

## **”Omaksi tunnistettu”**

Sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijyys aikuissosiaalityössä

Anu Paananen

Tieteellis-käytännöllinen  
lopputyö

10 op

Kevät 2019

Kuntouttavan sosiaalityön  
erikoisala

Lapin yliopisto

[anumpaa33@gmail.com](mailto:anumpaa33@gmail.com)

## Sisällys

1 Johdanto	1
2 Kehittämistehtävän taustaa ja kehittämiskysymykset	2
3 Empiirinen aineisto ja sen keruu	4
4 Sosiaalihuoltolain mukaisen omatyöntekijän nimeäminen	5
5 Sosiaalityöntekijän omatyöntekijyyttä raamittavat asiakas-työntekijäsuhteen ulottuvuudet	8
5.1 Asiakas-sosiaalityöntekijäsuhde yhteiskunnallisena suhteena	8
5.2 Asiakas-sosiaalityöntekijäsuhde institutionaalisenä suhteena	11
5.3 Asiakas-sosiaalityöntekijäsuhde ammatillisena auttamissuhteena	13
5.4 Asiakas-sosiaalityöntekijäsuhde vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena	15
5.4.1 Suhdeprosessit	16
5.4.2 Asiakas-työntekijäsuhteen ominaispiirteitä	18
6 Omatyöntekijä asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskusteluissa	20
7 Omatyöntekijän tehtävät – asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskustelut	22
8 Asiakas – omatyöntekijäsuhde – asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskustelut	24
9 Pohdinta	

## LÄHTEET

## 1 Johdanto

Teen työtä SoTe – kuntayhtymä, perusturvaliikelaitos Saarikan päihdesosiaalityöntekijänä. Alueemme SoTe – kuntayhtymän muodostavat pohjoisessa Keski-Suomessa sijaitsevat Saarijärven kaupunki sekä Kannonkosken, Karstulan, Kivijärven ja Kyyjärven kunnat. Perusturvaliikelaitos Saarikka on perustettu tuottamaan tämän, noin 17 250 asukkaan, alueen sosiaali- ja terveystalvet vuonna 2009.

Päihdetyön kysymykset nostettiin erityistarkasteluun vuosina 2009 - 2011 toteutetussa Selvillä Saarikassa – hankkeessa, jossa luotiin malli kuntayhtymän alueen päihdepalveluiden tuottamiseksi. Yhtenä hankkeen lopputuloksista perustettiin Saarikan päihdetiimi, jossa tehdään vaativaa päihdetyön asiakastyötä sairaanhoitaja – sosiaalityöntekijä – työparina. Päihdetiimin lääkäripalvelut saadaan Saarikan terveyskeskuslääkäreiltä, joilla on väylät päihdelääkäreiden konsultaatioon.

Päihdetiimin sairaanhoitaja – sosiaalityöntekijä – työpari kiertävät pitämässä vastaanottoja alueen kuntien terveysasemilla ja tekevät kotikäyntejä. Pääosa asiakastyöstä tehdään yksin, mutta työparin konsultaatio ja pyytäminen mukaan työskentelyyn on aina mahdollista. Päihdetiimin työntekijän työpari voi olla myös joku muu asiakkaan palvelutarpeen kannalta oleellinen työntekijä, esimerkiksi aikuissosiaalityön tai lapsiperhepalveluiden sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, palveluohjaaja tai mielenterveyspalveluiden psykiatrinen sairaanhoitaja tms.

Hallinnollisesti Saarikan päihdetiimi kuuluu perhe- ja sosiaalipalveluihin, osaksi aikuisten sosiaalityön palveluita. Saarikassa on tehty valinta lähestyä päihdeongelmaa erityisesti sosiaalisena kysymyksenä ja sen hoitoa sekä kuntoutusta on kehitetty sosiaalihuollon piirissä. Terveystalvhuollon ja lääketieteen näkökulmaakaan ei ole unohdettu, kun tiimissä on sairaanhoitaja ja asiakastyö tapahtuu asiakkaiden kotien lisäksi pääsääntöisesti terveysasemilla, joissa lääketieteellinen ja terveydenhuollollinen apu sekä yhteistyö ovat lähellä.

Työtäni Saarikan päihdetiimin sosiaalityöntekijänä luonnehdin ensisijaisesti ihmisten kohtaamistyöksi. Asiakkaat hakeutuvat palveluun itse tai tulevat jonkun muun tahon

ohjaamina. Asiakkaan tilanteesta riippuen kohtaamiset voivat jäädä yksittäisiksi tapaamisiksi tai niistä voi muodostua jopa vuosia kestäviä asiakassuhteita, joissa keskeinen työmenetelmä on asiakas-työntekijävuorovaikutuksessa tapahtuvat terapeutit tukikeskustelut. Tukikeskusteluiden sisällöt vaihtelevat yksilöllisesti asiakkaan tuen tarpeiden mukaan. Työskentelyssä vallitsevan asiakas-työntekijäsuhteen luonnetta voisin luontevasti kuvata omatyöntekijyydeksi.

## 2. Kehittämistehtävän taustaa ja kehittämiskysymykset

Sosiaalihuollossa on aina ollut niin sanottua omatyöntekijyyttä, vaikka sitä ei ole virallisesti sellaiseksi nimetty (Juhila 2017). Käytännön työssä sosiaalihuollon asiakkaat on jaettu eri työntekijöille asuinalueiden, sukunimen alkukirjainten, tuen tarpeiden tai jonkun muun jaottelun mukaan. Hyvin usein, kun kuulemme meille tutusta asiakkaasta, saatamme todeta ”Hei, hän on mun asiakas” tai ”Mä olen hänen työntekijänsä”. Nämä toteamukset eivät kuitenkaan aina tarkoita omatyöntekijyyttä siinä merkityksessä, miten sosiaalihuoltolain 42 § sen määrittää. Voidaan ennemminkin puhua vastuutyöntekijyydestä, jolloin sosiaalityöntekijällä on tehtävänänsä tietyn, erikseen määritellyn asiakas- tai tehtäväjaon mukaisesti vastata tiettyjen ihmisten tietyistä sosiaalihuollon palveluista. Uskon, että käytännön työssä vastuu- ja omatyöntekijyydestä vielä puhutaan suloisen sekaisin.

Sosiaalihuoltolain uudistamisen myötä omatyöntekijän tehtävä kirjattiin lakiin. Omatyöntekijän keskeisin tehtävä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti varmistaa, että asiakkaan palvelut järjestetään palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Omatyöntekijän tulee edistää palveluiden toteutumista, toimia kahdenvälisessä vuorovaikutuksessa asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa sekä toimia myös palvelujärjestelmässä asiakkaan palvelukokonaisuutta koordinoiden. Omatyöntekijän tulee tukea asiakasta hänen omien ja asiakassuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden toteutumisessa sekä asiakkaan omien voimavarojen vahvistamisessa ja käyttämisessä.

Omatyöntekijä voi neuvoa ja ohjata asiakasta palvelujen ja tukitoimien hakemiseen liittyvissä asioissa sekä seurata, kuinka palveluilla ja tukitoimilla vaikutetaan ja vastataan asiakkaan tuen tarpeisiin. Lisäksi laissa todetaan, että asiakkaan tuen tarpeista riippuen omatyöntekijälle voidaan sopia myös muita tehtäviä. Mitä nämä muut tehtävät ovat jää lain antamassa ohjeistuksessa avoimeksi. (Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas 2017, 127.) Sinänsä lain antama omatyöntekijän tehtävä on selkeä, mutta käytännön työssä omatyöntekijän rooli ja tehtävät hakevat vielä paikkaansa.

Tavoitteeni tässä kehittämistehtävässä on sosiaalihuoltolain mukaisen omatyöntekijän tehtävänkuvan pohdinnan avulla selkeyttää omatyöntekijänä toimivan sosiaalityöntekijän työroolia. Lisäksi asiakasosallisuuden periaatetta noudattaen haluan tuoda esille asiakkaiden odotuksia omatyöntekijyydelle ja asiakas-omatyöntekijäsuhteelle.

Keskeiset kehittämiskysymykset ovat:

Millaisia erilaisia sisältöjä omatyöntekijyydelle aikuissosiaalityössä on löydettävissä asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kuvaamana?

Millainen asiakas-työntekijäsuhde vallitsee aikuissosiaalityön omatyöntekijyydessä?

Sosiaalihuoltolain mukaista omatyöntekijyyttä lähestyn Arja Jokisen laatiman asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteen eri ulottuvuuksia tarkastelevan erittelyn kautta. Arja Jokinen (2016, 138–147) on tarkastellut asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteen muotoutumista ja siihen vaikuttavia tekijöitä yhteiskunnallisena, institutionaalisenä, ammatillisena sekä vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena. Jokinen (2016, 138) on todennut, että edellä mainitut tekijät vaikuttavat siihen, millaisten edellytysten vallitessa asiakas ja sosiaalityöntekijä kohtaavat toisensa ja miten heidän välinen suhteensa rakentuu. Tarkastelukulmaa muuttamalla katse voidaan suunnata vuorollaan aina suhteen tiettyyn ulottuvuuteen, mutta käytännössä ne kuitenkin ovat enemmän tai vähemmän kietoutuneena toisiinsa, eikä niitä voida kategorisesti erottaa toisistaan (Jokinen 2016, 145). Edellä mainitut ulottuvuudet luovat eittämättä raamit myös

omatyöntekijyydelle, mutta millaiset ja miten ne näkyvät käytännön työssä omatyöntekijän tehtävissä.

### 3 Empiirinen aineisto ja sen keruu

Kehittämistehtäväni empiirisen aineiston olen kerännyt järjestämällä kaksi ryhmäkeskustelua, jotka taltioin äänitteiksi ja litteroin keskittyen puheen sisältöihin. Ryhmäkeskustelun valitsin aineistonkeruumenetelmäksi, koska sen erityinen anti liittyy muun muassa siihen, miten ryhmässä keskustellen voidaan ihmisten erilaisista kokemuksista, merkitysten vaihteluista ja yksilöllisistä käsityksistä saavuttaa jaettava ymmärrystä keskusteltavasta aiheesta (Pietilä 2017, 111–113). Ryhmät olivat luonteeltaan niin sanottuja fokusryhmiä. Kootut ryhmät keskittyivät käsittelemään omatyöntekijyyttä sen sisällön ja omatyöntekijyydessä vallitsevan asiakas-sosiaalityöntekijäsuhteen näkökulmista (Pietilä 2017, 112).

Ensimmäisen ryhmäkeskustelun pidin 13.3.2019 ja se oli suunnattu SoTe-Saarikan aikuissosiaalityön asiakkaille. Ryhmäkeskusteluun kutsutut valikoituivat satunnaisesti asiakasjoukosta, joille oli tehty sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arvio ja nimetty omatyöntekijä. Ryhmäkeskusteluun osallistuivat kaikki neljä kutsun saanutta asiakasta. Asiakkaat olivat työkäisiä naisia ja miehiä, joiden aikuissosiaalityön palveluiden tarpeet nousevat pitkäaikaistyöttömyydestä sekä päihde- ja mielenterveysongelmista. Kutsun ryhmäkeskusteluun esitin puhelimitse. Asiakkaiden ryhmäkeskustelussa korostui kokemuksellisuus ja omat asiakkuuskokemukset olivat moniäänisesti läsnä puheenvuoroissa. Keskustelussa asiakkaat, sen lisäksi, että he kertoivat omia kokemuksiaan, niin he myös vertailivat niitä. Keskustelusta jäi kuitenkin uupumaan asiakkaiden yhteinen pohdinta omatyöntekijyyden sisällöstä ja asiakas-työntekijäsuhteesta. Toteutuakseen tämä olisi vaatinut useampaa tapaamista ja ryhmäprosessia, joka ei ollut saavutettavissa yhdellä tapaamisella. Kokonaisuutena keskustelu oli kuitenkin antoisaa ja toi asiakkaiden kokemustiedon kautta esille

asiakkaiden odotuksia omatyöntekijälle ja aineksia sille, mikä omatyöntekijyydessä ja asiakas-omatyöntekijäsuhteessa asiakkaiden näkökulmasta on merkityksellistä. Ryhmän ohjaajana pyrin ohjaamaan keskustelua siten, että annoin ryhmän vuorovaikutukselle tilaa ja huolehdin, että jokaiselle tuli mahdollisuus osallistua. Ajoittain keskustelu rönsyili, muttei häiritsevästi karannut teemasta tai ainakin oli muutamalla ohjaavalla avauksella palautettavissa takaisin teemaan. (Pietilä 2017, 113–115).

Toisen ryhmäkeskustelutilanteen järjestin 15.3.2019, johon suullisesti kutsuin kaikki neljä SoTe-Saarikan aikuisten sosiaalipalveluiden sosiaalityöntekijää. Jokainen sosiaalityöntekijä toimii vastuutyöntekijyyden lisäksi sosiaalihuoltolain mukaisena omatyöntekijänä. Kutsutuista sosiaalityöntekijöistä tilaisuuteen pääsi osallistumaan kolme. Sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskustelussa korostui omien kokemusten ohella ajattelutapojen vertailu kollegojen kanssa ja selkeä pyrkimys muodostaa yksilöllisistä käsityksistä ja kokemuksista yhteistä ymmärrystä ja tulkintaa omatyöntekijyydestä. Yhteinen pohdinta ja tiedon tuottamisen prosessi oli hyvin antoisaa. (Pietilä 2017, 113–114.)

#### 4 Sosiaalihuoltolain mukaisen omatyöntekijän nimeäminen

Sosiaalihuollon toiminnan arvoperusta on asiakaslähtöisyydessä, jonka mukaan jokainen ihminen kohdataan ihmisarvoisena yksilönä ja hänen elämäntilanteensa yksilöllisesti (Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas 2017, 16). Varsinainen asiakasprosessi lähtee liikkeelle palvelutarpeen arvioinnista, jossa yhdessä asiakkaan kanssa arvioidaan hänen yksilöllisiä palveluiden ja tuen tarpeitaan. Siinä, missä toinen tarvitsee paljon tukea, toinen suoriutuu omatoimisesti tai vähällä ja lyhytaikaisella tuella. Sosiaalihuollon asiakkuus ei aina tarkoita 42 §:n mukaisen omatyöntekijän nimeämistä, vaan asia arvioidaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.

Sosiaalihuoltolain mukaisen omatyöntekijän nimeämisestä pitää asiakkaan kanssa käydä keskustelu samalla, kun hänen palveluiden tarvettaan kartoitetaan. Keskustelun keskeinen sisältö tulisi olla, kokeeko asiakas kykenevänsä toimimaan itsenäisesti palvelujärjestelmässä saadakseen itselleen riittävät sosiaalihuollon palvelut, vai tarvitseeko hän siihen tukea ja kuinka paljon. Asiakaslähtöisyyden toimintaperiaatetta kunnioittaen asiakkaalle annetaan keskustelussa tila ilmaista oma käsityksensä siitä, tarvitseeko hän omatyöntekijän vai ei, unohtamatta sitä, että asiakkaalla on oikeus kuulla myös työntekijän perusteltu näkemys asiasta. Omatyöntekijä on asiakkaan tuki, johon hänellä on tarvittaessa oikeus koko sosiaalihuollon asiakkuuden ajan. (Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas 2017, 126.)

Painottaessaan asiakaslähtöisyyttä ja jokaisen ihmisen kohtaamista yksilöllisenä, ihmisarvoisena yksilönä, sosiaalihuoltolaki velvoittaa kiinnittämään erityistä huomiota kaikkein heikoimmassa asemassa oleviin ihmisiin. Heihin, joilla esimerkiksi moniongelmaisen elämäntilanteensa vuoksi on vaikeuksia hakea itselleen kuuluvia etuuksia ja palveluja. On asumisen, arjen hallinnan, päihteidenkäytön ongelmia, sairaudesta tai vammasta johtuvia vaikeuksia tai ylipäänsä kyvyttömyyttä ja osaamattomuutta. (Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas 2017, 26.) Asiakkailta ei välttämättä aina ole edes tietoa olemassa olevista palveluista ja mahdollisuuksista. He osaavat kertoa elämäntilanteestaan, mutta ovat näköalattomia sen suhteen, mitä apua he voisivat tarvita tai tietämättömiä siitä, mitä olisi mahdollista pyytää. Moniongelmaisissa elämäntilanteissa elävät ihmiset tarvitsevat usein pidempikestoista yksilöllistä tukea.

Kokemukseni mukaan myös palvelujärjestelmän uudistukset ja asiointitapojen muutokset saattavat tuottaa yllättäviä hankaluuksia ja tuen tarpeita. Vuorovaikutuksellisesti yhä etäämmälle, etäyhteyksien päähän, menevät kela:n, te - toimiston ja verohallinnon palvelut, etuusjärjestelmien sähköistyminen, pankkien lähipalveluiden supistuminen sekä julkisen liikenteen rapautuminen, tuottavat kaikkein heikoimmassa asemassa oleville ihmiselle entisestään lisää vaikeutta asioidensa hoitoon, ainakin maaseutukunnissa. On vielä iso osa ihmisiä, joilla ei ole sähköiseen asiointiin tarvittavia laitteita ja nettiyhteyksiä, saati taitoa niiden käyttämiseen. Kaikkein heikoimmassa asemassa olevien ihmisten näkökulmasta palvelujärjestelmän voisi ajatella digitalisaation myötä monimutkaistuneen ja jopa hankaloittaneen ihmisten itsenäistä suoriutumista ja omatoimisuutta. Moni palvelu on valitettavasti ikään kuin



etäännytetty ihmisistä. Kasvokkain tapahtuvat kohtaamiset ja asiointitilanteet ovat vähentyneet. Sosiaalihuoltolaki kehottaa omatyöntekijää tunnistamaan asiakkaan fyysisiä, psyykkisiä ja kognitiivisia voimavaroja, joiden pohjalta tuen tarpeita arvioidaan. Omatyöntekijä neuvoo, ohjaa, tukee ja seuraa. (Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas 2017, 126.) Näitä hän ei pysty lain tarkoittamalla tavalla tekemään niin sanotusti etänä, vaan työ pohjautuu kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen.

Sosiaalihuoltolain mukaiseksi omatyöntekijäksi on luontevinta nimetä työntekijä, jonka kanssa asiakas olisi muutoinkin yhteydessä eli sieltä, missä hänen ensisijainen asiakkuutensa on (Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas 2017, 126). Omatyöntekijänä toimivalla on oltava asiakkaan yksilöllisen tuen ja palvelujen turvaamiseksi riittävä asiantuntemus ja osaaminen. Moniongelmaisissa elämäntilanteissa, joissa puhutaan niin sanotusta erityisen tuen tarpeesta, omatyöntekijän on oltava sosiaalityöntekijä. Jos omatyöntekijä ei ole sosiaalityöntekijä, hänellä tulee olla asiakkaan asian hoitamiseksi työparinaan sosiaalityöntekijä. (Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas 2017, 128.) Sosiaalityöntekijän asiantuntemusta ja osaamista omatyöntekijänä tai omatyöntekijän työparina tarvitaan edellä mainittuihin monimuotoisiin ongelmatilanteisiin, koska niiden ratkominen vaatii hyvin monitasoista työskentelyä. Tarvitaan ehkäisevää työtä, psykososiaalista auttamistyötä, asiakkaiden osallisuutta tukevaa työtä, viranhaltijapäätöksiä, poikkiammatillista yhteistyötä, palveluiden verkostoitumisen edistämistä, toiminnan kriittistä arviointia, asiantuntijatiedon tuottamista ja myös rakenteisiin vaikuttamaan pyrkivää työtä. (Pohjola 2016, 94–95.)

Asiantuntemuksen ja osaamisen ohella merkityksellistä on, että asiakkaan ja omatyöntekijän välinen vuorovaikutussuhde toimii. Siksi palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä asiakkaan kuuleminen omatyöntekijän nimeämiseen liittyvässä asiassa on tärkeää.

## 5 Sosiaalityöntekijän omatyöntekijyyttä raamittavat asiakas-työntekijäsuhteen ulottuvuudet

Yksi tapa nähdä sosiaalityö on ennen kaikkea inhimilliseen hyvinvointiin tähtäävänä kokonaisvaltaisena työnä, jossa asiakas nähdään tapauskohtaisesti (Suonio 2014, 83–84). Sosiaalityö rakentuu ihanteellisimmillaan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteisen työn prosessina (Heinonen & Sinkko 2007, 167). Arja Jokinen (2017, 191) on kirjoittanut monien tutkimusten osoittavan, kuinka sekä työntekijät että asiakkaat näkevät toimivan vuorovaikutuksen ja sitä kautta rakentuvan luottamuksellisen asiakas-työntekijäsuhteen olevan yksi merkittävimmistä onnistuneen työskentelyn edellytyksistä sosiaalityössä. Tavoitteeksi asettuu mahdollisimman dialoginen ja vastavuoroinen kohtaaminen. Jokinen on todennut Malcolm Paynea (2006) mukailleen, että sosiaalityöntekijä ei kohtaa asiakasta kuitenkaan tyhjiössä, jossa heidän välinen suhteensa voisi alkaa kehittyä täysin vapaasti, vaan kohtaamista määrittävät ja rajaavat monet tekijät. Kohtaamista sekä asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen muotoutumista Arja Jokinen (2016, 138) on tarkastellut yhteiskunnallisena, institutionaalisenä, ammatillisena sekä vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteenä.

### 5.1 Asiakas-sosiaalityöntekijäsuhde yhteiskunnallisena suhteenä

Arja Jokinen (2016, 139) on viitannut Kyösti Raunioon (2004) kirjoittaessaan, että sosiaalityössä kohdataan ihmisiä, jotka ovat syrjäytyneet hyvinvointia tuottavista ensisijaisista palveluista ja järjestelmistä. Ihmisiä, jotka eivät tule autetuiksi niiden kautta, vaan tarvitsevat sosiaalityön kaltaista kohdennettua palvelua selviytymisensä tueksi. Sosiaalityön yhtenä yhteiskunnallisena tehtävänä voidaankin tiivistetysti nähdä olevan liittää asiakkaita yhteiskunnan valtakulttuuriin ja tarvittaessa kontrolloida niitä, joiden liittämässä on vaikeuksia (Juhila 2006, 49). Valtakulttuurilla tässä yhteydessä tarkoitetaan yhteiskunnan enemmistöä, niin sanottua normaalia osallistumista ja yhteiskuntaan kuulumista, jonka vastakohta on syrjäytyminen ja vaara jäädä

yhteiskunnan ulkopuolelle. Kontrollointi ja liittäminen taas liittyvät syrjäytymisen vastaiseen toimintaan, tavoitteeseen saada syrjäytymisprosesseja katkaistuiksi. (Juhila 2006, 50–52).

Asiakas-sosiaalityöntekijäsuhde yhteiskunnallisena suhteena on moniulotteinen. Arja Jokinen (2016, 139) on kirjoittanut, että 1990 -luvun alun laman jälkeinen uusliberalistinen eetos on painottanut talouden ensisijaisuutta ja yksilön omaa vastuuta sekä aktiivista osallistumista taloudellista kasvua lisäävään palkkatyöhön. Tämä näkyy koko ajan hyvin vahvasti aikuissosiaalityössä, kun sosiaalityöntekijät työskentelevät tiiviisti työ- ja elinkeinoviranomaisten kanssa ihmisten aktivoimiseksi työelämäosallisuuteen. Siinä, missä asiakkaita velvoitetaan ja aktivoidaan, niin myös sosiaalityöntekijät ovat velvoitettuja osoittamaan työn tehokkuutta ja vaikuttavuutta. Työn tuloksellisuuden paineet saattavat joskus aiheuttaa työntekijöille suuren kiireen ratkaista asiakkaiden asioita, jolloin vaarana on, että heille ei jää aikaa ajatella, tuntea ja olla asiakkaiden tukena sekä asettua heidän asemaansa (Raatikainen 2015, 119). Asiakaslähtöisyyden näkökulmasta sosiaalityön yhteiskunnallisen ulottuvuuden tulisi sisältää ihmisslähtöisen työotteen. Minna-Kaisa Järvinen (2015,15–16) on huomionnut, että siinä missä sosiaalityössä on viime vuosina korostettu paljon muun muassa tehokkuutta, tulosajattelua ja uusia työmenetelmiä, niin asiakas-työntekijäsuhdesta ei ole näissä yhteyksissä juuri puhuttu.

Aila-Leena Matthies (2017, 149–165) on pohtinut varsin kriittisesti, kuinka varsinkin kaikkein heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden velvollisuudet osoittaa aktiivisuutta ja osallistua toimenpiteisiin ovat muuttuneet jo suoranaiseksi nälkäpakoksi. Jos et osoita aktiivisuutta ja osallistu toimenpiteisiin, leikkuri käy toimeentulossa. Toisaalta ajattelen, että sosiaalityöntekijät ovat asiakkaidensa kanssa samassa veneessä. Kariikoiden voinee todeta, että sosiaalityön tehokkuutta ja vaikuttavuutta osaltaan mitataan aktivointisuunnitelmien laadinnan ja toimenpiteisiin ohjautuvien määrillä sekä työmarkkinatuista kuntiin tulevien maksuosuuslistojen pituuksilla.

Pahimmillaan on mahdollista, että pääasiassa yhteiskunnalliselle ulottuvuudelle rakentuva asiakas-sosiaalityöntekijäsuhde alkaakin palvella enemmän organisaatiota kuin asiakasta. Viitteitä organisaatiolähtöisyydestä voi löytää esimerkiksi ylipitkiksi

venyvistä kuntouttavan työtoiminnan jaksoista, jotka ripustavat ihmisen palvelujärjestelmään tarjoamatta mahdollisuutta siirtyä seuraavaan vaiheeseen, esimerkiksi työkokeiluun tai palkkatukityöhön. Toisaalta asiakkaalta saatetaan edellyttää liian nopeaa etenemistä työllistymisen poluilla tunnistamatta hänen todellisia voimavarojaan. Tämä saattaa johtaa esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan jaksojen katkeamiseen, karensseihin ja epäonnistumisen kokemuksiin.

Kuten Arja Jokinen (2016, 140) on todennut, yhteiskunnallinen toimintaympäristö luo omalta osaltaan puitteet ja asettaa velvoitteita sekä odotuksia asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamisille ja vuorovaikutukselle. Ajoittain asiakas-sosiaalityöntekijäsuhteen yhteiskunnallinen ulottuvuus ei aina ole helposti yhdistettävissä sosiaalityön omaan arvopohjaan sekä ammatillisiin ja eettisiin tavoitteisiin, esimerkiksi jokaisen ihmisen ainutlaatuisen kokonaisuuden huomioon ottamiseen. Toisaalta vaikuttavassa heikompiosaisuuteen liittyvässä auttamisessa ei riitä vain henkilökohtainen tuki ja apu, vaan tarvitaan myös ihmisten olosuhteisiin, rakenteisiin ja politiikan suuntaan vaikuttamista, myös sosiaalityön ulkopuolelle (Pohjola 2016, 95).

Kun asiakas-sosiaalityöntekijäsuhteen tarkastelukulma on yhteiskunnallisessa ulottuvuudessa, painottuu työntekijän rooli viranomaisena ja asiakkaan rooli kansalaisena, usein ongelmakansalaisena. Sosiaalityön paikka yhteiskunnassa, sosiaalityölle annetut lainsäädännölliset tehtävät, vastuut ja siihen kohdistuvat odotukset, määrittävät asiakas-sosiaalityöntekijäsuhdetta, myös omatyöntekijyyttä. (Jokinen 2016, 146.) Yhteiskunnallisen suhteen viitekehysessä sosiaalityöntekijä asiakkaan omatyöntekijänä kuvastuu näin ollen erityisesti viranomaisena, byrokratiatyön osaajana, joka pitää asiakkaansa mukana velvoitteiden pykäläviidakossa. Kuitenkin, jotta tämä onnistuu, edellyttää se, että asiakas-sosiaalityöntekijäsuhteen lähtökohdat ovat pohjimmiltaan ihmissuhdepainotteisuudessa. Minna-Kaisa Järvinen (2015, 16) on pohtinut, että usein asiakas-työntekijäsuhteen tärkeyteen suhtaudutaan ehkä itsestäänselvytenä, eikä sitä välttämättä tässä kontekstissa pidetä riittävällä tavalla esillä, vaikka sen tärkeys periaatteessa myönnetään.

## 5.2 Asiakas-sosiaalityöntekijäsuhde institutionaalisenä suhteena

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen institutionaalinen suhde tarkoittaa, että asiakas ja sosiaalityöntekijä tapaavat toisensa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän rooleissa. Rooleihin liittyy sekä oikeuksia että velvollisuuksia. Asiakkaan oikeuksiin kuuluvat esimerkiksi tuen, palveluiden ja etuuksien saaminen. Näitä voivat olla täydentävä / ehkäisevä toimeentulotuki, kuntouttava työtoiminta, sosiaalinen kuntoutus tai palveluohjaus. Asiakkaan velvollisuuksiin kuuluu rehellisyys ja ohjeiden noudattaminen. Sosiaalityöntekijä taas edustaa organisaatiotaan ja hänen velvollisuutenaan ja oikeutenaan on toimia edustamansa organisaation ohjeiden ja käytäntöjen mukaisesti. (Jokinen 2016, 140.)

Asiakas-sosiaalityöntekijäsuhteen institutionaalinen ulottuvuus sisältää vahvan orientaation ongelmakeskeisyyteen. Asiakkaalla on ongelma, joka pyritään sosiaalihuollon keinoin ratkaisemaan. Lähestymistapa, joka on ongelmakeskeinen sisältää vaaran, että ihmisen kokonaisvaltainen kohtaaminen jää toteutumatta tai jokin hänen elämäänsä vaikuttava asia huomaamatta, joskus jopa joku vahvuuskin. Tämän välttämiseksi asiakkaan mahdollisimman kokonaisvaltainen palvelutarpeen arviointi on tärkeä. (Jokinen 2016,141)

Sosiaalihuoltolaissa palvelutarpeen arviointi nimetään sosiaalihuollon keskeiseksi palvelutehtäväksi. Laissa edellytetään, että asiakkaan tilanteen selvittämisessä on oltava riittävästi käytettävissä asiantuntemusta ja osaamista. Jos asiakkaan palvelutarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava palvelutarpeen arvioinnista vastaavan työntekijän pyynnöstä palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen. Työskentelyn on oltava asiakkaan palvelutarpeen edellyttämällä tavalla verkostoituvaa, monialaista ja organisaatorajoja ylittävää. (Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas 2017, 110.) Näin ollen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän institutionaalinen suhde mahdollistaa asiakkaalle sellaisia oikeuksia, joita epävirallisiin suhteisiin ei liity. Sosiaalityön toimiessa asiakaslähtöisesti ja asiakkaan kokonaiselämäntilannetta tarkastellen, hänelle mahdollistuu oikeus saada tukea ja palveluita tilanteensa parantamiseksi myös

sosiaalityön ulkopuolelta, joita palveluja ja tukimuotoja asiakas itse ei välttämättä osaa tai tiedä edes kysyä. (Jokinen 2016, 143.) Esimerkki tällaisesta ovat muun muassa työttömien terveystarkastukset.

Arja Jokinen (2016, 141) on todennut, että asiakkaan ja työntekijän institutionaaliseen suhteeseen kuuluu väistämättä valtaulottuvuus. Osaltaan tämä, mutta myös sosiaalityöntekijän asema instituution edustajana, viranomaisena, tekee asiakas-sosiaalityöntekijävuorovaikutuksesta hänen mielestään epäsymmetristä. Sosiaalityöntekijällä on muun muassa valta myöntää tai evätä palveluita tai etuuksia sekä lainsäädännön puitteissa tehdä asiakkaan elämään monenlaisia interventioita. Eija Raatikainen (2015, 92) on pohtinut, että sosiaalihuollossa valta kietoutuu hyvin läheisesti luottamukseen. Hänen mukaansa valta tulee auttamisessa esille hyvin monella tavalla. Ensinnäkin se liittyy kysymykseen siitä, kuka päättää, millainen apu on kenellekin tarpeen ja tietääkö työntekijä aina, millaista apua asiakas tarvitsee? Raatikainen (2015, 98) on kirjoittanut, että auttamisen ammattilaisella, kuten sosiaalityöntekijällä, on oltava herkkyyttä ymmärtää ja kohdata asiakkaansa toiveet ja tarpeet, mutta samaan aikaan hänen on oltava asiakkaalle rehellinen ja realistinen siinä, mikä on mahdollista ja mikä ei. Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa (2017, 110–111) painotetaan, että hyvään hallintoon kuuluu tiedottaminen ja neuvonta asiakkaan oikeuksista ja mahdollisuuksista saada palveluita sekä tukea. Tämä korostuu sosiaalityössä, jossa ollaan tekemisissä ihmisten kanssa, joilla itsellään ei välttämättä ole taitoja ja jaksamista omaehtoiseen tiedonhakuun.

Sosiaalihuollon instituutiossa, jossa ihminen kohdataan asiakkaana, asiakkaan kohtelun tulee perustua taustalla vaikuttavaan lainsäädäntöön, instituutiossa yleisesti ohjeistettuihin sääntöihin ja toimintaohjeisiin, eikä se olennaisesti saisi vaihdella riippuen siitä, kuka sosiaalityöntekijöistä sattuu ottamaan asiakkaan vastaan. Sosiaalityöntekijöiden toimintaa rajaavat institutionaaliset säännöt turvaavat myös asiakkaiden tasavertaista kohtelua. (Jokinen 2016, 142.) Institutionaalisen suhteen tietynlaisena riskinä, mikäli asiakas-sosiaalityöntekijävuorovaikutus jää syystä tai toisesta vaillinaiseksi, voi olla asiakkaiden niin sanottu tasapäistäminen, asioiden rutinisoituminen ja työskentelyn kapeutuminen. Joskus sosiaalityöntekijät voivat kokea riittämättömyyttä myös edustamansa instituution puutteellisten resurssien tai muiden

organisaation asettamien paineiden vuoksi, joka estää yksilöllisen paneutumisen asiakkaan tilanteeseen. Merja Laitinen ja Tarja Kemppainen (2010, 149) ovat todenneet, että palvelujen organisoinnilla on suuri merkitys sille, miten asiakkaan arvokas kohtaaminen tapahtuu.

Riitta Granfelt (2014, 272) on kirjoittanut avoimen asenteen tärkeydestä. Jokainen asiakas on omanlaisensa ihminen, mikä tekee samanlaisilta näyttävät tilanteet merkityksiltään erilaisiksi. Minna-Kaisa Järvinen (2015,15) on vahvistanut tätä todetessaan, että asiakas-työntekijäsuhde on kaikessa asiakastyössä keskeinen osa institutionaalisiakin käytäntöjä. Erilaisissa palvelujen arvioinneissa on usein keskeisenä tuloksena, että asiakkaan kohtaaminen ja asiakas-työntekijäsuhteen laatu vaikuttavat siihen, ovatko asiakkaat tyytyväisiä instituution palveluun vai eivät. Tasapääistämisen ja rutinisoitumisen uhkan taustalla voidaan siis ajatella olevan vääränlainen asenne ja kohtaamattomuus.

Vaikka sosiaalityössä kohtaavat ammattilaiset ja asiakkaat, joiden suhde on julkinen, institutionaalinen suhde, se voi tunnetasolla lähentyä yksityisiä suhteita ja tuntua molemmista osapuolista aidolta välittämiseltä, joka luo asiakkaalle tunteen kuulluksi tulemisesta. Asiakas kokee, että häntä on ymmärretty ja hän tuntee saavansa tukea, ei vain instituutiolta ja ammattilaiselta, vaan myös ihmissuhteen tasolla. Myös sosiaalityöntekijä voi kokea voimaantuvansa asiakkaan kohtaamisesta ja kokea iloa, että on omalla ammattitaidollaan ja työllään voinut olla avuksi ja tueksi. ( Törrönen ym. 2018, 306–307) Suhteeseen tulee vastavuoroisuutta.

### 5.3 Asiakas-sosiaalityöntekijäsuhde ammatillisena auttamissuhteena

Sosiaalityön ammatillisessa auttamissuhteessa työntekijä on ennen kaikkea sosiaalityön profession edustaja ja hän kohtaa sosiaalityön apua tarvitsevan asiakkaan. Sosiaalityöntekijän toiminnassa korostuvat sosiaalityön eettinen ohjeistus sekä sosiaalityön arvo- ja teoriapohja. Ammatillisessa auttamissuhteessa korostuu mahdollisimman vastavuoroinen suhde, jossa niin asiakkaan kuin sosiaalityöntekijän

ääni tulee kuulluksi ja ajatuksia kehitetään yhdessä. Asiantuntijuus ei ole vain sosiaalityöntekijän ominaisuus, vaan tärkeäksi nousee asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutuksessa rakentuva tieto. Ammatillisessa auttamissuhteessa on keskeistä, että sosiaalityöntekijä ymmärtää asiakastaan osana hänen senhetkistä elämäntilannettaan ja aikaisempia kokemuksia. (Jokinen 2016, 143–146.) Jos asiakkaan ja työntekijän institutionaalisisessa kohtaamisessa korostui ongelmakeskeisyys ja että asiakas on asiakas, korostuu ammatillisessa auttamissuhteessa asiakkaan ihmisyyden ja ainutlaatuisuuden tunnistaminen ja tunnustaminen (Laitinen & Kempainen 2010, 146).

Kirsi Pauliina Kallio ym. (2015, 15) ovat kirjoittaneet niin sanotusta myönteisestä tunnistamisesta. Ammatillisen auttamissuhteen kontekstissa myönteisessä tunnistamisessa on kysymys ammatillisen painopisteen siirtämisestä ”normaalin” tavoittelusta erilaisuuden arvostamiseen, yhdenvertaisuuden kunnioittamiseen ja voimavarojen tunnistamiseen. Myönteisen ja oikein tunnistamisen edellytys on, että ihmiseen tutustutaan. Tutustuminen on vastavuoroista, jossa ammatilainen on tilanteessa läsnä ihmisenä ja asiakas-ammattilainen – asetelma lievenee. (Häkli ym. 2015, 84.) Tutustuminen vaatii usein myös asiakkaan kohtaamista hänen arkiympäristössään, esimerkiksi kotikäynneillä, sillä tunnistaminen on myös kontekstuaalista eli yhdessä tilanteessa tarvitaan toisenlaista näkökulmaa kuin toisessa. Esimerkiksi aktivointisuunnitelmapalaverissa kohdattu osatyökykyinen mies saattaa olla myös perheenisä, joka näyttäytyy kotikäynnillä aivan erilaisena kuin edellä mainitussa palaverissa. Tutustuminen ja tunnistaminen vaativat aikaa. Tunnistamisen merkitys laajenee vuorovaikutuksen ja vastavuoroisuuden suuntaan, kun tunnistamiseen liitetään tunnustaminen. Siinä on kysymys tunnustetuksi tulemisesta tavalla, jonka henkilö kokee oikeaksi ja mielekkääksi. (Kallio ym. 2015, 16–20).

Eija Raatikainen (2015, 56) on kirjoittanut, kuinka ammatilliseen auttamissuhteeseen kuuluu keskeisenä osana luottamus. Hänen mielestään luottamuksen saavuttaminen edellyttää, että asiakas kokee työntekijän asiantuntijaksi. Raatikainen (2015, 79–80) on todennut, että asiantuntijuuteen liittyy niin sanottua annettua ja ansaittua luottamusta. Annetulla luottamuksella tarkoitetaan henkilön sellaista käyttäytymistä, jota hänen rooliltaan tai asemaltaan yleisesti odotetaan. Ansaittu luottamus sen sijaan saavutetaan vuorovaikutuksen tuloksena. Kallion (2015, 99) mukaan vuorovaikutuksessa



rakentuvaan ansaittuun luottamukseen kytkeytyy tiiviisti se, että asiakas kokee tulleen tunnistetuksi ja tunnustetuksi sellaisena ihmisenä kuin hän kokee olevansa. Luottamuksellisuus ei ole vain työntekijän ominaisuus, vaan sekin rakentuu ennen kaikkea vuorovaikutuksessa ja siinä, miten asiakas kokee tulleen kohdatuksi, ymmärretyksi ja tunnustetuksi.

#### 5.4 Asiakas-sosiaalityöntekijäsuhde vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena

Terapia- ja päihdetyön tutkimuksessa on tutkittu asiakas-työntekijäsuhdetta enemmän kuin sosiaalityössä. Asiakas-työntekijäsuhde on todettu monessa tutkimuksessa tärkeäksi hoidon tuloksellisuuden näkökulmasta. Sekä päihde- että terapiatyön puolella on tutkimustuloksia, joissa esitetään, että asiakas-työntekijäsuhteen laatu ja työntekijän vuorovaikutustaidot vaikuttavat hoidon tuloksiin enemmän kuin työntekijän käyttämä menetelmä. (Järvinen 2015, 22.)

Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkitys suhteen rakentumisessa korostuu. Tavoitteena on päästä vastavuoroiseen suhteeseen korostaen jokaisen kohtaamisen ainutkertaisuutta. Vuorovaikutuksessa on kyse paitsi verbaalisesta myös nonverbaalisesta toiminnasta. Vastavuoroisuuteen perustuvassa suhteessa kuulluksi tuleminen on keskeistä. Työntekijä osoittaa olevansa aidosti kiinnostunut siitä, mitä asiakas kertoo ja tilanne muotoutuu avoimeksi keskusteluksi. Myös se, että sosiaalityöntekijä mahdollisuuksiensa mukaan jalkautuu asiakkaan arkeen, tekee kotikäyntejä ja on jossakin toimistoympäristön ulkopuolisessa kontekstissa tekemisissä asiakkaansa kanssa, on omiaan luomaan ihmisyyttä asiakas-sosiaalityöntekijäsuhteeseen. (Jokinen 2016, 144–145)

Olen joskus pohtinut, miten joissakin asiakastilanteissa on tuntunut, etten omasta mielestäni ole osannut auttaa asiakasta ollenkaan, mutta asiakas on kertonut kokeneensa, että tapaamisista on ollut hänelle hyötyä. Nyt, kun olen tutustunut myönteisen tunnistamisen ajatukseen, voin todeta, että olen tainnut noissa tilanteissa tiedostamattani toteuttaa sen mukaista toimintatapaa. Häkli ym. (2015,181) ovat

nimittäin todenneet, että yksi myönteisen tunnistamisen olennainen vahvuus on, että sen puitteissa vuorovaikutuksessa tapahtuva tukeminen voi olla tavoitteellista tavoilla, jotka eivät näytä tai tunnu aktiivisilta tukitoimilta. Tällaisia ovat muun muassa asiakasta askarruttavien asioiden yhteinen pohdinta, kannustaminen, tukeminen ja toivon antaminen. Myönteisen tunnistamisen päämääränä on prosessi, jonka tarkoitus on auttaa ihmistä itseään hyödyntämään omaa kyvykkyyttään (Kujala 2015, 75). Tavoitteena voi olla muutos, mutta toisaalta se voi olla myös luotettava läsnäoloa ilman vahvaa muutospyrkimystä. Ihmisen tukemista arkiympäristöjensä aktiivisena jäsenenä omine luonteenpiirteineen, heikkouksineen ja vahvuuksineen (Autio 2015, 113).

#### 5.4.1 Suhdeprosessit

Minna-Kaisa Järvinen (2014) on omassa väitöstutkimuksessaan tutkinut, millaisia erilaisia asiakas-työntekijäsuhteita voi muotoutua rikosseuraamusalalla, millaisia muutoksia asiakkaat ja työntekijät paikantavat ko. suhteissa ja miten asiakkaat ja työntekijät tulkitsevat suhteen merkitystä asiakkaan elämänmuutoksiin.

Järvinen (2014, 48) on kutsunut vastavuoroista asiakas-työntekijäsuhdetta monimuotoiseksi prosessiksi. Hän on jaotellut suhdeprosesseille neljä ominaispiirrettä, jotka kaikki rakentuvat vuorovaikutuksessa: tasaisesti vahvistuvan suhteen, vastustuksen kautta vähitellen vahvistuvan suhteen, avainhetkien kautta etenevän suhteen ja alusta alkaen intensiivisesti etenevän suhteen (Järvinen 2014,195). Vaikka Järvisen tutkimus liittyy rikosseuraamusalan työhön, on edellä kuvatut suhdeprosessien piirteet tuttuja myös muussa sosiaalityössä. Seuraavaksi tarkastelen lyhyesti suhdeprosesseja päihdesosiaalityössä.

Tasaisesti vahvistuvassa suhteessa suhde vahvistuu vähitellen liittyen asiakkaan ja työntekijän tapaan olla ja toimia suhteessa (Järvinen 2014, 195). Päihdesosiaalityössä, jossa tehdään pitkäjänteistä työtä asiakas-työntekijävuorovaikutuksessa, asiakas-työntekijäsuhde usein vahvistuu vähitellen, kun ihminen motivoituu muutostyöskentelyyn. Ihmisen kuntoutuminen ei kuitenkaan ole lineaarisesti etenevää,

vaan siihen vaikuttavat asiakkaan elämään liittyvät tapahtumat, jotka pitävät sisällään eteenpäin menemistä ja toisessa hetkessä takapakkia. Kuten Järvinen (2014, 197) on todennut, asiakkaan ja työntekijän väliset suhdeprosessit elävät. Siinä, missä suhdeprosessit sisältävät mahdollisuuden myönteiseen, niin myös kielteiseen kehitykseen eli suhdeprosesseissa voi olla hetkiä, jotka heikentävät suhdetta. Näitä tilanteita ovat esimerkiksi asiakkaan relapsit, motivaatiovaihtelut, joku väärinymmärrys tai kohtaamattomuus, johon sisältyy asiakkaan kokemus, että hän ei ole tullut kuulluksi. Tasaisesti vahvistuva suhde kuitenkin kestää suhdeprosessin vaihtelut, varsinkin, jos työntekijän tapa olla suhteessa on kiinnipitävä ja asiakkaan elämään liittyvät tapahtumat tulevat avoimeen, mutta luottamukselliseen käsittelyyn.

Vastustuksen kautta vähitellen vahvistuvassa suhteessa asiakas alussa vastustaa suhdetta, on välinpitämätön, tapaamiset ovat epäsäännöllisiä ja niitä leimaa kiireen tuntu ja keskusteluaiheiden rajaaminen. Vastustus kuitenkin lievenee vähitellen, jos vastavuoroisuus toteutuu. (Järvinen 2014, 195.) Vastustuksen kautta vahvistuva suhde on päihdetyössä tyypillisesti kysymyksessä silloin, kun asiakkaan ohjaus päihdetyöhön tulee muualta, eikä asiakas itse välttämättä koe avun ja tuen tarvetta. Esimerkiksi lastensuojelusta saatetaan velvoittaa asiakasta päihdetyön käynneille ja asiakas asettuu aluksi puolustuskannalle peläten paljastavansa jotakin hänelle epäedullista, jonka hän ajattelee vaikuttavan viranomaisten tulkintaan hänen vanhemmuudestaan. Vastustuksen kautta liikkeelle lähtevässä asiakas-työntekijäsuhteessa työntekijän vuorovaikutustaitojen merkitys, asiakkaaseen tutustuminen, hänen oikein tunnistamisensa, tunnustamisensa ja tätä kautta tapahtuva luottamuksen rakentaminen korostuvat. Oikein tunnistamisen ja tunnustamisen avulla uhka poistuu ja vastustus lievenee, kun ihminen saa kokemuksen, että hänet nähdään ja tunnistetaan muutoinkin kuin päihdeidenkäyttäjänä. Tämä ei tarkoita ongelmien ja vaikeuksien mitätöintiä tai esimerkiksi päihdeongelman vähättelyä, vaan ihmisen näkemistä kokonaisuutena ja vahvuuksien etsimistä. Vahvuuksien löytämisen jälkeen työskennellään niiden voimistumiseksi unohtamatta, että heikkouksiakin, kuten päihdeongelmaa, on pidettävä rehellisesti esillä ja mietittävä yhdessä asiakkaan kanssa, mitä mikäkin valinta hänen elämäntilanteessaan tarkoittaa. (Autio 2015, 113–114.)

Avainhetkien kautta etenevälle suhteelle on tyypillistä, että kohtaamiset osuvat asiakkaan elämän käännekohtiin ja muuttavat asiakas-työntekijäsuhteen luonnetta (Järvinen 2014, 195). Päihdetyössä avainhetkiä ovat muun muassa niin sanotut ”selkä seinää vasten” – tilanteet, joissa päihteidenkäyttö on ajanut ihmisen tilanteeseen, jossa hän itse herää muutoksen välttämättömyyteen. Tällaisessa tilanteessa olevia ihmisiä kohtaan muun muassa päihdekatkaisuhuoltoon hakeutuneiden joukossa. Kaikille päihdekatkaisuhuoltoon hakeutuminen ei tarkoita muutosta, vaan hetkellistä toipumista pitkään jatkuneesta päihteidenkäyttökaksosta, mutta niille, joille katkaisuhoidon aikana viriää ajatus päihteidenkäytön lopettamisesta, hetki on avainhetki, johon tulee reagoida oikein tunnistamisella. Joutuminen, esimerkiksi alkoholinkäytön vuoksi, hoitoon terveyskeskusvuodeosastolle, jossa pääosin hoidetaan somaattisia sairauksia sairastavia ikäihmisiä, voi joillekin ihmisille olla hyvin nöyryyttävä ja arvottomuuden kokemuksia herättävä kokemus. Toteamus, ”Täällä on oikeasti sairaita ihmisiä ja minä olen täällä ryyppäämisen takia”, on työssäni tuttu. Ihminen on tilanteessa, jossa hän on ristiriidassa itsensä kanssa, eikä ehkä tunnista päihderiippuvuuden sairausluonnetta ja syyttää siitä itseään. Käsillä on avainhetki, jossa oikein tunnistamisella voidaan vahvistaa ihmisen itsekunnioitusta ja – arvostusta sekä tehdä ero ihmisen ja hänen sairastamansa riippuvuussairauden välillä. (vrt. Kallio ym. 2015, 18.)

Alusta alkaen intensiivisesti etenevässä suhteessa asiakkaan ja työntekijän ensimmäinen tapaaminen, kohtaaminen, määrittäytyy merkittäväksi ja yhteinen työskentely alkaa heti (Järvinen 2014, 195). Päihdetyössä nämä ovat yleensä asiakkaita, jotka itse hakeutuvat työskentelyyn piiriin ja ovat jo lähtökohtaisesti motivoituneita muutoksen tavoitteluun. Myös avainhetkellä onnistuneesti kohdattu ihminen voi jäädä intensiiviseen vuorovaikutukseen, jota sanonta, ”Taotaan, kun rauta on kuuma”, kuvastaa.

#### 5.4.2 Asiakas-työntekijäsuhteen ominaispiirteitä

Sen lisäksi, että Minna-Kaisa Järvinen (2014, 198) on tutkinut asiakas-työntekijäsuhteessa vallitsevia suhdeprosesseja, hän on myös tarkastellut, miten asiakkaat ja työntekijät merkityksellistävät asiakas-työntekijäsuhdetta ja sen vaikutusta

asiakkaiden elämässä tapahtuviin muutoksiin. Järvinen (2014, 204–205) on tunnistanut erilaisia asiakas-työntekijäsuhteen ominaispiirteitä, joita ovat: 1) tila, aika, vapaus keskustella 2) syyllisyyden ja häpeän käsittely 3) ajankohtaisiin asioihin tarttuminen ja yhdessä suunnittelu 4) toivon luominen ja ylläpitäminen 5) läheissuhteiden tukeminen 6) rangaistusulottuvuuden hienovarainen säätely.

Kuten edellä totesin, Järvisen tutkimus on rikosseuraamusosalta, mutta hänen kuvaamissaan asiakas-työntekijäsuhteen ominaispiirteissä on yhtymäkohtia muunkin aikuissosiaalityön asiakas-työntekijäsuhteisiin. Järvinen (2015,225) luonnehtii asiakas-työntekijäsuhteen ominaispiirteitä ns. keskustelun ylistykseksi, koska niissä kaikissa keskustelu on oleellista. Keskustelu taas rakentuu vuorovaikutteisessa suhteessa. Menemättä sen syvällisemmin em. ominaispiirteisiin, poimin joitakin näkökulmia, jotka ovat tärkeitä vuorovaikutuksessa rakentuvassa asiakas-työntekijäsuhteessa aikuissosiaalityössä ja oleellisia nimenomaan sosiaalihuollon mukaisessa omatyöntekijyydessä.

Aikuissosiaalityössä asiakas-työntekijäsuhde lähtee yleensä liikkeelle siitä, että asiakkaalla on joku asia hoidettavana tai ongelma ratkaistavana, johon hän tarvitsee sosiaalityön apua (vrt. Järvinen 2014, 48–49). Useinkaan aikuissosiaalityössä ei lähdetä liikkeelle siitä, että asiakas haluaa ”tulla vain keskustelemaan”. Asiakas odottaa, että hänen senhetkistä elämäntilannettaan kuullaan ja ajankohtaisiin, hänelle haastaviin, asioihin tartutaan. Yksittäisiin käytännön asioihin tarttuminen ja niiden hoitaminen yhdessä asiakkaan kanssa parhaimmillaan syventävät asiakas-työntekijäsuhdetta, kun asiakas huomaa yhteisen työskentelyn konkreettisen hyödyn. Se, että asioita tapahtuu ja ne hyödyttävät asiakasta, lisää luottamusta ja antaa tunnetta ”samalla puolella olemisesta”. (Järvinen 2014, 215–217.)

Heräävä ja vahvistuva luottamus avaa mahdollisuuksia laajemmalle keskustelulle. Järvinen (2014, 205–206) on nimennyt yhdeksi asiakas-työntekijäsuhteen ominaispiirteeksi tilan, ajan ja vapauden keskustella, joka tarkoittaa asiakas-työntekijäsuhdetta areenana avoimelle keskustelulle, jota luonnehtii ajan ja vapauden elementti. Keskustelun kautta asiakas ja työntekijä tutustuvat. Tutustuminen lisää avoimuutta ja rohkeutta sekä tuo keskusteluun laajemmin asiakkaan elämänpiiriä, mm.

läheissuhteet. Keskustelussa ei aina välttämättä pysytä tiukasti ns. aiheessa, vaan keskustelussa on myös sisällöllistä vapautta, arkipäiväistä jutustelua, joka lisää vastavuoroisuutta ja lieventää asiakas – työntekijä -asetelmaa. Keskustelun sisällöllinen vapaus antaa mahdollisuuksia myös asiakkaan oikein tunnistamiselle. Tila, aika ja vapaus keskustella tuovat esille aikuissosiaalityön psykososiaalisen työskentelyotteen. Sen pohjalta asiakas-työntekijäsuhteessa mahdollistuvat asiakkaiden menneiden ja kipeidenkin asioiden käsittely, kannattelu vaikeiden vaiheiden yli, niin sanotun terapeutisuuden läsnäolo. (Järvinen 2014, 210–219.)

## 6 Omatyöntekijä asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskusteluissa

Kutsuessani ryhmäkeskusteluun valikoituneita asiakkaita tapaamiseemme, yllätyin asiakkaiden suopeasta suhtautumisesta tulla keskustelemaan heille ventovieraiden ihmisten kanssa heidän sosiaalihuollon asiakkuudestaan. Jokaisen kanssa käydyssä puhelinkeskustelussa kerroin opiskelustani ja siihen liittyvästä lopputyöstä, johon pyysin ko. ihmisen apua. Puhelinkeskustelussa kerroin myös tapaamisella tarjolla olevista pullakahveista, jolla halusin riisua itseltäni pois ammattiroolia ja toisaalta luoda keskusteluun välittömän tunnelman. Pullakahvit olivat myös selkeästi asiakkaita ilahduttava asia. Toinen yllätyksen aihe oli, ettei kukaan neljästä kutsutusta muistanut, että hänelle oli nimetty sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijä.

*Asiakas: ”Sähän se mulle sanoit siinä puhelimesta, että mulla on semmonen omatyöntekijä, en mä sitä ite muistanu.”*

Kaikki tiesivät, kuka heidän ”sossunsa” oli, mutteivät tunteneet termiä ”omatyöntekijä” tutuksi.

Asiakas: ”En mä kyllä vieläkään oikein ymmärrä tätä koko asiaa tai ymmärrän nyt jotenkin. Omalle kohalle sillee.”

Aikaa palvelutarpeen arvion tekemisestä oli jokaisella ryhmäkeskusteluun osallistuneella asiakkaalla kulunut yli vuosi, joten termi oli saattanut unohtua tai se ei ollut jäänyt mieleen.

Asiakas: ”Saattaa olla, kun menee hakemaan apua tai selvittelemään jotakin, niin siinä eka kerralla tulee niin paljon asiaa, että se tavallaan voi joku asia sinne tippua vaan muistista, kun tulee niin paljon uutta ja asioita hoiettavaks, ettei vain vaan jää mieleen, muuta kuin, että se on vaan lakipykälien mukkaan tämmönen tehtävä, tehhäänpäs sulle nyt näin ja saat sen näin. Se mennee vähän varmaan.....Nää käsitteet tahtoo mennä ihan sekasin, kun on sitten se TYP:kin, jossa on sosiaalipuolen ja työkkärin edustus.”

Myös sosiaalityöntekijöiden ryhmässä omatyöntekijä – termiä nimitettiin ”kummajaiseksi”, jota asiakkaiden koettiin ehkä olevan vaikea mieltää.

Ei ole merkityksetöntä, miten asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä kerrotaan omatyöntekijyydestä ja omatyöntekijän tehtävistä, jotta hän voi muodostaa käsityksen, mikä omatyöntekijä on ja tarvitseeko hän omatyöntekijän, vai ei. Omakohtainen kokemukseni on, että omatyöntekijyydestä tulisi kertoa ennen kaikkea positiivisen tuen ja rinnalla kulkijan merkityksessä, sillä hyvin herkästi asiakas voi mieltää omatyöntekijän kontrolliksi ja jopa elämänsä hankaloittavaksi asiaksi. Kerran olen onnistunut kertomaan asiasta asiakkaalle niin, että hän totesi omatyöntekijyyden kuulostavan hankaluuksilta. Eräs ryhmäkeskusteluun osallistunut asiakas kiteytti asian seuraavasti.

Asiakas: ” Monesti aika negatiivinen kuva monellakin kaikista virastoista, että jos sieltä aletaan jotakin yhteyksiä ottamaan niin, niin sanotusti vituttaa niitä enempi sitten – mikä tässä perkele on nyt taas, kun tuoltakin aletaan ahistelemaan. Ihan tämmöstä.”

Myös sosiaalityöntekijöiden ryhmässä tunnistettiin vaara, että asiakas saattaa ikään kuin säikähtää ajatusta erityisen omatyöntekijän nimeämisestä.

Sosiaalityöntekijä: ” *Onks se sitten asiakkaillekin vähän semmonen niinku peikkokin se omatyöntekijyys – a-haa, nyt häntä aletaan sitten seuraamaan ja häntä, voiko joku ajatella ehkä niinkin, että nyt ei pysy asiat enää salassa tai hänen tekemisiään seurataan tai muuta. Se voi olla ehkä semmostakin.* ”

Toisaalta sosiaalityöntekijöiden ryhmässä omatyöntekijyys nähtiin mahdollisuutena sitouttaa asiakas paremmin työskentelyyn, mutta se vaatii myös sosiaalityöntekijän omaa sitoutumista asiakkaan asioihin.

Sosiaalityöntekijä: ” *Minä ainakin kuvittelisin, että se edellyttää semmosta isompaa satsausta sitten siihen asiakkaaseen ja siihen ja niinku paneutumista. Se edellyttää myös, että sais sen asiakkaankin sitoutumaan siihen, kun ne ei aina oo kovin hatkia siihen.* ”

## 7 Omatyöntekijän tehtävät - asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskustelut

Sosiaalihuoltolaki nimeää omatyöntekijän keskeisimmäksi tehtäväksi asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti varmistaa, että asiakkaan palvelut järjestetään palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Omatyöntekijä neuvoo, ohjaa, tukee ja seuraa. (Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas 2017, 127.) Seuraavaksi tarkastelen, millaisia sisältöjä ryhmäkeskusteluihin osallistuneet asiakkaat ja sosiaalityöntekijät antoivat omatyöntekijyydelle.

Asiakkaiden ryhmäkeskustelussa nousi merkitykselliseksi, että omatyöntekijä perehtyy asiakkaan elämäntilanteeseen ja tarjoaa konkreettista apua etuuksien ja palveluiden saamiseksi:

Asiakas: ” *Mulla on just semmonen tilanne, ett mulla on paljon just niitä, että mä en tiä niistä tuki..mitä kaikkea mulla on mahollista saaha, enkä osaa sitten ja sit jää täyttämättä liput ja laput. Oon tarvinu paljon sitä*



*papereitten pyöritysapua. Tarvii, että siinä mielessä pitää olla se ammattitaito, että osaa es tarjota niitä, että minä en ite niitä osaa ehtiä tai ei riitä mielenkiinto niihin. Mihin kaikkeen on oikeutettu? Mä oon saanu apua myös kotiin, että on käyty kotona täyttämässä lappuja ja arvioimassa sitä, mitä apua tarvin kotiin.”*

Sosiaalityöntekijät kuvasivat asiakkaan kokonaiselämäntilanteen tuntemusta ja kokonaisvastuuta asiakkaan palveluiden toteutumisesta ilmaisulla ”langat ovat käsissä”, joka ei kuitenkaan kuvastanut asiakasta sätkynukkena ja omatyöntekijää langoista vetelijänä, vaan asiakkaan ja omatyöntekijän yhteisenä tietoisuutena siitä, mihin suuntaan ollaan menossa. Asiakkaan tuen tarpeen mukaan sosiaalityöntekijä ”langoillaan” ohjaa asiakasta sinne, missä ongelmaan tai asiaan saa apua, kun asiakkaan omat voimat tai kyvyt eivät riitä.

*Sosiaalityöntekijä: ” Siinä pitää löytyä semmosta uskoa niin itseen kuin siihen asiakkaaseen, että siinä on niinku mahdollisuuksia päästä rinnakkain kulkemaan eteenpäin, että ei tyydy vaan siihen, että junnataan tässä samassa. Siinä pitää kuunnella, mikä on se asiakkaan oma etenemistahti, miten edetään missäkin vaiheessa.”*

Sosiaalityöntekijät keskustelivat palveluohjauksesta ja totesivat, että se ei useinkaan yksin riitä niille asiakkaille, jotka tarvitsevat omatyöntekijän, vaan omatyöntekijä on rinnallakulkija, tukihenkilö, ajanvaraaja, saattaja jne. Omatyöntekijyydessä koettiin olevan sisällä vahvempi monimuotoinen tuki, apu, neuvonta, kannustus, motivointi, joskus jopa positiivinen pakottaminen ja asiakkaan tueksi / mukaan meneminen.

Asiakkaat nostivat esille hankalaksi kokemanaan asiana niin sanotun poiskäännyttämisen. Omatyöntekijälle asetettiin odotus, että hän ei jätä yksin, vaan antaa vinkkejä ja ohjaa eteenpäin, jos hän ei itse pysty auttamaan.

*Asiakas: ”Joo ja ehkä semmonen ongelmiin tarttuva ihminen, että vaikka ei kuuluskaan hänen ammattialaan, niin osaa selvittää sen asian, jos se asiakas ei ite suju. Minä ainakin kaipaan hirveästi sitä, että etitään se ihminen, jolle se asia kuuluu, niin semmonenkin, että ei vaan sanota, että en mä tiää, ei kuulu mulle.”*

Vahvaa tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa työskenneltäessä sosiaalityön tulee jalkautua asiakkaiden arkeen, koteihin ja muihin toimintaympäristöihin.

Sosiaalityöntekijöiden keskustelussa pohdittiin, voisiko esimerkiksi asiakastaan välttämättömiin laboratorionkokeisiin saattamassa oleva sosiaalityöntekijä perustella asiaan käyttämänsä työaikaan toteamalla: ”Toteutan sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaista omatyöntekijän tehtävääni. / Käytän omatyöntekijä - menetelmää.” Kaiken kaikkiaan sosiaalityöntekijät ajattelivat, että ollessaan sosiaalihuoltolain mukaisia omatyöntekijöitä, he tekevät sitä samaa sosiaalityötä, mitä ovat ennenkin tehneet. Nyt se on sosiaalihuoltolaissa nostettu eri tavalla näkyville.

## 8 Asiakas-omatyöntekijäsuhde - asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskustelut

Sosiaalihuoltolain mukaan omatyöntekijän tulee edistää palveluiden toteutumista työskentelemällä kahdenvälisessä vuorovaikutuksessa asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa sekä toimimalla palvelujärjestelmässä asiakkaan palvelukokonaisuutta koordinoimalla (Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas 2017, 127). Seuraavaksi kuvaan, miten asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskusteluissa luonnehdittiin kahdenvälisiä vuorovaikutusta asiakas-omatyöntekijäsuhteessa.

Niin asiakkaiden kuin sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskusteluissa todettiin, että asiakkaiden tuen tarpeet vaihtelevat yksilöllisesti. On asiakkaita, jotka ottavat itse aktiivisesti yhteyttä ja on niitä, jotka tarvitsevat niin sanottua kiinni pitävää otetta, joita on muistutettava tapaamisista ja jopa haettava niihin. Keveimmillään omatyöntekijäsuhteeseen lienee silloin, kun:

*Asiakas: ”Riittää se, että tietää, että se omatyöntekijä on. Joo ja noi viestit toimii nykyään aika hyvin. Se on minusta helepompi laittaa sitä kautta. Ei tarvi ruveta soittelee. Se on kans positiivinen juttu. Ei kaikki halua soitella es.”*

Sosiaalityöntekijät totesivat, että kiinni pitävää otetta vaativat asiakkaat ovat pääsääntöisesti erityisen tuen asiakkaita, joiden tuen tarve on tiiviimpää kuin sosiaalihuoltolain mukaisten asiakkaiden. Sosiaalityöntekijöiden ryhmässä pohdittiin eri asiakasryhmien tasa-arvoisuutta, kun työskentelyssä on niin sanottuja ”normiasiakkaita”

ja asiakkaita, joille olet sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijä. Onko asiakas, jonka omatyöntekijä olet, erityinen vip – asiakas, johon sitoudutaan jotenkin eri tavalla kuin muihin asiakkaisiin? Ryhmäkeskustelussa päädyttiin siihen, että asiakkaiden ja asiakkuuksien tasa-arvo säilyy ja sen säilymistä pidettiin tärkeänä, on asiakas-työntekijäsuhde sitten omatyöntekijyyteen tai muuhun asiakas-työntekijäsuhteeseen pohjaava. Todettiin, että tuen tarpeen määrä on ratkaiseva. Mitä enemmän on tuen tarvetta, sitä enemmän on yhteistyötä ja sen syvempi on asiakas-työntekijäsuhde.

*Sosiaalityöntekijä: ”Kukaan ei ole missään erityisessä asemassa siinä mielessä, että sitä niinku, se niinku huomioitas paremmin kun joku toinen, vaan että tuota niin, kyllä ne kaikki niinku huomioiaan, mutta se vaan, että se riippuu ihan siitä, ett mikä se tuen tarpeen määrä on ja tavallaan sen syvyys.”*

Asiakas-sosiaalityöntekijäsuhteen yhteiskunnallinen ulottuvuus heijastui omatyöntekijyyteen asiakkaiden keskustelussa, kun omatyöntekijän haluttiin osallistuvan asiakkaansa virallisiin verkostoihin ja erityisesti pitämään niissä asiakkaan puolia. Sosiaalityöntekijät kuvasivat omatyöntekijä – suhteen yhteiskunnallista ulottuvuutta tulkin ja asiakkaan asianajajan rooleina. Sosiaalityöntekijät kokivat, että tulkausta tarvitaan molempiin suuntiin: asiakkaalle palveluverkostosta ja asiakkaasta palveluverkostolle. Työtehtävissä, joiden painopiste oli sosiaalityön yhteiskunnallisessa ulottuvuudessa, esimerkiksi työllistymiseen liittyvissä asioissa, omatyöntekijän rooli näyttäytyi kuitenkin enemmän ihmissuhteena, joka tukee, avustaa ja jopa puolustaa asiakastaan ja tuo yhteistyöverkostolle tietoa asiakkaan elämäntilanteesta. Niin asiakkaat kuin työntekijät pitivät tärkeänä, että omatyöntekijä tuntee asiakkaansa.

Asiakasryhmän keskustelussa erityishuomion saivat työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun, niin sanotun TYP:n, palaverit. Niihin liittyi kolmella neljästä asiakkaasta negatiivisia kokemuksia. Asiakkaat kokivat, että palaverissa sovitut asiat eivät olleet käytännössä toteutuneet, kuten he olivat ymmärtäneet. Oli kokemuksia, että heitä ei ollut uskottu, kuultu tai ymmärretty.

*Asiakas: ”Mä kyllä sanoin niille, muttei ne kuunnellu. Vaikka sen piti olla...mähän olin vielä kuntouttavalla näin...Se niinku meni ihan päin helevettiä koko touhu. Se ei pitäny paikkaasa yhtään, mitä myö sovittiin siellä. Siellä oli se mun työntekijä, joka sano kaikki, mitä mulla on näitä henkisiä juttuja ja nää alkoholijutut, mutta ku ei ne niistä mittään ymmärrä siellä päässä (tark. kuntouttavan työtoiminnan paikka). Ne sano, että joo mä saan tehdä omaan tahtiin, kuhan mä oon siellä ja mähän olinkin aina. Niin ei ne tyytyny siihen siellä, vaikka mä tein ne omat hommat, niin ne alako koko ajan vaatimaan lisää ja tämmösiä. Niin, se aiheutti enemmän ongelmia. En tiä, mikä niillä sitten oli. Mä hain sitten sairauslomaa. En kyllä työkuntonen ollukaan, enkä oo vieläkään, mutta kuitenkin kävin siellä ja yritin. Siitä jäi kyllä vähän huono kuva täysin. Kyllä, jos mua nyt pyyeltäs sinne, niin mä sanoisin, että pitääkää kokouksenne keskenään, että en varmaan tule.”*

Edellä olevasta otteesta ilmenee, että asiakas oli vahvasti kokenut, että häntä ei ollut kuultu palaverissa, eikä kuntouttavan työtoiminnan paikassa. Otteesta ovat kietoutuneina kaikki asiakas-työntekijäsuhteen ulottuvuudet. Asiakas on ollut kuntouttavassa työtoiminnassa ja kaikilla muilla, paitsi asiakkaalla ja omatyöntekijällä, on tavoite lisätä asiakkaan tehtäviä kuntouttavan työtoiminnan paikassa. Asiakkaan työpanosta ei ilmeisesti ollut koettu riittäväksi tai hänen ”haluttiin edistyvän”. Asiakkaan kertomasta huokuu kategorisointi kuntouttavan työtoiminnan asiakkaaksi, jonka tulisi jo jaksaa enemmän ja hänen yksilöllisesti kokemansa voimien riittämättömyys ei ollut tullut kuulluksi. Omatyöntekijä oli tietoinen asiakkaan yksilöllisistä vaikeuksista, alkoholi- ja henkisistä jutuista, muttei saanut verkoston muita työntekijöitä ymmärtämään asiakkaansa tilannetta. Asiakkaan kertomasta välittyi ”samalla puolella olemisen kokemus” omatyöntekijän kanssa, mutta väärin tunnistetuksi ja tunnustetuksi tulemisen kokemus muiden palaveriin osallistuneiden taholta.

Asiakkaiden keskustelussa koettiin, että aikuissosiaalityössä työn painopiste on työllistymisvelvoitteessa. Eräs ryhmäläinen koki, että kun hän oli päätenyt kuntouttavaan työtoimintaan ja siellä meni hyvin, niin kiinnostus häntä kohtaan loppui. Hän kuvasi tuntemuksiaan:

*Asiakas: ”Sä et oookkaan enää niin tärkeä. Että teiän tulostavoite oli vaan niinku tämä. Sillai jotenkin, ootteks te nyt oikeesti ollukaan kiinnostuneita.”*

Institutionaalisen suhteen ulottuvuus ilmeni asiakkaiden keskustelussa, kun he kuvasivat omatyöntekijän kautta saamiaan palveluja ja tukea.

*Asiakas: ”No, ainakin mulle sillee helepommin on saanu järjestettyä jotain juttuja, mitä en ite ois pystyny. Eikä osannu. Kai se on sen omatyöntekijän ansiota, että mulla on nytten jotenkin järjestyksessä nuo virastohommat sun muut.”*

Lisäksi helpottavaksi koettiin, että omatyöntekijälle oli voinut puhua elämästään ja asioihin oli sosiaalihuollon asiakkuuden kautta löytynyt ratkaisuja.

*Asiakas: ”Eikä aina tarvi ees välttämättä tietää, mitä palveluita on ja apua saatavilla, kun voi omatyöntekijälle puhua, että elämä on tämmöstä ja tämmöstä ja tämmöstä ...tämä ja tämä asia mättää, sitten sieltä voi tulla sitä, että ei välttämättä asiakkaan tarvikaan tietää kaikkea ja opiskella tuolta että, ko on koulun käyny ihminen siihen hommaan. Kellä on nää kaikki konstit takataskussa, tämmöstäkin saa ja tätä ja tätä...Se ois varmaan melekonen opus, jos kaikki palvelut ois tässä. Kuka sieltä jaksaa ehtiä, että tämä ehkä mulle sopis ja saisinkohan mä tätä ja mistäs tätä haetaan ja muuta.”*

Kahdesta edellisestä asiakasryhmässä käytetystä puheenvuorosta ilmenee, kuinka sosiaalityön institutionaaliseen ulottuvuuteen yhdistyy ammatillisen auttamissuhteen vuorovaikutus. Kommenteissa heijastuu luottamus työntekijän asiantuntijuuteen. Asiakassuhteessa merkityksellistä on ollut asioiden hoito, yhdessä tekeminen sosiaalityöntekijän esittämien vaihtoehtojen pohjalta.

Sosiaalityöntekijöiden ryhmän pohdinnoissa oli paljon myönteisen tunnistamisen piirteitä. Niitä kuvasti muun muassa puheenvuoro, jossa painotettiin uskoa muutokseen:

*Sosiaalityöntekijä: ”Positiivisten asioiden ja niiden vahvuuksien löytämistä, ett tota niin, että siinä asiakkaassa on, vaikka asiat on ihan poskellaan tällä hetkellä ja sitä valoa ei tunnelin päässä oo, mutt silti niinku pitää vaan kaivella tämmösiä vahvuuksia ja hyviä asioita sieltä, että kaikki asiat ei kuitenkaan oo ihan huonosti, vaan sieltä elämästä löytyy niitä hyviäkin.”*

Ryhmäkeskustelussa sosiaalityöntekijät totesivat asiakkaiden olevan keskiössä ja työn tärkein asia, joka kuvastaa ammatilliseen auttamissuhteeseen kuuluvaa pyrkimystä kanssatoimijuuteen asiakkaan kanssa.

Asiakas-sosiaalityöntekijäsuhteen vuorovaikutuksellinen ulottuvuus nousi esiin niin asiakkaiden kuin sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskusteluissa. Vuorovaikutusta pidettiin avaimena kaikkeen ja ilman sitä ei ole omatyöntekijyyttä. Tärkeänä pidettiin, että asiakas tuntee omatyöntekijän omatyöntekijäkseen. Tämä vaatii pidempiaikaista asiakkuussuhdetta ja sitä, että asiakkaan kanssa todellakin keskustellaan siitä, kuka hänen mielestään olisi hänelle paras omatyöntekijä. Puhuttiin valinnanvapaudesta ja vaihto-oikeudesta, jos ns. kemiat eivät natsaa.

*Asiakas: ”On se helpompi niinku niistä asioista puhua, jos on kovin sillee niinku, ettei yhtään samoilla aalloilla keikuta, niin se on paljon vaikeampi sitten niinku avautua tai kertoa, että vielä ois tämmöstäkin ni. Siitä tilanteesta haluaa aika äkkiä sitten pois, jos on sitten vaikea olla siinä.”*

Edellä olevasta asiakkaan puheenvuorosta käy ilmi, että omatyöntekijän kanssa ajatellaan puhuttavan asioista laajasti. Sen lisäksi, että on aika, tila ja vapaus puhua asioista, vaatii se myös, että ollaan ”samoilla aalloilla”. Vertaus ”aalloilla keikkumisesta” tuo mielikuvan samaan suuntaan menemisestä, luottamuksesta myrskynkin yllättäessä. Toisaalta, jos vuorovaikutus ei toimi, niin olo tuntuu vaikealta ja herättää halun poistua.

Hyvä asiakas-omatyöntekijäsuhde vaatii luottamusta ja pysyvyyttä.

*Asiakas: ”Onhan se toisaalta helpompaa, kun on sama ihminen. Se on aina rasite, mä oon niin kauan pyöriny näissä, että ollu ongelmalapsena niin, aina kun uus ihminen, niin alottaa alusta sillä tavalla, että mitä kaikkea on, niin, että kun se ei vaan oo, että olis vaan yks, että aina kaikki selittää, että mikä on johtanu mihinkin ja mitä kaikkee on, että kyllä se on niinku turhauttavaa, kun väki vaihtuu aina välillä. Siinä mielessä, ko on matkan varrella jääny eläkkeelle tai vaihtanu työpaikkaa, mutta eihän sille voi mittään. Mutta ei kaipaa siihen yhtään sit enempää, ku alkaa olla jo nämäkin puurot ja vellit sekaisin näissä nykyisissäkin, mikä on mitäkin.”*

Sosiaalityöntekijät kuvasivat asiakas-omatyöntekijäsuhteeseen, kuten vuorovaikutukselliseen asiakastyöhön ylipäänsä, vaikuttavan vuorovaikutuksessa olijoiden persoonat. Työntekijän empatiakyky, taito kuunnella sekä olla läsnä, avoimuus ja pitkämielisyys edesauttavat rakentamaan hyvää asiakas-työntekijäsuhdetta. Keskustelussa nousi esiin myös tietynlainen herkkyyks tulkita ja vaistota asioita. Tätä työntekijä – ominaisuutta kutsuttiin ”tuntosarviksi”.

Asiakasryhmässä koettiin, että tietynlainen epävirallisuus rakentaa hyvää vuorovaikutusta.

*Asiakas: Oon kokenu positiiviseks, ettei aina tarvi olla niin virallista, mutta sekin on varmaan sitten vähän ihmisestä. Siinä on se toinen puol, että jollekin voi olla helpompi, että käy toimistossa ja se on sillä sipuli. Vähän varmaan ihmisen luonteestakin kiinni, mistä tykkää.*

Asiakasryhmän keskustelussa hyvässä asiakas-omatyöntekijäsuhteessa työntekijän tavoiteltavia ominaisuuksia olivat hyvähermoisuus, että tulee juttuun, on reipas, mukaansa tempaava ja kannustava. Myös aitous koettiin tärkeäksi.

*Asiakas: ”Niin, se on sit sellasta keskustelua elämästä. Että toi on oikeesti kiinnostunu sillai, eikä vain sen työn takia.”*

## 9 Pohdinta

Sosiaalihuoltolain mukaisen omatyöntekijyyden tarkastelu asiakas-sosiaalityöntekijäsuhteen eri ulottuvuuksissa avaa näkymiä erilaisille työskentelyotteille. Omatyöntekijä saa oikeutuksensa ja velvoitteensa tehtävänsä asiakkaalle tehdystä palvelutarpeen arvioinnista, siinä esille nousseista tuen ja palveluiden tarpeista. Palvelutarpeen arvio on sosiaalihuoltoon kuuluva palvelutehtävä, joka on kirjattu lakiin. Se tulee tehdä aktiivisessa vuorovaikutuksessa asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa, jotta asiakkaan elämäntilanne saadaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja todenmukaisesti kartoitetuksi.

Ryhmähaastatteluun osallistuneiden asiakkaiden kommentteista voi päätellä, että palvelutarpeen arvion yhteydessä omatyöntekijyydestä käytävässä keskustelussa on vielä parantamista, ainakin SoTe-Saarikassa.

*Asiakas: ”No pikkusen tuota, vähän kaikilla tuntu olevan hakusessa, että yleensä on tää omatyöntekijä nimetty ja tälleen, että oisko sitä ehkä syytä vähän vielä niinku kerrata tai tehdä silleen selvemmäksi asiakkaalle.”*

Erityisesti huomiota tulisi kiinnittää puhuttuun kieleen ja mitä omatyöntekijä käytännössä tarkoittaa tämän nimenomaisen asiakkaan elämässä. Asiakkaan ja työntekijän yhteisen ymmärryksen löytyminen omatyöntekijän tehtävistä selkeyttää niin asiakkaan kuin työntekijän roolia asiakas - omatyöntekijäsuhteessa. Koska omatyöntekijyydessä on kysymys asiakkaan tuen tarpeista nousevasta työtehtävästä, niin mielestäni ei kategorisesti voi luetella, mitä omatyöntekijän tehtäviin kuuluu ja mitä ei. Tehtävät vaihtelevat asiakkaan elämäntilanteen ja tuen tarpeiden mukaan.

Omatyöntekijyyden merkityksellisimmäksi sisällöksi asiakkaiden ryhmähaastattelussa nousi, että omatyöntekijä on ihminen, joka perehtyy asiakkaansa tilanteeseen huolella. Omatyöntekijä on tutustunut asiakkaansa elämäntilanteeseen ja tunnistanut asiakkaansa oikein vahvuuksineen ja heikkouksineen. Omatyöntekijältä haluttiin hyvin käytännöllistä apua ”lippujen ja lappujen” kanssa, mutta myös keskustelua elämästä laajemmin. Asiakkaiden puheessa tuli esille, että omatyöntekijän ei tulisi jättää



asiakasta yksin, käännättää pois, vaan auttaa ja ohjata siinäkin tilanteessa, vaikka asiakkaan asia ei olisi juuri sosiaalityön asiaa.

Sosiaalityöntekijät kuvasivat, että omatyöntekijä on asiakkaan kokonaiselämäntilanteen tuntija ja sitouttaja, jolla on tarjota asiakkaalleen monimuotoinen tuki sisältäen neuvontaa, ohjausta, kannustamista, saattamista ja joskus positiivista pakottamista. Sosiaalityöntekijät kuvasivat asiakkaan kokonaiselämäntilanteen tuntemusta sanonnalla ”langat on käsissä”. Ilmaus pitää sisällään tietynlaisen vakauden. Asiakkaiden elämäntilanteet ovat vaihtelevia, on eteenpäin menemistä ja takapakkia, mutta kun omatyöntekijällä ”on langat käsissä” ja käytettävissään monimuotoisen tukemisen keinot, myös yhteistyöverkostojen suuntaan, voi hän olla punomassa asiakkaalleen turvaverkkoa, joka ehkäisee hänen putoamisensa palvelujärjestelmän ulkopuolelle.

Asiakas-omatyöntekijäsuhte paikantui niin asiakkaiden kuin sosiaalityöntekijöiden puheessa ennen kaikkea ammatillisen auttamissuhteen ja vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen ulottuvuuksille. Vaikka asiakkaiden ryhmähaastattelussa tuli esille tilanteita, joissa toimintaympäristönä oli ensisijaisesti sosiaalityön yhteiskunnallinen ulottuvuus (esim. työllistämiskysymykset), asiakkaat odottivat omatyöntekijältä ihmissuhdepainotteista ”samalla puolella olemista” tai asiakkaan tilanteen tulkkausta muille yhteistyötahoille. Sosiaalityöntekijät kuvasivat asiakas-omatyöntekijäsuhteen erityispiirteeksi syvemmän tuntemisen. Kaikki asiakkaat haluttiin pitää yhdenvertaisina, mutta asiakkaiden erilaisuus tunnistettiin. Asiakas-omatyöntekijäsuhteen syvyyttä määrittävät tuen tarpeet ja niin sanottujen omatyöntekijäsuhte – asiakkaidenkin välillä on eroja, miten paljon tukea missäkin hetkessä on tarjottava. Suhdeprosessit elävät eri ulottuvuuksien kietoutuessa toisiinsa, mutta myös niiden intensiteetin suhteen. Eräs sosiaalityöntekijä puhuikin ”tuntosarvista”, jolla hän tarkoitti taitoa aistia asiakkaan tilanteen erityisyyttä kohtaamisissa.

Sosiaalityöntekijä: ” ...osaa tulkita ja jotenkin niinku vaistoaa ja näkee siitä, kun asiakas tulee ovesta sisälle, niin pystyy ymmärtämään ja jotain jo lukemaan, vaikei vielä sanota muuta kuin päivää, terve.. ”

”Omaksi tunnistettu” valikoitui kehittämistehtäväni otsikoksi jo varsin varhaisessa vaiheessa. Nyt, viimeisiä lauseita kirjoittaessani, voin todeta, että se on varsin osuva nimi työlle, joka käsittelee sosiaalihuoltolain mukaista omatyöntekijyyttä. Otsikko pitää sisällään kaksi ulottuvuutta. Ensinnäkin, saadakseen käsityksen asiakkaansa kokonaiselämäntilanteesta ja pystyäkseen sosiaalihuoltolain ohjeistamalla tavalla tukemaan asiakasta hänen omien ja asiakassuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden toteutumisessa sekä asiakkaan omien voimavarojen vahvistamisessa ja käyttämisessä, on omatyöntekijän tutustuttava asiakkaaseensa ja hänen elämäntilanteeseensa, mutta myös tunnistettava hänet oikein. Omatyöntekijän tulee tunnistaa erilaisten elämäkokemusten tuomat jäljet ihmisessä, mutta tunnustaa hänet omine ominaisuuksineen, vahvuuksineen ja heikkouksineen, eikä vain esimerkiksi jonkun asiakasryhmän edustajana. Toiseksi, asiakkaalle puolestaan avautuu mahdollisuus tunnistaa omatyöntekijänsä työntekijänä, joka tunnistaa ja tunnustaa hänet oikein ja voi luottaa ”omaksi tunnistettuun” työntekijään rinnallaan kulkijana.

## LÄHTEET

Autio, Kirsi 2015: Miten myönteinen tunnistaminen ammatillisena työtteenä haastaa työntekijän? Teoksessa Häkli, Jouni & Kallio, Kirsi Pauliina & Korkiamäki, Riikka (toim.): Myönteinen tunnistaminen. Juvenes. Tampere, 112 – 117.

Granfelt, Riitta 2014: Asunto vai rikoksettomuus ensin? Asumissosiaalisen työn tuella irti asunnottomuudesta ja rikollisuudesta. Teoksessa Linderborg, Henrik & Suonio, Mari & Lassila, Tytti (toim.): Sosiaalityö ja sosiaalinen tuki rikosseuraamusalalla. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print, 255 – 274.

Heinonen, Hanna & Sinkko, Päivi 2007: Uskallus sosiaalityössä. Teoksessa Satka, Mirja & Julkunen, Ilse & Meltti, Tero & Yliruka, Laura (toim.): Käytännön opetuksen aakkoset. Yliopistopaino. Helsinki.

Häkli, Jouni & Kallio, Kirsi Pauliina & Korkiamäki, Riikka 2015: Tukeminen myönteisen tunnistamisen ulottuvuutena. Teoksessa Häkli, Jouni & Kallio, Kirsi Pauliina & Korkiamäki, Riikka (toim.): Myönteinen tunnistaminen. Juvenes. Tampere, 179 – 181.

Häkli, Jouni & Kallio, Kirsi Pauliina & Korkiamäki, Riikka 2015: Tutustuminen myönteisen tunnistamisen ulottuvuutena. Teoksessa Häkli, Jouni & Kallio, Kirsi Pauliina & Korkiamäki, Riikka (toim.): Myönteinen tunnistaminen. Juvenes. Tampere, 84 - 86.

Jokinen, Arja 2016: Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus. Helsinki, 138–147.

Jokinen, Arja: Tavoiteltavat sosiaalityöntekijän ominaisuudet ja vuorovaikutusasetelmat asiakkaan kohtaamisessa opiskelijoiden tulkitsemina. Janus vol. 25 (3) 2017, 191–207.

Juhila, Kirsi 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Tampere.

Juhila, Kirsi 2017: Omatyöntekijän toiminnan mahdollisuudet ja rajat palvelujärjestelmässä. Sosnet. Kuntouttavan sosiaalityön erikoistumisopinon verkkokurssi 22.9.–13.12.2017. Tampere.

Järvinen, Minna-Kaisa 2015: Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusalalla. Dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana. Akateeminen väitöskirja. Juvenes Print. Tampere.

Kallio, Kirsi Pauliina 2015: Ylisukupolvinen tunnistaminen lasten ja nuorten arkiympäristöissä. Teoksessa Häkli, Jouni & Kallio, Kirsi Pauliina & Korkiamäki, Riikka (toim.): Myönteinen tunnistaminen. Juvenes. Tampere, 89 – 111.

Kallio, Kirsi Pauliina & Korkiamäki, Riikka & Häkli, Jouni 2015: Myönteinen tunnistaminen – näkökulma hyvinvoinnin edistämiseen ja syrjäytymisen ehkäisemiseen. Teoksessa Häkli, Jouni & Kallio, Kirsi Pauliina & Korkiamäki, Riikka (toim.): Myönteinen tunnistaminen. Juvenes. Tampere, 9-35.

Kujala, Jari 2015: Ensiaskleet myönteiseen tunnistamiseen seikkailukasvatuksen keinoin. Teoksessa Häkli, Jouni & Kallio, Kirsi Pauliina & Korkiamäki, Riikka (toim.): Myönteinen tunnistaminen. Juvenes. Tampere, 71 – 76.

Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja 2010: Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki, 146 – 149.

Matthies, Aila-Leena: Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa. *Sosiologia* 2/2017, 149 – 165.

Pietilä, Ilkka 2017: Ryhmäkeskustelu. Teoksessa Hyvärinen, Matti & Nikander, Pirjo & Ruusuvoori, Johanna (toim.): Tutkimushaastattelun käsikirja. Vastapaino. Tampere, 111 – 130.

Pohjola, Anneli 2016: Sosiaalityön vastuu heikompaan asemaan joutuneista. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. 4.muuttumaton painos. Gaudeamus Oy. Tallinna, 87 – 96.

Raatikainen, Eija 2015: Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. PS-kustannus. Bookwell Oy. Juva.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Helsinki.

Suonio, Mari 2014: Sosiaalityö ja penologia. Sosiaalityö rangaistusteoreettisessa ajattelussa. Teoksessa Linderborg, Henrik & Suonio, Mari & Lassila, Tytti (toim.): Sosiaalityö ja sosiaalinen tuki rikosseuraamusalalla. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 1/2014. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print, 73–87.

Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.) 2016: Vastavuoroinen sosiaalityö. 4.muuttumaton painos. Gaudeamus Oy. Tallinna.



