

OHJAUKSEN MONIULOTTEISUUS

Sosiaalityöntekijän käyttämät työmenetelmät aikuissosiaalityössä

Eija Pennanen

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalityö

Yhteiskuntatieteiden laitos

Itä-Suomen yliopisto

elokuu 2012

TIIVISTELMÄ

Itä-Suomen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta

Yhteiskuntatieteiden laitos, Sosiaalityö

PENNANEN, EIJA, OHJAUKSEN MONIULOTTEISUUS, Sosiaalityöntekijän käyttämät työmenetelmät aikuissosiaalityössä

Pro gradu tutkielma, 61 sivua

Ohjaaja: VTT, tutkimusjohtaja Aini Pehkonen ja YTL, suunnittelija Riitta-Liisa Kinni

Elokuu 2012

Avainsanat: ohjaus, ohjauksen orientaatiot, ohjausmenetelmät

Haasteet ja vaikeat elämäntilanteet ihmisten arjessa ovat tuoneet ihmisiä sosiaalitoimen asiakkuuteen yhä useammin. Kaikki eivät pysty vastaamaan niihin haasteisiin, joita oman elämän muokkaaminen ja suunnittelu vaativat, vaan jotkut tarvitsevat avukseen sosiaalityöntekijän antamaa ohjausta ja neuvontaa. Ohjauksella on erityinen tehtävä tukea niitä ihmisiä, joilla ei itsellään ole riittäviä psyykkisiä, sosiaalisia tai taloudellisia voimavaroja oman elämän hallintaan.

Tutkimuksessani kiinnostukseni kohteena on ohjauksen toteutuminen aikuissosiaalityössä. Tutkimukseni tehtävänä on monipuolistaa arkitiedon luomaa kuvaa ja saavuttaa entistä syvempää ymmärrystä siitä, mistä on kysymys, kun puhutaan sosiaalityöntekijän aikuissosiaalityön asiakkaalle antamasta ohjauksesta. Lisäksi pyrin tuottamaan tutkimuksessani tietoa sosiaalityön työkäytäntöjen kehittämiseksi. Tutkimuskysymyksinä ovat seuraavat: 1. Minkälaisia ohjauksen työmenetelmiä käytetään? 2. Millaisia ohjauksen orientaatioita on tunnistettavissa? 3. Minkälaisia työkäytäntöjen kehittämistarpeita on paikannettavissa?

Tutkimukseni on havainnointi- ja haastatteluaineistoon perustuva laadullinen tapaustutkimus. Aineiston olen kerännyt havainnoimalla kahta eri Joensuun kaupungin aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijää ja heidän asiakastaan kolmen perättäisen ohjaustapaamisen aikana. Tämän lisäksi haastattelin niin asiakasta kuin sosiaalityöntekijääkin viimeisen tapaamisen yhteydessä. Tutkimusaineistoni analyysia voi luonnehtia paitsi aineistolähtöiseksi, mutta myös teoriaohjaavaksi analyysiksi, sillä hain aineistoni synnyttämille ajatuksille tukea olemassa olevista ohjauksen teorioista.

Tutkimukseni tuloksena sosiaalityöntekijöiden ohjauksessa on löydettävissä piirteitä useammasta ohjauksen työmenetelmästä. Selkeimmin esille nousi ohjauksen menetelmistä palveluohjaus ja sosiodynaaminen ohjaus. Tämän lisäksi mielestäni oli havaittavissa piirteitä myös dialogisesta ohjauksesta. Sosiaalityöntekijöiden ohjausperiaatteet näyttivät rakentuvan behavioraalisen, konstruktivistisen ja humanistisen teoriasuuntauksen periaatteille. Kehittämistarpeita paikansin ohjausmenetelmien monipuolisemmassa käyttämisessä ja asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä kohtaamisessa.

ABSTRACT

University of the eastern Finland, Faculty of Social Science and Science of Commerce

Institution of Social Sciences, Social work

PENNANEN, EIJA: DIVERCITY OF COUNSELLING, The counseling method used by the social worker in adult social work.

Pro gradu thesis treatise 61 pages

Instructor: VTT, Research Director Aini Pehkonen and YTL, Planner Riitta-Liisa Kinni

August 2012

Keywords: Counseling, orientations of counseling, methods of counseling

Challenges and difficult life situations of people's everyday lives have increasingly brought people to be clients to the social services. Some are unable to respond to challenges that changing one's own life and planning it, require. Some of these people require social workers counseling and advises. Counseling has a special role to play in supporting those who don't have the adequate psychological, social and financial resources to manage their own lives.

In my thesis my interests are how counseling is carried out in adult social work. My research's role is to diversify the image created by practical information and to achieve deeper understanding of, what is it about, when we speak of counseling that social worker gives to his/hers customer in adult social work. In addition my research try's to produce knowledge to elaborate social works working practices. My research questions are: 1. What kind of counseling methods are used? 2. What kind of counseling orientations can be identified? 3. What kind of needs to develop working practices there is to be located?

My thesis is qualitative case study that is based on material gathered by observing and interviewing. I gathered the material by observing counseling meetings of two different social workers whit their customers in three sequential meeting in the City of Joensuu. In addition I interviewed both the customers and the social workers at their last meeting. My research materials analysis can be characterized not only data-driven but also as theory guiding analysis, for I sought support for the thoughts that my material gave from existing theories of counseling.

My thesis results that features of several counseling methods can be found in social workers counseling. Case management service and social dynamic counseling clearly highlighted most from counseling methods. In addition I think you could detect also features of dialogical counseling. Counseling principles of social workers seemed to base at behavioristic- , konstuktive- and humanist theory's principles. Focus of development I pinpointed at counseling methods more versatile using and encounter between the customers and social workers .

SISÄLTÖ	
TIIVISTELMÄ.....	1
ABSTRACTT	2
SISÄLTÖ.....	3
1 JOHDANTO.....	5
2 OHJAUS KÄSITTEENÄ JA TOIMINTANA	6
2.1 Ohjaus käsitteenä	6
2.2 Ohjaus toimintana	7
3 OHJAUKSEN MENETELMÄT	9
3.1 Sosiodynaaminen ohjaus.....	9
3.2 Dialoginen ohjaus	11
3.3 Palveluohjaus	16
3.4 Ratkaisukeskeinen ohjaus	19
3.5 Narratiivinen ohjaus.....	22
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	24
4.1 Tutkimuksen lähestymistapa.....	24
4.2 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	25
4.3 Tutkimusmenetelminä havainnointi ja haastattelu.....	25
4.4 Aineiston keruu.....	27
4.4 Aineiston analyysi.....	31
4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	35
5 TYÖMENETELMÄT JA ORIENTAATIOT SOSIAALITYÖNTEKIJÄN ARJEN TYÖSSÄ.....	39
5.1 Ohjauksen työmenetelmät.....	39
5.2 Ohjauksen orientaatiot	48
5.3 Työkäytäntöjen kehittämistarpeet.....	50
6 YHTEENVETOA JA POHDINTAA	52
LÄHTEET	55
LIITTEET	59
Liite 1: Tutkimuslupa.....	59
Liite 2 : Suostumus tutkimukseen.....	60
TAULUKOT	61
Taulukko 1: Tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät ja asiakkaat	28

Taulukko 2: Tutkimusmenetelmä, aineistot	31
Taulukko 3: Raakahavaintojen muotoutuminen havainnoiksi.....	40
Taulukko 4: Havainnosta työmenetelmien kautta orientaatioihin	48
Taulukko 5: Ohjauksen orientaation vertailua.....	49

1 JOHDANTO

Sosiaalityötä voi luonnehtia arkielämän normaaliutta, sujuvuutta ja jatkuvuutta ylläpitäväksi ammatiksi. Sosiaalityö käsitetään perinteisesti laaja-alaiseksi vuorovaikutustyöksi, jonka lähtökohtana on ihminen itse tilanteessa. Työssä painottuu asiakkaan tosiasiallisen tilanne ja sen kulttuuristen ja yhteiskunnallisten yhteyksien ymmärtäminen sekä työn kohdistaminen elämänmuutostilanteisiin, elinympäristössä selviämiseen ja ihmisten vuorovaikutussuhteisiin. (Karvinen 1996, 33.) Niemelän (2011, 42) mukaan sosiaalityö on ihmissuhdetyötä, työskentelyä heikosti menestyvien, alistettujen, osattomien, turvattomien tai muuten vain avuttomassa elämäntilanteessa ja -vaiheessa elävien kanssa. Raunio (2009, 103–104) toteaa, että sosiaalityö ei ole vain ihmisten palveluntarpeiden tyydyttämistä, vaan myös ongelmatilanteiden selvittelyä ja muutoksen tavoittelua. Keskeinen muutostyön onnistumisen edellytys on usko asiakkaaseen. Muutoksen mahdollisuutta ei saa pilata epäuskolla, joka ruokkii huomin kiinnittämistä pelkästään ongelmiin ja vaikeuksiin. Niiden vastapainona pitäisi myös nähdä asiakkaan voimavarat ja luoda asiakkaan toimintavoiman kasvulle mahdollisuuksia. Toiminnan tulee perustua asiakkaan kanssa yhdessä määriteltyyn tavoitteeseen.

Tämän päivän sosiaalityötä tehdään toimintaympäristössä, joka on jatkuvasti kiihtyvässä muutoksessa. Sosiaalityöntekijät joutuvat tekemisiin monenlaisten yhteiskunnallisten ongelmien, kuten eriarvoisuuden, köyhyyden ja osattomuuden kanssa. Yksilöiden ja perheiden elämäntilanteisiin liittyvät muutokset ja ongelmat ovat lisääntyneet ja elämäntilanteet vaikeutuneet. Syrjäytyneiden tai syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten joukko on kasvanut. Tehtyjen tutkimusten mukaan huono-osaisuus ja ihmisten pahoinvointi ovat lisääntyneet, ongelmat syventyneet ja monimuotoistuneet ja väestön jakautuminen menestyjiin ja epäonnistujiin kasvanut. Aikuissosiaalityön asiakastilastot puolestaan kertovat, että yhä useammin taloudelliset ahdingot ja suoranainen köyhyys ja niihin kytkeytyvät sosiaaliset ja terveydelliset ongelmat koskettavat paitsi pitkäaikaisyöttömiä myös työssäkäyviä pienituloisia miehiä ja naisia, pariskuntia ja lapsiperheitä.

Haasteet ja vaikeat elämäntilanteet ihmisten arjessa ovat tuoneet ihmisiä sosiaalitoimen asiakkuuteen yhä useammin. Kaikki ihmiset eivät pysty vastaamaan niihin haasteisiin, joita oman elämän muokkaaminen ja suunnittelu vaativat, vaan tarvitsevat avukseen

sosiaalityöntekijän antamaa ohjausta ja neuvontaa. Ohjauksella on erityinen tehtävä tukea niitä ihmisiä, joilla ei itsellään ole riittäviä psyykkisiä, sosiaalisia tai taloudellisia voimavaroja oman elämän hallintaan.

Tutkimuksessani kiinnostukseni kohteena on aikuissosiaalityössä tapahtuvat ohjaustilanteet ja tutkimustehtävän valintaan vaikutti työelämässä syntynyt kiinnostukseni aihealueeseen ja myös, se että ohjausta ei ole sosiaalityön kontekstissa juurikaan tutkittu. Aikuissosiaalityön asiakkaiden ongelmat ovat moninaiset, mikä luo haastetta asiakastyöhön. Aikuissosiaalityön asiakkaiden ohjaus haastavissa elämäntilanteissa edellyttää mielestäni meiltä sosiaalityön ammattilaisilta monimuotoista niin ohjauksen teorioiden kuin ohjaukseen liittyvien työmenetelmienkin teoreettista ja toiminnallista osaamista. Jokaisen sosiaalityön ammattilaisen tulisi tunnistaa ja tiedostaa omat ohjausta koskevat lähtökohdansa, kuten mitä ohjaus on ja miten ja miksi ohjaan. Tutkimukseni tehtävänä on selvittää sitä, mitä ohjauksen työmenetelmiä sosiaalityöntekijät käyttävät ohjatessaan aikuissosiaalityön asiakkaita ja mikä teoreettinen orientaatio on ohjaustyön taustalla.

2 OHJAUS KÄSITTEENÄ JA TOIMINTANA

2.1 Ohjaus käsitteenä

Ohjaus- ja neuvontatyö on vakiintumassa suomen kieleen käännökseksi englannin kielien sanaparista ”counselling and guidance”. Councelling tarkoittaa tarkasti käännettynä ohjaamista, neuvojen antamista ja kehottamista ja yksinkertaisesti määriteltynä niitä ammatillisia käytäntöjä, joiden tarkoituksena on auttaa asiakasta toteuttamaan itseään elämässään. (Lahikainen 2002, 259; Vilén, Leppimäki & Ekström 2002, 11.)

Ohjausta (counselling) määritellään ja käsitettä tarkennetaan eri tavoin eri yhteyksissä joko teoriataustan tai ohjauksen alan (kentän) mukaan sopivaksi. Se on monien ammattien risteyksessä kehittyvä käytäntö. Sitä ei tule kuvata vain yhdeksi tietyksi ammattialaksi tai toimenkuvaksi vaan moniammatilliseksi käytännöksi, lähtökohdaksi ja lähestymistavaksi eri konteksteissa. Ohjaustyö on nykyään levinnyt monille eri

toimintakentille esimerkiksi työnohjauksen, ammatinvalinnanohjauksen, ohjaavan koulutuksen ja palveluohjauksen muodossa. (Vehviläinen 2001, 13; Onnismaa 2003, 7.) Ohjauksen voidaan nähdä olevan opetus- ja ihmissuhdeammateissa käytetty työmenetelmä, ammatillisen keskustelun muoto, mutta myös institutionaalista toimintaa, joka tarjoaa ohjaus- ja neuvontapalveluita niitä tarvitseville (Nummenmaa, Sinisalo & Vanhalakka-Ruoho 2008, 13). Ohjauksen voi siis sanoa olevan erilaisten ammattilaisten antamaa tukea erilaisissa konteksteissa ja elämänvaiheissa eläville ihmisille. Lisäksi ohjaus on myös osa yhteiskunnan palvelujärjestelmää (Vehviläinen 2001, 15–16).

Nykyään ohjaus voidaan ymmärtää myös laajasti koko elämän suunnittelun ja hallinnan valmiuksien kehittämisen menetelmäksi, joka perustuu yhteistyösuhteeseen ja joka auttaa asiakasta saamaan omat voimavaransa käyttöönsä ja antaa mahdollisuuden etsiä uutta sijaa sosiaalisessa elämässään (Peavy 1999, 19). Ohjaus on määrätietoista keskusteluun pohjautuvaa toimintaa, jonka tarkoituksena on auttaa ohjattavaa pohtimaan ja ratkaisemaan elämänsä ongelmia ohjaajan avustuksella (McLeod 2009, 6-8). Ohjaus tarjoaa puitteet vuorovaikutukselle, eli aikaa ja tilaa käsitellä omia asioita sekä luoda tasavertainen asetelma, jotta asiakkaan omaehtoisuutta tukevaa keskustelua voisi syntyä. Kyse on vuorovaikutuksellisesta tukemisesta, jonka tavoitteena on tukea ihmisessä jo olevia voimavaroja, auttaa häntä ratkomaan päivittäisen elämän ongelmia ja synnyttää voimaannuttamisen kokemusta. (Vilén ym. 2002, 23).

2.2 Ohjaus toimintana

Onnismaan, Pasasen ja Spangarin (2000) mukaan ohjaus on tilanne, jossa ohjaustyötä tekevä henkilö asettuu ohjattavan asiakkaan palvelukseen ja tarjoaa tälle aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Ohjaus on ihmisten normaaleissa elämäntilanteissa kohtaamista, rinnalla kulkemista, kasvamiseen tai muutokseen saattamista sekä tilan, ajan, huomion ja kunnioituksen antamista auttamistilanteessa olevalle ja apua tarvitsevalle ihmiselle (Pasanen 2002, 123). Ohjaustilanteita voi luonnehtia ainutkertaisiksi, ja ilman aitoa kohtaamista, jossa osapuolet voivat tuoda esille näkemyksiään ja kuulla vastaavasti toisten ajatuksia, ohjaukselle asetetut tavoitteet eivät toteudu. Nykyään ohjauksessa korostetaan aiempaa enemmän jaettua asiantuntijuutta, jonka mukaan ohjaustilanteessa osallistuja

on aktiivinen toimija, oman tilanteensa ja omien ratkaisujensa paras asiantuntija. Ohjaaja nähdään ennen kaikkea ohjausprosessin asiantuntijana, jonka tehtävänä on vahvistaa ohjattavan toimintakykyä ja välttää valmiiden ratkaisujen antamista. Ohjaus on ajatusten ja tunteiden vaihtamista, yhdessä tekemistä ja yhdessä olemista ja siinä on tilaa hiljaisuudelle, tunteille ja ajatuksille. (Onnismaa 2007, 21–27, 44; Vehviläinen 2001, 12; Vilén ym. 2002, 22; Spangar 2002, 21.)

Ohjaustilanteissa liikutaan ohjattavan tunne-, kokemus- ja merkitysmaailmassa, joten se vaatii ohjaajalta osaamista, jota ei voi saada pelkästään sosiaalisessa tilanteessa keskustelun kautta syntyneen tietämyksen kautta (Pekkari 2009, 12). Pystyäkseen ottamaan huomioon asiakkaan yksilölliset tarpeet ohjaaja tarvitsee avukseen erilaisia ohjauksen menetelmiä, jotka toimivat tietyissä vuorovaikutus ja ohjaustilanteissa ja antavat työkaluja asiakkaan kohtaamiseen. Samoja menetelmiä ei kuitenkaan voi soveltaa kaikkiin ihmisiin, sillä jokainen vuorovaikutustilanne on hyvin erilainen ja molemmista osapuolista riippuva. (Peavy 1999, 18; Mönkkönen 2007, 15.) Menetelmien ohella ohjaaja tarvitsee työssään käytännön työn tueksi ja selkärangaksi myös hyvää teoreettista tietämystä (Ojanen 2001, 12). McLeodin mukaan ohjausteoriat toimivat ikään kuin perustana, jonka päälle rakennetaan hyvää ohjaussuhdetta ohjattavan ja ohjaajan välillä. On kuitenkin muistettava, että kaikkia ohjauksen teorioita ja tekniikoita toteutetaan ohjaajan persoonan kautta. Ohjauksen tärkeimpänä välineenä voidaankin pitää ohjaajan omaa persoonaa. (McLeod 2009, 390.)

Suurin osa ohjauksen lähestymistavoista on johdettu viidestä teoriasuuntauksesta: psykoanalyttisesta, behavioraalista, kognitiivisesta, humanistisesta ja konstruktivistisesta (Peavy 1999, 18). McLeodin (2009) mukaan yleisemmin käytetyt ohjausteoriat ovat puolestaan psykodynaaminen, kognitiivis-behavioraalinen, systeeminen, konstruktivistinen, asiakaskeskeinen ja monikulttuurinen ohjaus. Ohjauksen oman taustateorian puuttuessa ohjausta toteutetaan nykyisin monilla erilaisilla tavoilla ja monia eri teorioita soveltaen. Käytännössä ohjaajat ovat keränneet teoreettista tietämystään ja luoneet omaa käyttöteoriaansa niistä työnsä muissa yhteyksissä vastaan tulleista teorioista, jotka parhaiten vastaavat ohjaajan omaa ihmiskäsitystä ja arvoja. (Ojanen 2001, 13, 17–19.)

Ohjauksen sekä käsitteenä, että toimintana voidaan siis sanoa olevan koko ajan muuttuvassa kehitystilassa, koska se elää ja kehittyy jatkuvasti ottaen vaikutteita siitä

ajasta jossa elämme. Tutustuessani 2000–2011 vuosina julkaistuihin ohjausta käsitteleviin tutkimuksiin ja tutkimuskirjallisuuteen paikantui niistä viisi keskeistä, tälle aikakaudelle tyypillistä, ohjauksen menetelmää; sosiodynaaminen ohjaus, dialoginen ohjaus, palveluohjaus, ratkaisukeskeinen ohjaus ja narratiivinen ohjaus. Nämä viisi menetelmää ja niiden taustalla vaikuttavat ohjauksen teorit muodostavat tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen.

3 OHJAUKSEN MENETELMÄT

3.1 Sosiodynaaminen ohjaus

Sosiodynaaminen ohjausnäkemys toimii käytännöllisenä, yleisluontoisena ja kokonaisvaltaisena elämänsuunnitelman menetelmänä, joka auttaa integroimaan asiakkaan elämän eri puoliin. Sen lähtökohtana on kiinnostus kahdesta auttamiseen liittyvästä asiasta: ensinnäkin suhteiden ja kontekstien dynamiikasta ja toiseksi näkökulmasta, eli ajattelemisesta ja tuntemisen tavoista. (Peavy 2006, 23–25.)

Sosiodynaaminen ohjauksen keskeinen käsite on elämänkenttä. Elämänkentän muodostavat yksilölle tärkeät merkitykset, jotka liittyvät hänen kokemuksiinsa, arvoihinsa, kykyihinsä, ihmissuhteisiinsa ja tietoihinsa. Elämänkentän avulla yksilö havaitsee ja tulkitsee ympäristöä, muita ihmisiä ja itseään. Elämänkenttä on kaiken kattava malli, kuin kompassi, jonka avulla havaitsemme ja tulkitsemme maailmaa, itseämme ja suhteita toisiin. Ohjaajan tulisi päästä sisälle asiakkaan elämänkenttään, jotta ohjauskeskusteluksi olisi yhteinen maaperä. Ohjaajan tehtävänä on ryhtyä mielekkääseen ja luontevaan dialogiin ohjattavan kanssa ja hänen pitää pyrkiä saavuttamaan yhteistä ymmärrystä ohjattavan kohtaamista vaikeuksista. Kun yhteinen perusta ohjaussuhteelle on luotu, tulee ohjaajan suunnitella ja rakentaa toimintaprojekteja, joilla pyritään lisäämään asiakkaan vastuullisuutta, oman elämän hallintaa, mielekkääseen sosiaaliseen elämään osallistumista ja auttamaan häntä valitsemaan oman elämänsä suuntaa. Ymmärtääkseen ohjattavan elämänkenttää ohjaajan tulisi ottaa lähtökohdaksi ohjattavan tarpeet, taipumukset ja tunteet. Hänen tulisi hyväksyä, että ohjattava voi olla hyvin erilainen kuin hän

itse. Ohjaajan tulisi osata kuunnella ja antaa ohjattavalle tilaa puhua asioistaan ja huolistaan sekä pitäytyä neuvojen jakajana ja asiantuntujan rooleissa. (Peavy 1999, 52, 80–85.)

Sosiodynaamisen ohjauksen tarkoitus on auttaa ihmisiä tunnistamaan saavutuksiaan, henkilökohtaisia vahvuuksiaan ja mahdollisuuksiaan. Ohjaus pyrkii edistämään ihmisen ”sisältä päin ohjautuvuutta”, jolloin voimavaroja kehittämällä autetaan ihmistä elämässä eteenpäin. Sosiodynaamisessa ohjauksessa nähdään, että ihmisten ongelmat ovat seurausta ihmisten välisten suhteiden särkymisestä tai väärinkäytöstä tai ihmisten toiveiden ja tilanteiden tarjoamien mahdollisuuksien välisistä ristiriitaisuuksista. Ongelmat siis sijaitsevat konteksteissa ihmisten välillä tai ihmisten tai heidän kontekstiansa välillä. Sosiodynaamisen ohjauksen mukaan ihmisten ideat, näkökulmat ja merkitykset vaikuttavat syvästi heidän toimintaansa ja muodostavat perustan, jolta käsin käydään neuvotteluja ja viestitään toisten ihmisten kanssa. (Peavy 2006, 25–26.)

Sosiodynaamiseen ajatteluun kuuluu myös se, että ohjaajan pitäisi olla ”ihmiskasvoisen” suhteessa avunhakijaan, toisin sanoen ohjaajan pitäisi kohdata avunhakija aidosti ja inhimillisesti. Sosiodynaaminen ohjaus on kumppanuuteen perustuva prosessi, joka voi olla suunnaton voimanlähde sekä auttajalle että avunhakijalle. Ohjaus on yhteistoimintaa, yhdessä kuuntelemista, ajattelemista, tuntemista ja konstruoimista. Kunnioitus on sosiodynaamisen auttamistyön ydinkäsite. Voimavarojen vahvistamisen sekä luovuuden ja yhteistyön hengessä tapahtuva työskentely on innoittava ja vapauttava prosessi. Ihmiset, jotka ovat ehdollistuneet pitämään itseään kykenemättöminä, vajavaisina tai syrjäytyneinä, voivat hämmästyä, kun heitä autetaan tulemaan tietoisiksi omista vahvuuksistaan ja kun he saavat näyttöä näistä vahvuuksista mielekkäässä dialogissa ja toiminnassa. Ohjauksessa yksilöitä autetaan elämässä eteenpäin omia voimavaroja ja vahvuuksia kehittäen. Ohjaaja toimii eettisesti, kun hän toista auttaessaan välttää heikentämästä toisen minäkuvaa eikä suhtaudu epäkunnioittavasti tai halventavasti, vaan sen sijaan toiminnallaan parantaa toisen kykyä itsenäiseen ajatteluun, tuntemiseen ja toimintaan. (mt. 21, 26–27, 35, 53.)

Sosiodynaaminen ohjaus perustuu *konstruktivistiseen* teoriaan. Konstruktivistinen ajattelu korostaa, ettei meillä ole mahdollisuutta tavoittaa todellisuutta suoraan aistihavaintojemme pohjalta. Ihmismieli tulkitsee nämä havainnot mielen sisäisiin rakenteisiin

pohjautuen. Konstruktivismin mukaan ihmismieli ei passiivisesti vastaanota aistihavain-
toja vaan aktiivisesti rakentaa tietoa. Näin ollen se, mitä kutsumme tiedoksi, ei voi kos-
kaan olla tietäjästään riippumatonta objektiivista heijastumaa maailmasta. Tieto on aina
yksilön tai yhteisöjen itsensä rakentamaa. (Tynjälä 2000, 25, 26, 37.) Konstruktivismin
ydinajatuksukset ovat, että ajattelu on tiedon rakentamista, ihminen tätä tietoa rakentava
subjekti ja tieto alati dynaamisesti muuttuvaa. Ihminen nähdään informaation valikoijaj-
na, käsittelijänä ja tulkitsijana, eli ihminen pyrkii ymmärtämään uutta tietoa jo olemassa
olevan tietonsa pohjalta. Konstruktivismin tavoitteena on asioiden ja ilmiöiden ymmär-
täminen ja omien toimintatapojen ja tulkintojen perusteleminen. Konstruktivismin peri-
aatteisiin kuuluu myös, että tietoa ei voida ymmärtää ilman sosiokulttuurista taustaa.
Vaikka oppiminen on yksilöllistä, yksilön oppimisen kehittyminen tapahtuu suuressa
määrin sosiaalisessa yhteisössä. (Ojanen 2001, 22, 39–44.)

Peavyn (1999) mukaan konstruktivistinen ajattelun ydin muodostuu seuraavista oletta-
muksista. Oletuksen ihmisen ainutlaatuisuudesta, jonka mukaan keskivertoihmisiä ei ole
olemassa, vaan jokainen on oma ainutlaatuinen yksilö, jolla on oma ainutlaatuinen ja
jäljittelemätön elämäntarinansa. Oletuksesta moninaisien todellisuuksien, kontekstin ja
kulttuurin asettamista rajoista, mikä tarkoittaa sitä, että jokainen ihminen näkee, kuulee
ja rakentaa maailmaansa sellaisten silmien, korvien ja aivojen avulla, jotka on koulittu
tulkitsemaan maailmaa kullekin kulttuurille ominaisella tavalla. Lisäksi oletuksesta so-
siaalisesta konstruktioista, joka puolestaan tarkoittaa oman sosiaalisen todellisuuden
luomista. (Peavy 1999, 75–76.)

3.2 Dialoginen ohjaus

Ohjauksessa liikutaan ohjattavan kannalta varsin herkällä alueella käsiteltäessä hänen
elämäänsä vaikuttavia päätöksiä ja valintoja. Ohjauksen lähtökohtana on se, että ohjaus-
tilanteessa on kaksi asiantuntijaa, joista ohjattava on oman elämänsä paras asiantuntija
ja ohjaaja ammattinsa osaaja. Näin asiantuntijuus näyttäytyy tasapainoisena ja muodos-
tuu vuorovaikutuksen myötä. Ohjaussuhteen aitous syntyy, kun ohjaaja kohtaa asiak-
kaan avoimesti ilman asiantuntijan kaikkitietävää otetta. Kyse on kahden ihmisen koh-
taamisesta ja aidosta vuorovaikutuksellisuudesta, joka antaa tilaa tunteille, ajatuksille,

yhteiselle pohdinnalle ja ymmärryksen lisäämiselle. Ohjaajan tulee luoda ilmapiiri, jossa ohjattava voi tutkia rauhassa ajatuksiaan, tunteitaan ja toimintojaan sekä päätyä hänelle parhaisiin ratkaisuihin. (Kauppila 2005, 48, 49, 54.) Ohjaustilanteessa ohjaajan rooli on auttaa ohjattavaa käsittelemään kokemuksiaan ja ratkaisemaan ongelmiaan sekä tukea häntä käyttämään resurssejaan tavoitteidensa selkiyttämässä ja toiminnan suunnittelussa. Aidon ohjaussuhteen syntymisessä on tärkeää myös se, että ohjaaja kunnioittaa ja arvostaa ohjattavaa ja on aidosti kiinnostunut hänen asioistaan. (Pekkari 2009, 25, 30, 32.)

Ohjauksen perustuessa ohjaajan ja ohjattavan molemminpuoliseen kuunteluun, huomiointamiseen ja kunnioittamiseen sekä tasapuoliseen mahdollisuuteen osallistua ohjaustapahtuman kulkuun voidaan ohjauksen sanoa olevan dialogista. Dialogisessa ohjauksessa ohjaaja ja ohjattava kohtaavat toisensa ohjaustilanteessa, jossa molemmat saavat tilaa ja aikaa asioiden käsittelyyn. Ohjaustilanteissa ohjaaja toimii ohjaustyön asiantuntijana ja ohjattava oman elämänsä asiantuntijana ja ratkaisujen tekijänä ja heidän pyrkimyksensä on yhdessä tutkia, mikä ohjattavan elämässä on totta ja mahdollista. Ohjauksen tavoitteena on ohjattavan voimaantuminen. (Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen & Mäkelä. 2011, 58, 60.) Dialogissa olennaista on kahden ihmisen välinen suhde, jossa ohjaaja antaa ohjattavalle mahdollisuuden ilmaista itseään ja ottaa tämä kumpunkin osaan. Dialoginen ohjaussuhde sisältää ajatuksen osapuolten tasavertaisuudesta. Ohjaajan asiantuntemusta on se, että hän pystyy katselemaan kysymyksiä muustakin kuin omasta perspektiivistään, eli hänellä on taito nähdä asioita eri näkökulmista. Dialoginen kanssakäyminen tapahtuu ohjaajan johdattelmana. Siinä piilee menetelmän kulmakivi mutta myös suuri riski. Ohjaajan huolenaiheena on, miten auttaa keskustelua kehkeytymään sisäsyntyisesti, ohjattavan ehdoilla ja tämän omasta kiinnostuksesta lähtevänä ja vielä niin, että tämä alkaisi saada siitä itselleen rakennusaineita. (Ojanen 2001, 66; Mönkkönen 2007, 18.)

Peavyn (1999) mukaan dialogisessa ohjauksessa pyritään ennen kaikkea saavuttamaan molemminpuolista ymmärrystä, dialogia, jossa kumpikaan viestinnän osapuoli ei pyri nousemaan toisen yläpuolelle. Dialogiselle keskustelulle on luonteenomaista se, että ohjaajan ja ohjattavan keskinäinen viestintä muodostaa tulkinnallisen kokonaisuuden, johon kumpikin tuo oman panoksensa tahtonsa, tietojensa ja kykyjensä mukaan. Uusi ymmärrys syntyy tästä lausuttujen ja kuultujen sanojen merkitysten yhteensulautumis-

ta. Enää tilanne ei ole sellainen, että kumpikin ymmärtää omalla tavallaan, vaan kummankin ymmärrys on nyt tavallaan sulautunut yhteen uudeksi ymmärrykseksi, meidän ymmärrykseksemme, jonka molemmat kokevat yhteiseksi. Dialoginen keskustelu on empaattista ja siinä kuuntelulla on keskeinen merkitys. Tämä tarkoittaa, että ohjaaja kuuntelee ihmetellen, avoimin mielin ja tarkkaavasti sekä sitä, mitä sanotaan että sitä, mikä jätetään sanomatta. Ohjaaja kuuntelee myös hiljaisuutta ja niitä viestejä, jotka ilmenevät ei-kielellisistä eleistä, ilmeistä, puhujan asennosta ja liikkeistä. Toisin sanoen ohjaaja pyrkii ymmärtämään ohjattavaa ja hänen tarkoitustaan. (Peavy 1999, 87–88.)

Dialogisessa ohjauksessa on kyse myös ”todellisuuksien” kuuntelemisesta arkiarjittelua syvemmällä tiedostamisen tasolla. Siinä ihmisen äly ja tahto eivät ohjaa suhtautumista todellisuuteen vaan todellisuuden annetaan olla se, mitä se itsessään on. Hyväksyminen merkitsee toisen ihmisen varauksetonta kunnioittamista ja jatkuvasti muuttuvan todellisuuden oivaltamista. Avoin dialogi merkitsee esimerkiksi sitä, että ohjattava oppii tuntemaan itsensä entistä paremmin ja alkaa havaita omia kasvutarpeitaan. Hän tulee tietoisemmaksi omista kokemuksistaan ja kasvaa ihmiseksi joka voi asennoitua toisiin ihmisiin aidosti. Kun ohjaaja hyväksyy ohjattavan ehdoita, alkaa tämä paitsi hyväksyä itsensä paremmin, myös kuulla omaa sisäistä puhettaan, olla elävässä yhteydessä omaan kokemiseensa ja aidossa kanssakäymisessä toisten kanssa. (Ojanen 2001, 11, 64, 67.)

Dialogisen ohjauksen taustalla voi nähdä vaikuttavan *konstruktivistisen teorian* ohella myös *voimaantumisteorian* (empowerment) ja *humanistisen teorian*.

Voimaantumisteorian keskeinen käsite on ihmisen sisäinen voima, näkymätön voima. Voima ja voimaantuminen syntyy ihmisen omien voimavarojen vahvistumisesta, sisäisen äänen kuuntelemisesta, tietoisten valintojen tekemisestä omien arvojen pohjalta ja itselle merkityksellisten asioiden tekemisestä. Tällöin ihminen kykenee määräämään itseään ja toimimaan itsenäisesti. Hän on ulkoisesta pakosta vapaa eikä esimerkiksi pyri miellyttämään toisia vastoin omia arvojaan. (Takanen 2005, 44.) Mitä enemmän ihmiset kokevat, että heillä on valtaa (power) suhteessa itseensä, sitä paremmiksi ihmisiksi he pyrkivät. Ihmisen voimaantumista ilmentävä aktiivisuus, osaaminen ja halu kehittyä otetaan voimaantumisessa käyttöön. Yksilöllisen kehityksen ovi on lukittu sisältäpäin, ja jokaisen pitää avata se itse. (Heikkilä & Heikkilä 2005, 14.) Voimaantumisteoriassa ihmistä pidetään aktiivisena, luovana ja vapaana toimijana, joka asettaa itselleen

päämääriä omassa elämänprosessissaan. Itseä ja omia mahdollisuuksia koskevat uskomukset rakentuvat pääosin sosiaalisessa kanssakäymisessä. Voimaantuminen on henkilökohtainen prosessi, mutta siihen vaikuttavat toiset ihmiset, olosuhteet ja sosiaaliset rakenteet. Toinen ihminen ei voi antaa voimaa toiselle mutta voimaantumista voidaan edesauttaa ja mahdollistaa. Voimaantuminen on siis ihmisestä itsestään lähtevä prosessi, jota seuraa myös hyvinvoinnin kokemus. Se on yhteydessä ihmisen omaan haluun, päämäärien asettamiseen, omien mahdollisuuksiensa luottamiseen sekä näkemykseen omasta itsestä. (Siitonen 1999, 93, 118.)

Voimaantumista voidaan pitää yksilöllisenä sosiaalisena prosessina, jossa tapahtuu ajattelun, tunteiden ja toiminnan tietoista uudelleensuuntaamista. Voidaan puhua yksilön oman sisäisen voiman ja itsensä löytämisen matkasta, jonka kaikissa vaiheissa tarvitaan tahtoa, tunteita ja älyä, jotka johtavat toiminnan kehittymiseen. (Takanen 2005, 25.) Voimaantuminen nähdään myös prosessina, jonka vaiheita ei etukäteen voi ennustaa yksilöllisyyden korostamisesta johtuen. Toiminnan päämääränä on löytää ratkaisuja, jotka eivät nouse esiin valtakulttuurisista tulkinnoista vaan ihmisen omista voimavaroista ja päätöksistä. Prosessin aikana ihminen opettelee itsensä ja asioiden kontrollia ja hallintaa. Usein halutaan saada käyttöön juuri sillä hetkellä tarpeellisia aineellisia ja henkisiä resursseja. Ihmisen odotetaan ymmärtävän sosiaalisen tilanteen asettamat rajoitteet sekä hänen mahdollisuutensa niissä. Voimavarasuuntautuneessa työssä yksilön itselle luomalle todellisuustulkinnalle annetaan suuri tila. Onnistuessaan voimaantuminen auttaa ihmistä kehittymään itsenäiseksi ja riippumattomaksi. (Heikkilä & Heikkilä 2005, 29; Hokkanen 2009, 320, 330–331.) Oman elämän merkityksen löytymisen myötä ihmisen sisäinen motivaatio vahvistuu ja hän pystyy ottamaan piileviä voimavaroja käyttöönsä (Takanen 2005, 25, 59).

Humanistinen teoria kytkeytyy 1900-luvun historialliseen pohdintaan, jossa keskeistä on ihmisen elämäntarkoituksen ja merkitysten tarkastelu. Teoriassa korostuu ihmisen vapaus ja vastuu sekä hänen kasvunsa tukeminen siten, että ihminen vähitellen oppii tunnistamaan omat mahdollisuutensa. (Lairio, Puukari & Nissilä, 2001a, 46.)

Humanistisiin teorioihin lukeutuvat havaintopsykologiset, fenomenologiset sekä eksistentiaaliset teorit. Näille kaikille teorioille on yhteistä pyrkimys yksilön käyttäytymisen ymmärtämiseen sekä kokemuksellisen oppimisen korostaminen. Fenomenologisessa

ajattelussa korostetaan sitä, että yksilöllä on oma käsityksensä todellisuudesta. Eksistentiaalisuuteen puolestaan sisältyy ihmisen olemassaolon peruskysymysten pohdinta. Tähän teoriasuuntaukseen kuuluvat Rogersin asiakaskeinen terapia, Perlsin hahmoterapia, Franklin logoterapia ja Mayn eksistentiaalinen psykoterapia. (Ojanen 1984, 25–26; Lairio ym. 2001a, 52.)

Asiakaskeisessä ohjauksessa ei korostu niinkään ohjaustekniikat eikä ohjaajan persoonana tai asenteet. Ohjauksessa keskiössä on ohjattava, ja ohjauksessa keskitytään ohjauksuhteen luomiseen. Asiakaskeisessä ohjauksessa korostetaan ensisijaisen vastuun olevan ohjattavalla, jolla nähdään olevan voimavaroja itseohjautuvuuteen. Ohjauksen tavoitteena on edistää ohjattavan kasvuprosessia luomalla turvallinen ilmapiiri, jossa ohjattava voi mahdollisimman vapaasti ilmaista tunteitaan ja ajatuksiaan. Ohjaajan tehtävänä on auttaa ohjattavaa ymmärtämään itseään ja toimimaan todellisten arvojensa mukaan, muuttamaan omaa elämäänsä. (McLeod 2009, 176–177; Rogers 1976, 65–72.)

Hahmoterapiassa ohjauksuhteessa korostuu puhumisen sijaan tekeminen. Terapialla autetaan asiakasta paitsi ratkaisemaan nykyisiä ongelmia myös elämään tietoisena itsestä ja omista valinnoistaan. Ohjaajan tehtävänä on auttaa ohjattavaa tulemaan tietoiseksi sellaisista itsessään olevista asioista, joita hän ei ole aiemmin ehkä tiedostanut, mutta jotka ohjaavat hänen tekemiä valintoja tällä hetkellä. (Nelson-Jones 2011, 130–131.)

Logoterapia perustuu näkemykseen ihmisen vapaasta tahdosta, mahdollisuudesta vaikuttaa omiin päämääriinsä, ajatteluunsa ja käyttäytymiseensä sekä toteuttaa olemassaolonsa merkitystä. Ohjaajan tarkoituksena on auttaa ohjattavaa hahmottamaan elämänsä kokonaistilannetta sekä näkemään monipuolisemmin mahdollisuutensa toteuttaa elämänsä tarkoitusta. (Lairio ym. 2001 a 55; Nelson-Jones 2011, 224–225, 234.)

Eksistentiaalisessa ohjauksessa keskitytään ihmiselämän ja olemassaolon filosofiseen tutkiskeluun yhdessä ohjattavan kanssa. Ohjauksessa korostuu ihmisen itsetietoisuus sekä vapaus ja vastuu tehdä päätöksiä omaan elämäänsä liittyen. Ohjauksen tavoitteena on auttaa ohjattavaa näkemään, että hän on vapaa ja vastuullinen päättämään omasta elämästään. Ohjaus on keskusteluun perustuva pitkäkestoinen, syvälinen ja henkilökohtainen ohjauksuhte. Ohjaajan tehtävä on toimia vastuullisena kasvattajana tukien ohjattavaa pohtimaan elämänsä tarkoitusta sekä näkemään monipuolisemmin mahdollisuutensa toteuttaa elämänsä tarkoitus. (Lairio ym. 2001a, 56; Nelson-Jones 2011, 202.)

3.3 Palveluohjaus

Palveluohjauksen juuret ulottuvat Yhdysvaltoihin, jossa sitä käytettiin jo 1920-luvulla yksilökohtaisen asiakastyön menetelmänä. Menetelmä levisi meille Suomeen 1990-luvulla, jolloin Suomessa käynnistettiin useita ensimmäisiä palveluohjauksoikeiluja. Palveluohjaus on asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava työtapa, joka soveltuu useiden asiakasryhmien tarpeisiin sosiaali- ja terveydenhuollossa (Hänninen 2007, 11). Palveluohjaus on sekä asiakkaan kanssa tehtävää työtä (case management) että asiakkaan saamien palveluiden ja tukimuotojen koordinoimista ja yhteensovittamista (service coordination) (Pietiläinen & Seppälä 2003, 15).

Palveluohjaus voidaan määritellä monella eri tavalla, mutta kaikille määritelmille on yhteistä palveluohjauksen perussääntö: palveluohjaajan päämies ja toimeksiantaja on asiakas itse ja palveluohjauksen tulee käynnistyä asiakkaan kokeman tarpeen kautta. Palveluohjaus on asiakkaan todellista kohtaamista ja tukemista, ja sen tavoitteena on asiakkaan mahdollisimman itsenäinen elämä ja asiakkaan toimintakyvyn ja oman roolin vahvistaminen omaa elämää koskevassa päätöksenteossa. Palveluohjaus on siis asiakkaan voimaannuttamista, vahvistamista ja valtauttamista. (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

Palveluohjaus voidaan nähdä kolmitasoisena neuvonta- ja ohjausmallina. Tasot muodostuvat ohjauksesta ja neuvonnasta, palveluohjauksellisesta työotteesta sekä yksilökohtaisesta palveluohjauksesta. Nämä eri työotteet eroavat omiksi kokonaisuuksiksi sen mukaan, miten monipuolista ja intensiivistä työntekijän ja asiakkaan välinen yhteistyö on. Asiakkaalle voi riittää pelkkä neuvontatasoinen työ, tai asiakasta voidaan auttaa palveluohjauksellisella työotteella, jossa hänelle koordinoidaan erilaisia palveluita. Monipuolista tukea, rinnalla kulkijaa tai jopa puolestapuhujaa tarvitseva asiakas puolestaan voi saada apua yksilökohtaisen palveluohjauksen kautta. (Hänninen 2007, 14.) Palveluohjaus voidaan jaotella myös palveluohjaajan tehtävien näkökulmasta yleiseen eli perinteiseen palveluohjaukseen, voimavarakeskeiseen ja intensiiviseen palveluohjaukseen (Suominen & Tuominen 2007, 31).

Yleisessä tai perinteisessä palveluohjauksellisessa työotteessa on kyse palveluiden koordinoimista. Asiakkaalle tarjottavien palveluiden aktiivinen ja määrätietoinen

yhteensovittaminen on välttämätöntä työntekijän tehtävässään onnistumisen kannalta. (Pietiläinen & Seppälä 2003,15.) Se ei korosta palveluohjaajan ja asiakkaan välistä suhdetta eikä asiakassuhde ole terapeutin tai kuntouttava. Palveluohjaajan tehtävänä on asiantuntijana selvittää asiakkaan palveluiden tarpeet, suunnitella tarvittava hoito, sovittaa palveluita yhteen sekä varmistaa yhteydet eri palveluntuottajiin. Palveluohjaajalta edellytetään hyvää palvelujärjestelmän osaamista sekä hallintaa. (Suominen & Tuominen 2007, 31–32.) Yleistä ja perinteistä palveluohjausta on myös asiakkaan neuvonta ja ohjaus, jossa asiakas saa apua selvärajaiseen ongelmaan. Tällä tasolla selvitetään asiakkaan yksinkertainen palveluntarve ja sovitetaan sekä linkitetään palvelut asiakkaan tarpeen mukaisesti. (Hänninen 2007, 16–17.)

Voimavarakeskeisessä, palveluohjauksellisessa työotteessa on keskeisellä sijalla asiakkaan voimavarat ja hänen omat tavoitteensa. Asiakkaan ja työntekijän suhde perustuu luottamukseen. Työntekijän tehtävänä on toimia asiakkaan kumppanina ja tarvittaessa edunvalvojana, tukijana ja neuvojana. Toiminnan tavoitteena voi olla asiakkaan kuntoutuminen esimerkiksi asiakkaan sosiaalisia taitoja kehittämällä. Työntekijän tehtävänä on myös puolustaa asiakkaan oikeuksia sekä osoittaa palveluiden puutteita. (Suominen & Tuominen 2007, 31–33, Hänninen 2007, 16–18.)

Yksilökohtaisessa, intensiivisessä palveluohjauksessa korostuu asiakkaan ja palveluohjaajan välinen suhde ja asiakaslähtöinen työskentelytapa. Intensiivisen palveluohjauksen tarve korostuu, kun asiakkaan elämäntilanne on vaikea. Työskentelyssä pyritään eri menetelmin ja työtavoin löytämään asiakkaan asiaan ratkaisuja, jotka ovat hänen näkökulmastaan tarkoituksenmukaisia ja toimivia. Työskentely edellyttää aitoa vuoropuhelua asiakkaan ja työntekijän välillä, neuvotteluja ja kompromisseja, mutta myös asiakkaan omien voimavarojen ja tukiverkkojen hyödyntämistä ja vahvistamista. Työntekijän tehtävänä on asiakkaan tukeminen ja motivoiminen sekä palveluiden ja suunnitelmien yhteensovittaminen ja linkittäminen. Työntekijä usein myös toteuttaa asiakkaan kanssa erilaisia hoito- ja kuntoutustoimenpiteitä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 15; Suominen & Tuominen 2007, 31, 33.)

Suomisen (2002, 14) mukaan palveluohjauksen tärkeimpänä tavoitteena on auttaa asiakasta oman elämänsä hallintaan ja siihen liittyvien päätösten tekemiseen. Palveluohjaaja tukee asiakasta, antaa toivoa ja toimii keskustelukumppanina. Palveluohjaus on

pitkäjänteistä työtä ja sen tavoitteena on nostaa asiakkaan itsetuntoa selvittämällä yhdessä tuen ja avun mahdollisuuksia ja auttamalla asiakasta niiden piiriin. Palveluohjaajan tehtäviin kuuluu myös asiakkaan tarpeiden kartoittaminen ja hänen saattaminen palveluiden piiriin.

Palveluohjauksen tärkeimpiä elementtejä ovat asiakkaan ja palveluohjaajan todellinen, aito kohtaaminen ja luottamuksellinen suhde. Palveluohjauksessa tarkastellaan asiakkaan tilannetta kokonaisuutena ja työn tavoitteena on asiakkaan oman elämänhallinnan vahvistaminen. Asiakkaan elämäntilanteen ja tuen ja palveluiden tarpeen arviointi tulee olla asiakkaan näköinen prosessi, jossa pyritään konkreettiseen tulokseen ja edetään vaiheesta toiseen. Palveluohjaus on tavoitteellista yhteistyötä asiakkaan ja työntekijän kesken, ja se rakentuu asiakkaan ja työntekijän väliselle kahdensuuntaiselle ja vastavuoroiselle vuorovaikutukselle, jossa vaihdetaan tietoja ja asiasisältöjä, mutta myös suhtautumistapoja ja tunteita. Palveluohjaus on tapa tehdä tavoitteellista asiakaslähtöistä työtä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 34, 42–43.) Asiakaslähtöisesti toteutetussa palveluohjauksessa asiakas nähdään sekä yksilöllisenä persoonana että kokonaisuutena, jolla on oma yhteisönsä, kulttuurinsa ja jäsenyytensä yhteiskunnassa. Asiakas nähdään kumppanina, joka otetaan alusta saakka täysivaltaisena jäsenenä mukaan miettimään ratkaisuja ja tekemään päätöksiä. Keskeistä on asiakkaan voimavarojen tukeminen, toiveikkuuden ylläpitäminen ja suuntautuminen tulevaisuuteen. Asiakaslähtöisyys toteutuu vasta sitten, kun ratkaisujen etsiminen ja kokeileminen viedään yhdessä työskennellen loppuun asti, asiakasta kuunnelleen, hänen esille tuomia näkökulmia seuraten ja hänen valintojaan kunnioittaen. (Hänninen 2007, 11, 27.)

Palveluohjauksen taustalla vaikuttavista teorioista yhtenä keskeisimpänä voidaan pitää *empowermentia, voimaantumisteoriaa*. Palveluohjauksen ollessa pelkästään palveluiden koordinointia ja työntekijän toimiessa enemmänkin asiantuntijana ohjaustilanteessa voi ohjauksen toimintapa ja ohjaajan ajattelutapa perustua traditionaaliseen lähestymistapaan ja *behavioristiseen teoriaan*.

Behavioristisessa teoriassa ihmisellä nähdään olevan resurssit, kyky ja taito asioihin, mutta tarvitaan myös taitoa ja halua oppia toimimaan toisin. Behavioristisen menetelmän keskeisenä tavoitteena on auttaa ohjattavaa näkemään ja kiinnittämään huomiota omaan käyttäytymis- ja toimintamalliinsa ja ohjata häntä muuttamaan käyttäytymistään

tai toimintaansa. Teorian periaatteena on siis käyttäytymiseen vaikuttaminen ajattelun vaikuttamisen kautta. Lähtökohtana on ajatus siitä, että ymmärrys siitä, miksi teemme, niin kuin teemme johtaa väistämättä käyttäytymisen muutokseen. (Payne 2005, 120-122; Nelson-Jones 2011, 260-262.)

Behavioristiseen käsitykseen pohjautuvassa ohjauksessa vuorovaikutus on yksisuuntaista ohjaajasta ohjattavaan päin. Ohjattava ei välttämättä saa tilaa omille ajatuksilleen ja toimintamalleilleen. Ohjaajan rooli on neuvojen antaja sekä oikeiden ja väärin ratkaisujen ja opetusmallien kertoja. (Pakarinen 2011, 54.)

3.4 Ratkaisukeskeinen ohjaus

Ratkaisukeskeinen ohjaus perustuu asiakaskeskeisyyteen ja positiiviseen ajatteluun, ja se korostaa yksilön omia voimavaroja ja mahdollisuuksia ratkaista ongelmia, ja se on tulevaisuuteen suuntautunut. Työskentely keskittyy tavoitteisiin ja ratkaisuihin, suuntaa toimintaa ja ajattelua tulevaisuuteen sekä luottaa ohjattavan voimavaroihin, kykyyn ja luovuuteen löytää omat ratkaisut ongelmiinsa. Ratkaisukeskeisessä työskentelymallissa ongelmia lähestytään pyrkimällä muuttamaan ohjattavan käyttäytymistä. Ohjattavan oletetaan oppivan myös ajattelemaan ja tuntemaan eri tavalla. Tunteita voidaan tarvittaessa käsitellä, jotta saataisiin aikaan muutos henkilön käyttäytymisessä. (Lairio ym. 2001a, 48, 60.) Ohjauksessa keskitytään selvittämään sitä, mitä asiakas tekee oikein ja sitä, missä asiakas on onnistunut, miten tuloksellisuus on havaittavissa, minkälaisen keinojen avulla onnistumiset on saatu aikaan ja miten niiden todennäköisyyttä on mahdollista lisätä. (Riikonen 2000, 49.) Ohjauksessa on keskeistä asiakkaan motivaation ja toiveikkuuden vahvistaminen sekä jo toimivien, olemassa olevien voimavarojen vahvistaminen ja löytäminen. Ohjaajan tehtävänä on ongelmien sijaan tai niiden rinnalla kiinnittää huomiota toimivaan positiiviseen arkeen, voimavaroihin, tavoitteisiin ja ratkaisurytyksiin. Ratkaisukeskeisesti työskentelevät ohjaajat ovat kiinnostuneita ihmisten toiminnan ohjaamisesta sekä kykyjen ja taitojen hyödyntämisestä pulman ratkomisessa. (Vänskä ym. 2011, 74–76.)

Hyvän ohjaussuhteen rakentaminen ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen luominen vaatii työntekijältä henkilökohtaisia taitoja, keinoja ja osaamista. Työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutussuhteen laadulla on todella suuri merkitys siihen, miten asiakas kokee vuorovaikutustilanteet ja miten hän sitoutuu ratkaisukeskeiseen työskentelyyn ja tapaamisiin työntekijän kanssa. Ratkaisukeskeisen menetelmän avulla on mahdollista päästä toivottomistakin tilanteista hyvään ja luottamukselliseen vuorovaikutukseen ja sitä kautta lähteä etsimään yhdessä ratkaisuja asiakkaan tilanteeseen. (Mannström-Mäkelä & Saukkola 2008, 46–47.)

Ratkaisukeskeiselle lähestymistavalle ominaisia työskentelytapoja ovat

- 1) Asiakaskeskeisyys: Ohjattava itse hahmottaa ongelman, tavoitteet ja ratkaisutavat ja toimii itse aktiivisesti ja on vastuussa omista ratkaisuistaan ja omasta elämästään.
- 2) Positiivinen ajattelu ja omien voimavarojen korostaminen. Ohjattavalle annetaan positiivista palautetta, jolla pyritään vahvistamaan ongelman ratkaisua.
- 3) Tavoite- ja ratkaisukeskeisyys: Ohjattavan omat tavoitteet asioista joihin hän haluaa muutosta, selvitetään tarkasti ja muotoillaan selkeiksi ja realistisiksi.
- 4) Yksilön suuntaaminen kohti tavoitetta, ratkaisua: Tavoitteen löydyttyä ja sitä selvennettäessä etsitään ongelmatilanteeseen poikkeuksia, joiden avulla autetaan ohjattavaa positiiviseen ajatteluun, omien voimavarojen löytymiseen ja onnistumisten huomioimiseen.
- 5) Positiivisen palautteen ja tehtävien antaminen: Tehtävien antamisen tavoitteena on saada esiin, toistaa ja vahvistaa ohjattavalle sopivia tapoja ratkaista ongelmansa.
- 6) Tavoitteessa pysyminen ja muutoksen ylläpitäminen: Ohjattavan luottamusta tavoitteen saavuttamiseen sekä hänen valmiuttaan ja haluaan tehdä työtä tavoitteensa saavuttamiseksi arvioidaan ajoittain ohjausprosessin aikana. (Lairio ym. 2001a, 61–64.)

Ratkaisukeskeisen ohjauksen taustalla vaikuttavat *systemiteoria*, kybernetiikka ja sosiaalinen *konstruktivismi*. Systemiteorian mukaan kaikki vaikuttavat kaikkeen – joissakin tilanteissa pienillä muutoksilla voi olla isoja, positiivisia vaikutuksia. Kybernetiikan mukaan asioita ei tulkita, vaan päätelmät perustuvat aina havaintoihin. Sosiaalisessa konstruktivismissa tieto ja asioiden merkitys eivät ole valmista aivojen tuotosta vaan

osa siitä kokemusten virrasta, joita ihmiset luovat arjessaan ja vuorovaikutuksessa toisten kanssa. (Mannström-Mäkelä & Saukkola 2008, 47.) Ratkaisukeskeisen ohjauksen taustalla vaikuttaa myös *voimaantumisteoria, empowerment*.

Systeemiteoria on saanut vaikutteita useista eri tieteenaloista, kuten биологиasta, psykologiasta ja sosiologiasta. Systeemiteoreettisen ajattelun mukaan ihmistä ja ympäristöä tulee tarkastella kokonaisvaltaisena systeeminä, jossa kaikki vaikuttaa kaikkeen. Ympäristöä tulee tarkastella laajana kokonaisuutena johon kuuluu luonnon lisäksi historiallinen, kulttuurinen, sosiaalinen, fyysinen ja emotionaalinen ympäristö. Ihminen on osa elinympäristöään ja toimii vastavuoroisessa siihen. (Kilpeläinen 2009, 70.) Systeemiteoriaan kuuluu oleellisesti tapahtumien tarkastelu niiden omassa kontekstissa. Tarkastelussa huomiota ei kiinnitetä yksilöihin vaan yhteyksiin ja järjestelmien välisiin suhteisiin ja vuorovaikutukseen. Järjestelmiä pyritään muokkaamaan ja muuttamaan asioiden tarkastelun ja havainnoinnin tuottaman tiedon avulla. (Vienola 1995, 45–47.)

Yksilöt ovat erilaisia systeemejä, samoin perheet, ryhmät tai työpaikat. Jokainen systeemi on ainutkertainen, sillä on omat piirteensä ja vuorovaikutuksen muotonsa. Systeemiteorian mukaan yksilöt toimivat jatkuvassa vuorovaikutuksessa muiden yksilöiden ja muiden ympäristön systeemien kanssa. Näkökulman mukaan ympäristö ei koskaan vaikuta yksisuuntaisesti yksilöihin, vaan yksilöt vaikuttavat ympäristöönsä. Yksilöt vaikuttavat myös siihen, miten toiset ihmiset suhtautuvat heihin tai mitä ryhmätilanteissa tai organisaatioissa tapahtuu. Inhimillinen toiminta koostuu valinnoista, joita yksilöt tekevät. (Rostila 2001, 51.)

Systeemiteoreettisen ajattelun mukaan yksilön tarpeiden tyydyttäminen ja yksilön terve kehitys edellyttävät määrättyjä resursseja sekä yksilön ja ympäristön välistä hedelmällistä vuorovaikutusta. Ajattelun mukaan näin ollen yksilön tarpeiden tyydyttämättömyys liittyy siten sekä ympäristön tarjoamien resurssien puutteisiin että yksilöiden heikkouksiin tai vajeisiin sekä epätarkoituksenmukaiseen vuorovaikutukseen yksilöiden ja ympäristösysteemien välillä. Epätydyttävissä ja stressitilanteissa ihmiset pyrkivät lisäämään yksilön ja ympäristön välistä tasapainoa. Aina ihmisillä ei kuitenkaan ole tähän vaikuttamiseen tarvittavia resursseja ja selviytymisen keinoja. Ammatillaisen tehtävä on auttaa ongelmatilanteissa olevia ihmisiä löytämään keinoja tarpeidensa tyydyttämiseen. Ihmisiä voidaan auttaa hankkimalla tarvittavat resurssit tai parantamalla heidän kykyään

ottaa käyttöönsä saatavilla olevat resurssit. Tämän lisäksi voidaan tukea ihmisiä uuden, aikaisempaa hedelmällisemmän suhteen muodostamisessa ympäristöönsä. (Rostila 2001, 53–54.)

3.5 Narratiivinen ohjaus

Tarinoita ja tarinallisuutta tutkineen Vilma Hännisen mukaan narratiivi voidaan suomentaa sanalla ”tarina” tai ”kertomus”. Hänen mukaansa tarinan käsite on näistä kahdesta lähempänä narratiivin merkitystä, kun taas kertomuksen käsite viittaa tarinan esitykseen merkkien avulla. Yksi kertomus voi sisältää monia eri tarinoita ja se voidaan myös tulkita usealla eri tavalla. Tarina puolestaan sisältää tietyn juonen ja sanoman, eikä siitä samalla tavalla ole mielekästä tehdä kovin vaihtelevia tulkintoja. Hännisen mukaan elämä voidaan nähdä kertomuksena, joka koostuu tarinoista. (Hänninen 2003, 19–20.)

Narratiivinen ajattelu perustuu näkemykseen siitä, että jokaisella ihmisellä on paljon elettyjä ja vielä elämättömiä tarinoita ja niitä tarinoita, joista he haluaisivat päästä elämään todellisuudessa. Tarinan avulla kokemukset ja tapahtumat eli se, miltä tuntui ja mitä ajatteli, voidaan tehdä ymmärrettäväksi, muistettavaksi ja toisten kanssa jaettavaksi, jopa reflektoitavaksi. (Vilén ym. 2002, 161–165.) Tarinoiden kautta ihminen voi alkaa ymmärtää yhä paremmin erilaisia elämän ilmenemismuotoja, ja niitä kertoessaan hän voi jäsentää hyvinkin vaikeita ja kaaosmaisia yksilöllisiä kokemuksiaan. Kertomisen avulla ihminen antaa kokemuksilleen ulkoisen muodon ja tämä auttaa häntä jäsentämään sekä muovaamaan kokemuksiaan. Kertoessaan tarinaa ihminen samanaikaisesti elää sitä läpi. Kerronnan avulla ihminen voi myös muokata sisäistä tarinaansa ja etsiä elämäntilanteelleen uusia tulkintoja. Jokaisen ihmisen sisäinen tarina onkin prosessi, joka on jatkuvassa luovassa muutoksessa. Kohtaamiset auttavat ihmisiä löytämään uusia merkityksiä. (Hänninen 2003, 16, 21.)

Kertomuksellisuutta voi hyödyntää käytännön asiakastyössä lukuisin tavoin. Ohjauksen lähtökohtatilanteena voi olla ohjattavan vika, vamma tai sairaus tai esimerkiksi aikuisasiakkaalla pitkäaikaistyöttömyys. Kertomuksellisuutta hyödyntäen ohjauksen

tavoitteena on tukea ohjattavaa kuvailemaan itseään muuten kuin vian määrittämänä. Ohjattavan ehkä huomaamatta käyttämiä voimavaroja voidaan korostaa, ja näin auttaa häntä löytämään uusia kirjoittamalla tapahtumien historia uudelleen ja etsimällä asiakkaan kertomuksesta poikkeuksia, kohtia, jolloin asiat olivat menneet paremmin kuin yleensä. (Onnismaa 2007, 55–56.) Narratiivinen ohjaus kunnioittaa syvästi asiakkaiden henkilökohtaista ja kulttuurista tietoa, ja sille on yleensä tyypillistä vastavuoroisuus. Vaikka suurin osa narratiivisesta asiakastyöstä on kohdistunut perheisiin perheneuvontaan ja vaikka siitä on usein käytetty nimitystä ”terapia”, se on käsitteistöltään ja menetelmiltään rikas lähestymistapa myös ohjaustyöhön. (Peavy 2000, 17, 19.)

Narratiivisessa työotteessa ohjaajan on ehkä kaikkein tärkeintä oppia käyttämään tarinan metaforaa ohjauksen laadun mittapuuna. Narratiiviseen ohjaukseen kuuluu asiakkaiden henkilökohtaisten ja kulttuurisen tiedon kunnioittaminen. Narratiivisessa ohjauksessa ohjaajan haasteena on välittää ohjauskeskustelun avulla viesti siitä, että mikä tahansa ihmisen huoli voidaan ilmaista eri tavalla. Ihmisillä on aina mahdollisuus vaihtoehtoisten tarinoiden kertomiseen. Kehittämällä muita mielekkäitä ja uskottavia tarinoita ihmisten on mahdollista löytää kilpaileva tarina, joka auttaa ihmistä eteenpäin hänen ponnistellessaan löytääkseen paremman tai toimivamman ratkaisun tai kehittääkseen itselleen paremman tulevaisuuden. (mt. 17, 21.)

Tarinan kertominen ja niiden kuunteleminen ohjaustilanteessa antaa asiakkaalle tilaisuuden tarkastella sitä, mitä hänen aiemmin laatimista tarinoista seuraa ja mitä ne merkitsevät, sekä lisäksi verrata seurauksia ja merkityksiä uusiin tarinoihin, joita he ohjauksessa yhdessä ohjaajan kanssa laativat. Tarinoiden kertominen yhä uudelleen auttaa ihmistä kehittämään kestävän tunteen siitä, että hän on oman elämänsä toimija ja käsikirjoittaja. (mt. 18, 19.)

Narratiivisuus liitetään erityisesti sosiaaliseen *konstruktivismiin*. Konstruktivistisen ajattelun mukaan ihmisellä on eniten toivoa entistä paremmasta elämästä, paremmasta ratkaisusta tai paremmasta minuudesta silloin, kun kuvailemme elämämme ja huolemme uudestaan uusia sanoja käyttäen ja uutta minuutta muodostavien tarinoiden avulla (Peavy 1999, 104).

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimuksen lähestymistapa

Luonteeltaan tämä tutkimus on laadullinen tapaustutkimus. Halusin tehdä laadullisen tutkimuksen, koska en työlläni pyri löytämään yleisiä totuuksia tutkimusaiheestani, vaan haluan syventää ymmärrystäni tutkittavasta ilmiöstä. Lähestymistapana kvalitatiivinen tutkimus antaa myös tilaa tutkittaville eli havainnoimilleni ja haastattelemilleni sosiaalityöntekijöille ja asiakkaille ja heidän näkemyksilleen ja kokemuksilleen tutkittavasta ilmiöstä. Tuomen ja Sarajärven (2009) mukaan laadullisella tutkimuksella pyritään kuvaamaan jotakin tiettyä ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85). Laadullisessa tutkimukselle on ominaista todellisen elämän kuvaaminen kaikkine moninaisuuksineen. Tieto kerätään luonnollisissa, todellisissa tilanteissa ja tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista. Tutkittavana on ihminen, jolta tutkija saa tarvitsemaansa tietoa keskustelun ja omien havaintojensa kautta. Tutkimuksella ei pyritä niinkään todentamaan entuudestaan olemassa olevia asioita, vaan yritetään löytää tai paljastaa tutkittavasta aiheesta tosiasioita. (Hirsjärvi 2007a, 157–160.)

Oman tutkimukseni tekee tapaustutkimukseksi se, että pyrin saamaan yksityiskohtaista tietoa yksittäisistä tapauksista, tässä tapauksessa kolmesta eri tapauksesta eli kolmen eri sosiaalityöntekijän asiakkaalle antamasta ohjauksesta. Tarkastelen sosiaalityöntekijän aikuissosiaalityön asiakkaalle antamaa ohjausta niiden luonnollisissa olosuhteissa, kolmessa perättäisessä asiakastapaamisessa, ja kerään mahdollisimman monipuolista ja intensiivistä tietoa. Tutkimuksessani käytin myös useita eri tutkimusmetodeja. Hirsjärven (2007) mukaan tapaustutkimus on tutkimusta, jolla kerätään yksityiskohtaista, intensiivistä tietoa yksittäisistä tapauksista tai pienestä joukosta toisiinsa suhteessa olevia tapauksia. Tapaustutkimuksessa tutkimuksen kohteena on jokin tilanne tai joukko tapauksia, joita tutkitaan luonnollisissa tilanteissa. Aineisto kerätään useita metodeja käyttäen, mm. havainnoimalla, haastatteleamalla ja dokumentteja tutkien. (Hirsjärvi 2007a, 131.) Vilkan (2005, 130–131) mukaan tapaustutkimus sopii sellaisiin tutkimuksiin, joissa tutkimuskohteen rajausta voidaan suorittaa täsmällisesti. Tapaustutkimuksessa

tutkimuksen kohteeksi valitaan yksi tai tarvittaessa useampi tapaus, joka on ajallisesti ja paikallisesti rajattu tapahtumasarja, johon osallistuu yksi tai useampi henkilö.

4.2 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkimukseni tehtävänä on monipuolistaa arkitiedon luomaa kuvaa ja saavuttaa entistä syvempää ymmärrystä siitä, mistä on kysymys, kun puhutaan sosiaalityöntekijän aikuis-sosiaalityön asiakkaalle antamasta ohjauksesta. Tarkoitukseni on kuvata, analysoida ja tulkita sosiaalityöntekijän asiakkaalle antamaa ohjausta aikuissosiaalityön kontekstissa. Lisäksi pyrin tuottamaan tutkimuksessani tietoa sosiaalityön työkäytäntöjen kehittämiseksi.

Tehtävä jakautuu seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- 1) Minkälaisia ohjauksen työmenetelmiä käytetään?
- 2) Millaisia ohjauksen orientaatioita on tunnistettavissa?
- 3) Minkälaisia työkäytäntöjen kehittämistarpeita on paikannettavissa?

4.3 Tutkimusmenetelminä havainnointi ja haastattelu

Tutkijan yhdistäessä erilaisia metodeja, tutkijoita, tiedonlähteitä ja teorioita puhutaan triangulaatiosta, joka voidaan jakaa neljään päätyyppiin. Ensimmäinen tyyppi on tutkimuskohteeseen liittyvä triangulaatio, jolla tarkoitetaan sitä, että tietoa kerätään monelta eri tiedonantajaryhmältä. Toinen tyyppi on tilanne, jossa tutkimuksessa on useita tutkijoita. Kolmas tyyppi on teoriaan liittyvä, jolloin tutkimuksessa käytetään useampaa erilaista teoreettista näkökulmaa. Neljäs tyyppi on metodologinen triangulaatio, jossa käytetään useita erilaisia metodeja. (Tuomi & Sarajarvi, 2009, 143–145.) Omassa tutkimuksessani käytän sekä metodologista triangulaatiota että tutkimuskohteeseen liittyvää triangulaatiota. Tutkimusaineistoni kerään eri tiedonantajalähteitä, asiakkaat ja

sosiaalityöntekijät, hyödyntäen ja käyttäen keruumenetelmänä kahta eri metodia, havainnointia ja haastattelua.

Havainnointiin aineistonkeruumenetelmänä päädyin, koska halusin kerätä monipuolista ja yksityiskohtaista tietoa ohjauksesta ja tutkia sitä ilmiönä sen luonnollisessa ympäristössä, sosiaalityöntekijän ja aikuissosiaalityön asiakkaan välisessä ohjaustilanteessa. Hirsjärven (2007) mukaan havainnoinnin suurin etu on, että sen avulla voidaan saada välitöntä, suoraa tietoa yksilöiden, ryhmien tai organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä. Havainnoinnin avulla päästään myös luonnollisiin ympäristöihin, joten sen voidaan sanoa olevan todellisen elämän ja maailman tutkimista. Havainnointi on erinomainen menetelmä muun muassa vuorovaikutuksen tutkimuksessa samoin kuin tilanteissa, jotka ovat vaikeasti ennakoitavissa ja nopeasti muuttuvia. (Hirsjärvi, 2007b, 208.) Havainnointi ja osallistuva havainnointi kytkee muita tutkimusmenetelmiä paremmin saadun tiedon sen kontekstiin. Asiat nähdään niiden oikeissa yhteyksissä (Grönfors 2007, 154).

Havainnointia voidaan tehdä eriasteisesti, jolloin tutkijan rooli vaihtelee totaalisesta piilohavainnoinnista osallistuvaan havainnointiin. Aste-erot liittyvät tutkijan rooliin sekä havaintomahdollisuuksiin. Yleisin tapa havainnoida on se, että havaintojen tekeminen yhdistetään osallistumiseen, jolloin tutkija joissakin tilanteissa vain tarkkailee ja joissakin osallistuu. (Grönfors 2007, 156–158.) Omassa tutkimuksessani roolini havainnointitilanteeseen osallistuvana havainnoijana korostui. En niinkään osallistunut keskusteluihin vaan tarkkailin ja havainnoin ohjaustilannetta.

Osallistuva havainnointi poikkeaa jokapäiväisestä arjen tarkkailusta Laitisen (1994) mukaan ainakin neljällä tavalla: Ensiksikin havainnoija toimii itselleen oudossa yhteisössä, jossa hänellä ei ole paikkaa tai asemaa entuudestaan. Toiseksi yhteisön jäsenet joutuvat koko ajan keskittymään omiin tehtäviinsä yhteisössä ja siten eivät voi tutkijan tavoin keskittyä ainoastaan tarkkailuun. Kolmanneksi tutkija tallentaa keräämänsä tiedon järjestelmällisesti ja neljänneksi tutkijalla tulee olla tarvittava osaaminen havainnointiin ja aineiston analysointiin. (Laitinen 1998, 37–38.)

Haastattelumenetelmäksi valitsin avoimen haastattelumenetelmän, koska en halunnut etukäteen suunnitella haastattelujen sisältöä liian tarkkaan. Halusin antaa haastateltavileni ja itselleni mahdollisuuden vapaamuotoiseen keskusteluun ja näin myös

mahdollisuuden haastattelun etenemiseen omalla painollaan. Avoin haastattelu on kenttähaastatteluissa paljon käytetty menetelmä. Siinä haastateltavan annetaan puhua vapaasti ja tutkija pyrkii ainoastaan pitämään huolta siitä, että häntä kiinnostavat teema-alueet tulevat kartoitetuksi. (Grönfors 1982, 106.) Avoimessa haastattelussa haastateltava on subjekti, jolla on vapaa mahdollisuus kertoa omin sanoin kokemuksiaan ja näkemyksiään tutkittavasta ilmiöstä. Haastattelijan tehtävänä on puolestaan selvittää haastateltavan ajatuksia, mielipiteitä, tunteita ja käsityksiä sen mukaan, kuin ne tulevat aidosti vastaan keskustelun kuluessa (Hirsjärvi, 2007b, 199, 204).

4.4 Aineiston keruu

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston tieteellisyyden kriteeri ei ole sen määrä vaan laatu, käsitteellistämisen kattavuus. Siinä keskitytään usein varsin pieneen määrään tapauksia ja pyritään analysoimaan niitä mahdollisimman perusteellisesti. (Eskola, Suoranta 1998, 18.) Alasuutarin (1995) mukaan laadullinen aineisto on kuin pala tutkittavaa maailmaa, joka koostuu näytteistä. Koskaan tuota palaa kaikkine särmineen ei saada mahduttua tutkijan pöydälle, mutta vähän kooltaan tiivistettynäkin se on avoin monenlaisille tarkasteluille. Laadulliselle tutkimukselle on luonteenomaista kerätä aineistoa, joka tekee mahdollisimman monenlaiset tarkastelut mahdollisiksi. Näkökulmaa, linssiä ja polttopöytä tulee voida mahdollisimman vapaasti vahtaa, ei niin, että aineisto koostuisi yhden ainoan metodisen linssin läpi tehdyistä havainnoista. (Alasuutari 1995, 84–87.) Tällöin tutkimus perustuu suhteellisen pieneen tapausmäärään, kuten oma tapaustutkimukseni (Eskola & Suoranta 1998, 61).

Aineistonkeruun toteutin Joensuun kaupungin aikuissosiaalityön yksikössä. Heti tutkimusluvan (liite 1) saatuni lokakuussa 2011 lähdin liikkeelle ottamalla yhteyttä aikuissosiaalityön päällikköön kertoen hänelle tutkimuksestani. Lähetin hänelle myös sähköpostilla tutkimussuunnitelmani. Sosiaalityön päällikkö suhtautui myönteisesti tutkimushankkeeseeni ja lupasi välittää siitä alustavaa tietoa aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöille. Tämä ensikontakti ei vielä tuonut yhteydenottoja tutkimukseen osallistumisesta, joten kävin esittelemässä tutkimustani sosiaalityöntekijöiden työkokouksessa joulukuun 2011 alussa. Kerroin tutkimukseni käsittelevän sosiaalityöntekijän antamaa ohjausta,

jota minun olisi tarkoitus tutkia sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa kolmessa perättäisessä ohjaustilanteessa. Toivoin, että työkokoukseen osallistuvien sosiaalityöntekijöiden joukosta löytyisi kolme vapaaehtoista osallistujaa tutkimukseeni. Kerroin heille myös, että he saisivat itse valita asiakkaistaan tähän tutkimukseen soveltuvan henkilön ja kysyä hänen halukkuuttaan osallistua. Valintakriteerini tutkimukseen osallistumiselle oli, että sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden tapaaminen olisi tiivistä, noin kerran kuukaudessa tapahtuvaa, jotta ohjaustilanteesta muodostuisi prosessi, jota voisin havainnoida. Työkokouksen jälkeen neljä sosiaalityöntekijää esitti kiinnostuksensa osallistua tutkimukseeni. Lähetin heille sähköpostilla tietoa tutkimuksestani ja pyysin heitä seuraavaksi etsimään tutkimukseen sopivia ja halukkaita asiakkaita. Viestini tarkoituksena oli selkeyttää vielä tutkimukseni tavoitetta ja rakentaa luottamusta ja hyvää suhdetta tutkimukseen osallistuvien sosiaalityöntekijöiden ja itseni välille.

Alustava suunnitelmani havainnoida kolmea eri sosiaalityöntekijän ja heidän asiakkaitaan kolmena perättäisenä ohjaustapaamiskertana ei kuitenkaan toteutunut. Kaksi sosiaalityöntekijä perui osallistumisensa, koska asiakkaat, joiden halukkuutta osallistua tutkimukseeni kysyttiin, kieltäytyivät osallistumasta. Toisaalta sosiaalityöntekijöiden oli vaikea löytää asiakasrekisteristään sellaisia asiakkaita, joita he tapaavat säännöllisesti noin kuukauden välein. Tutkimukseeni osallistui siis kaksi sosiaalityöntekijää ja heidän asiakkaansa. Taulukosta 1 näkyy tutkimukseeni osallistuneiden henkilöiden taustatietoja; sosiaalityöntekijöistä sukupuoli, työkokemus vuosina ja koulutus ja asiakkaista ikä, asiakkuuteen tulosyy ja yhteistyösuhteen kesto.

Taulukko 1 Tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät ja asiakkaat

Sukupuoli	Ikä	Työkokemus vuosina	Koulutus	Asiakkuuteen tulosyy	Yhteistyösuhteen kesto
Nainen		10	YTM / sosiaalityö		
Nainen		15	YTM / sosiaalityö		
Mies	37			maahanmuuttajan kotouttaminen, kuntalaisuuden rakentaminen	1 vuosi 6 kuukautta
Mies	22			työttömyys, tulottomuus	2 vuotta 6 kuukautta

Empiirisen aineiston keruu aloitin joulukuun 2011 lopulla ensimmäisen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan ohjaustapaamisen havainnoinnilla. Toinen sosiaalityöntekijä / asiakas-parin havainnointiprosessi alkoi hieman myöhemmin tammikuun 2012 lopulla. Viimeiset havainnoinnit ja haastattelut tein maaliskuussa 2012. Havainnoinnit toteutettiin sosiaalityöntekijöiden työhuoneissa. Tein ohjaustilanteissa muistiinpanoja havainnoistani ja lisäksi tallensin sosiaalityöntekijä ja asiakkaan tapaamisessa käydyn keskustelun digisanelimelle. Ohjaustilanteissa keskityin erityisesti havainnoimaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan käyttäytymistä ja toimintaa sekä olosuhteita jossa ohjaus tapahtuu. Huomiota kiinnitin siihen, mitä ohjaustilanteessa tapahtuu ja miten sosiaalityöntekijä toteuttaa ohjausta. Yksi tutkimuksen onnistumisen ehdoista on, että havaintojen tekeminen on suunnitelmallista, järjestelmällistä ja johdonmukaista ja usein myös rajattua ja tietoisesti valikoitua (Vilka 2005, 11). Myös Puurosen (2007, 111) mukaan aineiston keruun onnistumisen kannalta on keskeistä rajata tutkimusaihe ennen kentälle menoa niin selkeästi, että pystytään suuntaamaan tutkiva katse ja korva juuri kyseisen aiheen kannalta olennaisiin seikkoihin.

Ennen ensimmäistä havainnointitilannetta keskustelimme ohjaustilanteeseen osallistuvien kanssa vapaamuotoisesti ja kävimme vielä läpi tutkimukseni tavoitteita ja toteuttamiseen liittyviä asioita. Pyysin osallistujilta kirjalliset suostumukset tutkimukseeni osallistumisesta. (Liite 2) Ennen aiheeseen menemistä on hyvä käydä keskustelua, jolla on muukin tarkoitus kuin varsinaisen tiedon kerääminen. Tällaisen alkukeskustelun tehtävänä on miellyttävän ja vapautuneen ilmapiirin luominen keskustelijoiden välille. (Eskola & Vastamäki 2007, 31.) Havainnointitilanteissa istuin siten, että pystyin tarkkailemaan niin sosiaalityöntekijää kuin asiakastakin häiritsemättä heidän keskusteluaan. Samanaikaisesti havainnointini kanssa kirjasin havainnoistani muistiinpanoja ruutuvihkoon, digisanelimen tallentaessa käydyn keskustelun. Ensimmäisillä havaintokerroilla huomasin sanelimen hieman häiritsevän keskustelun alkua, mutta pian keskustelun edetessä sen olemassaolo unohtui ja tilanne muuttui aikaisempaa vapautuneemmaksi.

Viimeisen, eli kolmannen havainnointikerran lopussa avoimen haastattelun keinoin annan asiakkaille ja sosiaalityöntekijöille tilaa kertoa ja kuvailla omia kokemuksiaan ja näkemyksiään siitä, mitä ohjaus heidän mielestään on. Haastattelut toteutin vasta aineiston keruun tässä vaiheessa, koska silloin minulle oli muodostunut jonkinlainen kuva siitä tavasta, jolla sosiaalityöntekijä ohjaa. Näin pystyin viimeisen havainnointikerran

yhteydessä tapahtuvassa haastattelussa tekemään tarkentavia kysymyksiä ohjaustilanteissa havainnoimistani asioista. Haastattelut pyrin pitämään kuin minä tahansa keskusteluina joissa keskustellaan ja kysellään kysymyksiä, mutta pidin mielessäni kuitenkin koko ajan haastattelulle asettamani tavoitteet ja tarkoituksen.

Haastatteluja tehdessäni huomasin, että asiakkaiden oli selkeästi sosiaalityöntekijöitä vaikeampaa kertoa ja tuoda esille omia käsityksiään sosiaalityöntekijöiden antamasta ohjauksesta. Houkuttelin heitä kertomaan kokemuksistaan esittämällä heille ohjaukseen liittyviä yksityiskohtaisia ja konkreettisia kysymyksiä, joihin heidän oli helpompaa vastata. Yritin kuitenkin olla johdattelematta heitä heidän vastauksissaan. Sosiaalityöntekijöiden kohdalla haastattelu toteutui paremmin keskustelunomaisena. Keskustelun avasin pyytämällä sosiaalityöntekijää kertomaan ja kuvailemaan antamaansa ohjausta. Tein keskustelun kuluessa tarkentavia kysymyksiä ja kerroin myös oman käsitykseni siitä, miltä heidän antamansa ohjaus minun havaintojeni kautta näyttäytyi. Käyty keskustelu avarsi näkemystäni ja tulkintaani sosiaalityöntekijöiden antamasta ohjauksesta.

Tutkimusaineisto on ennen analyysia purettava sellaiseen muotoon, jossa se voidaan analysoida. Kirjoitetut muistiinpanot kelpaavat ilmiön kuvauksen pohjaksi sellaisenaan, mutta jos käytetään haastatteluja tai muita ääninauhalle tallennettua materiaalia, se on ensin litteroitava tekstin muotoon. (Puuronen 2007, 114.) Ohjaustilanteissa tein havainnointimuistiinpanot käsin kynää ja vihkoa hyödyntäen. Tekemäni muistiinpanot sisälsivät kuvauksia siitä, mitä olin ohjaustilanteissa havainnoinut. Digisanelimelle tallennetun keskustelun kirjoitin auki, eli litteroin, mahdollisimman pian havainnointien jälkeen. Kuuntelin ohjaustilanteista kertyneen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen keskustelun aluksi kertaalleen läpi. Toisella kuuntelukerralla kirjoitin sen sanatarkasti muistiin säilyttäen keskusteluun osallistuneiden sanomiset mahdollisimman hyvin alkuperäisinä. Kirjasin myös puheessa olleet tauot ja merkitsin ne sulkuihin (tauko). Kirjasin muistiin myös keskustelussa ilmenneet äänenpainojen muutoksen, kuten naurun, joka mielestäni ilmensi keskustelun sävyä tunnetasolla ja jonka koin merkitykselliseksi aineistoni analyysia ajatellen. Litteroinnin yhteydessä häivytin kaikki muut tunnistetiedot paitsi havainnointitilanteen päivämäärän sekä mahdollisia lainauksia varten käytettävät lyhenteet ”S” sosiaalityöntekijä, ”T” tulkki, ”A” asiakas ja ”H” haastattelija.

Yllättävää oli se, kuinka aikaa vievä ja työläs työvaihe litterointi oli. Yhden ohjaustapaamisessa käydyn keskustelun purkamiseen kului useita tunteja.

Havainnointikertoja oli yhteensä kuusi, ja havainnoiteihin ja haastatteluihin kului aikaa yhteensä 6 tuntia 40 minuuttia. Ohjaustilanteiden kesto vaihteli 30–50 minuuttia. Asiakkaiden haastattelut olivat kestoltaan noin 10 minuuttia / asiakas ja sosiaalityöntekijöiden puolestaan 20–30 minuuttia / sosiaalityöntekijä. Kirjoitettu tekstiä kertyi yhteensä fontilla Time New Roman, koolla 12 ja rivivälillä 1 kirjoitettuna 89 sivua. Käsini kirjoitettuja havainnointimuistiinpanoja kertyi 9 ruutuvihkon (A4) sivua. Seuraavassa taulukossa 2 on eriteltyä käyttämieni tutkimusmenetelmien kautta kertynyt tutkimusaineisto.

Taulukko 2 Tutkimusmenetelmä, aineisto

Aineistonkeruumenetelmä	Havainnoitavat ja haastateltavat	Aineiston laajuus
Havainnointi	kaksi sosiaalityöntekijää ja kaksi asiakasta	havainnointiin käytetty aika 230 minuuttia havainnoinnista kirjoitettua tekstiä 75 sivua sanelimelta liteteroitua ja 9 sivua havainnointimuistiinpanoja
Haastattelu	kaksi sosiaalityöntekijää ja kaksi asiakasta	haastatteluun käytetty aika 70 minuuttia haastatteluista kirjoitettua tekstiä 14 sivua

4.4 Aineiston analyysi

Laadullisen aineiston runsaus ja elämänläheisyys tekevät analyysivaiheen mielenkiintoiseksi ja haastavaksi (Hirsjärvi 2007b, 220).

Laadullisen tutkimuksen teoreettinen kehys määrittelee, millaista aineistoa tutkijan on tarkoituksenmukaista käyttää ja mitä menetelmää käyttää sen analysointiin (Alasuutari 1995, 83). Tuomen ja Sarajärven (2009) mukaan tutkimusta tehtäessä minkään tiedon ei voida ajatella olevan objektiivista, vaan tutkija päättää aina viime kädessä

tutkimusasetelmasta oman ymmärryksensä varassa. Analyysi ei myöskään takaa totuutta, jos sitä on tarpeen etsiä, vaan tutkijan on itse tuotettava analyysinsä viisaus, käyttämällä myös keksimisen logiikkaa. (Tuomi & Sarajärvi 2009,100.)

Havainnoimalla ja haastatteleamalla saadun tutkimusaineiston analyysissä käytin sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikessa laadullisessa tutkimuksessa. Tuomen ja Sarajärven (2009) mukaan sitä voidaan pitää sekä yksittäisenä metodina, että väljänä teoreettisena kehyksenä, jota voidaan liittää erilaisiin analyysikonaisuuksiin. Se sopii hyvin täysin strukturoimattomankin aineiston analyysiin. Sisällönanalyysi perustuu tutkijan omaan päättelyyn, tulkintaan ja tavoitteeseen muodostaa empiirisestä aineistosta jo tiedettyjen yleiskäsitteiden avulla kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91, 97.) Sisällönanalyysin tarkoituksena on etsiä aineistosta tutkimustehtävän kannalta kiinnostavia asioita sekä aineistossa ilmeneviä erilaisuuksia ja samanlaisuuksia (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2003, 23). Alasuutari (1995, 39) puolestaan näkee sisällönanalyysin koostuvan kahdesta vaiheesta: havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta.

Sisällönanalyysia on mahdollista tehdä aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. Tässä tutkimuksessa tehtyä analyysia voi luonnehtia aineistolähtöiseksi, mutta myös teoriaohjaavaksi analyysiksi. Tällaisessa analyysissa aineiston synnyttämille ajatuksille haetaan tukea olemassa olevista teorioista ja ajatteluprosessissa aineisto- ja teorialähtöisyys vuorottelevat. Analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta aikaisempi tieto ohjaa tai auttaa analyysia. Voidaan puhua abduktiivisesta päättelyn logiikasta, jolloin tutkijan ajatteluprosessissa vaihtelevat aineistolähtöisyys ja valmiit mallit. Teoriaohjauksessa analyysissa tutkija päättää, missä vaiheessa teoria tulee mukaan ohjaamaan päätelyä ja siten analyysin tuloksia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96–97.)

Latvala ja Vanha-Nuutisen (2003) mukaan analyysiyksikön määrittäminen ennen analyysiprosessin alkamista on tärkeää. Analyysiyksikkö voidaan määrittellä eri tavoin, ratkaisevaa määrittelyssä on aineiston laatu ja tutkimustehtävä. Tavallisimmin käytetty analyysiyksikkö on aineiston yksikkö: sana, lause, lauseen osa, ajatuskokonaisuus tai sanayhdistelmä. (Latvala & Vanha-Nuutinen 2003, 25.) Tutkimuksessani käyttämä analyysiyksikkö on ohjaustilanteissa tekemäni havainto, joka muodostui sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa esille tulleista lausumista ja tapahtumista.

Teoriaohjaava aineiston analyysi etenee hyvinkin aineistolähtöisesti, ja se voidaan jakaa kolmivaiheiseksi prosessiksi, johon kuuluu aineiston pelkistäminen, aineiston ryhmitteily ja aineiston käsitteellistäminen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108). Kuvaan seuraavassa nämä tutkimukseni analyysin vaiheet.

Tutkimusaineistoni analyysin voi sanoa tapahtuneen osittain jo samanaikaisesti aineiston keruun kanssa, mikä on Grönforsin (1982) mukaan tavallista laadullisessa tutkimuksessa. Hän toteaaakin, että kenttätö ja aineiston analyysi tapahtuvat hyvin pitkälle sekä yhtä aikaa että toisiaan täydentäen eikä niiden välillä voi tehdä selvää eroa. (Grönfors 1982, 145.) Esimerkiksi muistiinpanojen tekeminen oli jo omalta osaltaan eräänlaista esianalyysia. En kirjannut kaikkea havaitsemaani ja kokemaani ylös, vaan ainoastaan sen, minkä ajattelin joko suoraan tai mahdollisesti liittyvän tutkimukseni aihepiiriin. Grönforsin mukaan kirjaamisessa noudatetaan tarkoituksenmukaisuuden periaatetta. Valikointia tapahtuu jo siinä, mitä kirjataan, ja aina valikoidaan systematiikkaa käyttäen, vaikka systematiikka olisikin vielä tässä tutkimuksen vaiheessa pitkälti intuitiivista. Valikointi on siis eräänlaista analyysia, jossa tutkijan roolissa järjen keinoin valitaan tutkimuksen kannalta keskeinen aineisto muistiinpanoiksi. (Grönfors 2007, 162–163.)

Empiirisen tutkimuksen havaintoja ei koskaan itsessään pidetä tuloksina; asioita ei oteta sellaisena, kuin miltä ne näyttävät. Havaintoja pidetään vain johtolankoina, joita jollakin tavalla tulkitsemalla pyritään pääsemään havaintojen taakse. (Alasuutari 1995,78.) Omassa tutkimuksessani pyrin avoimesti tarkastelemaan aineistoani, vaikka analyysivaiheessa minua ohjasi kaikki se tieto, mitä tutkielmani teoreettinen viitekehys sisälsi aihealueesta. Pyrin nostamaan sieltä myös ohjaustilanteeseen ja sosiaalityöntekijän antaman ohjaukseen liittyviä havaintoja henkilökohtaiseen ymmärrykseeni ja tulkintaani perustuen.

Aineistoni systemaattisen analyysin ja aineistoni käsitteellistämisen, ensimmäisen tutkimuskysymykseni, minkälaisia ohjauksen työmenetelmiä käytetään, kohdalla, aloitin lukemalla havainnointitilanteissa tekemiäni muistiinpanoja ja digisanelimelta litteroituja havainnointi- ja haastatteluaineistoja useaan kertaan reflektiivisesti läpi. Tässä vaiheessa tarkastelin vielä kerran sosiaalityöntekijän ja asiakkaan keskusteluista litteroituja aineistoja kokonaisuutena läpi ohjaustilanne ohjaustilanteelta. Etsin aineistosta tutkimaani ilmiön, ohjauksen, kannalta olennaisia sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuoropuhelus-

sa lausuttuja asioita, jotka sitten yhdistelin yhtenäisiksi havainnoiksi. Tämän jälkeen lähdin tulkitsemaan empiiristä havaintomateriaalia nostaan siitä esille tutkimuskysymyksen kannalta merkittäväksi katsomiani raakahavainnot. Listasin nämä keskeiset raakahavainnot erilliseen havainnointitaulukoon. Haastatteluaineistosta puolestaan etsin ja alleviivasin tutkimuskysymyksiä kuvaavia ilmaisuja ja lisäsin ne havainnointitaulukoon. Käsittelin luetteloimani raakahavainnot ja haastatteluaineistosta keräämäni ilmaisut jo pelkistettyinä ilmaisuina enkä pelkistänyt niitä enää erikseen sisällönanalyyssissä. Tuomen ja Sarajärven mukaan aineiston pelkistämisessä on kyse tiedon tiivistämisestä tai osiin pilkkomisesta, jolloin tutkimuskysymysten ohjaamana tutkimukselle epäolennaiset tiedot karsitaan pois. Pelkistäminen voi tapahtua siten, että auki kirjoitetusta aineistosta etsitään tutkimustehtävän kysymyksillä niitä kuvaavia ilmaisuja. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109.)

Analyysin seuraavassa vaiheessa kävin läpi aineistosta poimimani raakahavainnot ja aloin ryhmitellä niitä harvemmaksi havaintojen joukoksi etsimällä niille yhteisen piirteen ja nimittäjän (Alasuutari 1995, 39–40). Tässä kohden Tuomi ja Sarajärvi (2009) puhuvat pelkistettyjen ilmaisujen ryhmittelystä yhtäläisten ilmaisujen joukoksi, jolloin samaa tarkoittavat ilmaisut yhdistetään samaan luokkaan ja annetaan luokalle sisältöä kuvaava nimi. Luokitteluyksikkönä voi olla esimerkiksi tutkittavan ilmiön ominaisuus, piirre tai käsitys. Kaikkiaan kyse on laadullisen aineiston ryhmittelystä erilaisten aihepiirein mukaan. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 93, 110.)

Raakahavainnot ryhmitellessäni aineistoni analyysia ohjaavaksi ajatukseksi nousivat tutkimukseni teoreettisessa osassa esille tulleet ohjauksen työmenetelmät ja orientaatiot. Kävin vuoropuhelua tutkimukseni teorioiden ja aineistosta nousseiden raakahavaintojen välillä. Teorian mukaan tuominen analysointiprosessiin jäseni ja selvensi luokittelun rakentamista tutkimuksen kannalta keskeisten kysymysten ympärille. Alaluokan ilmiötä kuvaavaksi käsitteeksi nousi sosiaalityöntekijän suhde asiakkaaseen. Tässä vaiheessa alkoivat myös analyysin pääluokat eli työmenetelmät hahmottua teoreettisen tiedon pohjalta. Viimeisessä analyysivaiheessa eli abstrahoinnissa aineisto tiivistyi luokittelun kautta yleisimpiin käsitteisiin. Aineistoanalyysissä käsitteet luodaan aineistosta, kun taas teoriaohjaavassa ne tuodaan valmiina ilmiöstä jo ”tiedettynä” ja analyysin edetessä aineisto ikään kuin ”pakotetaan” valittuun teoriaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110, 117.)

Toisen tutkimuskysymyksen sisällön analyysin toteutin samaa tekniikkaa käyttäen kuin ensimmäisenkin. Analyysin toisen sisällönanalyysin ja aineiston käsitteellistämisen vaiheen pohjana käytin ensimmäinen analyysiprosessin tuloksia. Tämä perustui siihen näkemykseen, että jokaisen menetelmän taustalla on aina joku tai joitakin teorioita. Analyysiprosessin toisen vaiheen aloitin siten, että tarkastelin luokiteltua ja osittain käsitteellistettyä aineistoa kokonaisuudessaan uudelleen ja analysoin siinä syntyneet havainnot ja ohjauksen työmenetelmät etsien vastauksia tutkimukseni toiseen kysymykseen: Minkälaisia ohjauksen orientaatioita on tunnistettavissa. Analyysin ensimmäisen vaiheen perusteella luokittelun analyysiyksiköksi nousi sosiaalityöntekijän suhde asiakkaaseen, alaluokaksi työmenetelmä ja pääluokaksi orientaatio.

Esittelen aineistoni analyysiprosessin eri vaiheita tarkemmin tutkimukseni tulososiossa luvussa viisi.

4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Eskolan ja Suorannan (1998, 211) mukaan laadullisessa tutkimuksessa kysymys tutkimuksen luotettavuudesta pelkistyy kysymykseen tutkimusprosessin luotettavuudesta. Latvala & Vanha-Nuutinen (2003) puolestaan näkevät luotettavuuskysymyksen liittyvän erilaisiin tekijöihin, kuten tutkijaan, aineiston laatuun ja tulosten esittämiseen. Laadullisessa tutkimuksessa ei keskitytä määrällisiin tutkimustulosten esiintuomiseen vaan pyrkimys on kuvata tutkittavaa ilmiötä. (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2003, 36.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kohentaa tutkijan tarkka ja totuudenmukainen selostus tutkimuksen kaikkien vaiheiden toteuttamisesta (Hirsjärvi 2007c, 227).

Luotettavuuden lisäämiseksi olen pyrkinyt tutkimukseni raportoinnissa mahdollisimman selkeään ja yksityiskohtaiseen esittämistapaan, jonka toivon auttavan myös lukijaa saamaan mahdollisimman kokonaisvaltaisen kuvan tutkimukseni etenemisestä. Tutkimukseni aineistokeruussa käytin kahta eri aineistonkeruumenetelmää, havainnointia ja haastattelua, saadakseni mahdollisimman kattavan kuvan tutkimukseni kohteena olevasta ilmiöstä. Aineiston analyysissä ja tulosten tulkinnassa olen puolestaan pyrkinyt tuomaan esille mahdollisimman tarkasti analyysini etenemisen eri vaiheet, ja sen millä

perusteella esitän tulkintoja, joihin päätelmäni perustan. Tutkimukseni tulokset olen suhteuttanut siihen, että kyseessä on laadullinen tapaustutkimus, jossa ei pyritä yleistettävän tiedon saavuttamiseen.

Tutkimuksen luotettavuutta mietittäessä tutkijan on syytä tarkastella omaa asemaansa ja sen vaikutusta tutkimustulosten puolueettomuuteen, toimiihan tutkija sekä tutkimusasetelman luojana että tulkitsijana (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136). Tutkija on keskeisessä asemassa ja tutkimuksen pääasiallinen kriteeri on tutkija itse. Tutkijan on pohdittava ratkaisujaan, perusteltava niitä ja tuotava ne lukijalle ilmi. (Eskola & Suoranta 1998, 211.) Tutkimustani tehdessäni tiedostin, että oma tutkijan roolini ei ollut osallistuvassa havainnointitutkimuksessani täysin merkityksetön. Havainnoidessani tein jatkuvasti valintoja siitä, mihin asioihin ohjaustilanteissa kiinnitin huomiota ja kirjoittaessani muistiin havainnointimuistiinpanoja tein tulkintoja näistä tilanteista.

Eskolan & Suorannan mukaan (1998) osallistuva havainnointi on aina valikoivaa, subjektiivista toimintaa. Tutkijan oma psyyke, mieltymykset, ennakkoluulot sekä käsitys tutkimuksen tuloksista voivat vaikuttaa havaintojen rekisteröintiin. Havaintoja havainnoi valikoivasti ja kaikkea ei edes huomata, eikä edes nähdä. Havainnoitsija vaikuttaa itse havainnoitavaan ilmiöön ja sen toimintaan havainnoinnin aikana. (Eskola & Suoranta 1998, 103.)

Osallistuvan havainnoinnin tutkimusta tehtäessä tutkijan läsnäolon vaikutusta havainnoitavaan ilmiöön ei pidä aliarvioida. Mitä intiimimmäksi tutkittavat tilanteen kokevat, sitä suurempi on ulkopuolisen vaikutus. Tutkittavat saattavat haluta antaa tutkijalle mahdollisimman edullisen kuvan ja käyttäytyvät toisin, kun tämä on paikalla. (Grönfors 1982, 91.) Havainnoitavat tuntuivat alusta asti suhtautuvan hyvin varauksetta läsnäolooni. Se, että kerroin sosiaalityöntekijöille useampaan kertaan ja asiakkaille ennen havainnointien alkamista roolistani tutkijana, saattoi edistää heidän luontevaa ja luottamuksellista suhtautumista minuun havainnoijana. Luottamuksellista suhtautumista kuvasi mielestäni myös se, että niin sosiaalityöntekijä kuin asiakaskin kohdistivat keskustelleessaan katseensa minuun ikään kuin odottaen, että minä kommentoin jollain tavalla heidän sanomaansa. Luottamuksellisuutta asiakkaan taholta osoitti mielestäni myös se, että istuessamme odotusaulassa ennen havainnointitilanteen alkua asiakas alkoi kertoa minulle henkilökohtaisia arkeensa liittyviä asioita.

Tutkijan on suhtauduttava kriittisesti myös omaan suorittamiseensa tutkimuskohteessa. Osaanko erottaa oleellisia asioita? Osaanko kuunnella riittävän avoimin mielin ja ymmärtää asiat puhujan näkökulmasta? Miten havainnoin asioita, joista ei puhuta? Pystynkö pitämään omat arvoni ja tutkittavien arvot erillään analysoidessani aineistoa? (Vähämäki & Paalumäki 2011, 107.) Havainnointimuistiinpanojen luotettavuuden lisäämiseksi olin etukäteen miettinyt ja tarkentanut sen, mihin asioihin kiinnitän havainnointitilanteissa huomioni. Omaa kanssakäymistä havainnoitavien ja haastateltavien sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kanssa mielestäni helpotti se, että minulla oli aikaisempaa kokemusta sosiaalityöstä ja sen asiakasprosesseista. Näin ollen pystyin keskittymään itse ohjaustilanteeseen ilman, että minun täytyi siinä sivussa opetella ymmärtämään sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä kommunikointia. Toisaalta, koska sosiaalityöntekijöiden toimintakulttuuri ja työskentelytavat olivat minulle entuudestaan tuttuja, oli minun koko ajan oltava tietoinen tutkijan roolistani ja reflektoitava omaa toimintaani. Pyrin havainnoimaan tutkittavaa ilmiötä puolueettomasti tutkimukseni luotettavuutta silmällä pitäen. Oman läsnäolon vaikutusta havainnoitavieni käyttäytymiseen pyrin vähentämään sillä, että istuin hieman syrjässä havainnoitavistani, enkä osallistunut keskusteluun vaan keskityin kirjaamaan kuulemani ja näkemäni pohjalta nousseita havaintoja. Ohjaustilanteissa tekemiäni havainnointien luotettavuutta paransi mielestäni myös se, että oman havainnointini lisäksi tallensin ohjaustilanteissa käydyt keskustelut digisanelimelle. Litteroidessani tallenteita elin ikään kuin uudelleen nuo ohjaustilanteet ja pystyin tarkentamaan paikan päällä tekemiäni havainnoita.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkentaa triangulaation avulla (Tuomi & Sarajärvi 2009, 142). Havainnoimalla tekemiäni aineiston keruuta täydensin avoimella haastattelulla, jossa haastattelin sekä sosiaalityöntekijöitä että asiakkaita. Haastattelut vahvistivat aineistosta tekemiäni tulkintoja ja johtopäätöksiä, joten ne lisäsivät myös tutkimukseni luotettavuutta.

Tuomen ja Sarajärven (2009) mukaan eräs hyvän tutkimuksen kriteeri on tutkimuksen sisäisen johdonmukaisuuden lisäksi tutkimuksen eettinen kestävyys, joka on myös tutkimuksen luotettavuuden toinen puoli (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127). Eettisyys liittyy aineiston hankintaan ja tutkittavien suojaan koskeviin kysymyksiin, tieteellisen tiedon soveltamista, käyttöä ja vaikutuksia koskeviin kysymyksiin sekä tieteen sisäisiin asioihin. Hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen on tärkeää tutkimuksen uskottavuuden

ja luotettavuuden takaamiseksi. Hyviin tieteellisiin menettelytapoihin kuuluu muun muassa noudattaa rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimuksen ja tutkimustulosten arvioinnissa. (Kuula 2011, 24–25, 34; Tuomi & Sarajärvi 2009, 130–133.)

Tutkimuksessa on noudatettava ihmisarvon kunnioittamisen periaatetta. Siihen pyritään turvaamalla tutkittavien yksityisyys, vahingoittumattomuus ja itsemääräämisoikeus. Tutkimuksen luotettavuutta ja anonymiteettia koskevat normit puolestaan määrittävät aineiston hankintaa ja tutkimusaineistoja. Mitä arkaluontoisemmasta aiheesta on kyse, sitä tiukemmin on huolehdittava siitä, ettei tutkittavien henkilöllisyys paljastu. (Eskola & Suoranta 1998, 56–57; Kuula 2011, 59–61.) Tutkimuksessani tutkittavat ovat vapaaehtoisesti suostuneet tutkimukseen osallistumiseen. Tutkimusaineisto on ollut siten suojattuna, etteivät asiattomat ole päässeet niihin käsiksi. Tutkimuksen raportoinnissa olen huolehtinut siitä, että tutkittavat eivät ole siinä tunnistettavissa. Olen käyttänyt, käsitellyt ja säilyttänyt havainnointitilanteissa kertyneen empiirisen aineiston siten, kuin olen sen tutkimukseeni osallistuville luvannut. Jo aineiston litterointivaiheessa olen anonymisoinut aineiston poistamalla siitä kaiken mahdollisen tunnistetiedon, jonka kautta tutkimukseen osallistuvat henkilöt voisi tunnistaa, kuten keskusteluissa esiintyneet henkilöiden ja paikkojen nimet. Digisanelimelle tallennetut keskustelut on poistettu sanelimen muistista litteroinnin jälkeen.

Kuulan mukaan (2011) tutkittaville ei tarvitse kertoa tarkkaa tutkimussuunnitelmaa ja hypoteeseja, mutta tutkimuksen pääaihe sekä tutkimusaineiston käsittelystä ja sen kohdalosta on kerrottava. Näin tutkittavat voivat päättää tutkimukseen osallistumisesta riittävin perustein. Tutkimussuunnitelman esittämisen tarkkuus ja tapa tulee suunnitella kohderyhmää silmällä pitäen. Vasta riittävän informaation varassa tutkittavat voivat tehdä vapaaehtoisen päätöksen osallistumisestaan tutkimukseen. Ihmistieteissä vapaaehtoisuus osallistua toteutuu jo siinä, kun tutkittava tekee informoidun suostumuksen tutkimukseen. (Kuula 2011, 105–107.) Kerroin sosiaalityöntekijöille joulukuun 2011 alussa pidetyssä tutkimukseni esittelytilaisuudessa ja havainnointien alussa asiakkaille tutkimukseni aiheesta, tutkittavien valinnan perusteista, tutkimukseni toteutustavasta ja aineiston käsittelystä. Pyysin tutkimukseeni osallistuvilta kirjallisen suostumuksen, koska keräsin aineiston suoraan tutkittavilta ja tallensin sen sanelimelle.

5 TYÖMENETELMÄT JA ORIENTAATIOT SOSIAALITYÖNTEKIJÄN ARJEN TYÖSSÄ

5.1 Ohjauksen työmenetelmät

Havainnoidessani sosiaalityöntekijän ja asiakkaan ohjaustilannetta pyrin keskittymään havainnoinnissani siihen, mitä ohjaustilanteissa tapahtui ja miten sosiaalityöntekijä toteutti antamaansa ohjausta. Havainnointimuistiinpanoista kertyneen aineistoni analysoinnin ja luokittelun kautta nousi esille keskeisiä havaintoja siitä, minkälaiselta sosiaalityöntekijän suhde asiakkaaseen ohjustilanteessa näytti. Näitä havaintoja olivat seuraavat: sosiaalityöntekijä antaa tietoa asiakkaalle, sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus on yksisuuntaista, sosiaalityöntekijä välittää asiakkaasta aidosti ja vilpittömästi ja kuuntelee, mitä asiakkaalla on sanottavanaan, sosiaalityöntekijä neuvoo, miten asiakkaan tulee toimia eri tilanteissa, sosiaalityöntekijä ohjaa palveluiden piiriin, sosiaalityöntekijä toimii asiakkaan puolestapuhujana, sosiaalityöntekijä hoitaa asiakkaan asioita hänen puolestaan, sosiaalityöntekijä pyrkii huomioimaan asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaisesti, sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus on vastavuoroista, sosiaalityöntekijä toimii kumppanina, rinnalla kulkijana, sosiaalityöntekijä näkee asiakkaan oman elämänsä asiantuntijana, sosiaalityöntekijä auttaa asiakasta löytämään ratkaisuja, sosiaalityöntekijä toimii motivoijana, sosiaalityöntekijä sivuuttaa asiakkaan, sosiaalityöntekijän työskentely on asiakkaan tarpeista lähtevää, sosiaalityöntekijä tukee asiakasta itsenäiseen elämään ja vastuun ottoon. Näiden eri havaintojen kautta tein omia johtopäätöksiä tutkimukseni teoreettista viitekehystä avuksi käyttäen ja sain vastauksia ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni, eli minkälaisia ohjauksen työmenetelmiä sosiaalityöntekijä käyttää ohjatessaan aikuissosiaalityön asiakasta.

Taulukko 3: Raakahavaintojen muotoutuminen havainnoksi

Analyysiyksikkö Raakahavainto	Alaluokka Sosiaalityöntekijän suhde asiakkaaseen	Pääluku Työmenetelmä
sosiaalityöntekijä toimii aloitteentekijänä keskusteluissa ja asiakas vastaa vain työntekijän esittämiin kysymyksiin	sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus yksisuuntaista	yleinen, perinteinen palveluohjaus
sosiaalityöntekijä ja asiakas toimivat molemmat aloitteentekijöinä keskusteluissa	sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus on vastavuoroista	dialoginen ohjaus sosiodynaaminen ohjaus yksilökohtainen palveluohjaus
sosiaalityöntekijä kertoo asiakkaalle kelan etuuksista mm. asumistuesta, lapsilisästä, eläkkeestä sosiaalityöntekijä kertoo maahanmuuttajien kotouttamiseen liittyvistä käytännöistä sosiaalityöntekijä selventää asiakkaalle toimeentulotukilaskelman sisältöä	sosiaalityöntekijä antaa tietoa asiakkaalle	yleinen, perinteinen palveluohjaus
sosiaalityöntekijä toteaa, että asiakkaan kannattaa olla työelämänvalmennuksessa ennen kurssin alkua	sosiaalityöntekijä neuvoo miten asiakkaan tulee toimia eri tilanteissa	yleinen, perinteinen palveluohjaus
sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen keskustelu välillä syvällisempää asiakkaan vointiin ja alkoholinkäyttöön liittyvää	sosiaalityöntekijä pyrkii huomioimaan asiakkaan elämäntilannetta kokonaisvaltaisesti	sosiodynaaminen ohjaus
sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus tiivistä, läsnä olevaa, tuttavallista sosiaalityöntekijä keskusteluttaa asiakasta arkipäivään liittyvistä asioista sekä asiakkaan kuulumisista ja tekemisistä	sosiaalityöntekijä toimii kumppanina, rinnalla kulkijana	dialoginen ohjaus sosiodynaaminen ohjaus
sosiaalityöntekijä rohkaisee / johdattelee asiakasta puhumaan asioistaan esittämällä hänelle kysymyksiä ja kommentoimalla asiakkaan sanomisia sosiaalityöntekijä kuuntelee tarkkaan mitä asiakas sanoo ja ”tarttuu” asiakkaan puheessa ilmenneisiin asioihin nostaen ne yhteiseen keskusteluun	sosiaalityöntekijä näkee asiakkaan oman elämänsä asiantuntijana	sosiodynaaminen ohjaus dialoginen ohjaus
sosiaalityöntekijä vaikuttaa olevan aidosti kiinnostunut siitä mitä asiakkaalle kuuluu ja mitä hänen arjessaan tapahtuu sosiaalityöntekijä on huolissaan asiakkaan voinnista sosiaalityöntekijä kuuntelee myötätuntoisesti asiakkaan kertomaa	sosiaalityöntekijä välittää asiakkaasta aidosti ja vilpittömästi ja kuuntelee mitä hänellä on sanottavaa aito kuulemisen kunnioittaminen	dialoginen ohjaus

Analyysini perusteella sosiaalityöntekijöiden ohjauksessa on löydettävissä piirteitä useammasta ohjauksen työmenetelmästä. Selkeimmin esille nousi ohjauksen menetelmistä palveluohjaus ja sosiodynaaminen ohjaus. Tämän lisäksi mielestäni oli havaittavissa piirteitä myös dialogisesta ohjauksesta.

Kuvaan seuraavaksi tutkimukseni löydöksiä käyttäen suoria lainauksia ohjaustilanteissa tekemistäni havainnointimuistiinpanoistani sekä ottamalla lyhyitä otteita ohjaustilanteissa nauhoitetuista ja auki kirjoitetuista sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisistä keskusteluista ja tekemistäni haastatteluista. Tarkoitukseni on kuvata tutkimaani ilmiötä mahdollisimman monipuolisesti ja totuudenmukaisesti. Suorat lainaukset olen merkinnyt tekstiini *kursiivilla*.

Tutkimukseni aineistosta nousseet havainnot sosiaalityöntekijän suhteesta asiakkaaseen tiedon ja neuvojen antajana sekä asiakkaan asianajajana ja puolestapuhujana toimimisena kuvaavat yleistä ja yksilökohtaista palveluohjausta. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä ohjaussuhteessa korostui sosiaalityöntekijän asiantuntijuus ja palvelujärjestelmän tuntemus eikä niinkään työntekijän ja asiakkaan välinen intensiivinen suhde. Vuorovaikutus oli pääsääntöisesti sosiaalityöntekijästä lähtevää asiakkaan ollessa passiivinen osapuoli. Asiakas enimmäkseen kuunteli ja otti vastaan sosiaalityöntekijän antamia tietoja ja neuvoja. Toisaalta näissä ohjaustilanteissa, varsinkin maahanmuuttaja-asiakkaan kohdalla, tuen tarve näyttäytyi hyvin vahvasti myös asiakkaan puolelta pelkäänsä tarpeena saada tietoa eri palveluista ja etuuksista sekä neuvoa miten eri tilanteissa tulee toimia. Ohjaustilanteissa työntekijä auttoi asiakasta ymmärtämään palvelujärjestelmämme monimuotoisuutta ja laajuutta sekä löytämään hänelle ja hänen perheelleen sopivat palvelut. Sosiaalityöntekijä ikään kuin kädestä pitäen neuvoen ja ohjaten kulki asiakkaan rinnalla.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tapaamiset rakentuivat ja muodostuivat pääsääntöisesti sosiaalityöntekijän esittämille kysymyksille, mutta tapaamisissa oli aina mukana myös jokin asiakkaan oma erityinen kysymys, jota työstettiin tapaamisen aikana. Sosiaalityöntekijän esittämät kysymykset tapaamisen aikana keskittyivät asiakkaan tai hänen perheensä elämäntilanteen ja sen hetkisten palveluiden ja etuuksien kartoittamiseen. Sosiaalityöntekijä selvitti yleisesti asiakkaan ja hänen perheensä elämäntilanteen ja

mahdollisia puutteita kuten päiväkotiki tai kurssipaikan puuttuminen tai sen saiko asiakas kaikki ne palvelut ja etuudet mihin hän tilanteensa perusteella oli oikeutettu.

Seuraavat esimerkit sosiaalityöntekijän ja asiakkaan ohjaustilanteista esille nousseista havainnoista kuvaavat mielestäni yleistä ja yksilökohtaista palveluohjausta:

”sosiaalityöntekijä selventää asiakkaalla toimeentulotukilaskelman sisältöä”, ”sosiaalityöntekijä kertoo asiakkaalle kelan etuuksista mm. asumistuesta, lapsilisästä, eläkkeestä”, ” sosiaalityöntekijä selventää asiakkaalle kelan tekemien päätösten sisältöä ja niiden vaikutusta asiakkaan tuloihin”, ” sosiaalityöntekijä kertoo maahanmuuttajien koututukseen liittyvistä käytännöistä” ja ”sosiaalityöntekijä toteaa, että asiakkaan kannattaa olla työelämävalmennuksessa ennen kurssin alkua”, ”sosiaalityöntekijä soittaa työvoimatoimistoon ja sopii asiakkaan puolesta hänelle ajan sinne”, ”sosiaalityöntekijä pyytää lupaa saada olla yhteyksissä toiseen viranomaistahoon asiakkaan asioiden hoitamiseksi”.

Seuraava ohjaustilanteesta lainattu otos kuvaa tilannetta, jossa sosiaalityöntekijä toimii asiakkaan asianajajana, puolestapuhujana olleessaan asiakkaan asiassa yhteyksissä toiseen viranomaistahoon.

Asiakas: kun olen tällä hetkellä siellä harjoittelussa, ja vaimo niin sairas, että haluaisin saada muutaman päivän sairaslomaa harjoittelusta...

Sosiaalityöntekijä: onko vaimo tällä hetkellä kuitenkin kotona?

Asiakas: on, on kotona, mutta kun olen harjoittelussa.. ja vaimo niin heikkona, en pysty menemään harjoitteluun (tulkki ja asiakas puhuvat välillä ja tulkki jatkaa kääntämistä)... minulla on aika vaikeaa kotona, kun vaimo on niin sairas, elikkä alkuraskaus

Sosiaalityöntekijä: niin

Asiakas: niin alkuraskaus menossa ja se on niin

Sosiaalityöntekijä: niin kun me ei oikein voida täällä luvata että voitko sie olla poissa sieltä työharjoittelusta... kuuluks se johonkin sun kurssiin se työharjoittelu?

Asiakas: ei, se on työharjoittelu vaan

Sosiaalityöntekijä: minne saakka sulla on se työsopimus

Asiakas: kaks kuukautta

Sosiaalityöntekijä: *kaks kuukautta, millon se alko?*

Asiakas: *eli siitä, sovittiin, jos ennen harjoittelua alkaa joku kielikurssi menen sinne, mutta siihen asti kaksi kuukautta olen työharjoittelussa, tehtiin se sopimus*

Sosiaalityöntekijä: *joo, se pitäis varmaan siun työvoimatoimiston kanssa sopia, siitä asiasta voiko olla poissa, mut se on tietysti vähän, että ilman sitä lääkärintodistusta se saattaa olla pikkusen vaikeaa olla poissa... pystyiskö ne päivät jotenkin korvaamaan... se on hankala juttu... onko se xxx siellä TE-toimistossa, jonka kassa olit yhteyksissä siitä työharjoittelupai-kasta?*

Asiakas: *en muista*

Käydyn keskustelun jälkeen sosiaalityöntekijä soittaa TE -toimistoon asiakkaan asioita hoitavalle työvoimaneuvojalle kysyen neuvoa siihen, miten asiakkaan tulisi kyseisessä tilanteessa toimia.

Tutkimukseni aineistosta nousi esille myös havaintoja, jotka kuvaavat ohjaussuhdetta enemmänkin yhteistyöprosessina ohjattavan kanssa kuin asiantuntijalähtöisenä prosessina. Ohjaus perustui ohjattavan kunnioittamiseen ja aitouteen, jossa työntekijä kohtasi asiakkaan avoimesti ilman asiantuntijan kaikkietävä otetta. Ohjauksessa oli selkeästi nähtävillä kaksi asiantuntijaa, joista asiakas oli oman elämänsä paras asiantuntija ja sosiaalityöntekijä oman ammattinsa asiantuntija. Ohjauskeskustelussa keskityttiin ohjattavan omiin elämäkokemuksiin ja hänen arkipäivästä esille nousseisiin kysymyksiin. Sosiaalityöntekijä tuntui olevan aidosti kiinnostunut asiakkaan ongelmista, huolista ja kokemuksista ja niiden vaikutuksista arjen sujumiseen. Havainnoimissani ohjaustilanteissa ohjaussuhteen vuorovaikutuksessa oli havainnoitavissa myös vuoropuhelua, jossa sosiaalityöntekijä pyrki vuorovaikutuksen, keskustelun ja kysymysten keinoin tarjoamaan asiakkaalle mahdollisuuden tuoda tilanteeseen tämän omia näkemyksiä ja kokemuksia käsittelyssä olevasta asiasta ja alkoi asiakkaan kanssa yhdessä miettiä ratkaisuja asiakkaan mieltä askarruttaviin asioihin. Hän ei antanut valmiita vastauksia keskustelussa esille nousseisiin asioihin, vaan kertoi erilaisista vaihtoehdoista, ja asiakkaan kanssa yhdessä keskustellen eri vaihtoehtojen hyvistä ja huonoista puolista tuki ohjattavaa itseään miettimään ja tiedostamaan, mikä olisi sopiva ratkaisu tilanteeseen. Hän tuki asiakasta itsenäiseen elämään ja vastuunottoon. Näissä tilanteissa sosiaalityöntekijä käytti työtöteena sosiodynaamista ohjausta.

Seuraavat esimerkit sosiaalityöntekijän ja asiakkaan ohjaustilanteista esille nousseista havainnoista kuvaavat mielestäni sosiodynaamista ohjausta: ”*sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus on tiivistä, läsnä olevaa ja tuttavallista*”, ”*sosiaalityöntekijä keskusteluttaa asiakasta arkipäivään liittyvistä asioista sekä asiakkaan kuulumisista ja tekemisistä*”, ”*sosiaalityöntekijä rohkaisee / johdattelee asiakasta puhumaan asioistaan esittämällä hänelle kysymyksiä ja kommentoimalla asiakkaan sanomisia*”, ”*sosiaalityöntekijä esittää erilaisia vaihtoehtoja asioihin, neuvottelee asiakkaan kanssa asioista hakien yhdessä niihin ratkaisuja*” ja ”*sosiaalityöntekijän työskentely on asiakkaan tarpeista lähtevää, itsenäiseen elämään ja vastuun ottoon tukevaa*”.

Seuraava ohjaustilanteesta lainattu otos kuvaa tilannetta, jossa sosiaalityöntekijä toimii asiakkaan kumppanina. Keskustelussa sosiaalityöntekijä näkee asiakkaan oman elämässä asiantuntijana ja pyrkii tukemaan asiakasta löytämään ratkaisun kuntouttavaan työtoimintaan liittyvässä asiassa tarjoamatta hänelle kuitenkaan valmiita vaihtoehtoja.

Asiakas: Oon miettiny ite jos kävis kysymässä työharjoittelupaikkaa itelle.

Sosiaalityöntekijä: Kaikki paikat kuntouttavassa saattaa olla nyt varattuja, sinne on kato jonossa muitakin.

Asiakas: Pitäs käyvä ite kysyyn

Sosiaalityöntekijä: Voithan sä käyvä sitä, mut se kuntouttava olis siinä mielessä et sitä ei tarviis joka päivä, vai haluiks sä ite joka päivä?

Asiakas: En, mut voinhan mä sopii silleen et se ei ois joka päivä, esimerkiksi niinku maanatai... maanatai, tiistai, keskiviikko... torstai ja perjantai ois vapaa kun xxx:n on vapaalla

Sosiaalityöntekijä: Niin joo, mut kun työharjoittelua ei välttämättä pysty aina sopiin niin

Asiakas: Pystyy

Sosiaalityöntekijä: Niin se vähän riippuu...

Asiakas: Pystyy Gigantissa pystyy, Cittarissa pystyy, Carlssonilla ja Tekniselle pystyy

Sosiaalityöntekijä: No niin, no hyvä sitten, no niin jos sen pystyis niin... mut kun sä et ole pitkään aikaan ollut missään, niin siinä mielessä se kuntouttava ois vähän tämmönen pehmeempi

Asiakas: Kun kuntouttavassa joutuu kävelemään aika paljon

Sosiaalityöntekijä: *Niin mut sehän riippuu tietysti mihin, minkälaiseen paikkaan sä meet*

Asiakas: *Niin mut siinä rasittuu toi polvi kuitenkin enemmän noissa kuntoututtavan töissä, kun nyt on niin arka toi polvi ettei oo pystynyt paljon mitään tekemään*

Sosiaalityöntekijä: *Niin, no joo*

Havainnoimissani ohjaussuhteissa dialogisuus ilmeni siten, että ohjaussuhde oli vasta-
vuoroista, luottamuksellista ja siinä asiantuntijuutta oli molemmilla osapuolilla, niin
ohjaajalla kuin ohjattavallakin. Sosiaalityöntekijä pystyi mielestäni luomaan ohjausti-
lanteissa turvallisen ilmapiiri, jossa ohjattava pystyi keskustelemaan vaikeistakin asiois-
ta. Dialogisuudesta kertoi mielestäni myös se, että ohjaussuhteessa oli havaittavissa ai-
toa välittämistä ja vilpittömyyttä. Sosiaalityöntekijä asettui myös aidosti kuuntelemaan,
mitä asiakkaalla oli sanottavanaan eikä lähtenyt tulkitsemaan hänen sanomisiaan.

Dialogisuutta kuvastavat mielestäni tekemäni havainnointimuistiinpanot ”*sosiaalityön-
tekijä vaikuttaa olevan aidosti kiinnostunut siitä mitä asiakkaalle kuuluu ja mitä hänen
arjessaan tapahtuu*”, ”*sosiaalityöntekijä kuuntelee myötätuntoisesti asiakkaan kerto-
maa*” ja ”*sosiaalityöntekijän puheesta heijastuu aito välittäminen*”. Myös seuraava
ohjaustilanteesta lainattu otos sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuk-
sesta kuvaa sosiaalityöntekijän tapaa kuunnella ohjattavaa, edetä ohjattava edellä, peila-
ta, tehdä avoimia kysymyksiä ja mahdollistaen dialogisen keskustelun.

Asiakas nostaa hihaa ja näyttää viiltelyjälkiä käsivarressaan.

Sosiaalityöntekijä: *Onko sulle tapahtunut jotakin, mitä on tapahtunut? voi hitto miks, mitä sä tuommoista?*

Asiakas: *Tyttöystävän exä oli meillä yötä, ei kysynyt edes lupaa et saanko jäädä yöks*

Sosiaalityöntekijä: *Sun tyttöystäväsi exä?*

Asiakas: *Niin oli meillä, oli pyydetty vain käymään että juteltais kun sillä oli meille asiaa, et pyydettiin käymään se.*

Sosiaalityöntekijä: *Ihan noin vain?*

Asiakas: *.. niin tää jääpi sinne yöks, me ei annettu ees lupaa siihen.... xxx mennyt kysymään et mikä sulla on niin tää oli laittanut käden sen*

haarojen väliin, xxx tyrkkäs sitä ja sanoi häivy siitä mul on parempi elämä nyt ja silleen..

Sosiaalityöntekijä: *Tämmöstä käytöstä, tuliks teille tappelu?*

Asiakas: *Arvaapa mitä miun teki mieli tehdä?*

Sosiaalityöntekijä: *Voin kuvitella kyllä...*

Asiakas: *Heittää pihalle se, vetää turpaan ja heittää pihalle*

Sosiaalityöntekijä: *Tuliks teille tappelu?*

Asiakas: *Ei onneks, xxx jäi nukkumaan sinne, sit aamulla tyrkkäsin kylkeen ja sanoin nyt alat lähtee täältä.*

Sosiaalityöntekijä: *No lähtikö se sitten?*

Asiakas: *Lähti itku silmässä?*

Sosiaalityöntekijä: *Ja nytkö sitten sen takia nuo, on ihan tuoreen näköset, millon sä teit ton viime yönäkö?*

Asiakas: *Öööö tiistaina.*

Havainnointikertojen jälkeen haastattelin sosiaalityöntekijöitä ja annoin heille mahdollisuuden vapaasti kertoa mitä työmenetelmiä he ohjaustyössään mielestään käyttävät ja mitä heidän mielestään ohjaus on. Sosiaalityöntekijät korostivat oman persoonan ja elämäkokemuksen tärkeyttä ohjaustyön työmenetelminä.

”...oma persoonahan siinä, ei siinä oikeestaan oo muuta... oma elämäkokemus on siinä...”

He kuvasivat antamaansa ohjausta keskusteluna, neuvontana ja ohjauksena. Etenkin maahanmuuttajien kanssa tapahtuvassa ohjauksessa korostui sosiaalityöntekijöiden puheissa asiakkaan konkreettinen ohjaus ja neuvonta.

” tuo on aika vaikee yksiselitteisesti kuvatakkaan kun se on ihan tilanteeseen ja asiakkaaseen kiinnittynyt ja se riippuu paljon siitä et se voi olla hyvinkin henkilökohtaisuuksiin meneviä keskusteluja ja opastusta tai se voi olla myös lähinnä ohjausta näissä etuuksissa ja niiden hakemisessa ”

”...ohjauksessa mennään ihan sinne alkukiville tavallaan... sosiaalityöntekijä on ensimmäinen ihminen joka lähtee selvittämään asiakkaalle miten tää meidän yhteiskunta niinku pyörii ja mitä täällä pitää tehdä... toiminta on aluksi enemmän ohjauksellista ei niinkään vuorovaikutukseen panostavaa mut sehän koko ajan muuttuu kun ollaan oltu kolme tai ylikin neljä vuotta niin se olisi jo varmaan erilaista se ohjaus.... ehkä enemmän sitä vuorovaikutuksellista”

Vaikka ohjauksen katsottiin kuuluvan tiiviisti sosiaalityöntekijän arkeen, ei erillisten ohjauksen menetelmien nimeäminen ollut sosiaalityöntekijöille aivan yksinkertaista. Tutkielmassani esiintyvät ohjauksen työmenetelmistä palveluohjaus ja dialogisuus olivat toimintamalleja, joista sosiaalityöntekijät olivat tietoisia ja he olivat saaneet koulutusta dialogisesta asiakastyöstä. Muut ohjauksen työmenetelmät olivat sosiaalityöntekijöille vieraita eivätkä he tunnistanee niitä omasta työstään.

”ei sitä silleen tee, että kun tulee asiakas niin otan tämän asiakkaan kanssa tämän menetelmän esille ja kaivan sitten tämän menetelmän esille... onhan sitä, jotain ituja mieleen jäänyt kun on opiskellut, mutta eihän sitä just silleen ajattele, että nyt minä teen näin ja nyt näin... eihän se työ koskaan ole sellaista, että mennään näiden teorioiden mukaan”

5.2 Ohjauksen orientaatiot

Määritellesäni, mihin ohjauksen orientaatioon sosiaalityöntekijöiden käyttämä työmenetelmä kuului, käytin apuna kirjallisuuden pohjalta tekemääni taulukkoa ohjauksen orientaatioista. Nämä kaikki esittämäni erilaiset ohjauksen orientaatiot ovat vain yksi mahdollinen jaottelu ohjaustyötä viitoittavista perusteista, mutta mikään niistä ei anna selkeitä toimintaohjeita ohjaustyölle, eikä se ole ohjausteorioiden tarkoituksaan.

Taulukko 4 Ohjauksen orientaation vertailua (vertaa Pakarinen 2011, 81.)

Ohjauksen orientaatio	Ohjauksen taustalla vaikuttava näkemys	Toimintapa ohjaustilanteessa	Sosiaalityöntekijän suhde asiakkaaseen
Behavioristinen teoria	keskitytään ulkoisesti havaittavaan käyttäytymiseen, ”ongelmat” ovat oppimisen seurausta ja siten myös poisopittavissa	vuorovaikutus yksisuuntaista ohjaajasta ohjattavaan päin, ohjattava ei välttämättä saa tilaa omille ajatuksilleen ja toimintamalleilleen	antaa neuvoja ja korjata ohjattavan tekemät virheet
Humanistiset teoriat	ohjattavan vapaus ja vastuu tehdä omat päätöksensä sekä kasvun tukeminen omien mahdollisuuksien tunnistamiseksi	kiinnostus asiakkaan tilanteesta on kokonaisvaltaista, ohjaussuhde on syvälinen ja henkilökohtainen	tukea ohjattavaa tunnistamaan omat mahdollisuutensa, tukea ohjattavan kasvua
Konstruktivistinen teoria	ohjattava on ainutlaatuinen oman todellisuutensa luoja	vuorovaikutus perustuu dialogiin ja ohjaussuhdetta kuvastaa tasavertaisuus	olla kuuntelija ja toimia kumppanina
Systeemitheoria	ohjattava on osa elinympäristöään ja toimii jatkuvassa vuorovaikutuksessa muiden yksilöiden ja ympäristön systeemien kanssa	tapauksia tarkastellaan niiden omissa konteksteissa, huomiota ei kiinnitetä yksilöihin vaan järjestelmien välisiin yhteyksiin ja vuorovaikutukseen	auttaja
Empowerment Voimaantumisteoria	voimaantuminen on yksilön prosessi, jossa ohjattavan luomalle todellisuustulkinnalle annetaan suuri tila	kyse ohjaajan ja ohjattavan välisestä yhteistyöstä, jossa ohjaajan pyrkimys auttaa ohjattavaa perustuu ohjattavan omiin toiveisiin ja voimavaroihin	auttaja

Tekemäni analyysin perusteella havainnoimieni sosiaalityöntekijöiden ohjausperiaatteet näyttivät rakentuvan behavioristisen, konstruktivistisen ja humanistisen teoriasuuntausten periaatteille.

Taulukko 5 Havainnosta työmenetelmien kautta orientaatioihin

Analyysiyksikkö Sosiaalityöntekijän suhde asiakkaaseen	Alaluokka Työmenetelmä	Pääloukka Orientaatio
sosiaalityöntekijä antaa tietoa asiakkaalle sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus on yksisuuntaista sosiaalityöntekijä neuvoo miten asiakkaan tulee toimia eri tilanteessa	yleinen, perinteinen palveluohjaus	behavioristinen teoria
sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus on vastavuoroista	dialoginen ohjaus sosiodynaaminen ohjaus yksilökohtainen palveluohjaus	humanistiset teoriat konstruktivistinen teoria
sosiaalityöntekijä pyrki huomioimaan asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaisesti	sosiodynaaminen ohjaus	konstruktivistinen teoria
sosiaalityöntekijä toimii kumppanina, rinnalla kulkijana sosiaalityöntekijä näkee asiakkaan oman elämänsä asiantuntijana	dialoginen ohjaus sosiodynaaminen ohjaus	humanistiset teoriat konstruktivistinen teoria
sosiaalityöntekijä välittää asiakkaasta aidosti ja vilpittömästi ja kuuntelee mitä asiakkaalla on sanottavaa aito kuulemisen kunnioittaminen	dialoginen ohjaus	humanistiset teoriat konstruktivistinen teoria

Tutkimukseeni osallistuneet sosiaalityöntekijät olivat jonkin verran miettineet oman ohjauksensa taustalla olevia työmenetelmiä, mutta heistä oli vaikeaa nimetä ohjaustoiminnan taustalla olevia teoreettisia lähestymistapoja. Heille tuntui olevan oman ohjaustoiminnan teoreettinen tarkastelu täysin vierasta.

”kyllähän nämä teoriat jotakin sanoo, mut ei tuu kyllä hirveesti mieleen”, ”jos en olisi käynyt sitä koulutusta dialogisuudesta en olisi osannut antaa nimeä tälle ohjaukselleni”

”nimiä olen jossain nähnyt kyllä, mutta jos haluat nyt niistä määritelmän en kyllä osaa sanoa, pitäisi ensin lukea näistä”

Molemmat tutkimukseeni osallistuneet sosiaalityöntekijät ovat toimineet sosiaalityöntekijöinä useiden vuosien ajan, joten uskon, että heidän antamaa ohjausta kuitenkin ohjaa jokin tai jotkin teoreettiset perusteet, joita he eivät vain omassa toiminnassa osaa erottaa tai nimetä. McLeodin mukaan jokainen ohjaaja luo oman ohjaajatyylinsä ja vähitellen teoreettisen orientaation jäädessä taka-alalle jää jäljelle ainutlaatuinen persoonallisuus, jossa yhdistyvät ohjaajan taidot ja kyvykkyys (McLeod 2009, 493).

5.3 Työkäytäntöjen kehittämistarpeet

Havainnoimieni sosiaalityöntekijöiden vahvimpana työtä kehystävänä tekijänä näyttäytyi heidän oma persoonansa. Sosiaalityöntekijänä toimiminen oli heille hyvin luontevaa ja vahvasti omaksuttua toimintaa ja heillä molemmilla oli hyvät vuorovaikutustaidot. Työskentely asiakkaiden kanssa oli inhimillistä, ymmärtävää ja läsnäolevaa. Sosiaalityöntekijöiden antama ohjaus tutkimukseni aineiston valossa painottui asiakkaan arjen käytännön asioiden ja arjessa selviytymisen tukemiseen, neuvomiseen ja ohjaamiseen. Ohjaussuhteessa oli nähtävissä myös vahvaa luottamusta. Maahanmuuttaja asiakkaan kohdalla näyttäytyi myös vahva usko ja luottamus siihen, että sosiaalityöntekijällä on kyky ratkaista hänen arjessaan esiintyviä ongelmia. Asiakkaat kokivat saavansa apua ja tukea sitä tarvitessaan.

”hyödyllistä, saa apua raha-asioihin ja työhön liittyviin asioihin, sosiaalityöntekijä on mukava, keskustelee ja kuuntelee”

”tyytyväinen olen ei ole mitään ongelmia, saan aina neuvoja asioihin, joihin tarvitsen, sosiaalityöntekijä kertoo mihin minulla on lain mukaan oikeus”

Työskentelyssä ei niinkään näyttäytynyt, tai sitä ei ollut ainakaan helppo havaita, sosiaalityöntekijöiden työhönsä omaksumaa teoreettista orientaatiota tai tiettyä tähän asiakastilanteeseen valittua työmenetelmää.

Dialogisuus, kuuntelemisen taito, asiakaslähtöisyys ja voimavarakeskeisyys ovat nykyisin ohjauksen työmenetelmissä esiintyviä keskeisiä asioista. Asiakkaan näkeminen tahvontavana, toimivana ja oman elämänsä asiantuntijana, subjektina, on myös yksi keskeisimpiä asioita ohjauksessa. Ohjauksella tulisi aina pyrkiä edistämään asiakkaan

valintoja, rohkaista, tukea ja ohjata asiakasta hahmottamaan elämässään olevia ongelmia ja löytämään niihin ratkaisuja. Työ edellyttää hyvää teorioiden ja menetelmien tuntemusta ja niiden sisäistäminen osaksi omaa työtä tukisi mielestäni sosiaalityöntekijää hallitsemaan paremmin yksilöohjaustilanteista ja tekemään ohjaustyötä tavoitteellisemmin.

Havainnoidessani sosiaalityöntekijän ja maahanmuuttaja-asiakkaan ohjaustilanteita tulin huomaamaan sen luovan ohjasutilanteisiin omat erityiset haasteensa. Ohjaustilanteissa yhteisen kielen puuttuminen ja työskentely tulkin kanssa vaativat omanlaista osaamista sosiaalityöntekijältä. Havainnointipäiväkirjaani kirjaamani muutamat havainnot kuvaavat mielestäni näitä haasteita.

”sosiaalityöntekijä ja tulkki puhuvat asiakkaan arkeen liittyvästä asiasta asiakkaan seurattessa tilannetta taustalla”

”sosiaalityöntekijä esittää asioita vaikeaselkoisesti”

Maahanmuuttaja-asiakkaiden ohjaamisessa käytetyn kielen merkitys korostuu. Sosiaalityöntekijän tulee tiedostaa ja ottaa huomioon ohjaustilanteissa se, että hän puhuu äidinkieltään ja asiakas kieltä jota hän vasta opiskelee. Työntekijän tulee kiinnittää erityistä huomiota siihen, miten hän puhuu, ja mitä termejä käyttää, vaikka tulkki onkin lisäämässä asioiden ymmärtämistä. Vaikeaselkoinen puhetapa saattaa johtaa väärinymmärrykseen ja epätietoisuuteen ja johtaa siihen, että asiakas ei tiedä miten hänen tulee eri tilanteissa tai eri asioiden suhteen toimia. Sosiaalityöntekijän tulisi kiinnittää enemmän huomiota myös maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamiseen. Vaikka ohjaustilanteessa on läsnä tulkki, joka tietää maahanmuuttaja-asiakkaan elämäntilanteesta ja asioista paljon, tulisi asiakas nähdä tästä huolimatta tahtovana ja toimivana oman elämänsä subjektina.

6 YHTEENVETOA JA POHDINTAA

Tutkimukseni tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia ohjauksen työmenetelmiä käytetään sekä minkälaisia ohjauksen orientaatioita on tunnistettavissa sosiaalityöntekijän aikuissosiaalityön asiakkaalle antamassa ohjauksessa. Lisäksi tarkastella sitä, minkälaisia työkäytäntöjen kehittämistarpeita on paikannettavissa. Vastausta tutkimuskysymyksiin olen etsinyt sekä perehtymällä kirjallisuuteen että havainnoimalla Joensuun kaupungissa kahden aikuissosiaalityötä tekevän sosiaalityöntekijän antamaa ohjausta.

Saamieni tutkimustulosten perusteella voin todeta, että ohjausmenetelmien yhteys omaan ohjausajatteluun ja -toimintaan ei arkisessa työssä välttämättä tule näkyväksi. Sosiaalityöntekijän oman työskentelytavan ja perusteiden tutkiminen olisi ohjaustyössä kuitenkin tärkeää. Jokaisen ohjaustyötä tekevän ammattilaisen tulisi mielestäni tunnistaa ja tiedostaa omat ohjasta koskevat lähtökohtansa, kuten mitä ohjaus on ja miten ja miksi ohjaan, sillä tietoisuus ohjauksen taustalla olevasta filosofiasta tekee ohjaustoiminnasta perusteltua ja tavoitteellista. Sosiaalisten ongelmien monimutkaistuesssa ja sosiaalityön asiakkaiden arjen haasteiden kasaantuessa sosiaalityöntekijältä vaaditaan hyviä ohjausvalmiuksia. Tärkeää on että työntekijä toimii ammatillisesti, hallitsee ohjauksen sisällön sekä ohjauskäytännöt, osaa toimia yksilöllisesti sekä on aidosti kiinnostunut ja halukas ottamaan selvää asiakkaan tilanteesta. Myös erilaisten ohjausmenetelmien käyttöönottoon tulisi kiinnittää enemmän huomiota.

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen ohjaussuhteen synty on sosiaalityön keskeinen lähtökohta. Pelkästään se, että työntekijä hallitsee jonkun työskentelymallin, jota voi käyttää kohdatessaan asiakasta, ei vielä rakenna hyvää ja luottamuksellista ohjaussuhdetta. Ohjauksen teorioiden ja ohjausmenetelmien hallinta on oleellista ohjaustyössä, mutta ilman välittävää ja aitoa kohtaamista ei mielestäni asiakasta eteenpäin vievää ohjaussuhdetta pääse rakentumaan. Ohjaussuhde syntyy ohjaajan ja ohjattavan välille vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutus puolestaan rakentuu kohtelun, ymmärtämisen, tukemisen ja yhteistyön pohjalta.

Ohjaus ei ole vain neuvontaa ja ohjausta vaan pitää sisällään useita merkityksiä. Ohjaus perustuu sosiaalityöntekijän ammatilliseen vastuuseen edistää asiakkaan valintoja, rohkaista, tukea ja ohjata asiakasta hahmottamaan elämässään olevia ongelmia ja löytä-

mään niihin ratkaisuja. Ohjattavan näkeminen yksilönä ja hänen elämänkenttensä kokonaisuuden näkeminen ovat olennaisia asioita ohjaustyössä. Onnistuneen ohjaussuhteen edellytys on se, että ohjauksen tarve lähtee asiakkaan tarpeista ja ohjausta toteutettaessa otetaan huomioon hänen kokonaisvaltainen elämäntilanteensa. Tärkeää on myös huomioida asiakkaan kulttuurinen tausta ja konteksti, jossa asiakas elää. Ohjaustilanteessa on tärkeää antaa asiakkaalle aikaa ja tilaa käsitellä omia asioitaan sekä pyrkimys luoda ilmapiiri tasavertaiselle vuorovaikutukselle. Ohjauksen tavoitteena tulee olla asiakkaan auttaminen löytämään omat voimavaransa ja ratkaisemaan jokapäiväisiä tilanteita. Ohjauksellinen vuorovaikutustilanne kuulostaa yksinkertaiselta, toisen kuuntelemista ja ohjaamista. Kuitenkin kysymys on monimutkaisesta prosessista, jossa asiakkaan ongelmien ymmärtäminen ja ammatillisten toimenpiteiden valitseminen edellyttää työntekijältä asiakkaan elämäntilanteeseen perehtymistä ja erilaisten työmenetelmien tunteamista.

Sosiaalityöntekijällä tulee olla myös hyvät ohjausvalmiudet. On tärkeää, että työntekijä toimii ammatillisesti, hallitsee ohjauksen sisällön sekä ohjauskäytännöt. Osaa toimia yksilöllisesti sekä on aidosti kiinnostunut ja halukas ottamaan selvää asiakkaan tilanteesta. Hyviin ohjausvalmiuksiin kuuluu myös kyky kuulla asiakasta ja toimia tarvittaessa hänen puolestapuhujanaan. Sosiaalityöntekijän tärkeimpänä työvälineenä voidaan pitää hänen persoonansa, sillä kaikki, mitä hän puhuu ja tekee, viestittää hänen ammattitaidostaan. Oman kokemukseni mukaan ohjauksellinen työote on mahdollista vain silloin, kun ohjaaja pystyy aidosti luovuttamaan persoonansa työskentelyyn ja olemaan läsnä ohjaushetkessä. Kun ammattitaito, tietoisuus omista asenteista, sydämellä tehty työ sekä taito reflektoida omaa työtä kohtaavat, sosiaalityöntekijä voi mielestäni tehdä laadullisesti hyvää asiakasta tukevaa ohjaustyötä. Ohjaus on mielestäni parhaimmillaan voimavarakeskeistä työskentelyä, jossa asiakkaan kanssa pyritään löytämään ja vahvistamaan asiakkaan voimavaroja ja tukemaan häntä arkielämässä selviytymiseen. Asiakkaan kunnioittaminen, hänen näkyväksi tekeminen, kuulluksi tuleminen omassa arjessa on ohjauksen perusajatus.

Kierkegaard (1848) kuvaus siitä mitä auttajana toimiminen on, soveltuu mielestäni hyvin myös kuvaamaan sitä mistä on kysymys kun puhumme ohjauksesta.

*”Ihmisen täytyy ensin pyrkiä löytämään ihminen sieltä, missä hän on ja aloittaa sieltä. Se on toisten ihmisten auttamisen salaisuus. Joka ei tätä hallitse, pettää itseään tarjou-
tuessaan auttamaan toista. Voidakseni auttaa toisia minun täytyy ymmärtää enemmän kuin hän, kuitenkin on selvää, että minun täytyy ennen kaikkea ymmärtää, mitä hän ymmärtää. Jos en tiedä tätä, minun suuremmasta ymmärryksestäni ei ole hyötyä toiselle. Jos kuitenkin olen taipuvainen ylvästelemään suuremmalla ymmärrykselläni, se joh-
tuu siitä, olen turhamainen tai ylpeä. Pohjimmiltani haluan saada osakseni ihailua, en auttaa toista ihmistä. Mutta kaikki aito auttaminen alkaa nöyrytyksestä: auttajan on ensin nöyryyttävä eikä hän saa asettaa itseään autettavansa yläpuolelle. Auttajan tulee silloin ymmärtää, että auttaminen ei tarkoita toisen hallitsemista vaan palvelemista, että auttajan ei tule olla kunnianhimoinen vaan kärsivällinen. Auttaminen tarkoittaa sen kestämistä, että toinen syyttää auttajaa siitä, että tämä on tietämätön tai ettei tämä ymmärrä mitä toinen ymmärtää. Ole sellainen ihmettelevä kuuntelija, joka istuu ja kuuntelee sitä mitä toinen haluaa kertoa sinulle juuri siksi, että kuuntelet aidon kiinnostuneena. Ajattele miestä, joka on tulisen vihainen. Et voi auttaa häntä lainkaan, jos et lähde siitä, että hän saa valistaa sinua. Se voisi myös voida tehdä niin, että vihainen mies, joka ei malta kuunnella sanaakaan sinulta, on iloinen huomattessaan että sinä olet hyväntahtoinen ja tarkkaavainen kuuntelija.”*

LÄHTEET

- Alasuutari Pertti 1995. Laadullinen tutkimus. 3. painos. Tampere: Vastapaino
- Eskola Jari & Suoranta Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3.painos. Tampere: Vastapaino.
- Eskola Jari & Vastamäki Jaana 2007. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola Juhani & Valli Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloitteleville tutkijoille. 2. korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus. 25-59
- Grönfors Martti 1982. Kvalitatiiviset kenttätutkimusmenetelmät. 2. painos. Juva: WSOY
- Grönfors Martti 2007. Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa Aaltola Juhani & Valli Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloitteleville tutkijoille. 2. korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus. 151-167.
- Heikkilä, Jorma & Heikkilä, Kristiina 2005. Voimaantumisen työyhteisön haasteena. Porvoo: WSOY.
- Hirsjärvi Sirkka 2007a. Metodologiset ja teoreettiset lähtökohdat. Teoksessa Hirsjärvi Sirkka, Remes Pirkko & Sajavaara Paula. Tutki ja kirjoita. 13. uudistettu painos. Helsinki: Tammi. 119-162.
- Hirsjärvi Sirkka 2007b. Tutkimustyyppit ja aineistonkeruun perusmenetelmät. Teoksessa Hirsjärvi Sirkka, Remes Pirkko & Sajavaara Paula. Tutki ja kirjoita. 13. uudistettu painos. Helsinki: Tammi. 186-215.
- Hirsjärvi Sirkka 2007c. Tutkimuksen reliabilisuus ja validuus. Teoksessa Hirsjärvi Sirkka, Remes Pirkko & Sajavaara Paula. Tutki ja kirjoita. 13. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. 226-230.
- Hokkanen, Liisa 2009. Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS –kustannus. 315-337.
- Hänninen Kaija 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Helsinki: Stakes raportteja 20/2007.
- Hänninen, Vilma 2003. Sisäinen tarina, elämä ja muutos. Acta Universitatis Tamperensis 696. Tampereen Yliopisto. Tampereen yliopistopaino.
- Karvinen Synnöve (1996). Hajoaako sosiaalityö? Havaintoja sosiaalityön ammatillisesta asiantuntijuudesta. Teoksessa Metteri Anna (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Oy Edita Ab.

- Kauppila Reijo. A 2005. Vuorovaikutus ja sosiaaliset taidot. Jyväskylä: PS- Kustannus.
- Kilpeläinen Arja 2009. Luhmannin ekologinen kommunikaatio teoreettisena lähestymistapana sosiaalityössä. Teoksessa Mäntysaari Mikko, Pohjola Anneli & Pösö Tarja (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Kuula Arja 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Lahikainen Seppo 2002. Ohjaus- ja neuvontatyön lähtökohtia ja näköaloja kuntoutuksessa. Teoksessa Onnismaa Jussi, Pasanen Heikki & Spangar Timo (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana. Osa 2 Ohjauksen toimintakentät. Jyväskylä: PS- Kustannus.
- Lairio Marjatta, Puukari Sauli & Nissilä Pia 2001. Ohjauksen teoreettinen perusta. Teoksessa Lairio Marjatta & Puukari Sauli (toim.) Muutoksista mahdollisuuksiin. Ohjauksen uutta identiteettiä etsimässä. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos, Jyväskylän Yliopisto. 41-68.
- Laitinen Hanne 1998. Havainnointitutkimuksen perinteiset koulukunnat. Kuopio: Kuopion Yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 56.
- Latvala Eila & Vanhanen-Nuutinen Liisa 2003. Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: Sisällönanalyysi. Teoksessa Janhonen Sirpa & Nikkonen Merja (toim.) Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Helsinki: WSOY. 21-43.
- Mannströmm-Mäkelä Leena. & Saukkola Kirsi. (2008). Voimaannuttavan ohjaamisen käsikirja. Kaaoksesta arjen hallintaan Helsinki: Yliopistopaino.
- McLeod, John. 2009. An Introduction to Counselling. 4th edition. Berkshire: Open University Press.
- Mönkkönen Kaarina 2007. Vuorovaikutustyö. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Nelson-Jones Richard 2011. Theory and practise of counselling and therapy. 5th edition. California: Thousand Oaks.
- Niemelä Pauli 2011. Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa Pehkonen Aini & Väänänen-Fomin Marja (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Nummenmaa Anna Raija, Sinisalo Pentti & Vanhalakka-Ruoho Marjatta 2008. Askelten kuvioita. Teoksessa Vanha-Lakka-Ruoho Marjatta (toim.) Parveke maailmaan päin. Ohjauksen maisterikoulutuksen kaksi vuosikymmentä. Joensuu: Joensuun Yliopisto, kasvatustieteiden tiedekunta.
- Ojanen Sinikka 1984. Työnohjauksen teoriat. Teoksessa Siltala Pirkko, Kauttu Kyllikki, Majava Heikki, Makkonen Hannu & Ryselin Kirsti (toim.) Työnohjaus terveydenhuollossa ja opetustyössä. Helsinki: Therapie-säätiö.
- Ojanen Sinikka 2001. Ohjauksesta oivallukseen. Ohjausteorian kehittelyä. Helsinki: Palmenia -kustannus.

Onnismaa Jussi, Pasanen Heikki & Spangar Timo (toim.) 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana. Osa 1 Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-Kustannus. 5-11

Onnismaa Jussi 2003. Epävarmuuden paluu. Ohjauksen ja ohjausasiantuntijuuden muutos. Joensuu: Joensuun Yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja nro 91.

Onnismaa Jussi 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.

Pakarinen Eine 2011. Kokemuksia maahanmuuttajien ohjauksesta työvoimahallinnossa ja aikuiskoulutuksessa. Teoksessa Pehkonen Aini (toim.) Tavoitteena työelämä - maahanmuuttajien osaaminen näkyväksi. Kuopio: EU-edu julkaisut nro 1, Savon koulutus- kuntayhtymä. 39–99.

Pasanen Heikki 2002. Oppimisen ohjauksen tarve ammatillisessa aikuiskoulutuksessa. Teoksessa Onnismaa Jussi, Pasanen Heikki & Spangar Timo (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana. Osa 2 Ohjauksen toimintakentät. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Payne Malcolm 2005. Modern Social Work Theory. 3 rd edition. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Peavy R. Vance 1999. Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjausstyöhön. Helsinki: Työministeriö.

Peavy R. Vance 2000. Suomentanut Petri Auvinen. Ammatinvalinnan ja urasuunnittelun ohjaus postmodernina aikana. Teoksessa Onnismaa Jussi, Pasanen Heikki & Spangar Timo (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana. Osa 1 Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS- Kustannus. 14-40

Peavy R. Vance 2006. Sosiodynaamisen ohjauksen opas. Suomennos Petri Auvinen. Helsinki: Psykologien Kustannus Oy.

Pekkari Mervi 2009, Tavoitteellinen ohjauskeskustelu. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Pietiläinen Erja & Seppälä Heikki (2003). Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Puuronen Vesa 2007. Etnografisen tutkimus. Teoksessa Viinämäki Leena & Saari Erkki (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. 101-120.

Raunio Kyösti 2009. Olennainen sosiaalityössä. Toinen uudistettu painos. Helsinki: Gaudeamus .

Riikonen Eero 2000. Henkinen hyvinvointi, voimanlähteet, kuntoutuminen. Teoksessa Onnismaa Jussi, Pasanen Heikki & Spangar Timo (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana. Osa 1 Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS- Kustannus. 41-56

Rogers Carl R. 1976. Client Centered Therapy. Its current practice implications and theory. London: Constable and Company Limited.

- Rostila Ilmari 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Paino Koppijyvä Oy.
- Siitonen Juha 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulu: Oulun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunta.
- Spangar Timo 2002. Ohjaajan ja asiakkaan kohtaaminen ”sisältä ulos”. Ammatinvalinnan ohjaus kehkeyttävänä prosessina. Teoksessa Onnismaa Jussi, Pasanen Heikki & Spangar Timo (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana. Osa 2 Ohjauksen toimintakentät. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Suominen Sauli (toim.) (2002). Henkilökohtainen Palveluohjaus. Case management mielenterveystyössä. Helsinki: Omaiset Mielenterveystyön tukena Uudenmaan yhdistys ry.
- Suominen Sauli & Tuominen Merja 2007. Palveluohjaus, portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy.
- Takanen Terhi 2005. Voimaantuva työyhteisö – miten luomme tulevaisuutta? Helsinki: Sun Innovations.
- Tuomi Jouni & Sarajärvi Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. painos. Helsinki: Tammi.
- Tynjälä Päivi 2000. Oppiminen tiedon rakentamisena. Konstruktivistisen oppimiskäsitteksen perusteita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vehviläinen Sanna 2001. Ohjaus vuorovaikutuksena. Helsinki: Gaudeamus Kirja.
- Vienola Vuokko 1995. Systemiteoriaan pohjautuva kaksivuotinen työnohjaajakoulutus –toimintatutkimuksellinen tapaustutkimus. Joensuu: Joensuun yliopisto, Kasvatustieteiden tiedekunta.
- Vilén Marika, Leppimäki Päivi & Ekstöm Leena 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Porvoo: WSOY.
- Vilka Hanne 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi
- Vähämäki Maija & Paalumäki Anni 2011. Havainnointi johtamis- ja organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa Puussa Anu & Juuti Pauli (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Johtamistaidon opisto.
- Vänskä Kirsti, Laitinen-Väänänen Sirpa, Kettunen Tarja & Mäkelä Juha 2011. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita.

LIITTEET

Liite 1: Tutkimuslupa

TUTKIMUSLUPA

Opiskelen Itä-Suomen yliopiston yhteiskuntatieteiden laitoksella sosiaalityötä. Teen pro gradu – tutkielmaa ohjauksesta, ja tarkoitukseni on tutkia sosiaalityöntekijän asiakkaalle antamaa ohjausta aikuissosiaalityön kontekstissa. Tutkielmani ohjaajana toimii VTT, tutkimusjohtaja Aini Pehkonen Itä-Suomen yliopiston yhteiskuntatieteiden laitokselta.

Tarkoitukseni on kerätä tutkielmani empiirinen aineisto havainnoimalla ohjaustilanteita sosiaalityöntekijän ja aikuissosiaalityön asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Tutkimusaineistoa on tarkoitus kerätä myös haastatteleamalla työntekijöitä sekä asiakkaita. Ohjaustilanteet ja haastattelut nauhoitan ja litteroin kirjalliseen muotoon. Lisäksi teen havainnoinnista kenttämuistiinpanoja. Tutkimukseen osallistuvien haastateltavien, sosiaalityöntekijät ja asiakkaat, henkilöllisyys tulee säilymään anonyymiteettina. Alustavaksi aikatauluksi havainnointien teon ja haastattelujen suorittamiseksi olen suunnitellut tämän vuoden (2011) joulukuuta ja ensi vuoden (2012) tammi- maaliskuuta.

Tutkimusaineistoa käsittelen luottamuksellisesti ja siten etteivät ne pääse ulkopuolisten käyttöön. Tutkimukseen osallistuvien henkilöiden nimet tulevat säilymään salassa ja noudatan tutkimusta tehdessäni myös muita salassapitoa koskevia määräyksiä. Nauhoitteet, litteroinnit ja muistinpanot jäävät tutkimuskäyttöni.

Pro gradu -tutkielmani on tarkoitus valmistua syyskuuhun 2012 mennessä. Valmiin tutkimuksen Joensuun kaupungin sosiaalipalvelut / aikuissosiaalityö saa käyttöönsä, ja olen valmis tutkijana esittelemään tulokset sovitusti työyhteisössä.

Outokummussa 25.10.2011

Eija Pennanen

puhelin: 040 7720696

sähköposti: eija.pennanen@opaasi.fi

Liite 2 : Suostumus tutkimukseen

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN

Olen saanut tietoa Eija Pennasen Itä-Suomen yliopistoon tekemästä sosiaalityön pro gradu -tutkielmasta, joka käsittelee ohjausta aikuissosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa.

Suostun osallistumaan kyseiseen tutkimukseen ja annan suostumukseni myös siihen, että havainnoinnista ja haastatteluista kertynyttä aineistoa saa käyttää aineistona yllä mainitussa pro gradu työssä.

Olen tietoinen siitä, että ohjaustilanteet nauhoitetaan ja sanomaani sekä kommenttejani voidaan käyttää aineiston raportoinnissa. Pro gradu työn aineiston raportoinnissa ei tuoda esille henkilöllisyyttäni tai mitään sellaista tietoa, josta minut voisi tunnistaa. Tutkimusaineisto säilytetään siten, että ne eivät pääse ulkopuolisen käyttöön. Olen tietoinen myös siitä, että tutkimusaineisto, nauhoitteet, litteroinnit ja muistiinpanot jäävät tutkijan tutkimuskäyttöön mahdollisia jatkotutkimuksia varten.

Joensuussa pvkkv

Suostumuksen antajan allekirjoitus ja nimen selvennys

Suostumuksen vastaanottajan allekirjoitus ja nimen selvennys

TAULUKOT

Taulukko 1: Tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät ja asiakkaat	28
Taulukko 2: Tutkimusmenetelmä, aineistot	31
Taulukko 3: Raakahavaintojen muotoutuminen havainnoiksi	40
Taulukko 4: Ohjauksen orientaation vertailua	48
Taulukko 5: Havainnosta työmenetelmien kautta orientaatioihin	49