemat ja psykososiaalinen tuki. 36	
5.1 Neuvottelulle etukäteen asetetut institutionaaliset tavoitteet ja niiden käsittely	36
5.2 Muut neuvottelussa esiin tulevat sosiaalityön tuentarpeet ja niiden käsittely.....	46
5.3 Arkisen keskustelun elementit institutionaalisessa tapaamisessa.....	53
7. Johtopäätökset	56
Lähdeluettelo	60

1 JOHDANTO

COVID-19-pandemia muutti keväällä 2020 koko yhteiskunnan toimintatapoja kokonaisvaltaisesti. Työolobarometrin mukaan koronapandemian tuoma muutos etätöön tekemisessä vastasi lähes vuosikymmenen digikehitystä (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, 2021). Myös sosiaalityön arjessa koronapandemian vaikutukset ovat näkyneet muun muassa etätapaamisten lisääntymisenä. Lähikontaktien välttämiseksi sosiaalityön tapaamisia muutettiin nopealla aikataululla puhelin- ja videopuhelutapaamisiksi sellaisissakin sosiaalityön yksiköissä, joissa etätapaamisiin ei ollut totuttu. (Harrikari ym. 2021, 1650; Kuusikko-työryhmä 2021, 20.) Tämä tutkielmani kirjoitushetkellä yhä yhteiskunnallisesti ajankohtainen, mutta myös historiallisesti merkittävä tilanne on herättänyt mielenkiintoni etänä tapahtuvaa institutionaalista vuorovaikutusta kohtaan.

Aikaisemmin olen tutustunut etänä tehtävään aikuissosiaalityöhön toteuttamalla sosiaalityön harjoittelussani haastattelu- ja kyselymuotoisen kehittämistehtävän. Kehittämistehtävässäni tarkastelin perinteisiä puheluita aikuissosiaalityön asiakastyössä, mutta nyt näkökulmani kohdistuu erityisesti videopuhelutapaamisiin. Tutkielman aihetta rajatessani lähdin olettamuksesta, että kaikkea sosiaalityön asiakastyötä ei ole ihanteellista toteuttaa etänä: tilannearvioinnin tekeminen esimerkiksi lastensuojelussa sisältää erilaisia vaatimuksia kuin aikuisten kanssa tehtävässä työssä. Tämän vuoksi olenkin rajannut gradututkielmani käsittelemään etänä tehtävää asiakastyötä nimenomaan työikäisten palveluissa, sillä lastensuojeluun sisältyy myös sellaisia arvioinnin elementtejä, joissa on tärkeää olla läsnä konkreettisesti. Tutkielmassani en kuitenkaan keskity sosiaalityön tilannearvion tekemisen edellytyksiin, vaan vuorovaikutukseen ja psykososiaaliseen työhön.

Tutkimusaiheeni liittyy läheisesti klinisen sosiaalityön jokapäiväiseen arkeen. Sosiaalitoimistojen työ perustuu pitkälti vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa, ja videovälitteisestä asiakastyöstä on tullut koronapandemian myötä laaja-alainen käytäntö. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhde on olennaisessa asemassa sosiaalityön vaikuttavuuden kannalta (Kempainen ym. 2010, 133). Tämän vuoksi on tärkeää kiinnittää huomiota vuorovaikutussuhteeseen, sen laatuun ja siihen vaikuttaviin tekijöihin. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta teknologian välityksellä tapahtuu monenlaisissa yhteyksissä. Perinteisiä puheluita voidaan käydä spontaanisti jonkin yllättävän, lyhyen asian selvittämiseksi, mutta yhä enenevässä määrin käydään myös pitkiä, ennalta sovittuja neuvottelupheluita. Puhelun puhuminen sellaisen henkilön kanssa, jonka on nähnyt myös kasvotusten, voi olla erilaista kuin itselle entuudestaan vieraan ihmisen kanssa. Jotkin

koronapandemian aikana syntyneet asiakassuhteet ovat saattaneet pitkään perustua yksinomaan etätyöskentelylle, jolloin asiakas ja työntekijä ovat muodostaneet asiakassuhteen näkemättä toisiaan kasvotusten. Videoneuvottelut ovat erityisen kiinnostava tutkimuskohde vuorovaikutuksen kannalta, sillä niihin sisältyy oletettavasti perinteisiä, ainoastaan ääneen perustuvia puheluita enemmän nonverbaalia vuorovaikutusta, mutta toisaalta videopuheluiden vuorovaikutus voi jäädä kuitenkin kasvokkaista vuorovaikutusta kapeammaksi.

Tutkielmani tavoitteena on eritellä, millaista sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen institutionaalinen vuorovaikutus videoneuvotteluissa on, sekä kuinka psykososiaalinen työorientaatio toteutuu videoneuvotteluissa. Kiinnitän huomiota myös siihen, kuinka sanaton viestintä ilmenee videoneuvotteluissa. Pyrin vastaamaan tutkielmassani seuraavaan kysymykseen: *Miten aikuissosiaalityön osapuolet orientoituvat institutionaalisisessa vuorovaikutuksessa psykososiaaliseen lähestymistapaan?* Tutkimusaineistoni koostuu neljästä aikuissosiaalityössä videopuhelun välityksellä järjestetystä asiakastapaamisesta.

Tutkielmani sijoittuu aikuissosiaalityön institutionaaliseen kontekstiin. Aloitankin tutkimuksen avaamalla lyhyesti aikuissosiaalityön käsitettä, sen kohderyhmää ja tehtäviä. Kerron myös, miksi vuorovaikutus on erityisen merkittävää aikuissosiaalityön vaikuttavuuden kannalta. Koska tutkielmani on saanut innoituksensa koronapandemian myötä tapahtuneesta muutoksesta sosiaalityössä, avaan seuraavaksi koronapandemian vaikutuksia sosiaalityön etätyökäytäntöihin kansainvälisessä ja suomalaisessa kontekstissa. Vaikka koronapandemia on vauhdittanut sosiaalityön digitaalista kehitystä, teknologiavälitteinen asiakastyö ei ole täysin uusi ilmiö. Käsitelen tutkielmassani myös aikaisemmin tehtyä tutkimusta teknologiavälitteisestä asiakas- ja potilastyöstä sosiaali- ja terveysalalla.

Psykososiaalinen sosiaalityö on paljon käytetty, mutta silti hieman ristiriitainen käsite. Sosiaalityön kirjoituksissa nousee toistuvasti esille, kuinka käsitteelle ei ole yhtä vakiintunutta määritelmää, mutta toisaalta psykososiaalista sosiaalityötä käsittelevissä kirjoituksissa on kuitenkin usein toistuvia piirteitä. Olen perustanut tutkimukseni teoreettisen taustan psykososiaalisen sosiaalityön käsitteeseen. Tutkimusnäkökulmani on konstruktionistinen ja toteutan tutkimukseni institutionaalisen vuorovaikutuksen analyysin keinoin. Analysoin videoneuvotteluja institutionaalisen kontekstin huomioiden, eritellen neuvotteluissa esiintyviä psykososiaalisen sosiaalityön piirteitä.

2 SOSIAALITYÖTÄ ETÄNÄ TEHTYNÄ

2.1 Aikuissosiaalityö ja vuorovaikutuksen merkittävyys

Aikuissosiaalityölle ei ole yhtä tiettyä määritelmää, mutta tavallisesti sillä viitataan täysi-ikäisten ja työikäisten kanssa tehtävään työhön, jolloin ulkopuolelle jää esimerkiksi ikäihmisten sosiaalityö (Jokinen & Juhila, 2008, 7). Aikuissosiaalityötä voidaankin pitää hallinnollisena käsitteenä, tapana jakaa sosiaalityön palveluja ikäperustaisesti (Närhi ym. 2009, 13). Sosiaalihuoltolaki on tärkein aikuissosiaalityötä ohjaava laki (Juhila 2008, 26). Iän lisäksi toinen asiakkuutta määräävä tekijä on haastavat elämäntilanteet. Haasteet voivat liittyä esimerkiksi päihteiden käyttöön, työttömyyteen, asumiseen tai mielenterveyteen. Usein asiakkaiden arjessa on läsnä myös toimeentuloon liittyviä haasteita. Toimeentulotuen Kela-siirtoon asti aikuissosiaalityön onkin nähty keskittyvän paljolti toimeentulotuen myöntämiseen. (Paavola ym. 2019, 86). Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisemassa tulevaisuus selvityksessä aikuisten parissa tehtävästä sosiaalityöstä, sen todetaan olevan olennaisessa asemassa työikäisten ja työelämän ulkopuolella olevien osallisuuden ja arkipäivän sujuvuuden edistämässä, sekä toisaalta laajemmin yhteiskunnan sosiaalisen eheyden turvaamisessa (Karjalainen ym. 2019, 12).

Yksi aikuissosiaalityön tehtävistä on sosiaalisten ongelmien ennaltaehkäiseminen, jolloin se voidaan nähdä kaikille suunnattuna, helposti saavutettavana palveluna. Samalla aikuissosiaalityöllä on kuitenkin olennainen vastuu myös kaikkein heikoimmassa asemassa olevista ihmisistä. (Paavola ym. 2019, 107.) Näin ollen aikuissosiaalityön tehtäviin kuuluvat ehkäisevän työn lisäksi myös muutokseen tähtäävä korjaava työ ja asiakkaan elämää ylläpitävä, huollollinen sosiaalityö (Taina & Kotiranta 2014, 180). Aikuissosiaalityön tehtäväkenttään kuulu sellaisetkin tehtävät, joihin muut toimijat eivät tartu (Zechner & Paavola 2020, 447). Tavallisesti aikuissosiaalityön työskentely aloitetaan palvelutarpeen arvioinnilla, jonka perusteella tehdään yksilökohtainen asiakassuunnitelma. Palvelutarpeen arvioimiseksi työntekijällä tulee olla toisaalta tietoa asiakkaan kokonaistilanteesta, mutta myös asiakkaan tilanteeseen soveltuvista palveluista. Tämä edellyttää työntekijältä palvelujärjestelmätietoutta. Palvelutarpeen kartoittamisen ja oikeanlaisten palveluiden selvittämisen lisäksi aikuissosiaalityön tehtäviin kuuluu palveluiden järjestämistä ja koordinoimista. (Paavola ym. 2019, 107.) Kunnallinen aikuissosiaalityö työskentelee laajasti yli toimija- ja organisaatorajojen, jotta erilaisissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden tarpeet tulisi huomioiduiksi (Emt., 66).

2008 tehdyssä gradututkielmassa haastatellut sosiaalityöntekijät määrittelivät aikuissosiaalityötä laajasti. Aikuissosiaalityötä tehdään esimerkiksi taloudellisesti vaikeassa tilanteessa olevien tai sosiaalisten tai terveydellisten haasteiden kanssa elävien ihmisten kanssa. Gradututkielma on tehty ennen perustoimeentulotuen siirtoa Kelalle vuonna 2017, mikä voi osaltaan vaikuttaa siihen, että työntekijät kokivat toimeentulotukityön vievän paljon aikaa. Aikuissosiaalityön tavoitteiksi työntekijät nimesivät esimerkiksi syrjäytymisen ehkäisyn, asiakkaan toimintakyvyn parantamisen, osallisuuden ja elämänhallinnan lisäämisen. (Hyvärinen 2008, 31–39.) Aikuissosiaalityö auttaa työntekijöiden mukaan selviytymään vaikeista tilanteista. Tärkeä osa aikuissosiaalityötä on haastateltujen mukaan asiakkaan tapaamiset. Sosiaalityöntekijöiden puheissa tuli muutoinkin vahvasti esille aikuissosiaalityön määrittely asiakaskeskeisesti. Asiakkaan tilannetta selvitetään elämäntilannekartoituksella ja asiakkaan tilanne pyritään ottamaan yhdessä tehtävällä suunnitelmalla yksilöllisesti huomioon: aina ei ole ajankohtaista ottaa suuria muutosaskelia. Aikuissosiaalityön konkreettisten työtehtävien kuvailuissa oli havaittavissa kuntakohtaisia eroja. (Hyvärinen 2008, 31–39.)

Onnistuneen aikuissosiaalityön keinoin voidaan lisätä asiakkaan arjen sujuvuutta ja kohentaa elämänhallinnan taitoja. Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi vaaditaan vaikuttavaa työskentelyä. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen 2010 ilmestyneessä julkaisussa tutkittiin aikuissosiaalityön vaikuttavuutta Lapin toimintayksiköissä. Vaikuttavan sosiaalityön todettiin edellyttävän sekä määrällistä että laadullista vuorovaikutusintensiteettiä (Kemppainen ym. 2010, 133). Vuorovaikutussuhteiden olennainen merkitys aikuissosiaalityön vaikuttavuuteen on havaittu myös lukuisissa pro gradu -tutkielmissa (Svenlin ym. 2021, 11). Tutkimustulokset kuitenkin osoittivat, että sosiaalitoimistossa tehtävä työ ei huomionnut tai tukenut riittävän laajasti tai monipuolisesti asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta: toimistolla tai kotikäynneillä tapahtuvia asiakkaan kohtaamisia tapahtui niukanlaisesti työn painottuessa puheluihin ja ilman asiakkaan läsnäoloa tehtävään kirjalliseen työhön ja viranomaistyöhön (Kemppainen ym. 2010, 133–134). On huomionarvoista, että tutkimusdata on kerätty ennen toimeentulotuen siirtoa Kelalle, millä on mahdollisesti ollut vaikutusta työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen määrään. Perustoimeentulotuen Kela-siirron on nähty tuovan toimeentulotukipainotteisuuden vähetessä aikuissosiaalityöhön tilaisuuden keskittyä sosiaalityön ytimeen (Zechner & Paavola 2020, 447).

Kasvokkaisten asiakaskontaktien vähäisen määrän todettiin Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen selvityksessä olevan uhka monipuolisten asiakastyön menetelmien käytölle ja kehittämiselle (Kemppainen ym. 2010, 134). Tutkimustuloksissa on havaittavissa kritiikkiä

puhelinkontaktien suureen määrään. Videoneuvottelut eivät kuitenkaan ole olleet vielä vuonna 2010 yleinen käytäntö, eikä tutkimuksessa siten käsitelty videoneuvotteluita asiakaskohtaamisen muotona. Pohjois-Suomen osaamiskeskuksen julkaisussa summattiin, että kunnallista sosiaalityötä kehittäessä olisi tärkeää keskittää huomiota asiakasosallisuuteen, ihmisten kohtaamisen taitoihin, vuorovaikutusintensiivisyyteen ja suunnitelmallisuuteen (Kempainen ym. 2010, 135). Laadukkaan aikuissosiaalityön keinot näyttävät saman suuntaisilta myös muissa julkaisuissa. Eräässä Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen selvityksessä sosiaalityöntekijät nimesivät tärkeimmäksi aikuissosiaalityön menetelmäksi asiakkaan kannustamisen ja voimavarojen etsinnän. Toiseksi tärkeimmäksi menetelmäksi sosiaalityöntekijät arvottivat asiakkaan kuuntelemisen ja empatian osoittamisen. (Blomgren & Kivipelto 2012, 41.)

Sekä asiakkaan kannustaminen ja voimavarojen etsintä että asiakkaan kuunteleminen ja empatian osoittaminen vaativat sosiaalityöntekijältä asiakkaan kohtaamista ja vuorovaikutustaitoja. Millaisia konkreettisia vuorovaikutustaitoja sosiaalityöntekijältä sitten vaaditaan? Jokisen (2017, 195) sosiaalityön vuorovaikutukseen keskittyvässä tutkimuksessa sosiaalityön opiskelijat nostivat yhdeksi sosiaalityöntekijän ihanneominaisuudeksi rauhallisuuden, joka näkyy ulkoisesta olemuksesta, asennosta, elekielestä, ilmeistä ja puheesta. Etänä tehtävää asiakastyötä tehdessä, puhelimessa puhuttaessa näistä rauhallisuuden merkeistä on käytössä vain puhe, joten rauhallisuuden viestiminen asiakkaalle kenties hankaloituu. Opiskelijat nostivat esille myös hymyilyn ja positiivisen asenteen merkityksen. Puhelinhymy on tukittu ja joillain aloilla tietoisesti ja järjestelmällisesti käyttöön otettu ilmiö. Esimerkiksi puhelinkeskusten ruumiillisuutta tutkinut Koivunen (8, 2006) kirjoittaa, että puhelinkeskusten työntekijöiltä vaaditaan ystävällisyyttä minkä vuoksi työntekijät ovat opetelleet puhelinhymyn. Sosiaalityön opiskelijat mainitsivat sosiaalityöntekijän ihanteeseen kuuluvan myös vahvan läsnäolon, jota voidaan viestittää katsekontaktilla (Jokinen 2017, 195). On mielenkiintoista pohtia, kuinka hyvin eleet ja ilmeet välittyvät web-kamerayhteyden välityksellä, jos puhelu käydään videopuhelun kautta.

Näiden selvitysten valossa on perusteltua summata, että vuorovaikutusta, sen laatua ja määrää pidetään erittäin tärkeänä elementtinä aikuissosiaalityössä. Etänä tehtävässä työssä totuttu, fyysiseen läsnäoloon perustuva vuorovaikutustilanteen arena muuttuu. Vuorovaikutuksen ollessa monimutkainen, kompleksinen tapahtuma, on oletettavaa, että tapahtumapaikalla on merkitystä vuorovaikutuksen laatuun. Esimerkiksi Jokisen (2017) tutkimuksessa mainitut, ihanteelliset sosiaalityöntekijän ominaisuudet kuten katsekontaktin luominen vaativat kasvokkaista läsnäoloa.

2.2 COVID-19-pandemian vaikutus etätyökäytäntöihin sosiaalityössä

Seuraavaksi avaan koronapandemian vaikutuksia sosiaalityön etätyökäytäntöihin, sen tapoihin ja yleisyyteen. Koronapandemian vaikutuksesta sosiaalityöhön on tehty tämän tutkielman kirjoitushetkeen, kevääseen 2022 mennessä jonkin verran tutkimusta. Tutkimusta on tehty monesta eri näkökulmasta, mutta seuraavaksi käsittelen, millaisia yhteneviä teemoja nousee tutkimuksista, joissa käsitellään koronapandemian vaikutusta sosiaalityön etätyökäytäntöihin Suomessa ja muualla maailmassa.

Koronaviruspandemian vaikutuksia sosiaalityöhön on tutkittu ympäri maailmaa, ja huomiot pandemiatilanteen vaikutuksesta etätyökäytäntöihin ovat yhteneväisiä. Mishna ja kirjoittajakumppanit toteuttivat keväällä 2019 tutkimuksen, jossa selvitettiin puolistrukturoidulla haastattelulla sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välistä tieto- ja viestintätekniiikan käyttöä. Haastateltavat olivat Kanadasta, Yhdysvalloista ja Israelista. Pian alkuperäisen tutkimuksen valmistumisen jälkeen COVID-19-pandemian tuomat rajoitukset otettiin maailmalla käyttöön ja tutkimusryhmä päätti haastatella aikaisemmin haastattelemiaan sosiaalityöntekijöitä aiheesta uudelleen. Uudet haastattelut toteutettiin maaliskuussa 2020. Uudessa tutkimuksessa tulee esiin, millaisia muutoksia tieto- ja viestintätekniiikan osalta sosiaalityöhön on syntynyt, kun sosiaalityön käytäntöjä on ollut pandemiatilanteen vuoksi pakko muuttaa nopealla aikataululla. (Mishna ym. 2020, 484.)

Toisessa kansainvälisessä kvalitatiivisessa tutkimuksessa selvitettiin koronaviruspandemian vaikutuksia sosiaalityöhön eettisten haasteiden näkökulmasta. Tutkimusdata sisälsi 607 sosiaalityöntekijän vastausta peräti 54 maasta. Eettisten haasteiden joukossa havaittiin runsaasti erityisesti etätyöskentelyyn liittyviä haasteita. Etätyöhön liittyvien haasteiden vuoksi sosiaalityöntekijät olivatkin pohtineet, missä tilanteissa on tarpeellista ottaa kasvokkaiseen tapaamiseen liittyvä terveydellinen riski tai rikkoa lähitapaamiset kieltäviä ohjeistuksia. (Banks ym. 2020, 570–573). Myös Iso-Britanniassa (Kingstone ym. 2021, 15), toteutetussa tutkimuksessa sosiaalityöntekijät raportoivat nopean etätyöhön siirtymisen tuntuneen haasteelliselta. Eräässä tutkimuksessa haastatellut Pohjois-Irlantilaiset sosiaalityöntekijät kokivat koronaviruksen vuoksi lisääntyneen etätyön rapauttaneen ihmissuhdeperustaisen sosiaalityön ydinperiaatteita. Vastaajat olivat huolissaan siitä, että paine etätyöskentelyyn kasvaa koronapandemian jälkeenkin kustannustehokkuuden nimissä. (Pascoe, 2021, 1)

Suomalaisessa kontekstissa koronapandemian vaikutuksia sosiaalityön käytäntöihin on käsitelty esimerkiksi Kuusikko-kuntien (2020) tekemässä selvityksessä sekä Harrikarin ym. (2021) julkaisemassa tutkimusartikkelissa. Kuusikko-työryhmä on tehnyt selvityksen aikuissosiaalityöstä vuonna 2020 kuudessa Suomen suurimmassa kunnassa, joita kutsutaan myös Kuusikko-kunniksi tai kuutoskunniksi. Selvityksessä käsiteltiin myös koronapandemian vaikutuksia aikuissosiaalityöhön. (Kuusikko-työryhmä 2021, 20.) Suomalaisen pandemia-ajan sosiaalityön näkökulma nousee esiin myös maaliskuussa 2021 julkaistussa tutkimusartikkelissa. Tutkimuksen aineistona on 33 suomalaisen sosiaalityöntekijän päiväkirjaa korona-ajan työskentelystä. Päiväkirjamerkinnot sijoittuvat ajallisesti maaliskuun 2020 puolivälistä toukokuun 2020 loppuun. (Harrikari ym. 2021, 1644.) Tutkimusartikkelissa ja Kuusikko-kuntien selvityksessä on havaittavissa yhteneviä piirteitä niin toisiinsa kuin kansainvälisiinkin pandemia-aiheisiin tutkimuksiin verraten.

Muutokset tieto- ja viestintäteknikan välineistössä

Muutokset tieto- ja viestintäteknikan käytössä konkretisoivat Mishnan ym. (2020) havaintojen mukaan käytettävien välineiden monipuolistumisena, asiakaslähtöisinä käytänteinä sekä luovan työskentelytavan lisääntymisenä. Välineiden monipuolistuminen näkyi muun muassa uudenlaisten sovellusten, kuten Zoomin tai FaceTimen käyttöönottona. Uusilla viestintävälineillä korvattiin kasvokkaista vuorovaikutusta. Viestintätapojen käyttö vaihteli organisaatioittain: joissain organisaatioissa virallisena viestintäkanavana käytettiin tekstiviestejä ja puheluita, toissa videopuheluita. Muutosta oli tapahtunut erityisen paljon juuri siinä, mitä viestintäkanavia käytettiin virallisina yhteydenottotapoina. Esimerkiksi aikaisemmin virallinen tapaaminen saattoi tapahtua kasvotusten ja sen jälkeen epävirallinen kuulumisten kysyminen puheluna. COVID-19-pandemian myötä virallinen yhteydenotto taas saattoi tapahtua puheluna ja epävirallinen kuulumisten kysyminen tapahtua tekstiviestillä. Sosiaalityöntekijät pyrkivät toiminaan asiakaslähtöisesti antamalla asiakkaalle valtuuden päättää, mitä viestintäkanavaa käytettiin ja toteutettiin tapaaminen esimerkiksi perinteisellä puhelulla vai videopuhelulla. (Mishna ym. 2020, 487.) Saman kaltaisia havaintoja teknisten työvälineiden ja käytettyjen sovellusten laajentumisesta on havaittu myös suomalaisessa kontekstissa. Pandemian myötä kasvokkaisia tapaamisia jouduttiin siirtämään puhelinneuvotteluiksi. (Harrikari ym. 2021, 1656.) Työntekijöiltä vaadittiin maailmantilanteen vuoksi uudenlaisia taitoja, kuten it-taitoja. Useissa sosiaalityön organisaatioissa siirryttiinkin esimerkiksi videoneuvotteluihin, joita ei ollut käyty aikaisemmin (Harrikari ym. 2021, 1650). Poikkeusolojen aikaan palvelut olivat Kuusikko-kunnissa saatavilla hybridimallin mukaisesti, jolloin kasvokkaisen työn lisäksi tarjottiin palveluita puhelimitse ja videovastaanotoin. Suurelle osalle

asiakkaista tarjottiin myös lähivastaanottoa ja perinteisten toimistotapaamisten rinnalle kehitettiin esimerkiksi ulkotiloissa tapahtuvia tapaamisia. (Kuusikko-työryhmä 2021, 20.)

Pandemia-ajan etätyöskentely toi esiin uudenlaisia ammatillisen rajaamisen pulmia. Työntekijät raportoivat työn rajaamisen haasteista etänä työskennellessä sekä oman että asiakkaiden toiminnan osalta. Työntekijät itse saattoivat tavallista helpommin esimerkiksi vastailta sähköposteihin työajan ulkopuolella, mutta toisaalta myös asiakkaat saattoivat vaatia työntekijöiltä vastauksia viesteihinsä, kun he tiesivät työntekijän työskentelevän kotoa käsin. Eräs haastateltu sosiaalityöntekijä kuvasi, että asiakkaiden on ollut ehkä aikaisemmin helpompi käsittää, että työntekijä työskentelee toimistolta virka-aikaan, mutta etätyöskentely on hämärtänyt työaikojen käsitettä. (Mishna ym. 2020, 490.) Toisaalta suomalaiset sosiaalityöntekijät raportoivat, kuinka etätapaamiset vapauttivat työntekijöiden päivistä aikaa esimerkiksi kirjallisille töille (Harrikari ym. 2021, 1656).

Muutokset asiakkaiden saavutettavuudessa

Mishna ym. (2020, 488) havaitsivat lisääntyneen etätyöskentelyn vaikuttaneen asiakastyössä asiakkaiden saavutettavuuteen, luottamussuhteeseen ja yksityisyyden haasteisiin. Pandemia-aika toi esiin myös digisyrjäytymisen teeman, sillä joillain asiakkailla ei ollut lainkaan viestintäteknologisia välineitä (Emt. 2020, 489). Samaa huolta raportoitiin pandemia-ajan eettisiä haasteita käsittelevässä tutkimuksessa (Banks ym. 2020, 572). Pandemian mukanaan tuomat uudenlaiset viestintätavat olivat joillekin asiakkaille perinteisiä kasvokkaisia tapaamisia miellyttävämpiä ja helpompia. Konkreettisesti tämä näkyi asiakkaiden helpomman saavutettavuuden lisäksi myös asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen laadussa ja sisällössä. Asiakkaat saattoivat esimerkiksi avata luottamuksellisia asioitaan sosiaalityöntekijälle aikaisempaa laajemmin. Vaikka sähköpostiyhteys asiakkaan ja työntekijän välillä ei ollut välttämättä salattu, osa haastateltavista oli havainnut asiakkaiden jakavan sähköposteissaan asioitaan henkilökohtaisemmin ja rehellisemmin kuin kasvotusten. Tietoturvatyöntekijät olisi kuitenkin syytä ottaa vakavasti. Teknisen tietoturvan lisäksi pandemia-ajan viestintään liittyi myös toisenlainen yksityisyyden uhka: kun asiakkaille soitettiin heidän ollessa kotonaan, asiakkaiden kanssa asuvat ihmiset saattoivat kuulla puhelun. Tätä edisti entisestään se, että pandemia-aikana ihmiset olivat ylipäättään enemmän kotona, joten rauhallisia yksinolon hetkiä, jolloin sosiaalityöntekijä voisi soittaa asiakkaalle, oli tavallista vähemmän. (Mishna ym. 2020, 488–489.) Myös pandemia-ajan eettisiä haasteita käsittelevässä kansainvälisessä tutkimuksessa nousi toistuvasti esiin huoli asiakkaiden yksityisyyden säilymisestä, kun

sosiaalityöntekijöiden oli työskenneltävä kotoa käsin puhelimitse ja internetin välityksellä, joko sosiaalityöntekijän omien tai asiakkaan perheenjäsenten läsnä ollessa (Banks ym. 2020, 572).

Suomessa digitaalisiin palveluihin siirtyminen pandemiakeväänä 2020 tapahtui osittain asiakkaiden tahdosta, sillä useat asiakkaat halusivat itse perua kasvokkaisia tapaamisaikoja ja asioida etänä. Osa asiakkaista koki tavanomaista selkeämmin sosiaalityön välittävän heidän hyvinvoinnistaan, kun heihin oltiin aktiivisesti kontaktissa puhelimitse. (Kuusikko-työryhmä 2021, 20.) Myös suomalaisessa kontekstissa on havaittu joidenkin asiakasryhmien, kuten kotiin eristäytyvien nuorten, olleen puhelimitse helpommin saavutettavissa kuin kasvotusten (Harrikari ym. 2021, 1656; Kuusikko-työryhmä 2021, 20). Aikaisemmin on havaittu paljon tukea tarvitsevat aikuissosiaalityön asiakkaat, eritoten nuoret aikuiset, ovat usein haastavasti tavoitettavissa. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus ehdotti aikuisten parissa tehtävää sosiaalityötä käsittelevässä tulevaisuus selvityksessään tähän haasteeseen ratkaisuksi muun muassa digitaalisten palveluiden saatavuuden lisäämistä, kuitenkin digisyrjäytymistä ehkäisten. (Karjalainen ym. 2019, 71.) Pandemia-aikaa käsittelevistä tutkimuksista voi havaita, että etänä tarjottavat palvelut voivat olla keino tavoittaa joitakuita haastavasti tavoitettavissa olevista asiakkaista. Etäpalveluihin siirtyminen on ollut pandemia-aikana pakotettua, mutta jäänee vaihtoehtoisena käytäntönä elämään vastedeskin. Samalla on muistettava, että mikäli palveluita tarjotaan vain yhdellä tavalla, jonkun asiakkaan kohdalla syntyy aina saavutettavuuden haasteita. (Mishna ym. 2020, 489.)

Muut muutokset asiakaskohtaamisissa

Uusi tilanne vaati sosiaalityöntekijöiltä luovuutta, jota eri sosiaalityöntekijät toteuttivat eri tavoin. Uusien teknologioiden käyttö mahdollisti sellaisia asiakasyhteyden tapoja, joita ei voisi toteuttaa kasvokkain. Eräs työntekijä kertoi pyytäneensä asiakastaan soittamaan hänelle videopuhelussa pianoa muutaman minuutin ajan joka päivä, sillä asiakkaalla oli vaikeuksia nousta sängystä. Pianonsoittotuokiot antoivat asiakkaalle syyn nousta sängystä ja siistiytyä. (Mishna ym. 2020, 488.) Mielenkiintoinen perinteisessä puhelintyöskentelyssä huomioon otettava seikka oli pohdinta siitä, onko asiakkaan olennaista tietää, miltä hänen sosiaalityöntekijänsä näyttää. Päiväkirjamerkinnöissä eräs sosiaalityöntekijä kertoi kuvailleensa asiakkaalle ulkonäköään. Sosiaalityöntekijä oli myös pohtinut, pitäisikö hänen lähettää asiakkaille valokuva itsestään. (Harrikari ym. 2021, 1656.) Uudenlaisten taitojen opettelu synnytti pohdintaa siitä, mikä on sosiaalityöntekijän päällimmäistä osaamista. Vastauksissa painottui näkemys vuorovaikutustaitojen tärkeydestä. Pandemian myötä tärkeäksi seikaksi nousi taito olla läsnä etäisyydestä huolimatta. (Harrikari ym. 2021, 1651.) Läsnä

olevan ja empaattisen vuorovaikutussuhteen rakentaminen puhelimesta tai videopuhelimesta koettiin kuitenkin haastavana (Banks ym. 2020, 572). Erityisen haasteen yhtälöön lisäsi tekniset haasteet, kuten toimimattomat tietojärjestelmät sekä epävakaa nettiyhteydet. Eräs vastaaja kertoi tilanteesta, jossa asiakas oli alkanut itkemään videotapaamisella, mutta huonon nettiyhteyden vuoksi kuva oli niin rakeinen, ettei työntekijä kyennyt näkemään asiakkaan herkistymistä. (Harrikari ym. 2021, 1653–1654.) Pandemia-ajan eettisiä haasteita koskevassa tutkimuksessa sosiaalityöntekijät raportoivat sosiaalityön tilannearvion tekemisen vaikeudesta, kun työntekijät eivät pystyneet näkemään kodin olosuhteita, havaitsemaan mahdollisesti väkivaltaisia ihmissuhteita, katsomaan asiakkaita silmiin tai haistamaan ja aistimaan asiakkaiden asuinolosuhteita (Banks ym. 2020, 572).

Odotusten mukaisesti etätyöskentely on siis lisääntynyt koronapandemian myötä sosiaalityössä voimakkaasti ja nopeasti. Ulkopuolelta tuleva pakote etätyöskentelyyn on pakottanut sosiaalityöntekijät ja sosiaalityön organisaatiot kehittämään etätyöskentelykäytäntöjään vauhdilla. Nopea siirtyminen on tuottanut työntekijöille ja asiakkaille jonkin verran haasteita teknisten taitojen puutteen vuoksi. Ajan kuluessa on kuitenkin mahdollista päivittää teknisiä sovelluksia ja laitteita sekä antaa työntekijöille koulutusta teknisiin taitoihin.

2.2 Teknologiavälitteinen asiakastyö

Etänä tehtävästä asiakas- ja potilastyöstä on tehty jonkin verran tutkimusta jo ennen koronapandemiaa. Tutkimuksia on tehty laajalti eri näkökulmista ja tuloksista voi kiistatta havaita, kuinka teknologiavälitteiseen työhön liittyy sekä hyviä että huonoja puolia. Tässä tutkielmassa olen kiinnostunut erityisesti siitä, millaiseksi institutionaalinen vuorovaikutus muodostuu, kun asiakas- tai potilaskohtaaminen tapahtuu etänä. Keskityn tässä yhteydessä vain puhelimitse ja videopuheluin tehtävään työhön, vaikka myös esimerkiksi chat-viestein tapahtuvaa asiakastyötä on tutkittu jonkin verran.

Teknologiavälitteinen asiakastyö ei ole erityisen uusi ilmiö ja erityisesti puhelimitse tapahtuvasta institutionaalista vuorovaikutuksesta on tutkimustietoa jo useamman vuosikymmenen takaa. Rosenfield on kirjoittanut vuonna 2002 artikkelin, jossa hän käsitteli puhelimesta tapahtuvaa neuvontaa mielenterveyspalveluissa. Puhelintyöskentely tasoittaa hänen mukaansa vuorovaikutukseen liittyviä valtasuhteita. Valtasuhteiden merkitys vähenee, kun asiakas voi milloin tahansa lopettaa puhelun, kun taas kasvokkain toimistolla tapahtuvassa tilanteesta poistuminen on vaikeampaa ja suurempi tunteiden osoitus. Toisaalta puhelinkeskustelu tarjoaa asiakkaalle yksityisyyttä, kun hänen eleensä ja kasvojen ilmeensä ovat piilossa. Lisäksi puhelinkeskustelut

lisäävät palveluiden saavutettavuutta. (Rosenfield 2002, 175.) Rosenfieldin tutkimus sijoittuu mielenterveyspalveluiden kentälle, mutta valtasuhteet ovat olennainen tekijä kaikessa asiantuntijatyössä, myös sosiaalihuollossa (Juhila 2006, 89). Mikäli puhelintyöskentely siis kaventaa valtasuhteita, on se nähdäkseni erinomainen työskentelymuoto joissain asiakastapauksissa. Mishnan (2020) havainnot asiakkaiden paremmasta saavutettavuudesta ja luottavaisemmasta, avoimemmasta asenteesta voivat mahdollisesti liittyä muiden tekijöiden lisäksi myös etänä tehtävässä työssä tapahtuvaan valtasuhteiden kaventumiseen.

Rosenfieldin mukaan puhelintyöskentely vaatii kuitenkin työntekijältä erilaista osaamista kuin kasvokkainen työskentely. Puhelintyöskentely ei välttämättä sovi kokemattomille työntekijöille, joiden ammatillinen itseluottamus on matala. Puhelimessa työntekijän tulisi osata käyttää äänenpainoja ja äänensävyjä tehdäkseen asiakkaan olo mukavaksi, sillä äänen merkitys korostuu eleiden puuttuessa. Lisäksi tulisi osata tulkita asiakkaan ääntä ilman eleiden antamaa opastusta. Toisaalta työntekijän tulisi kyetä sietämään hiljaisuutta, joka voi puhelimessa tuntua pidemmältä ja epäluonnollisemmalta kuin kasvotusten. (Rosenfield 2002, 176–177.) Rosenfield nosti esille myös asioita, joita on syytä ottaa huomioon puhelintyön teknisessä toteutuksessa. Aivan kuten kasvotusten tapahtuvissa tapaamisissa, puhelintyöskentelyssäkin työntekijän tulisi sopia asiakkaan kanssa puhelinneuvotteluihin liittyvistä käytännön toteutuksista, kuten tapaamisten kestosta ja ajoituksesta. Rosenfieldin tekstissä tulee myös esille tekstin julkaisuaikajankohta hänen esittäessään kysymyksen siitä, mitä tulisi sanoa, jos puhelimeen vastaa joku muu kuin asiakas tai millaisen viestin vastaajaan voi jättää, jos asiakasta ei tavoiteta. (Emt., 179.) Tänäkin päivänä on tärkeää ottaa huomioon, miten puhelimessa esittäytyy, mutta puhelinkontaktit ovat joka tapauksessa arkipäivää ja toisaalta riski siihen, että puhelimeen vastaa väärä henkilö on pienempi, kun lähes kaikilla on käytössään henkilökohtainen matkapuhelin.

Asiakkaiden kokemuksia puhelinneuvonnan toteutumisesta perusterveydenhuollossa kokoavassa kirjallisuuskatsauksessa (Urpo ym., 2020) eriteltiin puhelinneuvontakokemuksista yhdistäviä tekijöitä. Tutkimus koski tilanteita, joissa asiakkaat soittivat itse puhelinneuvontaan. Asiakkaat kokivat usein epävarmuutta ennen yhteydenottoa. Asiakkaat kaipasivat tietoa puhelinpalvelusta ja esimerkiksi takaisinsoittoajoista ja jonotusjärjestelmästä. Takaisinsoittopalvelu itsessään koettiin aikaa säästävänä. (Urpo ym., 2020, 114–115.) Asiakaslähtöisyyteen ja vuorovaikutukseen liittyvinä huomioina tuli esille, että tunteita huomioiva kohtaaminen oli empaattista ja ystävällistä. Työntekijöiltä toivottiin vastavuoroista kohtaamista ja dialogia. Puhelimiin soittavat asiakkaat toivoivat, että saisivat sanottua asiansa loppuun ensimmäisessä puheenvuorossa. Puheluihin vastaavilta hoitajilta toivottiin kiireettömyyttä. (Emt., 115.) Vastaavasti epäonnistunut

asiakaskohtaaminen ilmeni esimerkiksi liian lyhyinä puhelinaikoina, rutiininomaisena lähestymistapana. Asiakkaat olivat pettyneitä myös siihen, jos heitä ei otettu vakavasti. Osa asiakkaista kokivat huonona asiana, etteivät voineet keskustella aina saman hoitajan kanssa. (Urpo ym. 2020, 116.) Ilman ajanvarausta toimivan, asiakassuhdetta synnyttämättömän puhelinneuvonnan myönteiseksi puoleksi koettiin, ettei tarvitse kuormittaa muita terveydenhuollon palveluita. (Emt 2020, 117.) On huomionarvoista, että puhelinneuvonta on luonteeltaan erilaista kuin jatkuva asiakassuhde. Lisäksi terveydenhuollon työskentely eroaa sosiaalihuollon työskentelystä. Suomessa toteutetaan puhelinneuvontaa myös sosiaalipalveluissa useiden eri kuntien sosiaalipalveluiden neuvonnoissa, joissa työskentelee useimmiten sosiaaliohjaajia. Lisäksi joissain kunnissa tarjotaan chat-keskustelu -muotoista sosiaalineuvontaa. (Esim. Tampere 2021, Helsinki 2021, Turku 2021, Rovaniemi 2021.)

Videopuhelut institutionaalisessa kontekstissa ovat puhelintyöskentelyyn verrattuna jonkin verran uudempi ilmiö. Ilomäki ja Ruusuvuori (2020) ovat tutkineet, kuinka kotihoidon hoitajien videotapaamiset ikäihmisten kanssa aloitetaan ja lopetetaan. Aloitukset ja lopetukset ovat tapa asettaa institutionaalisille tapaamisille rajat. (Emt, 1). Aloitukset muodostuvat neljästä vuorovaikutteisesti toimivasta parista: puhelukutsu-vastaaminen, kuvaan ilmestyminen-kuvan huomaaminen, tervehdys-tervehdys ja ”mitä kuuluu” -kysymys-vastaus. Tapahtuman institutionaalisesta luonteesta huolimatta kaava muistuttaa virallista puhelua enemmän arkipäiväisen alun kulkua. Kuvan ilmestyminen ruutuun on olennaisessa asemassa videopuhelun aloitusta ja tapaaminen aloitetaan vasta, kun molempien kuvat ovat näkyvissä. Videopuheluiden institutionaalisuus näkyi kuitenkin siinä, että hoitaja tervehti tapaamisissa ensimmäisenä. Hoitaja tulee samalla toteuttaneekseen asemaa, jossa hänellä on pääasiallinen vastuu neuvottelun kulusta. ”Mitä kuuluu” -kysymys toimii rutiininomaisena, institutionaalisena käytäntönä, jolla on tarkoitus saada hoitoon liittyvää tietoa asiakkaan voinnista. Asiakkaan vastatessa kysymykseen jotain, mikä ei anna hoitoon liittyvää tietoa, hoitajat toistivat kysymyksen. (Ilomäki & Ruusuvuori 2020, 24.) Toisaalta kysymys toimii samalla ikään kuin siirtymänä neuvottelun varsinaiseen päämäärään (emt, 12).

Videopuheluiden päättäminen tapahtui vaiheittain edeten arvioinnista tulevaisuuteen suuntautuvaan puheeseen, tapaamisesta kiittämiseen ja sulkemista edeltäviin merkkeihin. Videopuhelun päättämisestä viestitään sekä sanallisesti että visuaalisesti, kuten vilkuttamalla ja vetäytymällä pois kuvasta. (Ilomäki & Ruusuvuori 2020, 25.) Menneiden kuulumisten kysely tapaamisten alussa ja tulevaisuudesta puhuminen tapaamisen lopussa tekevät näkyväksi sitä, että kyse on institutionaalisesta tapaamisesta, jolla on tietty päämäärä, tässä tapauksessa hoitoon liittyvän tiedon

kulkeminen asiakkaalta hoitajalle ja päinvastoin. Hoitoon liittyvästä menneisyydestä ja tulevaisuudesta puhuminen luo tapaamiselle rajat ja ikään kuin luovat kohtaamiselle määrätynlaisen digitaalisen tilan. (Emt, 26–27.)

Videopuhelut mahdollistavat monipuolisemman vuorovaikutuksen kuin perinteiset puhelut ilman videokuvaa. Suomessa Räsänen ja Saario (2005) ovat tutkineet videoyhteydellä tapahtuvaa institutionaalista vuorovaikutusta työntekijöiden ja mielenterveyskuntoutujien välillä. Tutkimus sijoittui suomalaiseen jalkautuvien mielenterveyspalveluiden kenttään. Jalkautuvilla mielenterveyspalveluilla tarkoitetaan työskentelyä, jossa tukihenkilöt tukevat mielenterveyskuntoutujia esimerkiksi kotikäynnein. (Räsänen & Saario 2005, 206–208.) Home screenin kautta voitiin käydä reaaliaikaisia, suojattuja videopuheluita. Home screeniä voitiin käyttää sekä ennalta sovittuihin kahdenkeskisiin keskusteluihin työntekijän ja asiakkaan välillä että vertaistuellisiin ryhmäkeskusteluihin. Lisäksi laitteessa oli hätäpuhelumahdollisuus, jonka kautta asiakas kykeni soittamaan ammattilaisille akuutin avuntarpeen iskiessä. Home screeniä käytettiin yhtenä kotikäyntien muotona tavanomaisten kotikäyntien rinnalla. (Räsänen & Saario 2005, 207.)

Home screen -laitteella oli kaksi tärkeää tarkoitusta: asiakkaan hyvinvoinnin, mielenterveydellisen tilan ja kotiympäristön kunnan tarkastaminen tässä hetkessä sekä jatkuvuuden luominen palvelupolulla. (Räsänen & Saario 2005, 218.) Videopuheluyhteyden ansiosta asiakas voi myös nähdä tutun työntekijän kasvot, mikä voi olla asiakkaalle tärkeä rauhoittava elementti. Verrattuna perinteiseen puhelinkeskusteluun videopuhelukeskustelu tarjoaa kuitenkin vähemmän yksityisyyttä. Koska videopuheluissa asiakkaat ovat kotonaan ja työntekijät toimistolla, videopuhelut ovat tilallisesti mielenkiintoinen yhdistelmä kotikäyntejä ja toimistokäyntejä. Kaikki tilanteeseen osallistujat ovat ikään kuin tutulla turvallisella maaperällä. (Emt., 219.) Tutkimuksessa havaittiin, että vaikka tutkitut keskustelut käytiin lyhyellä aikavälillä, keskustelut viittasivat myös tulevaisuuteen ja menneisyyteen ja keskusteluissa tuli ilmi, että työntekijä ja asiakkaat tuntevat toisensa entuudestaan. Tämä mahdollisti asiakkaan tilanteesta keskustelun sujuvasti, kun kaikkea ei tarvinnut käydä läpi alusta alkaen. Tämä eroaa esimerkiksi päivystystyyppisestä työskentelystä ja toisaalta kertoo siitä, kuinka Home screenin avulla voitiin luoda hoidon jatkuvuutta. (Räsänen & Saario 2005, 220.)

Kaiken kaikkiaan voidaan summata, että puhelimitse ja videopuheluin tapahtuvat institutionaaliset sosiaali- ja terveysalan kohtaamiset eroavat ainakin jonkin verran kasvokkain tapahtuvista kohtaamisista. Teknologiavälitteinen työskentely vaatii työntekijältä vahvaa vuorovaikutusosaamista asiakkaiden toivoessa työntekijöiltä empaattista ja yksilöllistä kohtaamista. Toisaalta videovälitteinen vuorovaikutus mahdollistaa perinteisiä puheluita laajemmin nonverbaalin vuorovaikutuksen.

3 PSYKOSOSIAALINEN SOSIAALITYÖ

3.1 Psykososiaalisen käsitteen määritelmä ja sen haasteellisuus

Useissa kunnissa aikuissosiaalityön palvelu on koottu organisatorisessa kaaviossa psykososiaalisen tuen palveluiden alle. Esimerkiksi Tampereen kaupungilla aikuisten sosiaalipalvelut ovat psykososiaalisen tuen palveluiden alla, samoin kuin päihde- ja maahanmuuttajapalvelut sekä vammais- ja kehitysvammaisten palvelut (Tampereen sosiaali- ja terveyslautakunta 2022, 21). Psykososiaalisen tuen palveluiden toimintaa kuvataan Sosiaali- ja terveyslautakunnan julkaisemassa palvelu- ja vuosisuunnitelmassa vuodelle 2021 seuraavasti ”Psykososiaalisen tuen palvelut vastaavat heikoimmassa asemassa ja syrjäytymisvaarassa olevien kuntalaisten palvelutarpeisiin. Työskentelyn keskiössä on asiakkaiden toimintakyvyn ja elämänhallinnan ylläpitäminen ja vahvistaminen,” (Sosiaali- ja terveyslautakunta 2021.) Laveasti psykososiaalisuuden voidaan ajatella viittaavan kaikkeen ihmisten parissa tehtävään sosiaali- ja terveystalouden tehtävään työhön, jonka kohteena on sosiaaliset tai psyykkiset haasteet (Granfelt 1993, 177).

Psykososiaalisen käsitettä käytetään sosiaalityön kirjoituksissa jonkin verran, mutta käsitteelle on haastava löytää yhtä tiettyä, järjestään toistuvaa määritelmää. Psykososiaalisen sosiaalityön historia paikantuu caseworkiin (Granfelt 1993, 186; Granfelt 1990, 89). Tässä tutkielmassa käytän jatkossa caseworkista suomennettuja käsitteitä yksilötyö ja yksilökohtainen tapaustyö tai sosiaalityö. Yksilökohtaisen tapaustyön käsitettä käyttää myös muun muassa psykososiaalisesta sosiaalityöstä kirjoittanut Timo Toikko (1997). Psykososiaalista työtä käsittelevissä teksteissäkin on tuotu usein esille sen laaja-alainen merkitys (esim. Kemmo 2016). Samaan aikaan psykososiaalisuuden on kuitenkin sanottu olevan sosiaalityölle erityislaatuinen tärkeä ja ominainen piirre (Turner 1979, 69; ref. Granfelt 1993, 194). On joitain yhteneviä piirteitä, jotka nousevat esille useissa psykososiaalisen työn määritelmissä. Psykososiaalisen käsitteen avaamiseksi nostan seuraavaksi esille suomalaisissa psykososiaalista sosiaalityötä käsittelevissä teksteissä toistuvia psykososiaalisen määritelmiä. Koska teksteissä kirjoitetaan lähes poikkeuksetta myös käsitteen hataruudesta, tuon esiin myös teksteissä painottuvaa psykososiaalisen käsitteeseen liittyvää ongelmallisuutta.

Psykososiaalisen sosiaalityön käsitettä voi hahmottaa esimerkiksi vertaamalla sitä muunlaisiin sosiaalityön muotoihin. Jorma Sipilä jakaa kirjassaan (1989, 213) sosiaalityön asiakastyön byrokraatiatyöhön, palvelutyöhön ja psykososiaaliseen työhön. Sipilän teksti on varhaisimpia suomalaisia psykososiaalista käsitteleviä kirjoituksia. Byrokraatiatyöllä hän tarkoittaa muun muassa

päätöksentekotyötä ja palvelutyöllä Sipilä käsitteellistää neuvonta- ja ohjaustyötä, kuten asiakkaan tarpeisiin vastaavien palveluiden etsimistä. (Sipilä 1989, 215–218) Psykososiaalinen työ on Sipilän mukaan tarpeellista, kun asiakkaan elämässä on päihdeongelmia, psyykkisiä häiriöitä, väkivaltaa tai kriisitilanteita (emt, 224). Psykososiaalinen työ keskittyy Sipilän mukaan terapeutukseen keskusteluun ja työskentelyn käynnistymisessä olennaista asiakkaan aloitteellisuus (Sipilä 1989, 237). Myöhemmin muun muassa Timo Toikko on kirjoittanut jakavansa Sipilän näkemyksen siitä, että terapeutinen keskustelu on keskeinen osa psykososiaalista lähestymistapaa (Toikko 1997, 181). Psykososiaalinen työ voi sosiaalityöntekijälle erityisen haasteellista verrattuna byrokraatiatyöhön ja palvelutyöhön, sillä se edellyttää syvää asiantuntemusta asiakkaan ongelmista ja ongelmien ratkaisemista asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa. Psykososiaalisessa työssä painotetaan asiakkaan yksilöllisiä tekijöitä, mutta lähtökohtana on kuitenkin yksilön ja sosiaalisen ympäristön vuorovaikutus, eikä asiakkaan ongelmia tarkastella puhtaan terapeutisena. Kasvokkaiseen vuorovaikutukseen perustuva auttamistyö määrittää psykososiaalista lähestymistapaa. (Raunio 2009, 178) Vaikka suomalainen sosiaalityö on muuttunut vuosikymmenten aikana, näen, että Sipilän jaottelu on sovellettavissa myös nykypäivän sosiaalityöhön ja myös aikuissosiaalityön kontekstiin. Toisaalta byrokraatiatyö, palvelutyö ja psykososiaalinen työ nivoutuvat käsitykseni mukaan usein käytännön työssä yhteen. On vaikea nähdä, että työntekijän toteuttama toiminta olisi aina sijoitettavissa vain yhden sosiaalityön muodon alle.

Psykososiaalisen työn määrittely on Sipilän mukaan haastavaa, sillä sen tunnuspiirteitä ei ole määritetty selkeästi. Psykososiaalisella työllä pyritään edistämään psyykkistä selviytymistä, mutta toisaalta sillä pyritään usein myös muuttamaan asiakkaan toiminta- ja ajattelutapaa. Vaikka psykososiaalinen työ on kerännyt jonkin verran kritiikkiä, se on tärkeä osa sosiaalityötä, sillä pelkkä aineellinen väliintulo, kuten köyhyyden poistaminen, harvoin riittää poistamaan kaikki ongelmat. Aineellisia resursseja jakava byrokraattinen työ ei riitä vastaamaan sosiaalityön tarpeisiin. Psykososiaalinen työ ei kuitenkaan ole psykoterapiaa. (Sipilä 1989, 224–225.) Psykososiaalisessa työskentelyssä kohtaaminen asiakkaan ja työntekijän välillä tapahtuu henkilökohtaisesti kasvokkain, tapauskohtaisuutta vaalien, jolloin vuorovaikutuksellisuus nousee väistämättä olennaiseen asemaan. Tavoitteena on huomioida asiakkaan elämäntilanne yksilöllisesti. On kuitenkin huomionarvoista, että sosiaalityön psykososiaalinen työ ei ole rajattavissa tiettyyn terapeutiseen menetelmään, vaan se pitää sisällään erilaisia kasvokkaiseen vuorovaikutukseen perustuvia asiakastyön menetelmiä. (Toikko 1997, 183–184.)

Sipilä nostaa esiin Lauri Rauhalan ajatuksen siitä, että kun yhtäältä psykoterapiassa varotaan puuttumasta potilaan konkreettiseen elämäntilanteeseen, psykososiaalisesti orientoitunut sosiaalityöntekijä pyrkii vaikuttamaan asiakkaan tilanteeseen konkreettisilla muutoksilla (Rauhala 1983, 117; ref. Sipilä 1989, 224–225). Aivan kuten muussakin sosiaalityössä, psykososiaalisessa työssä näkyy samalla myös tuen ja kontrollin yhteys (Sipilä 1989, 226). Sosiaalityö on pyrkinyt perinteisesti työntekijän ja asiakkaan tasavertaisuuteen, mikä asettaa haasteita psykososiaaliselle työskentelylle (Toikko 1997, 174). Myös psykososiaalisessa sosiaalityössä näkyy pyrkimys tasavertaiseen kohtaamiseen asiakkaan kanssa (Toikko 1997, 184).

Sosiaalityön keskustelussa nousee usein esiin myös huomio siitä, kuinka asiakkaan ja asiantuntijan välisessä suhteessa on väistämättä hierarkkisuuutta, sillä asiantuntijalla on sellaista tietoa tai taitoa, josta asiakas hyötyy (Toikko 1997, 178). Toimivan asiakassuhteen sekä muutosten saavuttamiseksi asiakkaan on hyväksyttävä työntekijän asiantuntija-asema, joka on institutionaalisessa kontekstissa väistämätön. Asiakkaan on myös sitouduttavan työntekijän kanssa laatimansa suunnitelman toteuttamiseen. Suunnitelma laaditaan yhdessä tehtävän ongelmanmäärittelyn kautta. Yhteinen ongelmanmäärittely edellyttää tasavertaista työskentelyä asiakkaan ja työntekijän välillä, jolloin asiakkaalla on oikeus määritellä toisaalta ongelmansa, mutta myös oma asiakkuutensa. (Toikko 1997, 178–179.) Yhteistyösuhteen saavuttaminen on kuitenkin haastava ja herkkä prosessi, joka voi helposti epäonnistua. Yhteistyösuhteen saavuttamiseksi on työskenneltävä vuorovaikutteisesti esimerkiksi liittoutumisen kautta. (Raitakari & Ranta 2021, 136.) Liittoutuminen on toimintaa, jossa neuvottelun osapuolet orientoituvat yhdessä institutionaalsiin ja vuorovaikutuksellisiin tavoitteisiin (Juhila ym. 2014, 119). Yhteiseen päämäärään orientoituminen tapahtuu esimerkiksi yhteiseen emotionaaliseen tilaan asettumisen kautta (Raitakari & Ranta 2021, 133).

Riitta Granfeltin (1993) psykososiaalisen sosiaalityön määritelmässä toistuvat jälleen jotkin samat teemat kuin aikaisemmissa Sipilän ja Toikon kirjoituksissa. Granfeltin mukaan psykososiaalisessa sosiaalityössä keskiöön nousevat terapeuttisuus, syrjäytyneiden ryhmien kanssa työskentely, sekä psykologisen osuuden jäsentäminen sosiaalityön tietoperustassa (Granfelt 1993, 177). Terapiasta poiketen psykososiaalinen sosiaalityö on kuitenkin paitsi sanalliseen vuorovaikutukseen perustuvaa toimintaa, myös konkreettista, esimerkiksi taloudellista auttamista. Psykososiaalista työtä tekevä voi myös ottaa kantaa asiakkaan tilanteeseen tai antaa asiakkaalle neuvoja tilanteeseensa. (Granfelt 1990, 89.) Psykososiaalisen työn ja psykoterapian erottaa Granfeltin mukaan teoriapohja ja metodivalikoima. Psykososiaalista työtä määrittävät sosiaalitieteet ja psykologia ja sen metodeihin sisältyvät refleктоivan sanallisen vuorovaikutuksen lisäksi konkreettinen materiaallinen avustaminen

sekä neuvonanto ja kannanotot liittyen asiakkaan elämäntilanteeseen. Toisaalta olennainen ero on, että psykososiaalisen työn psykologinen orientaatio ei ole yhtä vahva kuin psykoterapiassa. Psykososiaaliseen työhön ei ole myöskään olemassa selkeää erikoistumiskoulutusta, kuten psykoterapiaan. Psykososiaalista työtä tehdään myös sellaisten ihmisten kanssa, jotka jäävät terapiapalveluiden ulkopuolelle. Esimerkiksi psykososiaalista kriminaalityötä, lastensuojelua ja päihdetyötä voidaan tehdä sellaistenkin ihmisten kanssa, jotka eivät ole terapiapalveluiden tarpeessa tai joilla ei ole mahdollisuutta psykoterapiaan. (Granfelt 1990, 89.) Psykoterapiassa pääasiallisena työskentelyn kohteena on sosiaalisen tilanteen epäkohtien sijaan psyykkisen pahoinvoinnin lieventäminen (Granfelt 1990, 91). Onnistuessaan psykososiaalinen vuorovaikutussuhde perustuu luottamukseen. Luottamus antaa asiakkaalle mahdollisuuden reflektoida myös sellaisia elämäkokemuksia, joihin liittyy surua, vihaa, häpeää tai syyllisyyttä (Granfelt 2010, 138)

Asiakkaan ymmärtäminen ja empatia ovat psykososiaalisessa työssä suuressa roolissa. Toisaalta työntekijän tulee ymmärtää myös työskentelyprosessia, eli keskittyä vuorovaikutuksen lisäksi myös toimintaympäristön mahdollisuuksiin ja rajoituksiin. Työntekijän on siis kyettävä myötäelämään säilyttäen samalla rationaalinen ja tietoon perustuvan ajattelu. Voidaan ajatella, että työntekijä ja asiakas selvittävät tilannetta yhdessä pureutuen asiakkaan ajattelumaailmaan hahmottamalla sitä ympäröivään maailmaan. Käytännössä työskentely voi olla esimerkiksi vaihtoehtoisten näkökulmien etsimistä. (Granfelt 1993, 191–192.) Kyösti Raunion mukaan psykososiaalisessa työssä vaaditaan työntekijän ymmärrystä asiakkaan ajattelu- ja toimintatavoista, sillä pyrkimyksenä on edelleen luoda asiakkaalle uudenlaista ymmärrystä hänen tilanteestaan ja ongelmistaan ja tätä kautta antaa hänelle mahdollisuuksia muuttaa tilannetta (Raunio 2009, 180.) Olennaista on päästä sisään asiakkaan kokemukselliseen todellisuuteen ja saada ymmärrys asiakkaan subjektiivisesta kokemusmaailmasta. Psykososiaalisessa työssä asiakas pyritään näkemään kokonaisuutena ja työskentelyssä kommunikaatio ja dialogi asiakkaan ja työntekijän välillä on tärkeää. (Raunio 2009, 181).

Varhaisimmissa teksteissä jo Jorma Sipilä on vuonna 1989 tuonut esiin psykososiaalisen käsitteen haasteellisuuden. Samaa haasteellisuutta ovat tuoneet esiin useat kirjoittajat vuosien varrella aina viimeisiin psykososiaalista työtä käsitteleviin kirjoituksiin saakka. Tässä pro gradu -tutkielmassa käsitän psykososiaalisen työn sellaisena henkisenä ja osaltaan myös materiaalisena tukemisena, joka ei ole luonteeltaan terveydenhuollollista. Ymmärrän psykososiaalisen työn yhtenä sosiaalityön asiakastyön muotona byrokratiatyön ja palvelutyön rinnalla. Psykososiaalisen työn tarkoituksena ei ole siis esimerkiksi hoitaa asiakasta tai parantaa hänen sairautensa ja toisaalta psykososiaalista työtä voidaan tehdä sekä sairaan että sairaudettoman ihmisen kanssa. Ymmärrän, että esimerkiksi

mielenterveysongelmista kärsivän ihmisen kohdalla psykososiaalinen työ on hänen tukemistaan, kannattelua ja rohkaisua. Työskentely voi kuitenkin sisältää myös konkreettisia avun muotoja kuten taloudellista tukemista sekä toisaalta neuvonantoa. Olennaista on pyrkimys ottaa asiakkaan elämäntilanne yksilöllisesti huomioon ja pyrkiä tasavertaiseen yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Toikko määrittelee psykososiaalisen lähestymistavan kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa tapahtuvaksi auttamistyöksi (Toikko 1997, 183). Vaikka Toikon tekstissä puhutaan juuri kasvokkaisesta vuorovaikutuksesta, ymmärrän sen tarkoittavan ennen kaikkea henkilökohtaista kohtaamista. Toikko on kirjoittanut psykososiaalista lähestymistapaa käsittelevän artikkelinsa vuonna 1997, jolloin videoneuvottelut eivät ole olleet vielä käytössä ja puhelintyöskentelykin lienee ollut nykyistä harvinaisempaa. Onkin mielenkiintoista pohtia, kuinka psykososiaalinen työ toteutuu, kun asiakas ja työntekijä tapaavat henkilökohtaisesti, mutta eivät perinteisessä mielessä kasvokkain.

3.2 Woodsin ja Hollisin psykososiaalisen terapian luokittelu

Mary E. Woods ja Florence Hollis ovat kirjoittaneet vuonna 1990 neljännen painoksen kirjasta *Casework: a psychosocial therapy*. Woods ja Hollis (1990, 95–97) ovat luokitelleet piirteitä, jotka näkyvät sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä kommunikaatiossa psykososiaalista yksilökohtaista tapaustyötä, Woodsin ja Hollisin sanoin psykososiaalista terapiaa toteuttaessa. Näitä piirteitä on kuusi: kannattelu, suora vaikuttaminen, tunteiden tuuletus, tilanteen heijastelu, vakiintuneiden ajattelu- ja toimintamallien reflektointi, sekä kehityspolkujen reflektointi.

Kannattelu

Kannattelu (sustainment) on sanatonta ja sanallista viestintää, joka ilmentää kiinnostusta, hyväksyntää ja empatiaa. Kannattelu sisältää paljon nonverbaalia viestintää, kuten nyökkäilyä, hymyjä, tarkkaavaisen asennon ottamista tai mutisemista. (Woods & Hollis 1990, 95) Kannattelun tarkoituksena on hillitä ahdistusta, itsetunnon tai itsekunnioituksen puutetta tai pelkoa. Työntekijä viestii kannattelun keinoin, että hyväksyy asiakkaan ja haluaa auttaa. Apua hakiessaan ihminen tuntee usein epämukavuutta ja ahdistusta. Avunhakija voi pohtia esimerkiksi, onko tullut oikeaan paikkaan tai mitä työntekijä ajattelee avunhakijasta. Näitä ajatuksia voi esiintyä, vaikka apua haettaisiinkin vain käytännön ongelmiin. Kannattelu on tärkeää avunhakijan rauhoittamiseksi. Kannattelevat käytännöt ovatkin psykososiaalisen työn perusydintä ja ilman kannattelua olisi haastavaa päästä jyvälle asiakkaan haasteiden luonteesta. (Emt 1990, 105.) Mitä enemmän asiakas tuntee ahdistusta tai itsekunnioituksen puutetta, sitä tärkeämpää on, että työntekijä kannattelee asiakasta.

Työntekijöiden vastaanottavaisuuden ilmaisun vahvuus ja tavat vaihtelevat, vaikka empaattinen kuuntelu tulee yleensä luonnostaan. Vastaanottavaisuutta ilmaistaan moninaisin keinoin, sanavalintojen lisäksi esimerkiksi kehonkielellä, ilmeillä ja äänensävyllä. (Woods & Hollis 1990, 106.) Myös hymähdykset ovat nonverbaalia kannattelua. Asiakkaan ensimmäiset mielikuvat syntyvät jo toimistolle saapuessa, esimerkiksi mahdollisen vastaanottovirkailija tapa tervehtiä, odotushuone ja tapa, jolla työntekijä kutsuu asiakkaan sisään ovat tilanteeseen vaikuttavia tekijöitä. (Emt, 109.) On mielenkiintoista pohtia, kuinka esimerkiksi mutina sekä muut kuunteluun viittaavat äänet, jotka eivät varsinaisesti ole puheenvuoroja tulevat esille etäneuvotteluissa. Kyseisten äänien esille tulemiseen vaikuttaa esimerkiksi mikrofonin ääniherkkyys, sekä se, avataanko mikrofoni vain puheenvuoron ottamisen ajaksi, vai onko mikrofoni auki koko neuvottelun ajan.

Kannattelua voidaan ilmentää monin keinoin. Woods & Hollis nimeävät kannattelun ilmentämisen muodoiksi hyväksynnän, rauhoittelun, rohkaisun ja konkreettisilla teoilla tavoittelemisen. Hyväksynnän näyttäminen on myötämielisen ja ymmärtäväisen asenteen ilmaisua, joka on erityisen tärkeää silloin, kun asiakas kokee syyllisyyttä tai häpeää, tai kun asiakas käyttäytyy aggressiivisesti tai pelokkaasti. Hyväksynnän osoittaminen asiakkaalle ei tarkoita sitä, että työntekijä hyväksyisi myös asiakkaan teot, vaan työntekijän voi samalla tuoda ilmi, ettei pidä esimerkiksi muille haitallista käyttäytymistä hyväksyttävänä. (Wood & Hollis 1990, 106.) Toinen kannattelun keino on rauhoittelu. Toimiakseen rauhoittelun tulee olla aitoa, esimerkiksi riskialtista leikkausta jännittävä asiakas tuskin hyötyy, jos hänelle sanotaan, ettei tämän tarvitse pelätä leikkausta. Sen sijaan työntekijä voi käsitellä asiakkaan kanssa leikkaukseen liittyviä tunteita ja esimerkiksi keskustella siitä, mitä positiivisia asioita leikkaus voisi tuoda. Woods ja Hollis kirjoittavat, että vaikka työntekijä tuntisi houkutusta rauhoitella asiakasta esimerkiksi asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen parantamiseksi tai koska asiakkaan ahdistus on työntekijälle vaikea kestää, rauhoittelun liikaa käyttöä on syytä käyttää, jotta asiakkaalle ei tulisi tunne, ettei hänen ongelmiaan oteta vakavasti. (Woods & Hollis 1990, 107).

Kolmas kannattelun keino on rohkaisu. Rohkaiseva työntekijä ilmaisee uskoaan asiakkaan kykyihin ja antaa tunnustusta asiakkaan saavutuksille. Luottamusta ilmaistessa on kuitenkin tärkeää, että työntekijä ottaa realistisesti huomioon asiakkaan toimintakapasiteetin ja huomioi asiakkaan oman näkemyksen kyvyistään. Riskinä on, että asiakas kokee, että hänen täytyisi elää työntekijän odotusten mukaisesti. On tärkeää tuoda ilmi, että myös epäonnistuminen on hyväksyttävää. (Woods & Hollis 1990, 108.) Myös konkreettiset teot (*reaching out*) ovat yksi toisinaan tarpeellinen kannattelun väline. Teot voivat olla monenlaisia ja vaihdella ikä- ja tilannekohtaisesti: lasten kanssa työskennellessä tavoittelun elkeenä voisi pitää välipalan tarjoamista ja aikuisten kanssa työskennellessä

kotikäyntivaihtoehdon tarjoamista, vaikka organisaatiossa tavattaisiin asiakkaita tyypillisesti toimistolla. (Emt, 109.)

Suora vaikuttaminen

Suoralla vaikuttamisella (direct influence) tarkoitetaan harkittuja neuvoja ja ehdotuksia, joita työntekijä antaa asiakkaalle. Suoran vaikuttamisen kommentteja voisivat olla esimerkiksi ehdotus siitä, kuinka asiakkaan tulisi toimia tai mitä asiakkaan ei kannattaisi tehdä. Woodsin ja Hollisin mukaan tutkimuksissa on havaittu, että suoraksi vaikuttamiseksi tulkittavien kommenttien käyttäminen asiakastilanteissa on selvästi harvinaisempaa, kuin kannattelu. (Woods & Hollis 1990, 96.) Woodsin ja Hollisin kirja on ilmestynyt vuonna 1990, joten on pohdinnan arvoista, ovatko nämä tutkimustulokset sovellettavissa myös nykypäivän sosiaalityöhön, erityisesti vielä suomalaisessa sosiaalitoimen kontekstissa. Suoraa vaikuttamista voi olla esimerkiksi työntekijän pyrkimys ohjata asiakasta tietynlaiseen käyttäytymiseen, kuten neuvo mennä lääkärille tai käsitellä lasta tietyllä tavalla (emt, 110). Suoraa vaikuttamista voidaan toteuttaa eri tasoilla: oma suora mielipiteen antaminen on suurempaa vaikuttamista kuin ehdotuksien esittäminen. Toisaalta suoraa vaikuttamista on myös, jos työntekijä antaa hyväksyntää ajatuksille, joita asiakas on jo itse aikaisemmin esittänyt.

Kaikkein suorinta vaikuttamista on konkreettiset interventiot asiakkaan elämään. Erityisen merkittäviä suoran vaikuttamisen toimenpiteitä voidaan tehdä lastensuojelussa, esimerkiksi huostaanoton muodossa. (Woods & Hollis 1990, 111–112.) Suorien neuvojen antamiseen liittyy aina riskejä, jotka työntekijän tulisi huomioida. Työntekijä voi esimerkiksi antaa vääränlaisen neuvon. Neuvontarpeen tulisi psykososiaalisen työn periaatteiden mukaisesti tulla työntekijä sijaan asiakkaasta ja asiakasta tulisi aina kannustaa pohtimaan asioita ensisijaisesti itse, vaikka asiakas tulisikin kysymään neuvoa työntekijältä. (Emt, 113–114.) Suora vaikuttaminen mukailee suomalaisissa psykososiaalista sosiaalityötä käsittelevissä kirjoituksissa nousutta näkemystä siitä, että psykososiaalinen sosiaalityö voi sisältää myös neuvonantoa ja kannanottoa.

Tunteiden tuuletus

Woods ja Hollis (1990, 96) käyttävät termejä exploration, description ja ventilation vuorovaikutustilanteista, joissa työntekijä kysyy asiakkaalta hänen tilanteestaan ja antaa samalla mahdollisuuden asiakkaalle avata tunteitaan. Samalla työntekijä saa tilaisuuden ymmärtää asiakasta ja hänen haasteitaan. Tässä tutkielmassa käytän näistä tilanteista termiä tunteiden tuuletus. Tunteiden

tuuletus tapahtuu prosessissa, jossa ensiksi henkilö kertoo tilanteestaan sellaisena kuin se on ja tämän jälkeen tarkastellaan tunteita, joita tilanteeseen liittyy. On tavallista, että asiakkaat kokevat voimakkaitakin tunteita, vaikka eivät näyttäisi niitä. Psykososiaalisesti orientoitunut työntekijä huomioi tilanteet, joiden voisi odottaa nostavan tunteita, mutta asiakas ei näytä tunteitaan ulospäin. (Woods & Hollis 1990, 115.) Erityisesti viha on tunne, joka voi helpottaa, kun sitä pääsee käsittelemään riittävästi. Vihan tunteen ulospäästäminen sanallisesti voi mahdollistaa tunteen purkamisen jälkeen reflektiivisen keskustelun tilanteesta. Asiakkailla voi usein olla haasteita hyväksyä negatiivisia ja aggressiivisia tunteitaan, joten työntekijä voi tukea asiakasta liittämällä tilanteeseen kannattelua ja hyväksyntää. Toisaalta joissain tilanteissa vihan tunne voi olla keino peittää pehmeämpiä tunteita ja tällöin vihan tunteen tuuletus ei välttämättä helpota. Viha voi olla luontainen keino reagoida esimerkiksi avuttomuuden tunteeseen. (Woods & Hollis 1990, 116.) Surun näyttämisen ja käsittelyn tärkeys on tunnustettu yksilökohtaisessa tapaustyössä jo pitkään. Esimerkiksi kulttuuriset tekijät tai yksilön ajatus ja tarve olla ”vahva” voivat tehdä surun näyttämisestä vaikeaa. Tällöin työntekijä voi tukea prosessissa. Työntekijän tarjotessa asiakkaalle tilaisuuden surun tunteen käsittelylle ajoitus on tärkeää. Asiakkaalle tulisi antaa riittävästi aikaa herkän tunteen käsittelylle. (Woods & Hollis 1990, 116.)

Myös syyllisyyden tunteeseen liittyy seikkoja, joita työntekijän olisi hyvä ottaa huomioon niitä asiakkaan kanssa työstäessään. Asiakas voi kokea syyllisyyttä toisinaan myös sellaisista asioista, joista hänen ei tarvitsisi todellisuudessa potea syyllisyyttä. Tällöin työntekijä voi auttaa asiakasta hahmottamaan tilannetta ja kyseenalaistamaan oma reagoititapa asiaan. Toisinaan syyllisyyden tunne kuitenkin todella liittyy virheisiin, joita asiakas on tehnyt. Tällöin työntekijä voi tukea asiakasta tunteen käsittelyssä esimerkiksi kommentoimalla, että asiakkaasta mahtaa tuntua vaikealta kohdata virheensä, tai että jokainen tekee toisinaan asioita, joita katu myöhemmin. Syyllisyyden tunne voi olla rakentava tunne ja toimia kriittisen itsearviointin apuvälineenä. Kliinistä sosiaalityötä tekevät voivat toisinaan kohdata vakavasti tuomittavia rikoksia tai muita tekoja tehneitä ihmisiä. Näissä tapauksissa olisi hyvä huomioda, että syyllisyyden tunteessa vellominen ei ole itsessään hyödyllistä, mikäli se ei ohjaa ihmistä reflektoimaan omaa käytöstään ja aidosti tekemään muutoksia. Liian vahva syyllisyyden tunne ja itseä halveksiva syyllisyys voi jopa olla haitaksi: Woodsin ja Hollisin mukaan useat tuhoiset teot tehdään itsekunnioituksen ollessa matalalla. (Woods & Hollis 1990, 117.) Psykososiaalisesti suuntautuneen työntekijän tehtävänä voisikin olla esimerkiksi auttaa asiakasta keräämään riittävästi itsekunnioitusta, jotta tämä olisi valmis reflektoimaan itseään ja tekojensa merkitystä (emt, 118).

Asiakkaan ahdistus voi liittyä joko akuuttiin tilanteeseen tai olla pitkäaikaisempaa ja kroonisempaa. Kummassakin tapauksessa työntekijä voi jossain määrin auttaa käsittelemään ahdistuksen tunnetta. Työntekijän usko siihen, että asiakkaalla on voimia käsitellä ahdistusta voi olla helpottava tekijä. Joissain tapauksissa ahdistus ei näy suoraan, mutta työntekijä voi havainnoida merkkejä siitä: asiakas voi esimerkiksi olla levoton tai torjua tietyt puheenaiheet. Tällaisissa tapauksissa työntekijän havainto ”sinulla näyttää olla hankaluuksia puhua aiheesta” voi olla keino purkaa tunnetta. (Woods & Hollis 1990, 118.) Toisinaan asiakkaan kokemat tunteet voivat olla hallitsemattoman vahvoja ja työntekijän tärkeäksi tehtäväksi muodostuu auttaa asiakasta hillitsemään tunteitaan (emt, 118).

Tilanteen heijastelu sekä vakiintuneiden ajattelu- ja toimintamallien reflektointi

Tilanteen heijastelussa (person-situation reflection) työntekijä tuottaa puhetta tai kysymyksiä, joiden tarkoituksena on auttaa asiakasta oivaltamaan paremmin omaa tilannettaan. Työntekijä voi esimerkiksi tarttua asiakkaan kertomaan tarinaan ja pyytää avaamaan tilannetta tarkemmin laajoilla tai yksityiskohtaisemmilla apukysymyksillä. (Woods & Hollis 1990, 96) Tilanteen heijastelussa tarkastellaan asiakkaan tilanteen luonnetta, hänen tapojaan vastata käsiteltävään tilanteeseen sekä sitä, miten tilanne ja asiakkaan tapa vastata siihen ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Työntekijä herättelee puhetta tilanteesta kommentein, kysymyksin, selityksin sekä nonverbaalin vuorovaikutuksen avulla. (Emt, 124.) Vakiintuneiden ajattelu- ja toimintamallien reflektointi (Pattern-dynamic reflection) viittaa sellaisten ajattelumallien etsimiseen ja tunnistamiseen, jotka johtavat asiakkaat tietynlaiseen käyttäytymiseen. Kehityspolkujen reflektointi (developmental reflection) taas niiden elämänhistoriallisten tekijöiden etsimiseen, joilla on mahdollisesti vaikutusta asiakkaan nykytilanteeseen. (Woods & Hollis 1990, 97.)

Hollisin psykososiaalisen terapian kritiikki

Granfelt (1993, 182–184) käsittelee kirjoituksessaan Florence Hollisin kehittämää psykososiaalista terapiaa. Granfelt viittaa tekstissään Hollisin alkuperäiseen psykososiaalista terapiaa käsittelevään kirjaan *Casework: a psychosocial therapy*, joka on julkaistu jo vuonna 1964. Granfelt kuvailee Hollisin näkemystä psykososiaalisesta yksilökohtaisesta työstä hoitometodiksi, joka tunnistaa sekä sisäiset psykologiset että ulkoiset sosiaaliset syyt, jotka johtavat yksilön pahoinvointiin. Metodilla pyritään yksilön elämän kohentamiseen siten, että hän voisi paremmin tyydyttää tarpeitaan ja toimimaan sosiaalisissa suhteissaan. Yksilökohtainen työ näkee ihmisen tilanteessa ja olennaista on yksilön ja tilanteen keskinäinen vuorovaikutus. Granfelt nostaa esille, että Hollisin mukaan

yksilökohtainen työ perustuu psykoanalyttiseen persoonallisuusteoriaan, eroten kuitenkin perustavanlaatuisesti psykoanalyysistä. Varaukseton ihmisarvo ja sen kunnioitus ovat yksilökohtaisen tapaustyön keskeisiä arvoja ja näihin arvoihin pohjaten pyritään muodostamaan luottamuksellinen asiakassuhde. Arvot, kuten hyväksyvä asennoituminen asiakasta kohtaan ja asiakkaan itsemääräämisen kunnioittaminen ovat muutoinkin olennainen osa yksilökohtaista työskentelyä. Granfelt nostaa esiin aiheeseen liittyvää keskustelua ja viittaa Päivi Rissaseen, joka on tuonut esiin kritiikkiä Hollisin psykososiaalisen yksilötyön näkemisestä sosiaalityönä. Rissanen kysyy, miten Hollisin määrittelemä yksilökohtaisesta työstä eroaa psykologin työstä sen ollessa niin psykologiapainotteista. (Rissanen 1992, 34; ref. Granfelt 1993, 183.)

Hollis on Granfeltin mukaan kritisoinut epäsuoran työn, eli asiakkaan ympäristön vaikuttamisen vähäistä arvostusta yksilökohtaisen sosiaalityön sisällä. Hollisin kritiikin voisi nähdä liittyvän Sipilän ja Rauhalan näkemykseen siitä, että toisin kuin psykoterapeutti, psykososiaalista työtä tekevä sosiaalityöntekijä voi osallistua asiakkaan elämään konkreettisia muutoksia tekemällä. Granfelt huomioi kuitenkin Hollisin ympäristönäkemyksen olevan kapea-alainen sen ulottuessa lähinnä asiakkaan lähisuhteisiin yhteiskunnallisten suhteiden jäädessä liian vähälle huomiolle. Granfelt tiivistää Hollisin teoksen kuvaavan sosiaalityötä psykososiaalisena terapiana, jossa psyykinen vaikuttaminen korostuu, sosiaalis-taloudellisen ja etenkin yhteiskunnallisen vaikuttamistyön jäädessä sen jalkoihin. Näin ollen Granfelt kysyy, mihin sosiaalityöntekijöiden erityisosaamista tarvitaan, jos sosiaalityö nähdään ikään kuin yhtenä psykoterapian muotona. (Granfelt 1993, 184.)

Granfeltin kritiikki on aiheellista, mikäli psykososiaalisen yksilötyön katsotaan kuvaavan sosiaalityötä, sen sisältöä ja tehtäviä kokonaisuudessaan. Näen kuitenkin, että Hollisin määritelmä psykososiaalisesta yksilökohtaisesta työstä voi antaa tarpeellisia työkaluja sosiaalityön asiakastyön toteuttamiseen ja vuorovaikutusosaamisen kehittämiseen, vaikka sosiaalityöntekijän kokonaisvaltainen sosiaalityönäkemyks ja työn toteutus olisikin laajempaa ja yhteiskunnallisempaa, useisiin teorioihin ja sosiaalityönäkemyksiin pohjautuvaa. Kuten esimerkiksi Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen selvityksessä tuli ilmi, vuorovaikutus on olennaisen tärkeää sosiaalityön vaikuttavuuden kannalta ja sosiaalityössä tulisi kehittää ihmisten kohtaamisen taitoja (Kemppainen ym. 2010). Myös Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen selvitys myötäilee vuorovaikutustaitojen, kuten kuuntelemisen ja empatian osoittamisen tärkeyttä, sekä toisaalta asiakkaan kannustamista ja voimavarojen etsintää, jotka myös mahdollistuvat vuorovaikutusosaamisen kautta (Blomgren & Kivipelto 2012). Hollisin psykososiaalisen terapian kritiikistä huolimatta näenkin, että Woods ja Hollis konkretisoivat kirjassaan työntekijän ja asiakkaan

väliseen vuorovaikutukseen liittyviä prosesseja erinomaisesti. Tässä tutkielmassa peilaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta muu psykososiaaliseen sosiaalityöhö liittyvä teorian ohella myös Woodsin ja Hollisin luokitteluun. Woodsin ja Hollisin luomat käsitteet voivat nähdäkseni auttaa hahmottamaan psykososiaalisen tuen ilmentymistä ammatillisessa ja institutionaalisessa vuorovaikutustilanteessa siitäkin huolimatta, että sosiaalityöntekijä ei tietoisesti toteuta psykososiaalista terapiaa.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksessani tarkastelen, miten aikuissosiaalityön osapuolet orientoituvat institutionaalisessa vuorovaikutuksessa psykososiaaliseen lähestymistapaan. Tutkimuskysymykseni on:

Miten aikuissosiaalityön osapuolet orientoituvat institutionaalisessa vuorovaikutuksessa psykososiaaliseen lähestymistapaan?

Lähestyn tutkimuskysymystäni erittelemällä neuvotteluissa esiintyviä institutionaalisen keskustelun raameja sekä havainnoimalla, kuinka psykososiaalinen lähestymistapa todentuu näiden institutionaalisuuden asettamien raamien sisällä. Tutkielmani videotallenteissa institutionaalista keskustelua käydään kolmen teeman sisällä: neuvottelulle etukäteen asetetut tavoitteet, muut sosiaalityön kannalta olennaiset asiat ja arkipäiväinen keskustelu. Näistä kolmesta teemasta kaksi ensimmäistä ovat erittäin vahvasti kytköksissä institutionaaliseen kontekstiin, mutta myös arkipäiväinen keskustelu näyttää olevan olennaista sekä institutionaalisten päämäärien näkökulmasta, mutta toisaalta myös henkilökohtaisen, ihmisläheisen kohtaamisen ihanteen näkökulmasta. Kaikkien kolmen teeman sisällä esiintyy jonkin verran vuorovaikutustekoja, jotka tulkitseen psykososiaalisiksi tueksi. Etenen analyysissä teema kerrallaan. Sanaton viestintä, sen näkyminen tai näkymättömyys ei ole tämän analyysin keskiössä, mutta sisällytän havaintoihini myös sanattomaan viestintään liittyviä huomioita.

4.1 Tutkimusaineisto ja tutkimuksen etiikka

Tutkimusaineistonani on neljä nauhoittamaani aikuissosiaalityössä järjestettyä videoneuvottelua. Käytän luonnollista aineistoa, eli en ole vaikuttanut tutkijana aineiston syntyyn (Juhila 2022). Tutkimukseni kohdalla tämä tarkoittaa sitä, että nauhoittamani asiakastapaamiset olisi järjestetty ilman tutkimusasetelmaakin. Aineistoni hankkimiseksi olen ollut ensiksi yhteydessä kaupunkiorganisaatioon, jonka kautta olen saanut yhteyshenkilön yksiköstä, jonka kautta olen saanut tutkimukseen osallistuvat henkilöt. Tämän jälkeen olen lähettänyt kaupungille tutkimussuunnitelman, jonka perusteella minulle myönnettiin tutkimuslupa. Yksikön yhteyshenkilön kautta olen saanut yhteyden kahteen sosiaalityöntekijään, jotka olivat halukkaita osallistumaan tutkimukseen. Sosiaalityöntekijät ovat kysyneet omilta asiakkailtaan halukkuutta tutkimukseen osallistumisesta. Tutkimukseen osallistui neljä asiakasta ja aineistonani on neljä neuvottelua. Aineistoni, neljä asiakasneuvottelua, on kohtalaisen pieni. Pienen aineiston vuoksi en voi tavoittaa tutkielmassani

kaikenlaisia etäneuvotteluihin liittyviä tilanteita. Toisaalta pieneenkin neuvottelumäärään mahtuu runsaasti vuorovaikutustekoja. Neuvottelut olivat kestoiltaan 20–40 minuuttia pitkiä ja litteroitua aineistoa neuvotteluista kertyi 83 sivua. Haastattelututkimuksen keinoin olisi mahdollista kartoittaa määrällisesti useammanlaisia tilanteita, sillä esimerkiksi sosiaalityöntekijöiltä olisi voinut kysyä kokemuksia etäneuvotteluista ylipäätään. Videoaineiston keinoin on kuitenkin mahdollista havainnoida sellaisiakin vuorovaikutustekoja, joihin ei tavanomaisesti kiinnitetä huomiota.

Jokaisessa aineistoni neuvottelussa on osallisena asiakkaan ja sosiaalityöntekijän lisäksi myös kuntouttavan työtoiminnan järjestäjätaho, jolta on niin ikään kysytty suullisesti suostumus tutkimukseen osallistumiseen. Kuntouttava työtoiminta on kunnan järjestämä palvelu ihmisille, jotka eivät voi osallistua työ- tai toimintakyvyn rajoitusten vuoksi työhön tai työvoimapalveluihin. Kuntouttavan työtoiminnan palvelu voi olla kunnan itsensä järjestämää tai kunta voi hankkia palvelun esimerkiksi rekisteröidyltä yhdistykseltä, säätiöltä tai uskonnolliselta yhdyskunnalta. Toiminta on tarkoitettu pitkään työttöminä olleille. Kuntouttavan työtoiminnan palveluiden tulisi edistää osallistujan elämänhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä. Kuntouttavaa työtoimintaa voidaan järjestää 3–24 kuukauden pituiseksi jaksoksi kerralla, yhdestä neljään päivään kalenteriviikossa ja vähintään neljänä tuntina päivässä. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189.)

Olen lähettänyt sosiaalityöntekijöille tiedotteen tutkimukseen osallistuvalla sekä tietosuojailmoituksen, ja sosiaalityöntekijät ovat lähettäneet ne edelleen nauhoitettaviin neuvotteluihin osallistuville asiakkaille sekä mahdollisille yhteistyökumppaneille. Jokaisen neuvottelun alussa olen pyytänyt jokaiselta neuvotteluun osallistuvalla henkilöltä suullisen suostumuksen tutkielmaan osallistumisesta, aineiston kuvaamisesta ja sen säilyttämisestä tutkielman ajan. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliset tapaamiset ovat sensitiivisiä tilanteita, joissa käsitellään henkilökohtaisia ja usein arkojakin tapaamisia. Tiedotteessa tutkimukseen osallistuvilla on korostettu tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta sekä sitä, ettei tutkimukseen osallistuminen tai osallistumattomuus vaikuta asiakkaalle myönnettäviin sosiaalityön palveluihin. Noudatan tutkielmassani Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012) asettamia hyvän tieteellisen käytännön sääntöjä. Tutkimuksesta syntyi henkilötietorekisteri, jonka pitäjänä itse toimin. Vastaa siis rekisterin osalta tietosuojaperiaatteiden toteutumisesta. Tutkimusta tehdessä kerääntyväistä joihain henkilötietoja tutkimukseen osallistujista. Tällaisia tietoja ovat osallistujien ulkonäkö, ääni ja tapaamisella esiin tulevat asiakasasiat. Olen anonymisoinut aineiston videoiden litteroinnin yhteydessä ja olen muuttanut kaikki aineistossa mahdollisesti esiintyvät erisnimet, kuten henkilöiden nimet ja paikkojen nimet. Tuhoan aineiston välittömästi tutkimuksen valmistuttua ja sen

arvioimisen jälkeen. Videoneuvottelut on käyty Zoom-alustalla, joka on Tampereen yliopiston tunnuksilla järjestettynä GDPR-yhteensopiva alusta, sillä videot tallentuvat omalle tietokoneelleni. Kerätyn datan olen säilyttänyt tietokoneellani salasanasuojauksen takana sekä suojatussa pilvipalvelussa.

Nauhoitettavissa etäneuvottelutilanteissa oma roolini oli esittäytyä alussa ja kertoa osallistujille perustiedot tutkimuksesta. Tämän jälkeen suljin kamerani ja mikrofonini ja jäin taka-alalle. Olen kerännyt tutkielmani aineiston sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisistä tapaamisista, jotka sujuisivat mahdollisimman samalla tavalla myös ilman tutkimuksen tekoakin. Tilannetta tutkivana osapuolena en siis ole esimerkiksi määritellyt asioita, joita sosiaalityöntekijä ja asiakas tapaamisella käsittelevät. On kuitenkin väistämätöntä, että tilanteessa olevat henkilöt tiedostavat jollain tasolla tutkijan mukanaolon, joten täydellisen luonnolliseen tilanteeseen pääseminen on mahdotonta. Omassa aineistossani ilmenikin tilanteita, joissa läsnäoloni tutkijana huomioitiin. Tällainen tilanne esiintyi esimerkiksi, kun teknisten ongelmien ilmetessä eräs osallistuja osoitti minulle kysymyksen siitä, toimiiko nauhoitus pätkivästä videokuvasta huolimatta.

Otteessa S = sosiaalityöntekijä, A = asiakas, K1 = kuntouttavan työtoiminnan työntekijä ja T = tutkija:

S koetko sä tarvetta sille et olis sit ihanniiku minun eli sosiaalityöntekijän tapaamiset myös meillä kahden kesken? muutenki ku tähän kuntouttavaan liittyen?

A ((rapsuttaa niskaa))

(10.1)

Asiakkaan kuva on jäänyt paikalleen

K1 katkesko sieltä linja tai netti pätkii?

S Maiju

(0.4)

A (asiakkaan kuva jatkaa liikkumista)

K1 ainaki vähä taukoo tuli tämmöne ↓hiljane

A joo vähä pätkäs (.) pätkäs mullaki

S kuuliksä Tuomas mitä mä sanoin?

A emmä kuullu

--

S mä voin yrittää olla sitte tota (0.8) apuna siinä (1.4) onkohan toi Maiju nyt pihalla tästä, nauhottaakohan tää ees nyt

(0.5)

K1 [kyyl se]

T [oon vielä mukana]

(0.7)

K1 näkyy tuol ylhäällä ainaki toi

Vaikka tutkimuksen tavoitteena on mahdollisimman luonnollinen tilanne, sellaisen saavuttaminen on lähes mahdotonta. On mahdollista, että tutkijan läsnäolo on vaikuttanut tilanteessa osallisena olevien väliseen vuorovaikutukseen tai käsiteltäviin asioihin. Tutkijana olen kuitenkin pyrkinyt minimoimaan osallistumiseni vaikutuksen olemalla puuttumatta neuvottelun kulkuun.

4.2 Konstruktionismi ja institutionaalinen vuorovaikutus

Tutkimusnäkökulmani on konstruktionistinen ja menetelmänäni on institutionaalisen vuorovaikutuksen analyysi. Tutkimuskohteena konstruktionistisessa tutkimuksessa on kulttuuriset merkitykset ja toiminta (Jokinen 2022). Tutkittava aineisto nähdään palana todellisuudesta, eikä tutkimustuloksia siten pyritä yleistämään koskemaan kaikkea tutkimusaineiston ulkopuolista todellisuutta (Alasuutari 2019; ref. Jokinen 2022). Tutkimusaineistoni on videotallenteet ja tutkimuksessani on vaikutteita etnografisesta tutkimuksesta. Etnografinen tutkimus sijoittuu tiettyyn määrättyyn tilaan, jota havainnoidaan. Tila voi olla fyysinen ympäristö, kuten sosiaalitoimisto, mutta tila voidaan ymmärtää myös laaja-alaisemmin. (Shaw & Holland 2014, 184.) Tutkielmassani tilana on virtuaalinen ympäristö, jota voidaan kutsua myös virtuaalitoimistoksi (Juhila 2018, 115). Konstruktionistisen tutkimuksen koskiessa todellisuutta tietyssä kontekstissa ja tietyssä ajassa, aineiston koon merkitys on vähäisempää kuin esimerkiksi faktaanäkökulmasta tehdyssä tutkimuksessa. Konstruktionistisessa näkökulmassa ollaan kiinnostuneita kielenkäytöstä ja ihmisten keskinäisestä vuorovaikutuksesta, joiden katsotaan rakentavan tilannesidonnaista ja kulttuurista ymmärrystä sosiaalisesta todellisuudesta. Tutkija havainnoi aineistoa yksityiskohtaisesti ja pyrkii havainnoimaan siitä osia, jotka ovat koko ajan olemassa, mutta joita ei arjessa tavallisesti huomioida. Olennaista on havainnoida aineistoa omassa tapahtumakontekstissaan. Tutkimustulokset luokitellaan aineistolähteisesti, minkä jälkeen niitä peilataan muuhun tutkimukseen ja teoriaan. Tutkimustulos on tutkijan tulkinta todellisuudesta ja tutkijan on esitettävä tulkintaansa johtanut päättelyprosessi lukijalle avoimesti. (Jokinen 2022.)

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa on aina läsnä institutionaalinen ulottuvuus. Sosiaalityön vuorovaikutustilanteeseen osallistuvilla henkilöillä on tietyt roolit ja keskustelulla on jokin tietty institutionaalinen päämäärä. Täten sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus eroaa väistämättä arkipäiväisestä kahden satunnaisen ihmisen välisestä keskustelutilanteesta (Juhila ym. 2014, 20; Räsänen & Saario 2015, 208; Jokinen 2017, 192–193). Tutkimusaineistossani roolit ovat työntekijä ja asiakas, ja laveana päämääränä kaikissa aineistoni neuvotteluissa on kuntouttavan työtoiminnan asioiden selvittäminen. Lisäksi neuvotteluihin voi sisältyä muita yksityis- ja yksilökohtaisempia päämääriä.

On eriteltävissä ainakin kolme piirrettä, jotka erottavat institutionaalisen vuorovaikutuksen tavanomaisesta vuorovaikutuksesta. Ensinnäkin institutionaalisisessa vuorovaikutuksessa ainakin yhdellä osanottajalla on jokin päämäärä vuorovaikutustilanteelle. Toiseksi institutionaalinen vuorovaikutustilanne sisältää rajoitteita liittyen tilanteessa esiin nostettaviin tai käsiteltäviin asiasisältöihin. (Drew & Heritage 1992, 22). Nämä rajoitteet voivat toimia sekä positiivisesti että negatiivisesti: toisaalta jotkin tavallisissa keskusteluissa vältellyt aiheet voidaan korostetusti nostaa esille institutionaalisisessa keskustelussa ja samalla jotkin tavallisessa keskustelussa sallittuja aiheita voidaan jyrkästi vältellä institutionaalisen vuorovaikutuksen kontekstissa. Kolmanneksi institutionaalisisessa vuorovaikutuksessa tehdyt tulkinnat liittyvät tietyn institutionaalisen kontekstin ominaisiin kehyksiin ja menetelmiin. Tämä voi ilmetä esimerkiksi siten, että ammattilaisen tapa vastata kuulemaansa muotoutuu instituution käytäntöjen mukaisesti. Ammattilainen voi siis hillitä esimerkiksi yllätyksen tai sympatian osoittamista tavalla, joka tavanomaisessa keskustelussa vaikuttaisi epäkohteliaalta. Toisaalta kommentit, jotka tavallisessa keskustelussa vaikuttaisivat harmittomilta, voidaan institutionaalisisessa kontekstissa tulkita uhkaaviksi. (Drew & Heritage 1992, 22–24.)

Käsittelen aineistoni konstruktionistisen tutkimuksen kehyksessä, institutionaalisen vuorovaikutuksen analyysin keinoin. Tutkin, kuinka psykososiaalisuus näkyy institutionaalisen vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutuksen analysointiin perustuvassa tutkielmassa on huomionarvoista, että tutkijalla on merkittävä rooli siinä, minkä hän tulkitsee vuorovaikutusteoksi. Toisaalta laadullisessa tutkimuksessa tutkija toimii aina ikään kuin tutkimuksen teon instrumenttina, eikä tutkijaan yksilönä liittyviä tekijöitä voi täysin häivyttää pois (Shaw & Holland 2014, 5). Neuvotteluiden kulkuun vaikuttaa eittämättä ainakin neuvotteluun osallistuvat henkilöt ja heidän yksilökohtaiset vuorovaikutustapansa, sekä kyseisen neuvottelun institutionaalinen päämäärä. Tutkimustulosteni yleistettävyyttä rajoittaa neuvottelutilanteisiin liittyvät lukemattomat muuttuvat tekijät ja aineistoni rajallinen koko. Konstruktionistisen näkökulman mukaisesti en siis pyrikään yleistämään tutkimustuloksia kaikkeen ympäröivään todellisuuteen, vaan kuvaan tapausesimerkkien avulla sitä, millaiseksi vuorovaikutus etäneuvotteluissa voi rakentua. Aineistoni rajallisuuden puitteissa pyrin selvittämään, miten sosiaalityöntekijät orientoituvat psykososiaaliseen työtapaan videopuhelun kautta tapahtuvassa institutionaalisisessa vuorovaikutustilanteessa.

Aineiston parissa työskentelyni on alkanut luonnollisesti aineiston keräämisellä, jonka jälkeen olen litteroinut aineiston tekstimuotoon. Olen käyttänyt neuvottelujen litteroinnissa seuraavia, laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirjan (Kallio 2022) mukaisia litterointimerkintöjä:

Taulukko 1. Litterointimerkit

.	laskeva intonaatio prosodisen kokonaisuuden lopussa
,	tasainen intonaatio prosodisen kokonaisuuden lopussa
?	nouseva intonaatio prosodisen kokonaisuuden lopussa
[päällekkäispuhunnan alku
]	päällekkäispuhunnan loppu
(.)	mikrotauko: 0.2 sekuntia tai vähemmän
(0.5)	mikrotaukoa pidempi tauko; pituus ilmoitettu sekunnin kymmenesosina
=	kaksi puhunnosta liittyy toisiinsa tauotta
↑	seuraava sana lausuttu ympäristöä korkeammalta
↓	seuraava sana lausuttu ympäristöä matalammalta
joo _{pas}	sanan osan painotus
>joo<	nopeammin puhuttu jakso
<joo>	hitaammin puhuttu jakso
joo:::	äänteen venytys
°joo°	vaimeammin puhuttu jakso
JOO	voimakkaammin puhuttu jakso
.hhh	sisäänhengitys
hhh	uloshengitys
.joo	sisään hengittäen puhuttu sana
j(h)oo	naurua sanaa lausuttaessa
£joo£	hymyillen puhuttu jakso
@joo@	äänen laadun muutos
jo-	sana jää kesken
(joo)	epäselvästi kuultu jakso
()	sana josta ei ole saatu selvää
((itkee))	litteroijan omat kommentti tai selvitys tilanteesta

Lisäksi olen käyttänyt seuraavaa merkkiä otteesta poistetuista kohdista ”- -” merkkiä.

Otteissa esiintyvät nimet on muutettu. Käytän aineisto-otteissani osallistujista seuraavia lyhenteitä:

S = sosiaalityöntekijä

A = asiakas

T = kuntouttavan työtoiminnan työntekijä

T2 = kuntouttavan työtoiminnan työntekijä 2

Toteuttamani analyysiprosessi

Olen käyttänyt litterointitarkkuudessa tilannesidonnaista harkintaa ja litterointitarkkuus vaihtelee aineisto-otteissa. En ole esimerkiksi pääsääntöisesti litteroinut sisään- ja uloshengityksiä, sillä käyttämäni analyysitapa tai tutkimuskysymykset eivät edellytä näin tarkkaa litterointia. Litteroinnin jälkeen olen lukenut aineiston kertaalleen. Tämän jälkeen olen etsinyt aineistosta pohjatietoihini ja psykososiaalista työtettä koskevaan kirjallisuuteen nojaten kohtia keskustelujaksoja, joissa psykososiaalinen työtapa tai tapaamisen institutionaalinen luonne tulee ilmi. Konstruktionistisen ja institutionaalisen vuorovaikutuksen näkökulmienohjaamana olen kiinnittänyt huomiota kielenkäyttöön ja osallistujien väliseen vuorovaikutukseen. Olen ryhmitellyt poimimani aineisto-otteet niissä esiintyvien puheenaiheiden mukaisesti kolmen pääteeman alle: neuvottelulle etukäteen asetetut tavoitteet, muut neuvottelussa esiin tulevat sosiaalityön kannalta olennaiset asiat ja arkisen keskustelun elementit institutionaalisessa tapaamisessa. Neuvottelulle etukäteen asetettujen tavoitteiden ja muiden neuvotteluissa esiin tulevien sosiaalityön kannalta olennaisten asioiden sisältä olen löytänyt vielä tarkempia toistuvia teemoja, joiden mukaan olen jälleen ryhmitellyt aineistoa. Aineiston teemoittelun ja ryhmittelyn jälkeen olen käynyt otteet tarkasti läpi peilaten niitä psykososiaalisen sosiaalityön teoriaan ja Woodsin ja Hollisin (1990) kehittämiin psykososiaalisen terapian käsitteisiin. Konstruktionistisessa näkökulmassa on olennaista kiinnittää huomiota tapahtuma kontekstiin. Läpi analyysin olen tulkinnut aineistoa institutionaalisen kontekstin huomioiden. Olenkin eritellyt aineistosta psykososiaalisten elementtien lisäksi kohtia, joista voi havaita keskustelun tapahtuvan juuri institutionaalisessa vuorovaikutustilanteessa.

Olen analysoinut litteroidusta tekstistä paitsi verbaalista, myös nonverbaalista vuorovaikutusta. Sanaton viestintä pitää sisällään lukuisia eri asioita, eikä sanatonta viestintää voi tyypistää koskemaan ainoastaan esimerkiksi ilmeitä ja eleitä. Nonverbaalien viestien tulkitsemisen apuna olen käyttänyt nonverbaalin viestinnän koodeja, joihin verraten olen tutkinut aineistoani. Koodit ovat kokoelma erilaisia sanattomia vihjeitä. Yksi tapa luokitella koodeja on jakaa koodit kolmeen ryhmään: visuaalisiin ja auditiivisiin koodeihin (visual and auditory codes), kontaktikoodeihin (contact codes), sekä aikaan ja paikkaan liittyviin koodeihin (place and time codes). (Burgoon ym. 2010, 19.)

Visuaaliset ja auditiiviset koodit pitävät sisällään kinesiiikan, fyysiset ominaispiirteet, sekä paralingvistiikan. Kinesiikka viittaa eleisiin, ilmeisiin, liikkeisiin, asentoihin ja katseisiin. Fyysisillä ominaispiirteillä käsitetään viestijöiden ulkoiset ominaisuudet ja paralingvistiikka tarkoittaa puheeseen ja ääneen liittyviä seikkoja, kuten äänenvoimakkuus tai nopeus. Kontaktikoodit pitävät

sisällään haptiikan ja proksemiikan. Haptiikka on kosketusta, jota esiintyy ihmisten välisissä vuorovaikutustilanteissa. Tavallisissa kasvokkaisissa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisissä tilanteissa haptiikka voisi olla siis esimerkiksi tapaamisen aluksi ilmenevää kättelyä tai lohdutuksena olalle asetettu käsi. Proksemiikka tarkoittaa vuorovaikutustilanteissa tapahtuvaa tilankäyttöä, esimerkiksi fyysistä etäisyyttä. Paikkaan ja aikaan liittyvät koodit sisältävät ympäristön, artefaktit ja kronemiikan. Ympäristö viittaa paikkaan, jossa vuorovaikutustilanne käydään ja pitää sisällään esimerkiksi paikkaan liittyvän sisustuksen ja muut ominaispiirteet. Artefakteilla tarkoitetaan esimerkiksi tilanteessa olevien ihmisten ulkoisia valintoja, kuten vaatteita ja esimerkiksi työpukeutumista. Kronemiikka tarkoittaa ajankäyttöä vuorovaikutustilanteessa. Ajankäyttö voi olla olennaisessa osassa vuorovaikutustilanteessa esimerkiksi rytmittäessä tapaamista ja rajatessaan läpi käytävien asioiden listaa tai laajuutta. (Burgoon ym. 2010, 19–20.)

5. VIDEOVÄLITTEISEN INSTITUTIONAALISEN KESKUSTELUN TEEMAT JA PSYKOSOSIAALINEN TUKI

5.1 Neuvottelulle etukäteen asetetut institutionaaliset tavoitteet ja niiden käsittely

Näkyvin keskusteluteema neuvotteluissa on neuvottelujen etukäteen sovittu aihe, jonka vuoksi osallistujat on alun perin kutsuttu koolle. Kaikki aineistoni neuvottelut on järjestetty kuntouttavan työtoiminnan asioiden läpikäymiseksi. Yhdessä neuvottelussa sovitaan kuntouttavan työtoiminnan aloittamisesta, kahdessa neuvottelussa työtoiminnan jatkamisesta ja yhdessä neuvottelussa työtoiminnan päättämisestä. Kuntouttavan työtoiminnan ympärille nivoutuva keskustelu näyttää jakautuvan kolmeen osaan: neuvottelun tarkoituksen ja tavoitteiden näkyväksi tekemiseen, asiakkaan tilanteen kartoittamiseen ja tavoitteiden saavuttamisessa tukemiseen. Vaikka osa-alueet ovat sisällöltään hyvin käytäntölähtöisiä ja tavoitteellisia, eikä psykososiaalinen tukeminen ole palaverien tehtävä tai tavoite, kaikissa neljän osa-alueen sisäisissä keskusteluissa on havaittavissa psykososiaalisen lähestymistavan elementtejä.

Tavoitteiden näkyväksi tekeminen

Institutionaalisten tavoitteiden asettaminen, tavoitteissa pysyminen ja ajankäytön hallinta eli kronemiikka kytkeytyvät videoneuvotteluissa vahvasti toisiinsa. Neuvotteluille on sovittu institutionaaliselle vuorovaikutustilanteelle tyypillisesti tietty enimmäisaika ja tietyt tavoitteet. Sosiaalityöntekijän on myös pidettävä huolta siitä, että neuvottelulle asetetut tavoitteet ehditään käydä läpi määrättyssä ajassa. Aineistosta on havaittavissa, että asiakkaan sijasta sosiaalityöntekijä on osapuoli, joka huolehtii neuvottelun ajallisesta etenemisestä. Tämä asettaa psykososiaaliselle tuelle tietyt rajoitteet, sillä sosiaalityöntekijän on tehtävä harkintaa siinä, kuinka paljon aikaa voi varata jonkin asiakkaan mieltä painavan asian käsittelylle. Toisaalta psykososiaalinen tuki voi toimia vuorovaikutteisena keinona institutionaalisten tavoitteiden kanssa työskentelyssä ja palaverin ensisijaisten tavoitteiden saavuttamisessa.

Tutkimusaineistossani tapaamisten institutionaalisten tavoitteiden ja tehtävien esille tuomista tapahtuu erityisesti tapaamisten alussa ja lopussa. Institutionaalisissa vuorovaikutustilanteissa tapaamisten aloitukset ja lopetukset ovatkin olennaisessa asemassa tapaamisen rajojen asettamisessa (Ilomäki ja Ruusuvuori 2020, 1). Tapaamisten tavoitteita ja tehtäviä tuodaan esille pitkälti puheen kautta. Tavoitteet nimetään usein hyvin konkreettisesti ja suoraan ääneen. Tutkimusaineistossani

neuvottelut alkavat tavallisesti siten, että sosiaalityöntekijä kysyy asiakkaan kuulumisia. Kuulumisten kyselyllä näyttää olevan kaksi institutionaalisesti merkittävää tavoitetta: asiakkaan ajankohtaisen tilanteen kartoittaminen ja käsillä olevan tapaamisen raamien määrittely ajankohtaistilanteen puitteissa. Ilomäen ja Ruusuvuoren (2020, 12) etäkotihoidosta tekemiä havaintoja mukailten kuulumisten kysely näyttäisi myös toimivan tekijänä, joka virittää keskustelun tapaamisen varsinaiseen päämäärään. Neuvotteluiden lopussa käydään kokoavaa keskustelua, jonka tarkoituksena on tehdä neuvottelussa tehty suunnitelma näkyväksi ja varmistaa kaikkien olevan samalla sivulla.

Alla olevassa otteessa neuvottelu on alkanut hieman myöhässä runsaiden teknisten ongelmien seurauksena. Neuvottelussa on osallisina asiakas, sosiaalityöntekijä ja kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja. Jokainen osallistuu neuvotteluun omalta tietokoneeltaan.

S joo (.) mutta alotellaan nyt ku ollaa jo vähä myöhässä ni tosiaan kiva ku ollaa kaikki linjoilla vihdoin ja viimein ja kiva Markus nähdä pitkästä aikaa me ollaa vissii joskus keväällä nähty viimeksi eiku millo se oli (.) mut kerroksä ensin mitä sulle kuuluu tällä hetkellä ja mitä ajatuksia sulla on tästä eteenpäin mitä (.) mitä ajatuksia juteltas ja käytäs läpi tässä palaverissa (2.2)

A no ei mulle mitään ihmeempää kuulu (.) et toi kesä meni tos sairastellessa vähä erinäkösi vaivoi joka puolel kehoo ja (.) nyt o sitte jota kuinki saanu kropan kuntoon (1.7)

S joo o (.) saako kysyä et mitä terveydellisiä haasteita sul sit oli kesän aikana (0.8)

A mul heti siit ku jäin kesälomalle meni solisluu klesaks ja siin sit sitä jonku viikkoa parantelin ja siinä sitte just loppusuoralla meni selkä siinä meni taas muutama viikko lisää siihen tuli ja (.) tommosia haasteita

S okei (.) no mikä sun kunto ja vointi tällä hetkellä on? (0.4)

A tällä hetkellä ihan hyvä et ei mul muuta oo ku jalkapöydässä jotai pientä et se välillä ku kävelee iha ku tulesa ois (.) jalka (1.3) mitää muut ei oo

--

S no mitä sä kuntouttavasta työtoiminnasta tässä kohtaa ajattelet? (3.3)

A ni oishan se kiva jotai tehä

Otteen alussa sosiaalityöntekijä kysyy, mitä asiakkaalle kuuluu ja onko hänellä mielessään asioita, joita tämä haluaisi käydä läpi neuvottelun aikana. Kun hoitotilanteessa kuulumisten kyselyn päämääränä on saada hoitoon liittyvää tietoa potilaan voinnista, niin tässä kontekstissa kuulumisten kyselyn institutionaalisenä päämääränä näyttää olevan palvelun järjestämiseen liittyvän tiedon kerääminen (Ilomäki & Ruusuvuori, 24.). Asiakas kertoo, että hänellä on ollut aikaisemmin terveyshaasteita, mutta voi nyt paremmin. Sosiaalityöntekijä pyytää lupaa kysyä asiakkaan

terveyshaasteista tarkemmin ja asiakas avaa terveyshaasteidensa sisältöä. Sosiaalityöntekijä varmistaa vielä jatkokysymyksellä, kuinka asiakas voi tällä hetkellä, johon asiakas kertoo voivansa ihan hyvin. Asiakkaan vastauksen saattamana sosiaalityöntekijä siirtyy tapaamisen varsinaiseen aiheeseen, kuntouttavaan työtoimintaan kysyen asiakkaalta, mitä ajatuksia tällä on liittyen toiminnan aloittamiseen. Asiakas vastaa, että tahtoisii tehdä jotain. Vaikka neuvottelun ennalta määrätty tarkoitus on kuntouttavan työtoiminnan sopimuksen tekeminen, sosiaalityöntekijä ei nosta asiaa esille välittömästi, vaan vasta kartoitettuaan lyhyesti asiakkaan kokonaistilannetta. Otteen jälkeen tilanteen osapuolet keskusteleval vielä lyhyesti asiakkaan kokonaistilanteesta, minkä jälkeen sosiaalityöntekijä palauttaa aiheen jälleen tapaamisen institutionaaliseen päätavoitteeseen.

Yllä olevassa keskusteluotteessa keskeistä on tapa, jolla sosiaalityöntekijä tuo neuvottelun varsinaisen aiheen esille. Neuvottelu on alkanut teknisten ongelmien myötä myöhässä, mikä mahdollisesti vaikuttaa siihen, että sosiaalityöntekijä siirtyy suoraan asiaan. Tästä huolimatta sosiaalityöntekijä ikään kuin alustaa tapaamisen varsinaisen tavoitteen esille tuomista varmistamalla asiakkaalta ensiksi, mikä asiakkaan vointi on ja onko tällä hetkellä ajankohtaista puhua kuntouttavasta työtoiminnasta. Työntekijän lähestymistapa on lupaa kysyvä ja asiakkaan kokemuksille tilaa antava: tämä näkyy työntekijän tavassa pyytää aluksi lupaa asiakkaan henkilökohtaisista asioista kysymiselle sekä asiakkaan ajatuksien kysyminen kuntouttavan työtoiminnan aloittamisesta. On huomionarvoista, että työntekijä nostaa kuntouttavan työtoiminnan ensi kertaa esille nimenomaan kysyen, vaikka palaverin etukäteen sovittu aihe on ollut juuri kuntouttavan työtoiminnan aloittaminen. Psykososiaalinen, toimiva asiakassuhde edellyttääkin yhteistä ongelmanmäärittelyä, jossa valtuus omien ongelmien ja asiakkuuden määrittelyä on ensisijaisesti asiakkaalla (Toikko 1997, 178–179). Tapaamisen institutionaalinen päämäärä eli kuntouttavan työtoiminnan aloittaminen tulee siis otteessa nostetuksi esille selkeäsanaisesti, mutta samalla psykososiaalisesti orientoituneen vuorovaikutuksen kautta.

Tilannekartoituksen tekeminen

Jotta asiakkaalle voitaisiin myöntää oikeanlaista palvelua tai hänet voitaisiin ohjata oikeanlaiseen toimintaan, on olennaista kartoittaa hänen elämäntilannettaan. Asiakkaan kertoessa tilanteestaan syntyy samalla hetkiä, joissa työntekijä vastaa asiakkaan kertomukseen psykososiaalisen tuen vuorovaikutuksellisin keinoin, kuten kannatellen. Alla olevassa otteessa sosiaalityöntekijän päämääränä on varmistaa, onko asiakas valmis kuntouttavaan työtoimintaan, mutta kysymys johtaa keskusteluun asiakkaan elämäntilanteesta ja voimavaroista.

S - - ymmärsinks mä oikein et sä ite koet et sä oot nyt ookoo tilanne terveydellisesti ja mites mieliala ooksä henkisesti valmis lähtee kuntouttavaan ja jatkaa sitä

(0.4)

A kyyll mä oon

(0.6)

S joo no mitessitte ku me puhuttii joskus keväällä mahdollisesti myös että opiskelemaan että onko sulla siihen mitään ajatuksia onksne samat et ehkä voisit miettiä vai onkse niin et ajattelet että en lähde opiskelemaan

(1.0)

A no se on vähä kakspiippunen juttu et se (.) täyspäiväseks opiskelijaks mä EN (.) niiku (.) haluu lähtee

(0.5)

S joo

(2.1)

A ((raapii päätään ja katsoo yläkulmaan)) et mul- mulon tota täl hetkellä aika voin sanoo ylitsepääsemätöntä tollane et pitäs (1.2) joka päivä (.) joka aamu mennä tyylii kaheksast kuuteentoista koululle et (.) en usko et se tulee menee maalii sillee kunnolla

(1.0)

S joo eikä oo tarkotuskaa et vaaditaa lähtee tekee liian isoja asioita

A nii

S et sit et mennä tulee takapakkia tulee pettymys siitä [ettei]

A [mm]

S onnistunukaa (.) mut näistähä voidaan jutella sit kuntouttavan varrella et miten mennää ja mite ajatellaa sit tässä hetkessä

Työntekijä kysyy asiakkaalta ensiksi, onko tämä valmis lähtemään kuntouttavaan työtoimintaan. Asiakkaan vastattua kysymykseen myöntävästi työntekijä tunnustelee tilannetta ja pyrkii selvittämään asiakkaan voimavarojen tasoa kysymällä, onko asiakas lähdössä opiskelemaan. Työntekijän esittämät kysymykset nojaavat käytännönläheisiin asioihin, kuntouttavassa työtoiminnassa käymiseen ja opiskelun aloittamiseen. Kysymyksillään työntekijä tulee kuitenkin samalla rohkaisseeksi asiakasta kertomaan tilanteestaan ja voimavaroistaan laajemminkin. Asiakas ottaa hieman miettimisaikaa, elehtii pohtivan näköisesti katsomalla yläkulmaan ja raapimalla päätään, ja tarttuu sitten työntekijän kysymykseen voimavarojensa tasoa sanallisesti avaten, peilaten tilannettaan kuitenkin yhä opiskelun mahdollisuuteen, Asiakas kertoo, ettei kykene tällä hetkellä opiskelemaan täyspäiväisesti.

Työntekijän kysymyksessä ja asiakkaan vastauksessa on piirteitä tunteiden tuuletuksesta, mutta keskustelun jäädessä melko pinnalliseksi ja suppeaksi, tilanne ei ole tulkittavissa täydelliseksi tunteiden tuuletuksen prosessiksi. Työntekijä ilmentää hyväksyntää asiakkaan vastaukselle ja rohkaisee häntä toteamalla, ettei liian isojen asioiden tekemistä vaaditakaan. Sosiaalityöntekijä ilmentää otteessa samankaltaista ajatusmaailmaa, joka nousi esiin Hyvärisen (2008) Pro gradu -tutkielmassa, jossa sosiaalityöntekijät kertoivat pyrkivänsä ottamaan asiakkaan tilanteen ja tilanteissa

mahdolliset etenemisaskeleet yksilöllisesti huomioon. Myös Woods ja Hollis (1990, 108) painottavat, että työntekijän tulisi huomioida asiakkaan toimintakapasiteetin yksilöllisesti, ja että asiakkaalle ei saisi tulla painetta siitä, että hänen olisi elettävä työntekijän odotusten mukaisesti.

Havaintojeni mukaan sosiaalityöntekijät toisinaan yrittävät johdatella asiakkaita videoneuvotteluissa tunteiden tuuletukseen. Tunteiden tuuletukseen johdattelevat kysymykset syntyvät kuitenkin käytännönläheisten asioiden käsittelystä, yllä olevassa otteessa kuntouttavan työtoiminnan ja opiskelun aloittamisesta puhumisesta. Videokuvan välityksellä näkyvät asiakkaan reaktiot antavat sosiaalityöntekijälle mahdollisesti vihjeitä siitä, millaisia tuntemuksia työntekijän kysymykset hänessä herättävät. Asiakkaan tarttuessa vastauksessaan tunteiden tuuletukseen sosiaalityöntekijä vastaa tilanteeseen orientoitumalla nopeasti kannattelevaan vuorovaikutustapaan. Aineistoni neuvotteluissa tällaisia tilanteita tapahtuu jonkin verran, mutta tilanteet ovat melko lyhyitä, enemmänkin tunnetta sivuavia kuin syvälle tunnekäsittelyyn meneviä ja aihe vaihtuu usein melko nopeasti jälleen seuraavaan. Nähdäkseni tilanteet tapahtuvat hyvin luontevasti aikuissosiaalityön institutionaalisen konteksti linjaa noudattaen, mutta kuitenkin psykososiaalista tukea toteuttaen.

Vaikka neuvottelulle olisi asetettu etukäteen tietty aihe ja tavoite, asiakkaan elämässä voi tapahtua sellaisia muutoksia, joiden myötä neuvottelussa on uudelleenorientoitettava nykyiseen tilanteeseen. Seuraavassa otteessa neuvottelun alkuperäinen institutionaalinen tarkoitus on ollut kuntouttavan työtoiminnan jatkosta sopiminen. Asiakas on kuitenkin jäänyt sairaslomalle ja on kertonut sosiaalityöntekijälle, ettei halua sairasloman jälkeen jatkaa aikaisemmassa kuntouttavan työtoiminnan paikassa pitkien välimatkojen vuoksi. Jo aikaisemmin sovittu neuvottelu on kuitenkin päätetty järjestää, vaikka neuvottelun tavoite on muuttunut. Neuvottelussa on läsnä sosiaalityöntekijä oman tietokoneensa ääressä, kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja Vilja omalla tietokoneellaan sekä asiakas Vilma kotonaan puhelimen välityksellä. Asiakkaalla on kamera päällä, mutta kuva näkyy ikkunaa vasten vastavalossa pimeänä. Koska asiakas pitää puhelinta käsissään ja kuva rajautuu kasvoihin, asiakkaan kehonkieltä näkyy vähäisesti.

S no mutta hei (.) kerro sä Vilma eka et mitä sulle tällä hetkellä kuuluu alotetaanko siitä
(1.6)

A nnoh mitäs tässä (.) aika masentunutta ja väsynyttä ja stressaantunutta on ollu tämä meno tässä mutta (1.0) mutta tota (1.5) TOIVEENA on et pystysin jatkaa tota kuntouttavaa mieluummin tossa lähempänä ku toi kulkemisongelma on nyt vähä ollu tossa sitte (1.0) myöskin siinä mukana
(0.9)

S joo o

(0.5)

A ↑tämmöstä

(1.0)

S joo o (.) eli::kkä tota (.) elikkä tosiaan alotit kuntouttavassa täällä keskustassa sitte ja tän palaverin tarkoitus ois ollu sillä ajatuksella sitte että (.) jatkatko (1.0) ↑jatkatko↑ nyt sit täällä mut (.) tota nyt o sitte tehty keskeytyspäätös ja:: sä oot sairauslomalla tämän loppuajan (.) ja tota tossa jo vähä

A =juu

S viestittelitki että (.) jos jatko ois sit vaikka siinä lähellä

(0.8)

A JJOO kyllä

(0.5)

S mmutta (.) mä ↑aattelin et pidetään kuitenkin tää palaveri tässä ni niin tota (.) saatte puolin ja toisin nyt sitte vähä kertoa (.) Vilma (.) miltä susta tuntu olla tossa kuntouttavassa ja ja tota (.) sitte palautetta myös Viljalta sitte ja

(1.4)

A jjoo (.) kyllä siis aivan mahtava paikka teillä siellä (.) on viihdyin kaikin puolin ja (.) hieno porukka teillä et siitä ei toki ollu kyse mitenkään vaan nyt se kulkeminen sinne on hankalaa ja (0.6) ja tota tosiaan (0.5) ja tosiaan oon sairauslomalla tän meidän sopimuksen loppuun asti ja toiveena ois et täst lähempää löytys jotain

Sosiaalityöntekijä kysyy aluksi asiakkaan kuulumisia, johon asiakas vastaa kertomalla välittömästi voivansa masentuneesti, väsyneesti ja stressaantuneesti. Asiakas pitää lyhyen tauon ja jatkaa aihetta välittömästi neuvottelun alkuperäiseen teemaan, kuntouttavaan työtoimintaan. Sosiaalityöntekijä ei juurikaan tartu asiakkaan kertomukseen mielialastaan, vaan jatkaa puhetta neuvottelun alkuperäisestä aiheesta, kuntouttavasta työtoiminnasta ja kertoo asiakkaan ajankohtaisen tilanteen kuntouttavaan työtoimintaan liittyen. Asiakas myöntelee olevansa ajankohtaistilanteesta työntekijän kanssa samoilla linjoilla. Sosiaalityöntekijä tuo seuraavaksi esille, että palaveri järjestetään kaikesta huolimatta, jotta asiakas voisi käydä kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan kanssa läpi kokoavaa keskustelua kuntouttavasta työtoiminnasta. Asiakas ottaa sosiaalityöntekijän jälkeen ensimmäisen puheenvuoron, kertoo positiivisista kokemuksistaan kuntouttavaan työtoimintaan liittyen ja selittää, miksi haluaa kuitenkin jatkaa kuntouttavaa työtoimintaa toisaalla.

Yllä olevassa otteessa sosiaalityöntekijä ei ota vahvaa kannattelun roolia. Toisaalta sosiaalityöntekijä on kuitenkin järjestänyt neuvottelun, jonka päämääränä on käydä läpi asiakkaan nykyistä tilannetta ja kuntouttavasta työtoiminnasta syntyneitä tuntemuksia. Nähdäkseni työntekijä tarjoaa tällä tavoin asiakkaalle ikään kuin mahdollisuutta tunteiden tuuletukseen. Asiakas vastaa työntekijän kysymyksiin kuitenkin melko käytännönläheisesti ja keskustelu jatkuu myös loppuneuvottelun ajan melko tiiviisti käytännönläheisissä institutionaalisissa seikoissa. Neuvottelun läpi asiakkaan kuva on pimeä ja hieman hankalasti hahmotettavissa. Lisäksi asiakas katselee neuvottelun aikana useaan otteeseen sivulle päin ulos ikkunasta. Näistä elementeistä syntyy jokseenkin etäällä pysyvä

vaikutelma. Syvälinen psykososiaalinen orientaatio vaikuttaa vaativan psykososiaalisuuteen orientoitumista sekä työntekijän että asiakkaan puolelta.

Psykososiaalinen tuki institutionaalisten päämäärien edistäjänä

Sosiaalityöntekijät näyttävät edesauttavan psykososiaalisen tuen avulla asiakasta sosiaalityön tavoitteiden täyttämässä. Toisinaan tuki voi olla muodoltaan hyvin konkreettista. Alla olevaa otetta edeltäen asiakas on kertonut kulkevansa kuntouttavaan työtoimintaan kotoaan bussilla. Otteen tilanteessa asiakas ja kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja ovat samassa tilassa saman tietokoneen ääressä kasvomaskit päällään. Sosiaalityöntekijä on eri paikassa oman tietokoneensa ääressä ilman kasvomaskia.

S mites muuten kun sanoit bussilla niin oletko sinä hakenut sitä bussikorttia että ku °se oli se°

A en oo hakenut itseasiassa he he

S sä käytät kuitenkin bu- miten sä oot maksanut sen matkan sit ooksää ihan

A o::malla ra::halla he he

S millasen kortin sä oot ostanu ooksä ostanu sen kausikortin ihan

A joo se:: on vielä ne::ljä viis päivää voimassa

S joo no pitäskö onkse hankala sit se ku se ((rapsuttaa päätä pohtivasti)) lataussysteemi on tietysti vähän hankala ollu siellä kaupungissa

A ON koska mä asun niin kaukana keskustasta

S joo

A että se on vaan helpompi se ku mä ostan sen itse mä voin tehdä sen verkossa kotona

S joo

A minutti=sit se on ostettu

S joo (.) paljonko sulla on kilometrejä siihen (.) nyt sitten (.) onko=sä olit siellä nyt siellä ***tiellä

A joo

S montaks kilometrii sulla tulee sieltä (.) matkaa osaaksää=kolme (.) kaks kolme

A jotain semmost joo

S joo (.) ↑käveletkö koskaan että sse

A no ke::sällä mä kävelin joskus joo mut (.) nyt on totta kai vähän hankala he he kylmä he he

S no sitä vois laittaa rahana jatkossa sun tililles olisko niin et sen vois rahana laittaa tililles

A oisko semmonen mahdollisuus se:: ois tosi hyvä

S me ollaan siit puhuttu et se voitais laittaa rahana nii mä voisin laittaa sen rahana tilille sulle sit jatkossa niin saisit

A joo

S se ois sitte helppo (.) netissä se on tietty jos ostat netissä nii se on ilmanen oot varmaa sen

A joo oon

T se ois kyllä hyvä ku tänne se on aika paljon rahaa että ((katsoo asiakasta, joka katsoo takaisin))

Keskustelu kuntouttavaan työtoimintaan liikkumisesta koituvista kustannuksista lähtee liikkeelle sosiaalityöntekijän aloitteesta tämän kysyessä, maksaako asiakas bussimatkat omalla rahalla. Asiakas vastaa naurahtaen maksavansa bussimatkat itse. Sosiaalityöntekijän organisaatiossa on ollut tapana myötää raha bussimatkoihin siten, että raha voidaan ladata kaupungissa sijaitsevasta toimipisteestä.

Sosiaalityöntekijä huomioi tilanteessa, että asiakas asuu kaukana kaupungista, joten bussikortin lataus toimipisteessä olisi tälle hankalaa. Asiakas osoittaa kiinnostuneensa aiheesta huudahtamalla, että kortinlataus on hankalaa. Sosiaalityöntekijä ehdottaa asiakkaalle, että voisi maksaa bussirahan tämän tilille, jolloin asiakas voisi ladata bussikorttia netissä. Asiakas vastaa sosiaalityöntekijän ehdotuksen olevan tosi hyvä. Kuntouttavan työtoiminnan työntekijä kommentoi myös ehdotuksen olevan hyvä ja toteaa vielä, että busseihin menee aika paljon rahaa. Työntekijä kääntää katseen asiakkaaseen ja asiakas katsoo työntekijää.

Otteessa asiakas ei oma-aloitteisesti tuo esille tarvitsevansa taloudellista tukea bussikorttia varten. Neuvottelussa käy myöhemmin ilmi, että työntekijä kuitenkin tietää asiakkaalla olevan tiukkaa, joten hän ottaa asiakkaan tilanteen yksilöllisesti huomioon ehdottomalla tälle kuntouttavan työtoiminnan matkakuluissa tukemista asiakkaan arkeen sopivalla tavalla. Työntekijä toteuttaa tällä tavoin kannattelevaa työtapaa konkreettisin teoin. Tilanteessa sosiaalityöntekijä ei voi havaita asiakkaan ilmeitä erityisen tarkkaan videokuvasta huolimatta, sillä asiakkaalla on päällään kasvomaski. Asiakkaan paralingvistiikka on kuitenkin hyvin eloisaa, hänen puheessaan on havaittavissa sanojen painotusten eroja ja äänneiden venyttämistä. Lisäksi asiakas naurahtelee jonkin verran. Vaikka ilmeet ovat kasvomaskien vuoksi rajattuja myös samassa tilassa olevan kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan ja asiakkaan välillä, he voivat viestiä keskenään toisiinsa suuntaamin katsein. Katseenvaihdolla näyttää olevan keskustelijoiden välistä yhteyttä vahvistava merkitys.

Koska kuntouttavan työtoiminnan tulee edistää asiakkaan työ- ja toimintakykyä, sille on hyvä asettaa myös tavoitteet (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189). Alla olevassa otteessa sosiaalityöntekijä, asiakas ja kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja keskustelevat, mitkä tavoitteet asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan jakson jatkolle asetetaan. Kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja ja asiakas ovat jälleen samassa tilassa, sosiaalityöntekijä oman tietokoneen ääressä.

S no (.) puhutaan sit vielä siitä tavoitteesta et M(h)aria he he miten sä sanot sen tavoitteen täällä onko sulla jotenki miten muotoilla se tavote mikä tälle on

A totta kai se on vieläkin se su::omen kielen puhuminen että puhun ja harjoittelen enemmän ja:: ne sosiaaliset tilanteet ja::: vieläkin ja::: yks iso tavote on myös kyllä että mä mä puhun ää mä sanon sanon ja puhun oman mielipiteet

S joo

A ja:

K (katsoo asiakasta) eli se on tämmönen niiku rohkeus sitten

A niin (.) se ROHKEUS

S joo

K et kyllä edistyny ainaki paljon tänä aikana et

S eli nämä on sekä tää suomen kielen (.) käytännön suomen kielen käytön hal- edelleen petraaminen siinä ja sitten tää sosiaalisten tilanteiden tällaisten ryhmässä toimimisen ja sosiaalisten tilanteiden edelleen kehittämisen mitä on olluki ja tällanen se tuo sulle tällasta arjen arkeen sitten rytmiä ja sisältöä ja et se jos jäisit kotiin olemaan niin (.) varmasti se [ei olis hyvä vaihtoehto et jäisit sinne kotiin] miettimään (nojautuu puheenvuoron loppuksi kohti kameraa)

A [ei (.) ei] (nyökyttelee sosiaalityöntekijän puheenvuoron ajan)

K Joo joo ja samalla voidaan sit täällä mi::ettiä että (.) että se niinku oikea ala löytäminen sitten ja pikkuhiljaa kattoo juttella etsiä tietoa ja samalla ku on niiku työtoiminnassa et voidaan niiku yhdess- et voidaan vähän tutkia enemmän sitten sitä et et ootko sä lähössä opiskelemaan mikä se vois olla se oikea oikea ala

S joo (.) joo

K laitetaan sekin

Sosiaalityöntekijä kysyy asiakkaalta, mitä tavoitteita tämä haluaa asettaa kuntouttavan työtoiminnan jaksolle. Asiakas osaa vastata työntekijän kysymykseen melko nopeasti useammankin tavoitteen, joskin asiakas ottaa puheenvuorossaan hieman miettimisaikaa venyttämällä äänteitä ja käyttämällä täytesanoja. Asiakkaan kattavasta vastauksesta tulee kuitenkin vaikutelma, että hän on miettinyt tavoitteita aikaisemminkin. Kuntouttavan työtoiminnan työntekijä katsoo asiakasta silmiin ja sanoittaa asiakkaan kertoman sosiaalisissa tilanteissa toimimisesta ja omien mielipiteiden sanomisesta rohkeudeksi. Asiakas osoittaa olevansa samaa mieltä työntekijän kanssa vastaamalla ”niin, se rohkeus”, huudahtaen rohkeus-sanana. Kuntouttavan työtoiminnan työntekijä toteaa, että asiakas on jo tähän mennessä edistynyt tavoitteissaan. Sosiaalityöntekijä toistaa asiakkaan tavoitteet omin sanoin ja pohtii, että kuntouttava työtoiminta tekee asiakkaalle hyvää, eikä asiakkaan olisi hyvä jäädä kotiin. Asiakas nyökyttelee sosiaalityöntekijän puheenvuoron ajan osoittaen, että on samoilla linjoilla ja vahvistaa sosiaalityöntekijän puheen päälle, että ei tekisikään. Puheenvuoronsa loppuksi työntekijä nojautuu lähemmäs kameraa ikään kuin osoittaakseen, että on puhunut loppuun ja antaakseen muille osallistujille tilaa puhua. Kuntouttavan työtoiminnan työntekijä lisäksi vielä yhdeksi tavoitteeksi alavalintaan liittyvän pohdinnan.

Vaikka tavoitteiden nimeäminen tehtävänä nousee institutionaalisesta päämäärästä, liittyvät tavoitteet vahvasti myös asiakkaan henkilökohtaiseen elämään. Asiakas osallistuu keskusteluun aktiivisesti ja osoittaa kiinnostusta käsillä olevaa asiaa kohtaan. Molemmat työntekijät varmistavat asiakkaan kertomaa toistamalla asiakkaan nimeämiä tavoitteita omin sanoin ja samalla yhä vahvistavat tavoitteiden sisältöä. Asiakas osoittaa työntekijöiden puheille hyväksyntää ja keskustelu on dialogista. Psykososiaalisessa työssä onkin tärkeää kyetä ymmärtämään asiakkaan kokemusmaailmaa ja tämä mahdollistuu työntekijän ja asiakkaan välisen kommunikaation ja dialogin kautta (Raunio 2009, 181.)

Keskustelu jatkuu tämän jälkeen keskittyen siihen, kuinka asiakas on jo edennyt tavoitteissaan:

S eli aikalailla sama ei niin muutosta mut se tilanteet on siellä edistyny varmaan koko ajan et sä oot entistä rohkeempi ja

A joo mä olen huomannut sen myös itse

S joo

A ja menny niin hyvin eteenpäin

S joo

A esimerkiksi eilen mulla ois ollut esitys lauluesitys

S joo

A ja:: valitettavasti se se:: tilaisuus oli peruttu koronan takia mutta meillä ois ollu sen lauluprojekti

--

A mä kuulin sen joskus et heillä ois semmonen laulukoe menossa ja sit minä:: ITSE kysyin että

@hei tarvitsetteko te vielä laulajaa@ koska mä::

S nii et olit niin rohkea et kysyit itse

--

K nii nii nyt pätki vähän (.) m:itä sosiaalityöntekijä olit

S joo nyt pätkii

--

A mä tarkoitin että mä kysyin itse et tarvitteko te viel lau::lajaa et mä haluisin olla mukana (.) ja sekin on suuri askel eteenpäin et minä kysyin itse heiltä

Sosiaalityöntekijä summaa asetettujen tavoitteiden olevan samansisältöisiä kuin aikaisemminkin, mutta toteaa asiakkaan kuitenkin jo edistyneen tavoitteissaan. Asiakas kertoo huomanneen tämän itsekin ja kertoo hakeutuneensa itse mukaan lauluprojektiin, jossa olisi päässyt esiintymäänkin, mutta esiintyminen on peruttu koronan vuoksi. Asiakas korostaa kysyneensä projektiin mukaan pääsemistä itse. Sosiaalityöntekijä toteaa tämän olleen rohkea teko. Osallistujat toteavat videoyhteyden pätkivän, minkä vuoksi keskustelussa palataan hieman taakse päin. Asiakas kertoo uudelleen kysyneensä itse, pääsisikö mukaan laulajaksi ja painottaa, että kyseessä oli hänelle suuri askel eteenpäin. Asiakkaan kertomasta välittyy vahvasti, kuinka asia on ollut hänelle hyvin tärkeä.

Asiakkaan kannustaminen ja hänen voimavarojensa etsintä on yksi tärkeimmistä aikuissosiaalityön menetelmistä (Blomgren & Kivipelto 2012, 41). Psykososiaalinen tuki näkyikin edeltävässä tilanteessa erityisesti rohkaisuna. Rohkaisu vahvistaa asiakkaan itseluottamusta työntekijän viestiessä uskoaan asiakkaan kykyisiin sekä huomioimalla ja antamalla tunnustusta asiakkaan saavutuksille (Woods & Hollis 1990, 108). Sosiaalityöntekijän läsnäoloa viestiviä eleitä, kuten katsekontaktin luomista voidaan pitää tärkeänä ominaisuutena onnistuneen vuorovaikutussuhteen muodostumisen kannalta (Jokinen 2017, 195). Videoyhteys rajoittaa tällaista nonverbaalia viestintää, mutta toisaalta sosiaalityöntekijän kumartuminen lähemmäs kameraa näyttäytyy katsekontaktin kaltaisena, läsnäoloa viestivänä eleenä. Tarkkaavaisen asennon ottaminen onkin yksi tapa ilmentää kannattelua (Woods & Hollis 1990, 95). Keskustelu käydään institutionaalisessa kontekstissa, kuntouttavan työtoiminnan

tavoitteisiin peilaten. On kuitenkin huomionarvoista, että sosiaalityön suunnitelmaan asetetut tavoitteet näkyvät kuitenkin asiakkaan elämässä laajalti varsinaisen sosiaalityön työskentelyn ulkopuolellakin. Tämä onkin tarkoituksenmukaista, sillä aikuissosiaalityön tarkoituksena on vaikuttaa kokonaisvaltaisesti asiakkaan elämään ja arkeen.

5.2 Muut neuvottelussa esiin tulevat sosiaalityön tuentarpeet ja niiden käsittely

Lähes kaikissa aineistoni asiakastapaamisissa nousee esille myös sellaisia asioita, jotka eivät suoranaisesti liity aiheeseen, jonka vuoksi neuvottelu on järjestetty, mutta ovat silti sosiaalityön näkökulmasta merkityksellisiä. Nämä aiheet nousevat esille pääsääntöisesti sosiaalityöntekijän esittämien kysymysten herättämänä, mutta kuitenkin asiakkaan itse kertomana. Keskustelua käydään yhteistä ongelmanmäärittelyä tehdessä, asiakkaan elämäntilanteen herättämistä ajatuksista sekä asiakkaan elämässä esiintyvistä käytännön haasteista. Sosiaalityöntekijät orientoituvat psykososiaaliseen vuorovaikutukseen erityisesti silloin, kun asiakas kertoo elämäntilanteensa herättämistä ajatuksista tai käytännön haasteista.

Yhdessä tehty ongelmanmäärittely

Vaikka neuvottelujen instituutionaalisten tavoitteiden esille tuominen on pääosin sosiaalityöntekijäjohtoista, sosiaalityöntekijät antavat myös asiakkaalle valtaa vaikuttaa neuvottelun kulkuun esimerkiksi kysymällä, haluaisiko asiakas vielä käydä läpi joitain asioita. Asiakkuuden tavoitteista ja rajoista puhuminen tapahtuu yhteisen ongelmanmäärittelyn kautta.

K2 varmaan niitä aikoja joo me lähdettiin sit soittelemaan ja Tuomaksen kans juteltiin sit et mikä nyt on tilanne ja hän kertoki näistä asioista että oli vähän käyny siinä haaveria ja muuta

--

S mä vielä palaan tohon Tuomas ku sulle noita haavereita on sattunu nii liittyykö niihin mitenkää päihteet (katsoo eka ikkunaan sitten kameraan)

(0.4)

A ei (pudistaa päätä)

(0.7)

S ei liity

A ei

S juu (1.7) minkälaisissa tilanteissa nää sattu sitte

(1.4)

A horjahdin rapussa ku tuln kaupasta ni (.) siinä kohtaa vedin pienet lipat (.) ja siinä kohtaa meni se solisluu sitte, kaaduin huonosti

(1.0)

S okei (.) joo

A ja selkähän mul on ollu romuna monta vuotta et se menee aina säännöllisin väliajoin

Tilanteessa tapahtuu viestintää sanallisen viestinnän lisäksi myös kinesiikkaa, eli eleitä: kun sosiaalityöntekijä kysyy asiakkaalta, liittyykö tämän haaveritilanteisiin päihteitä, hän kohdistaa kysymyksen esitettyään katseen kameraan tai tietokoneen näyttöön. Eleestä tulee vaikutelma, että työntekijä haluaa puhua asiakkaan kanssa suoraan. Tilanteen tapahtuessa videopuhelun välityksellä, on kuitenkin huomattavaa, ettei katseen kääntäminen ruutua kohden ole välttämättä suoraan tulkittavaksi esimerkiksi silmiin katsomista vastaavaksi eleeksi. Työntekijän katse ei tilanteessa näytä kohdistuvan suoraan kameraan, vaan tietokoneen ruutuun. Ele näyttää siltä, että työntekijä kohdistaisi katseensa asiakkaan kuvaan, mutta koska kamera on näytön yläpuolella, työntekijä tulee samalla näyttäneeksi omat kasvonsa tarkemmin. Tämä muistuttaa tavanomaisessa keskustelutilanteessa tapahtuvaa katsekontaktin luomista. Kuitenkaan varsinaisesti esimerkiksi silmiin katsominen web-kameran välityksellä ei ole mahdollista, joten tilanne on jokseenkin epäluonnollinen kasvokkaiseen kommunikointiin verrattuna. Toisaalta jos työntekijän kamera olisikin näytön yläkulman sijaan vaikkapa tietokoneen ulkopuolella sivussa, työntekijän asiakkaaseen kohdistama katse olisi ikään kuin yksipuolinen: työntekijä näkisi asiakkaan kasvot paremmin, mutta asiakas näkisi työntekijän kasvot vain sivusta. Oletankin, että web-kameran sijainnilla on jonkin verran merkitystä siihen, millaiseksi tilanteessa tapahtuva sanaton viestintä muodostuu.

Otteessa sosiaalityöntekijä nostaa esille kysymyksen asiakkaan mahdollisesta päihdeongelmasta. Tulkitseen kysymyksen aloitteena tilanteen heijastelulle: sosiaalityöntekijä ottaa esille asiakkaan jo aikaisemmin esiin tuoman tilanteen ja kysyy siihen liittyen jatkokysymyksen, jonka tarkoituksena voisi olla paitsi selvittää asiakkaan tilannetta laajemmin, myös antaa asiakkaalle mahdollisuus reflektoida omaa tilannettaan. Asiakas kuitenkin vastaa sosiaalityöntekijän kysymykseen, ettei haaveritilanteisiin ole liittyneet päihteet. Näin ollen tilanne ei etene tilanteen heijasteluun johtavaan keskusteluun. Toimiva psykososiaalinen asiakassuhde vaatii sosiaalityöntekijän asiantuntija- asemasta huolimatta asiakkaan ja työntekijän välillä yhteistyössä tehtyä ongelmanmäärittelyä (Toikko 1997, 178–179.). Hyväksymällä asiakkaan kieltävän vastauksen sosiaalityöntekijä tulee samalla antaneeksi asiakkaalle valtaa ongelmanmäärittelyssä. Neuvottelussa käsiteltävät asiat ja samalla asiakkuuden sisältö sanallistetaan yhteisen, neuvottelevan ongelmanmäärittelyn kautta.

Elämäntilanteen herättämien ajatusten käsittely

Alla olevassa otteessa sosiaalityöntekijä ja asiakas keskustelevat masennuksen vaikutuksesta asiakkaan voimavaroihin ja toimintakykyyn.

S joo sä voit olla yhteydessä minuun sitten et (.) mut tällä hetkellä ei oo mitään keskeneräistä sitten et

A ei (.) ei oo mitään ihmeellistä

(0.5)

S mutta se pelottaa se asuntoasiakin? °että mitä siin sitten°

A ei ku se on vaa semmone ku masennus vie voimat ja sit

S =kyllä kyllä niin lamaanuu

A NI

A niin (.) ei vaan riitä (.) ei ↑jaksaa

S kyllä (.) nii totta kai joo

A kyl mä aattelin et @pitäs@ (.) joo (.) @tarttis@ (.) juu

A mut ei sit vaa saa aikaseks.

S ei:: sitä et se °ei oo mikään järjen asia sit et päättää vaan tehdä°

A et siltä kannalta tää lähihomma on ollu hyvä et mä enimmäkseen silti pääsen () tänne.

(0.7)

S joo (.) joo

A ne ihmiskontaktihan auttaa siinä

S joo (.) kyllä jos sä oisit jääny kotiin vaan olemaan niin sun kuntos ois varmaan paljon huonompi

A paljon huonompi

(0.4)

S joo

A ihan oikeesti

S joo (.)tää on sit aika virikkeellistä sulle siellä

A onn

S pitää sua hyvin pystyssä

Sosiaalityöntekijä kysyy kysymyksen aluksi siinä muodossa, että asiakkaalla ei olisi tällä hetkellä hoitamatta jääneitä asioita. Asiakas vastaa tähän, että ei ole, mutta sosiaalityöntekijä on muodostanut kysymyksensä ken ties hieman johdattelevaan muotoon. Sosiaalityöntekijä jatkaa kuitenkin aiheesta tuoden esille, että asiakas on aikaisemmin ilmaissut asuntoasian stressaavan häntä. Asiakas tarttuu sosiaalityöntekijän syöttämään aiheeseen ja kertoo masennuksen vievän hänen voimansa. Sosiaalityöntekijä antaa vahvistusta asiakkaan kokemukselle sanoittamalla välittömästi asiakkaan puhunnoksen perään masennuksen toimivan lamaanuttavasti. Asiakas ilmaisee sosiaalityöntekijän osuneen tulkinnassaan huudahtamalla ”ni” ja heti perään täsmentämällä, ettei voimat tai jaksaminen riitä. Sosiaalityöntekijä myötäilee asiakkaan kokemusta. Asiakas kertoo ajatelleensa, että asioita pitäisi ja tarvitsisi tehdä, mutta ei ole kuitenkaan kyennyt toimimaan. Otteessa sanaton viestintä tulee esiin paralingvistiikan, puheen ja äänen ominaisuuksien kautta. Asiakas lausuu sanat ”pitäs” ja ”tarttis” muusta puheesta poikkeavalla äänensävyllä, mistä tulee vaikutelma, että hän haluaa painottaa pitämisen ja tarvitsemisen olevan ikään kuin normeja tai odotuksia, joihin asiakas ei kuitenkaan ole kyennyt masennuksen vuoksi vastaamaan. Sosiaalityöntekijä antaa edelleen ymmärrystä ja vahvistusta asiakkaan kokemukselle myötäilemällä asiakasta ja toteamalla hiljaisella äänellä, ettei

kyseessä ole järjellä päätettävä asia. Tällä tavoin työntekijä vaikuttaa ikään kuin varmistavan asiakkaalta tai asiakkaalle, että on ymmärtänyt asian oikein, tuomatta keskusteluotteeseen varsinaisesti uutta sisältöä, mutta kuitenkin havainnollistaen masennuksen vaikutuksia omin sanoin.

Otteessa on vahvasti esillä kannattelu, mikä on yksi tärkeimmistä psykososiaalisen sosiaalityön työkaluista (Woods & Hollis 1990, 105). Sosiaalityöntekijä ilmentää kannattelu esimerkiksi lisäämällä asiakkaan puheen väliin hyväksyntää ilmentäviä ”joo”-kommentteja sekä toistamalla asiakkaan kertomia asioita omin sanoin. Asiakkaan kokemusta myötäilemällä työntekijä osoittaa hyväksyntää. Asiakas orientoituu psykososiaalisen tuen tilanteeseen jatkamalla puhetta omasta tilanteestaan kertomalla, että ”lähihomma”, paikan päällä toteutettava kuntouttava työtoiminta ja sitä kautta saadut ihmiskontaktit ovat tehneet hänelle hyvää.

Käytännön haasteiden käsittely

Alla olevassa tilanteessa asiakas ja kuntouttavan työtoiminnan työntekijä ovat kasvomaskit päällä samassa tilassa, ja web-kamera on heistä etäällä siten, että heidän koko ylävartalonsa näkyvät. Sosiaalityöntekijä on oman tietokoneensa ääressä lähempänä kameraa. Asiakas on kertonut, että Liisa-niminen sosiaalitoimen työntekijä on aikaisemmin auttanut häntä paperiasioissa, jotka ovat tuntuneet asiakkaalle haasteellisilta.

A mä en jaksas sitä saamarin paperirumbaa ((kääntää katseen alas)) (1) se on semmonen mikä menee

S KYL me pystytään siinä auttaa et se ei nyt välttämättä Liisa ole et se ei oo mikää Liisan erityis[teht-

A [EI] tartte ol↑la et se on ihan yks (.) ((heilauttaa kädet ilmaan)) ja sama

T öö:: ehdotus oli (.) et oisko vaikka joku? (0.9) tu::kihenkilö (.) joku (.) joka vois auttaa koska ainaki ma::sennus vaikuttaa paljon asioiden hoitamiseen

(0.5)

S joo o

T et asioita on jääny hoitamatta sen takia et Marja tarvitsee erityisesti paperiasioden selvittelyssä sen takia.

A nno eilen mä yritin itteki

T °nno kiva° mut sen kans sul on ollu niiku haasteita (.) hoitamaan asioita

Asiakas kertoo paperiasioden hoitamisen tuntuvan kuormittavalta. Työntekijä kertoo, että Liisa ei ole enää töissä, mutta ”me pystytään siinä auttaa”, viitaten oletettavasti muuhun sosiaalitoimen yksikön työskentelyyn. Asiakas ilmaisee olevansa valmis vastaanottamaan jonkun muunkin työntekijän apua sanomalla, ettei työntekijän tarvitse olla Liisa ja vahvistaa viestiään heilauttamalla kädet ilmaan. Asiakkaan tunteva kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja tuo esille, että asiakas voisi

hyötyä tukihenkilöstä. Asiakas huomauttaa, että on yrittänyt hoitaa asioita itsekin. Kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja antaa tästä positiivista palautetta, mutta jatkaa edelleen siitä, että asioiden hoidossa on kuitenkin aikaisemmin ollut haasteita. Tilanteessa tapahtuu mielenkiintoista sanaton viestintää. Koska asiakkaalla on tilanteessa maski päällä, hänen ilmeensä näkyvät rajallisesti. Rajallista ilmeiden näkymistä korostaa lisäksi web-kameran hieman rakeinen kuva. Asiakkaan viestintä sisältää tästä huolimatta monenlaisia nonverbaaleja koodeja. Paperiasioiden hoitamisen vaikeudesta kertoessaan hän kääntää katseensa hetkeksi alaspäin. Kertoessaan, ettei asiakkaalle ole väliä kuka häntä paperiasioissa auttaisi, hän tehostaa sanomistaan heilauttamalla kädet ilmaan. Rikkaasta sanattomasta viestinnästä tulee vaikutelma, että asiakas todella keskittyy neuvotteluun ja on tilanteessa läsnä. Tästä edelleen tulee vaikutelma, että neuvottelussa puhutaan asiakkaalle tärkeistä asioista. On kuitenkin huomionarvoista, että sanaton viestintä, kuten käsillä elehdintä on yksilöllistä ja osa ihmisistä käyttää tällaisia eleitä enemmän kuin toiset. Videoyhteys joka tapauksessa mahdollistaa asiakkaan eloisan viestintätavan näkymisen myös etäällä olevalle sosiaalityöntekijälle.

Asiakkaan kerrottua haasteistaan sosiaalityöntekijä asettuu nopeasti kannattelevaan psykososiaaliseen työskentelytapaan tarjoamalla asiakkaalle tukea konkreettisten tekojen muodossa. Psykososiaalinen orientaatio rakentuu vuorovaikutuksessa asiakkaan vastatessa työntekijän tarjoamaan tuen tarpeeseen ilmaisemalla halukkuutensa ottaa apua vastaan. Institutionaaliset roolit näkyvät keskustelussa selkeästi työntekijän puhuessa ”meistä” avunantajina, viitataan sanalla sosiaalitoimeen. Lisäksi neuvottelussa puhutaan aikaisemmin asiakkaan asioista toimineen työntekijän institutionaalisesta roolista ja siitä, kuinka rooliin voi asettua joku muukin työntekijä. Nämä elementit erottavat keskustelun selvästi arjen keskustelusta, jossa vapaa-ajan yhteyksistä toisensa tuntevat ihmiset tarjoavat apua toisilleen käytännön asioiden selvittelyihin. Myös kuntouttavan työtoiminnan työntekijä asettuu tilanteessa tukemaan asiakasta tuomalla esille asiakkaan avuntarvetta ja esittämällä, että asiakas voisi hyötyä tukihenkilöstä.

Seuraavia keskusteluotteita edeltävästi sosiaalityöntekijä on kysynyt asiakkaalta, tarvitsisiko hän jossain sosiaalityöntekijän apua. Asiakas kertoo työntekijälle ongelmistaan Kelan kanssa. Tilanteessa sosiaalityöntekijä on oman tietokoneensa ääressä, asiakas omalla laitteellaan ja kaksi kuntouttavan työtoiminnan ohjaajaa yhdessä saman laitteen äärellä.

A Kelan kanshan joutuu tappelee koko ajan et niiku (0.6) päätös kun päätös menee enemmän tai vähemmän valituksen puolelle et (0.8)

S okei (0.5) joo (0.4) no ne on tietysti semmosiaki sit mitä voit puhuu jos pystyt kuntouttavassa puhuu ja sit otatte vaikka minuun yhteyttä

Asiakas kertoo joutuvansa ”tappelamaan” Kelan kanssa. Sosiaalityöntekijä tarttuu asiakkaan kertomaan ja toteaa, että joko kuntouttavan työtoiminnan ohjaajat tai sosiaalityöntekijä itse voi auttaa asiakasta Kela-asioiden hoidossa. Keskustelu keskeytyy sosiaalityöntekijän kommentin jälkeen, sillä videoyhteydessä on ollut aikaisemmin teknisiä haasteita ja osallistujat käyvät läpi sitä, toimiiko yhteydet nyt jälleen. Teknisten ongelmien läpikäynnin jälkeen toinen kuntouttavan työtoiminnan ohjaajista palaa jälleen asiakkaan esiin nostamaan Kela-asiaan.

K2 - - Timon koh- sun kohalla aika usein juuri nää kela-asiat ne mitkä on puhuttanu jo sillo aikasemmin aika paljo (.) niis on ollu niiku säännöllisesti ongelmia ni osaaksä sanoo et mistä ne on sinne (.) niiku sun kohdalla nää (.) tavallaa mistä se kela sulle niiku rutkuttaa? (katsoo kohti näyttöä/kameraa)

(0.6)

A [ne rutkuttaa ihan]

K2 [et mitkä siinon]

(0.9)

A [ihan kaikesta]

K2[pystytkö sä sanoo jotain]

K2 sanoo jotain esimerkkiä et miten ne menee aina sekasin ne (0.6) se (.) ne sulla se systeemi siin nii mistä se niiku (0.8) toistuvasti niiku johtuu?

(0.5)

A [no sähkö-]

K2 osaaksä [siihen]

(0.8)

A sähkölaskujen kohalla ne rutkuttaa ↑ihan koko ajan (1.1) joka kerta (0.8) ja nyt ku tulee taas talvi nii mun sähkölaskut taas nousee kesästä (0.6) ni (kohauttaa olkiaan) (1.2) tuskinpa ne niitä maksaa (1.0) et nyt mä laitoin viimeiset sähkölaskut kelaan menemään ni siirtomaksu oli nelkytkolme euroo (.) sähkön osuus kolkytviis euroo=se on yli seitemänkymppi=kelaa on päättäny et mun kohalla nelkytviiseuroo on @kohtuullinen@ sähkö mitä ne korvaa (1.6) et maksaako ne sit laskut vai ei mut emmä tiä

(0.7)

S joo

A tosta joutuu tappelee iha joka kuukaus

(0.8)

S joo no toi on semmone asia mitä mä voin tietty koittaa selvittää ja ottaa sinne yhteyttä

Kuntouttavan työtoiminnan työntekijä pyytää asiakas kertomaan tarkemmin, mikä Kela-asioissa on mennyt pieleen. Työntekijä käyttää Kelasta sanaa ”rutkuttaa”, missä on melko epävirallinen, jopa asiakkaan puolelle asettumista viestivä kaiku. Asiakas tarttuu tähän sanaan ja käyttää sanaa myös omissa puheenvuoroissaan. Asiakas kertoo, että Kela on päättänyt, että hänen kohdallaan kohtuullinen sähkömaksu on neljäkymmentäviisi euroa, mikä ei ole riittänyt hänen sähkölaskuihinsa.

Asiakkaan puheen tavasta ja äänenkäytöstä välittyy turhautuminen tilanteeseen: asiakas esimerkiksi korostaa, että Kelalla olevan huomautettavaa hänen sähkölaskuistaan ”ihan koko ajan” nostaa äänensävyään ihan-sanalla. Sosiaalityöntekijä tarttuu asiakkaan kertomaan ja tarjoaa apuaan konkreettisen teon muodossa ottamalla Kelaan asiakkaan puolesta yhteyttä. Keskustelu siirtyy käsittelemään keskusteluun osallistuvien näkemyksiä Kelan käytännöistä:

K2 joo se on aika erikoista koska mun mielestä eikö se oo aika normaali sähkölasku tänä päivänä

--

S tää on joku tämmönen uus juttu mitä niil ei oo aikasemmin kyl ollu et tää on tullu niinkun mä oon kuullu tästä niinkun varmaan joskus kesästä lähtien on ollu et ne on tehny tämmösen ikäänkun kohtuullistamisen ja se tarkoittaa sitä et se on nelkyt-nelkytviis euroa kuukaudessa mitä saa sähköön mennä (.) NO eihän se niin mene välttämättä

A ei se mee

S ei se mee (.) mut niillä on tämmönen linjaus siellä tää on niiku et ole ainut kenelt mä kuulen mutta mä voin olla tosta Kelaan mä voin kattoo vähän niitä sun päätöksiä jos annat luvan ni tuolta Kelan et millasia päätöksiä ne on tehny tosta ni mä voin niitä vähä kattoo ja olla sinne yhteydessä

A joo kato vaa

S mä oon sit sinuun yhteydessä

Kuntouttavan työtoiminnan työntekijä antaa ikään kuin vahvistusta asiakkaan tunteelle Kelan epäreiludesta toteamalla, että asiakkaan kertoma sähkölasku kuulostaa nykypäivänä normaalin suuruiselta. Sosiaalityöntekijä jatkaa samanmielistä puhetta kertomalla, että Kelalla vaikuttaisi olevan sähkölaskujen käsittelyyn uudenlainen käytäntö, jonka mukaan laskuihin ei saisi mennä kuin 40-50 euroa. Työntekijä toteaa huudahtaen, että ”no eihän se niin mene välttämättä”. Huudahduksesta syntyy vaikutelma siitä, että myös työntekijä pitää Kelan käytäntöä arjen todellisiin elinkustannuksiin nähden kyseenalaisena. Asiakas toteaa olevansa samaa mieltä toistamalla, että ”ei se mee”. Sosiaalityöntekijä toistaa jälleen ”ei se mee” vahvistaen samalla kuvaa tilanteesta vallitsevasta yhteisymmärryksestä. Sosiaalityöntekijä kysyy lopuksi asiakkaalta luvan olla Kelaan yhteydessä antaen näin asiakkaalle valtuuden määrittää omaa asiakkuuttaan määrittävät rajat.

Tilanteessa pureudutaan asiakkaan ongelmiin Kelan kanssa, mutta myös tilanteessa olevat työntekijät näyttävät asettuvan asiakkaan puolelle ongelmaan liittyen. Tilanteessa tapahtuu liittoutumista kaikkien neuvottelun osapuolten asettuessa samankaltaiseen tunnetilaan. Tämänkaltainen vuorovaikutuksellinen toiminta edistää asiakkaan ja työntekijöiden välisen yhteistyösuhteen rakentumista (Raitakari & Ranta 2021, 136). Tulkitsemme myös keskustelussa käytetyn kielen ilmentävän samanmielisyyttä, kuntouttavan työtoiminnan työntekijän käyttäessä tyypillisen viranomaiskielen sijasta arkista käsitettä ”rutkuttaa”. Sosiaalityöntekijä tarjoaa asiakkaan ongelmaan

apuaan konkreettisen teon muodossa tarjoutumalla olemaan yhteydessä asiakkaan asiasta Kelaan. Sosiaalityöntekijä pyytää asiakkaalta kuitenkin ensiksi lupaa olla Kelaan yhteydessä ja luvan antaessaan asiakas tulee asettuneeksi yhdessä rakennettuun psykososiaaliseen tapahtumaan.

Sosiaalityöntekijät vaikuttavat kaiken kaikkiaan tarttuvan asiakkaiden esille tuomiin aiheisiin herkin korvin ja omaksuvan nopeasti psykososiaalisen työskentelytavan asioissa, jotka vaikuttavat olevan asiakkaille tärkeitä. Asiakkaalle tarjoutuu samalla tilaisuus tuulettaa tunteitaan Kelaa kohtaan. Asiakkaiden käyttämä nonverbaali vuorovaikutus vahvistaa viestiä tiettyjen asioiden merkityksellisyydestä. Käytännön haasteisiin tarjotaan avuksi konkreettisia tekoja, kun taas elämäntilanteeseen liittyvään pohdintaan vastataan psykologisemmalla tuella. Yhteisessä ongelmanmäärittelyssä psykososiaalinen orientaatio näkyy työntekijän pyrkimyksenä asettua asiakkaan rinnalle ylhäältä päin tulevan ohjailun sijaan.

5.3 Arkisen keskustelun elementit institutionaalisessa tapaamisessa

Neuvotteluissa esiintyy ajoittain keskustelua, joka ei suoranaisesti näytä liittyvän tapaamisen institutionaalisiin päämääriin. Tällainen institutionaalisten päämäärien ulkopuolinen keskustelu vaikuttaa olevan kuitenkin merkityksellistä asiakassuhteen laadun ylläpitämisessä. Aineistoesimerkkien perusteella vaikuttaa siltä, että institutionaalisen tavoitteen ulkopuolista keskustelua syntyy erityisesti silloin, jos asiakassuhde on jatkunut jo jonkin aikaa ja työntekijä ja asiakas tuntevat toisensa. Henkilökohtainen kontakti asiakkaan ja työntekijän välillä auttaa ottamaan asiakkaan elämäntilanteen psykososiaalisen työskentelyn ihanteiden mukaisesti yksilöllisesti huomioon (Toikko 1997, 180). Lisäksi onnistunut psykososiaalinen vuorovaikutussuhde vaatii luottamusta (Granfelt 2010, 138).

Alla olevassa otteessa käydään keskustelua lähestyvän joulun vietosta, vaikka aihe ei liity mihinkään institutionaaliseen päämäärään:

S onko JOUlu kotona vai ootko tyttären kanssa sitte↑
(1.0)

A öö hän on ajatellu ↑sillä tavalla et hän on lasten kanssa aaton

S joo (.) teillä

A ja (.) ne (.) ei vaan koto[na]

S [kot]ona

A ja sitten tota (.) tota tota (0.9) me:: varmaan ↑Kaisan kanssa saunotaan ja sillälailailla

S joo (.) naapurin Kaisan kans (nyökkää)

Sosiaalityöntekijä kysyy asiakkaalta, viettääkö tämä joulua tyttärensä kanssa. Asiakas kertoo tyttären viettävän joulua lasten kanssa omassa kodissaan, mutta viettävänsä itse joulua Kaisan kanssa. Sosiaalityöntekijä kommentoi asiakkaan kertomaan toteavaan sävyyn ”naapurin Kaisan kans”. Tilanteesta käy ilmi, että sosiaalityöntekijä tuntee asiakasta jo entuudestaan jonkin verran, sillä hän osasi kysyä asiakkaalta, viettääkö tämä joulua tyttärensä kanssa. Sosiaalityöntekijä lisäksi tunnisti heti, kenestä on kyse, kun asiakas puhui naapuristaan etunimellä. Samankaltaista työntekijän ja asiakkaan tuttuutta tulee esille myös seuraavassa otteessa:

S mut sä et oo nyt täl- tällä hetkellä tyydytkö sä tohon sun nykyseen asuntoon kuinka hyvin et

A =no (1.0) joo (.) paitsi et eilen sirahi taas sen hiiren kanssa

S nii et hiiriä et jos niit alkaa nyt taas juoksennella °sitten niin°

A ÄLÄ nytte ku mä yhden ((video takkuilee ja y-tavu toistuu)) päälle kävelin tässä ja tein kaikkien äi- siis se oli joku pi- piruetin ja kuperkeikan sekotus

S jaa

A menin kato sinne ku se keittiöhän on tavattoman kapee ((viittoo käsillä kapean tilan merkiksi))

S joo niin on

A ja mul oli siinä ↑jääkaapin edessä (0.8) loukku

S joo

A sitten heräsin jumalattoman aikasinn ja mietin että tota (.) alanko keittää kahvia ja sit totesin et eikä ku mä otan vaan lasin vettä ku Mustiki nukkuu vielä

S j(h)ooh

A en laittanu hellkatin tyhmä sinne keittiöön valoo (.) ja kävelin hiiren päälle joka oli sinne loukulle menossa (.) ja sitten muijaa vietiin ((viittoo käsillään pyörivää liikettä)) mä menin sinne kato ku mul on se tuoli siinä (.) ja (.)roskis ja rikkalapiot ja nää (.) niin (.) sinne jonku ihme voltin ja koko vasen kylki säikäleiks

Yllä olevassa keskustelussa on läsnä myös institutionaalisten päämäärien ulottuvuus, sillä keskustelu lähtee liikkeelle sosiaalityöntekijän kysyessä asiakkaan asumisasiosta. Asumisasiat ovat yksi aikuissosiaalityön institutionaalisista työskentelykohteista (Paavola ym. 2019, 86). Tulkitsen kuitenkin keskustelussa olevan mukana myös runsaasti arkipäiväisen keskustelun piirteitä asiakkaan kertoessaan tarinan arkipäiväisestä sattumuksesta värikkäällä kielellä sen sijaan, että hän kertoisi vain kotonaan olevan hiiriä. Lisäksi asiakas kertoo tarinaa kuin tutulle ihmiselle, puhuen koirastaan nimellä ja asunnostaan oletuksella, että kuulija on vierailut hänen luonaan. Sosiaalityöntekijän vastauksista voi päätellä, että hän on käynyt asiakkaan luona todennäköisesti aikaisemmin kotikäynnillä, sillä hän tietää miltä asiakkaan kodissa näyttää.

Kahdessa edeltävässä keskusteluotteessa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen tuttuus mahdollistaa sen, että asiakas voi kertoa asioistaan ilman taustaselityksiä. Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde onkin yksi tärkeimmistä psykososiaalisen sosiaalityön työkaluista (Wood & Hollis 1990, 201).

Arkipäiväisen keskustelun elementtejä tulee useita kertoja esille neuvottelujen eteenpäin kulkiessa nopeasti ohi menevissä pienissä hetkissä. Keskustelu voi liittyä esimerkiksi johonkin ympärillä tapahtuvaan asiaan. Ympäristökoodit ovatkin yksi osa nonverbaalia vuorovaikutusta (Burgoon ym. 2010, 20). Analyysissani tulkitseen vuorovaikutusta virtuaalisessa tilassa. Osa aineistoni neuvotteluista on kuitenkin järjestetty siten, että asiakas ja kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja ovat fyysisesti samassa tilassa, sosiaalityöntekijän ollessa etäällä oman tietokoneensa ääressä. Tällaisissa tilanteissa verbaalista ja nonverbaalista vuorovaikutusta tapahtuu asiakkaan ja kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan välillä toisinaan siten, että etäällä oleva sosiaalityöntekijä näyttää miltei jäävän tilanteesta hieman ulkopuolelle:

S Täytyy tuota katsoa tuota (.) minkä näkymän tohon ottaissitten mä koitan tota ((katse vaeltaa tietokoneen näytössä))

(4)

S mikä täs on se

(6)

S näkymä mikä täs nyt kannattas sitten ottaa (.) joo (.) ootas hetki mä vielä säädän tätä ((A ja K nauravat sekä katsovat toisiaan silmiin))

S joo (.) okei (.) noni (.) fonko siellä hauska(.) t(h)unnelma £ ((A vilkaisee jälleen K:ta, joka katsoo takaisin))

A £vähän joo he he£

K he he

Otteessa neuvottelun varsinaisesta juonesta harhautuminen ja siihen liittyvä pienin elein tapahtuva vuorovaikutus tapahtuu etäällä olevan sosiaalityöntekijän myötävaikutuksesta, mutta ennen kaikkea samassa tilassa olevan asiakkaan ja kuntouttavan työtoiminnan työntekijän välillä. Sosiaalityöntekijän on fyysisesti mahdotonta päästä asiakkaan ja kuntouttavan työtoiminnan työntekijän väliseen katseiden vaihtoa sisältävään, mahdollisesti jollain tavalla jännitteiseen tunnelmaan mukaan. Videopuheluiden välityksellä käytävät neuvottelut mahdollistavat monipuolisen vuorovaikutuksen, mutta eivät osallisten välistä nonverbaalia viestintää täydessä laajuudessaan.

Tapaamisten institutionaalinen luonne asettaa neuvotteluille rajat, jotka tuotiin selkeästi esiin puheen kautta. Kaiken kaikkiaan neuvotteluissa esiintyi melko runsaasti vuorovaikutustilanteita, jotka luen psykososiaalisen työskentelyorientaation ja tuen alle, vaikka neuvottelujen auki lausuttu institutionaalinen päämäärä ei ole psykososiaalinen tukeminen. Psykososiaalista tukea ilmennettiin pääosin verbaalisesti, mutta neuvotteluissa esiintyi myös nonverbaalia vuorovaikutusta. Neuvottelut sujuivat paikoittaisista teknisistä haasteista huolimatta pääosin sujuvasti ja neuvotteluille ääneen lausutut institutionaaliset täytyivät.

7. JOHTOPÄÄTÖKSET

Neuvottelut tapahtuivat sosiaalityön institutionaalisessa kontekstissa. Institutionaalinen konteksti rajasi keskustelun sisältöä ja suuntaa pysymään sosiaalityön tavoitteissa ja päämäärissä – tämä erotti neuvottelut vahvasti esimerkiksi psykoterapiasta siitakin huolimatta, että neuvotteluissa ilmeni psykososiaalisen tuen elementtejä. Psykososiaalisessa sosiaalityössä psykologisen orientaation ei olekaan tarkoitus olla yhtä vahvaa kuin psykoterapiassa (esim. Granfelt 1990, 89). Aineistoni neuvotteluissa on selvää kaikille osapuolille, että neuvotteluiden tavoitteena ei ole hoitotyö, vaan sosiaalityö. Neuvottelujen institutionaalisia rajoja muodostetaan ottamalla sosiaalityön kannalta olennaisia asioita puheeksi sekä sanomalla neuvottelun tavoitteita ääneen. Drewin & Heritagen (1992, 22) mukaan eräs institutionaaliseen vuorovaikutukseen liittyvä ominaispiirre on, että se sallii joidenkin sellaisten asiasisältöjen käsittelyn, joita arkipäiväisessä keskustelussa ei voisi käsitellä samalla tavalla. Tämä piirre nousee aineistosta vahvasti sekä sosiaalityöntekijöiden että asiakkaiden esille tuomana. Neuvotteluissa puhutaan esimerkiksi asiakkaiden fyysisestä ja psyykkisestä kunnosta sekä Kela-asioista. Vaikka institutionaalisuus rajasi neuvottelussa käsiteltyjä aiheita, neuvottelut sisälsivät myös arkisen keskustelun elementtejä. Arkisen keskustelun piirteet muutoin vahvasti institutionaaliseksi tulkittavan keskustelun lomassa näyttävät olevan tärkeässä osassa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen suhteen luomisessa ja näin ollen noudattavan psykososiaalisen sosiaalityön linjaa.

Jotta psykososiaalinen sosiaalityö olisi vaikuttavaa, sosiaalityöntekijän täytyy aidosti ymmärtää asiakkaan kokemusmaailmaa (Raunio 2009, 181). Läpi aineiston onkin havaittavissa, kuinka sosiaalityöntekijät toistavat asiakkaan kertomaa omin sanoin, ikään kuin varmistaen, onko työntekijä ymmärtänyt asiakasta oikein. Asiakkaat reagoivat sosiaalityöntekijän varmistavaan puheeseen esimerkiksi nyökkäilemällä. Vaikka neuvotteluissa on läsnä piirteitä Woodsin & Hollisin (1990) psykososiaalisen tuen eri muodoista, täydellisessä muodossaan neuvotteluissa nousee esille lähinnä kannattelua ja sen eri ulottuvuuksia. Tapoja kannattelun ilmentämiseen on monenlaisia ja neuvotteluissa kannattelun elementit olivat vahvasti näkyvissä. Sosiaalityöntekijöiden käyttämät kannattelun tavat mukautuvat responsiivisesti kulloiseenkin käsillä olevaan tilanteeseen. Sosiaalityöntekijät tarjosivat asiakkaille mahdollisuuksia myös tunteiden tuuletukseen, mutta asiakkaat eivät vastavuoroisesti lähteneet erityisen syvälle tunteidensa käsittelyyn. Olettamukseni on, että kannattelun korostuminen muihin psykososiaalisen tuen muotoihin verrattuna johtuu juuri neuvottelujen institutionaalisista, tässä yhteydessä aikuissosiaalityön määrittämistä rajoista. Tilanteen heijastelu, vakiintuneiden ajattelu- ja toimintamallien reflektointi sekä kehityspolkujen

reflektointi ovat nähdäkseni melko syvälle ihmisen mieleen, elämänselämään ja sosiaaliseen tilanteeseen ja kehitykseen meneviä teemoja. Näissä tehtäväkeskeisissä, kuntouttavan työtoiminnan läpikäymiseen liittyvissä palavereissa ei ole tarvetta mennä niin syvälle ja samalla institutionaalinen päämäärä asettaa rajat ajalle ja muille resursseille, joiden puitteissa näitä asioita olisi edes mahdollista käsitellä. Sosiaalityöntekijän on kyettävä rajaamaan neuvottelut institutionaalisen päämäärän eli kuntouttavan työtoiminnan asioiden läpikäymiseksi. Toisaalta syvälle psyykkisiin ja sosiaalisiin tekijöihin menevien asioiden käsittely eivät välttämättä ole sosiaalityön ydinosaa.

Psykososiaalisen sosiaalityön teoriaan peilaten pidän yllättävänä, että neuvotteluissa ei juurikaan tullut esille suoraa vaikuttamista. Lähes kaikissa psykososiaalista sosiaalityötä käsittelevissä kirjoituksissa nostetaan esiin, kuinka psykososiaalinen työ voi pitää sisällään sosiaalityöntekijän asiakkaalle esittämiä suoria neuvoja (esim. Sipilä 1989, 224–225; Woods & Hollis 1990, 96; Granfelt 1990, 89). Mahdollisia syitä suoran vaikuttamisen puuttumiselle voi olla esimerkiksi, että aineistoni neuvotteluissa sosiaalityöntekijä, kuntouttavan työtoiminnan työntekijät ja asiakkaat ovat melko yksimielisiä tavoitteista ja tavoitteiden toteuttamisesta. Lisäksi kaikki neuvottelut on sovittu ennakkoon juuri kuntouttavan työtoiminnan asioiden läpikäymiseksi. Kenelläkään asiakkaalla ei siis näytä olevan meneillään yllättävää, akuuttia elämänselämää, johon ken ties kaipaisi sosiaalityöntekijän neuvoja. Tarpeen suorille neuvoille tulisi nousta enemmänkin asiakkaasta kuin työntekijästä (Woods & Hollis 1990, 114.) Ehkäpä suoraa vaikuttamista olisi havaittavissa enemmän esimerkiksi silloin, kun asiakkaalle tehdään palvelutarpeen arviointia, etsitään sopivia palveluita tai neuvottelun tarkoituksena on auttaa asiakasta eteenpäin elämän solmukohdassa. Suoran vaikuttamisen sijasta neuvotteluissa esiintyi kuitenkin toistuvasti konkreettisen avun tarjoamista, joka on toinen erityisesti sosiaalityön instituutiolle ominainen psykososiaalisen tuen muoto.

Vaikka neuvottelut käytiin videopuheluina, vuorovaikutukseen sisältyi myös nonverbaaleja piirteitä. Nonverbaaleista koodeista kaikki paikkaan ja aikaan liittyvät koodit olivat tilanteissa läsnä. Ympäristönä toimi toisaalta yhteinen virtuaalinen tila, mutta samalla tilat, joista kukin osallistui neuvotteluun. Neuvotteluiden taustalla saattoi näkyä sosiaalityön toimistotilaa, asiakkaan tai työntekijän oletettu koti tai kuntouttavan työtoiminnan tuloja. Myös ulkoiset piirteet, artefaktit näkyivät videokuvan välityksellä. Asiakkaan ja kuntouttavan työtoiminnan työntekijän ollessa samassa tilassa, molemmilla osapuolilla oli päällään kasvomasikit. Tämä korosti osaltaan tilanteen institutionaalisuutta, sillä korona-aikana toteutettujen videoneuvottelujen nauhoituksen aikaan kasvomasikisuosituksukset koskivat muun muassa instituutioita. Kronemiikka eli ajankäyttö tuli esiin neuvottelun kestoa rajaavassa puheessa. Visuaalisista ja auditiivisista koodeista neuvottelut sisälsivät

erityisen paljon puheeseen ja äänenkäyttöön liittyvää paralingvistiikkaa, kuten muutoksia puhenopeudessa ja äänen voimakkuudessa. Videokuva mahdollisti kuitenkin myös kinesiiikan, kuten eleiden ja ilmeiden näkymisen. Kinesiiikan näkymiseen vaikutti kuitenkin esimerkiksi videokuvan laatu sekä videokuvan rajausta: kehonkieli näkyi kokonaisvaltaisemmin silloin, kun videokuvassa näkyi asiakkaan koko ylävartalo. Samassa tilassa olevien kuntouttavan työtoiminnan työntekijän ja asiakkaan välillä tapahtui perinteistä katseenvaihtoa. Tulkitseen kuitenkin, että videokuvassa lähemmäs kameraa nojautuminen toimi hieman samankaltaisena eleenä kuin kasvotusten tapahtuva katseenvaihto.

Kontaktikoodit haptiikka, eli kosketus ja proksemiikka eli tilankäyttö eivät luonnollisesti näkyneet videoneuvotteluissa aukottomasti tulkittavalla tavalla. Toisaalta voidaan kysyä, onko myös virtuaalinen tila tulkittavissa tilaksi, jossa tapahtuu proksemiikkaa ja minkälaista tilankäyttöä virtuaalisessa tilassa voi tapahtua. Nähdäkseni videoneuvotteluissa tilaa voisi hallita esimerkiksi kameran sulkemisella tai avaamisella, sekä jonkun osallistujan videokuvan asettamisen valokeilaan muita suuremmiksi. Aineistoni videoneuvotteluissa jokaisella osallistujalla oli kamera päällä, eikä kenenkään videokuva ollut oletusasetuksena muita suurempana. Tämä loi neuvotteluun tasavertaisen lähtökohdan verrattuna hypoteettiseen tilanteeseen, jossa esimerkiksi sosiaalityöntekijän kuva neuvottelun vetäjänä näkyisi muita suurempana. Neuvotteluissa käytetty Zoom-videopuhelusovellus sallii videopuhelun järjestäjän asettavan yhden kuvan näkymään muita suuremmaksi kaikille osallistujille, mutta myös käyttäjät voivat halutessaan asettaa jonkun osallistujan kuvan näkymään omalla ruudullaan suurempana kuin muiden kuvat.

Tekniset ongelmat asettivat joitain haasteita neuvottelujen kululle. Eräs neuvottelu alkoi noin puoli tuntia suunniteltua myöhemmin, sillä osallistujilla oli haasteita neuvotteluun liittymisessä. Teknisten haasteiden vaikutuksesta asiakastapaamisiin onkin raportoitu myös aikaisemmassa pandemia-ajan sosiaalityötä käsittelevässä tutkimuksessa (esim. Harrikari ym. 2021, 1653–1654). Samassa neuvottelussa sosiaalityöntekijä putosi neuvottelun lopuksi linjoilta ja neuvottelu jouduttiin käymään loppuun siten, että kuntouttavan työtoiminnan työntekijä soitti sosiaalityöntekijälle perinteisen puhelun ja laittoi puhelun kaiuttimelle. Etäneuvottelutilanteet voivatkin vaatia työntekijöiltä luovuutta (Mishna ym. 2020, 488).

Havainnoin tässä tutkielmassa ainoastaan videoneuvotteluita. Aineistoni perusteella ei siis voi tehdä vertailua siitä, millaista institutionaalisissa videoneuvotteluissa esiintyvä psykososiaalinen tuki on verrattuna kasvotusten järjestettävissä neuvotteluissa esiintyvään psykososiaaliseen tukeen.

Olettamukseni on, että psykososiaalinen tuki voi erota muodoltaan tai määrältään näiden kahden neuvottelutyypin välillä erityisesti kahdesta syystä. Ensinnäkin videovälitteiseen vuorovaikutukseen liittyy nonverbaalin viestinnän rajallisuutta. Vaikka videopuhelut sallivat monipuolistakin nonverbaalia vuorovaikutusta, kasvojen tapahtuvaan vuorovaikutukseen liittyy piirteitä, jotka eivät välity videokuvan kautta. Tilankäyttöön ja kosketukseen liittyvien rajoitteiden lisäksi esimerkiksi mikroilmeitä on mahdotonta havaita videokuvasta. Toinen psykososiaalisen tuen esiintymiseen mahdollisesti vaikuttava seikka on osallistujien asenteet neuvottelutilannetta kohtaan vaikuttavat väistämättä neuvottelussa tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Osallistujat voivat kokea kasvojen tapahtuvan neuvottelun itselleen luontevammaksi kuin videoneuvottelut tai toisinpäin. Aikaisemmassa tutkimuksessa on tullut esille, kuinka osa asiakkaista on paremmin saavutettavissa etätapaamisin (esim. Mishna 2020, 488). Samaan aikaan myös digisyrjäytymisen ilmiö on olemassa oleva ja todellinen (emt., 489). Lisäksi oletan, että osa ihmisistä ei koe etäneuvottelutilanteita miellyttävinä, vaikka heillä olisikin taitoa käyttää neuvotteluissa vaadittuja teknisiä työvälineitä. Tässä tutkimuksessa olen tehnyt vuorovaikutukseen liittyen havaintoja vain osallistujien kokemusmaailmasta ulkopuolisena tutkijana. Etäneuvotteluihin liittyvän mielipideilmaston kartoittaminen olisikin mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aihe.

LÄHDELUETTELO

Alasuutari, Pertti (2019) Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Baker, Carolyn D. & Emmison, Michael & Firth, Alban (2010) Calling for Help: Language and Social Interaction in Telephone Helplines. Amsterdam: John Benjamins Pub. Co.

Banks, Sarah & Cai, Tian & de Jonge, Ed & Shears, Jane & Shum, Michelle & Kim Strom, Ana M. Sobočan & Truell, Rory & Jesús Úriz, María & Weinberg, Merlinda (2020) Practising ethically during COVID-19: Social work challenges and responses. *International Social Work*, 63(5), 569–583.

Blomgren, Sanna & Kivipelto, Minna (2012) Valtaistus. Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. Raportti 27/2012. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Burgoon, Judee & Guerrero, Laura & Floyd, Kory (2010). *Nonverbal communication*. Boston: Allyn & Bacon.

Drew, Paul & Heritage John (1992) *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.

Granfelt, Riitta (1990) Psykososiaalinen työ – asiakastyön kehittämisen eräs suunta. Teoksessa Synnöve Karvinen & Aila-Leena Matthies & Mikko Mäntysaari & Anneli Pohjola & Pekka Saarnio & Heikki Suhonen (toim.) *Suomalainen sosiaalityö. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen vuosikirja. Sosiaalipoliittikka 1990:2*. Helsinki: Sosiaalipoliittinen yhdistys. 89–93.

Granfelt, Riitta (1993) Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa Riitta Granfelt & Harri Jokiranta & Synnöve Karvinen & Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola (toim.) *Monisärmäinen sosiaalityö*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto. 175–227

Granfelt, Riitta (2010) Syrjäytymisestä vapaaksi vankilassa? Psykososiaalisen työn merkitys vankien elämässä. Teoksessa Terhi Laine & Susanna Hyväri & Päivi Vuokila-Oikonen (toim.) *Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Tammi, 131–146.

Harrikari, Timo & Romakkaniemi, Marjo & Tiitinen, Laura & Ovaskainen, Sanna (2021). *Pandemic and Social Work: Exploring Finnish Social Workers' Experiences through a SWOT Analysis*. *The British Journal of Social Work*, 1–19.

Helsinki (2021) *Sosiaalineuvonta*. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/sosiaalityo/sosiaalineuvonta/> Viitattu 18.3.2021

Hyvärinen, Minna (2008). *Mikä ihmeen aikuissosiaalityö? Diskurssianalyysi sosiaalityöntekijöiden käyttämistä määrittelytavoista*. Tampereen yliopisto, Porin yksikkö. Sosiaalityön pro gradu - tutkielma.

Ilomäki, Sakari & Ruusu vuori, Johanna (2020) From Appearings to Disengagements: Openings and Closings in Video-Mediated Tele-Homecare Encounters. *Social Interaction. Video-Based Studies of Human Sociality* 3(3), 1–31.

Jokinen, Arja. & Juhila, Kirsi. (2008). Johdanto. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa* Tampere: Vastapaino, 7–11.

Jokinen, Arja. (2017). Tavoiteltavat sosiaalityöntekijän ominaisuudet ja vuorovaikutusasetelmat asiakkaan kohtaamisessa opiskelijoiden tulkitsemina. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti*, 25(3), 191–207.

Jokinen, Arja. (2022). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-nakokulmat/#Konstruktionistinen-nakokulma> Viitattu 24.4.2022.

Juhila Kirsi (2006) *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi & Mäkitalo, Äsa & Noordegraaf, Martine (2014) *Analysing social work interaction: premises and approaches*. Teoksessa Christopher Hall & Kirsi Juhila & Maureen Matarese & Carolus van Nijanatten (toim.) *Analysing social work communication. Discourse in practice* London: Routledge, 9–24.

Juhila, Kirsi (2022) *Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet*. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-nakokulmat/>. Viitattu 24.4.2022.

Juhila, Kirsi, Caswell, Dorte ja Raitakari, Suvi (2014) *Resistance*. Teoksessa Christopher Hall & Kirsi Juhila & Maureen Matarese & Carolus van Nijanatten (toim.) *Analysing social work communication. Discourse in practice*. London: Routledge, 117–135.

Juhila, Kirsi. (2008). *Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat*. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.), *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 14–47.

Kallio, Aku. *Litterointimerkit ja esimerkkiotteet*. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/litterointiesimerkit/> Viitattu 25.4.2022.

Karjalainen, Pekka & Metteri, Anna & Strömberg-Jakka, Minna (2019). *Tiekartta 2030. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön raportteja ja muistioita 2019:41*. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161612/R41_19_Tiekartta_2030.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 26.4.2022.

Kemmo, Jussi (2016) Kohti psykososiaalisen sosiaalityön itseymmärrystä. Vuorovaikutus menetelmänä ja käytäntönä suomalaisessa psykososiaalisen sosiaalityön diskurssissa. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma.

Kemppainen, Tarja & Kostamo-Pääkkö, Kaisa & Niskala, Asta & Ojaniemi, Pekka & Vesterinen, Kerttu (2010) Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapista: tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja 32. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Kingstone, Tom & Campbell, Paul & Andras, Alina & Nixon, Karen & Mallen, Christian & Dikomitis, Lisa (2021) Exploring the Impact of the First Wave of COVID-19 on Social Work Practice: A Qualitative Study in England, UK. *The British Journal of Social Work*, 1–20.

Koivunen, Tuija (2006) Asiakastyön ruumiillisuus yhteyskeskuksissa. *Työelämän Tutkimus* 4(1), 1–11.

Kuusikko-työryhmä (2021). Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö vuonna 2020. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja.
https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/21_06_23_Kuusikko_aikuissosiaalityo_2020.pdf
Viitattu 26.4.2022.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189 Finlex
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189> Viitattu 24.4.2022.

Mishna, Faye & Milne, Elizabeth & Bogo, Marion & Pereira, Luana F. (2020) Responding to COVID-19: New Trends in Social Workers' use of Information and Communication Technology. *Clinical Social Work Journal* 49(4), 484–494.

Närhi, Kati & Talvensola, Sivi & Valppu-Vanhainen, Anne & Karjalainen, Juhani (2009) Aikuissosiaalityö muutoksessa? Keski-Suomen maakunnan aikuissosiaalityön hankkeen loppuraportti. Raportteja 2009:22. Jyväskylä: Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Koske.
https://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2013/12/Aikuissosiaalityonloppuraportti_191009_finaali.pdf Viitattu 26.4.2022.

Paavola, Jutta & Rautajoki, Arto & Pohjola, Anneli (2019) Palvelurakenteiden muutoksessa määrittävä aikuissosiaalityö. Teoksessa Anneli Pohjola & Tarja Kemppainen & Asta Niskala & Nina Peronius (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 81–107.

Pascoe, Katheryn Margaret (2021) Remote service delivery during the COVID-19 pandemic: Questioning the impact of technology on relationship-based social work practice. *The British Journal of Social Work*, 1–20.

Raitakari, Suvi & Ranta, Johanna & Saario, Sirpa (2021) Alignment and Service User Participation in Low-Threshold Meetings with People Using Drugs. Teoksessa Kirsi Juhila, Tanja Dall, Christopher Hall & Juliet Koprowska (toim.) Interprofessional Collaboration and Service User Collaboration. *Analysing Meetings in Social Welfare*. Bristol: Policy Press, 115–140.

Rauhala, Lauri. Ihmiskäsitys ihmistyössä. Gaudeamus. Jyväskylä 1983.

Raunio, Kyösti (2009) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Rissanen, Päivi (1992) Terapeuttisen sosiaalityön juuret ja nykytoteutus – Esimerkkitapauksena A-klinikan sosiaalityö. Sosiaalipolitiikan pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.

Rosenfield, Maxine. (2002) Electronic Technology for Social Work Education and Practice: The Application of Telephone Technology to Counseling. Journal of Technology in Human Services 20(1-2), 173-181.

Rovaniemi (2021) Sosiaalipalveluiden neuvonta- ja ohjauspalvelut. <https://www.rovaniemi.fi/Terveys--ja-sosiaalipalvelut/Sosiaalipalveluiden-neuvonta--ja-ohjauspalvelut> Viitattu 18.3.2021

Räsänen, Jenni-Mari & Saario, Sirpa (2015) Telecare as Institutional Interaction: Checking Up on the Client and Creating Continuity. Journal of Technology in Human Services 33(3), 205–224.

Shaw, Ian G. & Holland, Sally (2014) Doing Qualitative Research in Social Work. London: Sage.

Sipilä, Jorma (1989) Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.

Svenlin, Anu-Riina & Matthies, Aila-Leena & Turtiainen, Kati (2021) Johdanto: Aikuissosiaalityö ja KAIMEr-teoria sen tietopohjan käsentäjänä. Teoksessa Aila-Leena Matthies & Anu-Riina Svenlin & Kati Turtiainen (toim.) Aikuissosiaalityö: Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Helsinki: Gaudeamus, 6–22.

Taina, Jaana & Kotiranta, Tuija (2014). Sosiaalityötä ja toimeentulotukea - aikuissosiaalityö paikkaansa hakemassa. Julkaisussa Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus (toim.) Riitta Haverinen & Marjo Kuronen & Tarja Pösö. Tampere: Vastapaino, 179–195.

Tampere (2021) Sosiaalipalveluiden neuvonta. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/neuvonta/sosiaalipalvelujen-neuvonta.html> Viitattu 18.3.2021

Tampereen sosiaali- ja terveyslautakunta (2022). Vuosisuunnitelma. https://www.tampere.fi/tiedostot/s/qwmHIBM5P/sotela_vuosisuunnitelma_2022.pdf. Viitattu 26.4.2022.

TENK (2012) Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf Viitattu 26.4.2022.

Toikko, Timo (1997) Psykososiaalinen lähestymistapa sosiaalityössä. Janus 5(2): 169–188.

Turku (2021) Sosiaalityön alkupalvelut. <https://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/toimeentulotuki/toimeentulotuen-neuvonta-ja-ajanvaraus> Viitattu 18.3.2021

Turner, Francis J. (1979) Psychosocial Therapy. Teoksessa Turner, Francis (toim.) Social Work Treatment. Interlocking Theoretical Approaches. New York: The Free Press.

Työ- ja elinkeinoministeriö (2021). Työolobarometri 2020: koronapandemia toi etätyön tekemiseen lähes vuosikymmenen harppauksen. <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/tyoolobarometri-2020-koronapandemia-toi-etatyon-tekemiseen-kymmenen-vuoden-harppauksen-vuodessa->. Viitattu 26.4.2022.

Urpo, Marja & Åstedt-Kurki, Päivi & Raassina, Jaana & Palonen, Mira (2020) Asiakkaiden Kokemuksia Puhelinneuvonnan Toteutumisesta Perusterveydenhuollossa – Kirjallisuuskatsaus. Hoitotiede 32(2), 110–121.

Woods, Mary E. & Hollis Florence (1990) Casework: a psychosocial therapy. New York: McGraw-Hill.

Zechner, Minna & Paavola, Jutta (2020) Aikuissosiaalityön muutostarpeita toimeentulotukiuudistuksen jälkeen. Teoksessa Tuija Korpela & Hanna-Mari Heinonen & Markku Laatu & Simo Raittila & Minna Ylikännö (toim.) Ojista allikkoon? Toimeentulotukiuudistuksen ensi metrit. Helsinki: Kela. Helsinki. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/321070/Ojista_allikkoon_saavutettava.pdf?sequence=1 Viitattu 27.4.2022.