



Linda Katajainen
Hanna Korpela
Tia Raulos
Sosiaalityön käytäntötutkimus
Sosiaalityö
Helsingin yliopisto
Tammikuu 2024

AIKUISSOSIAALITYÖN ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA ETÄTAPAAMISISTA

TUTKIMUKSEN KONTEKSTI

Digitalisaation yhteydessä on puhuttu myös uusista tavoista tehdä työtä (Alasoini, 2015).

Sosiaalityössä on otettu mm. koronapandemian seurauksena uusia tapoja käytäntöön asiakkaiden kohtaamiseksi etänä. Digitalisaatiota sosiaalityössä on tarkasteltu eri näkökulmista ja tutkimusta on tehty tämän aiheen ympärillä jo ennen koronapandemiaa. Digitalisaation yhteydessä vuorovaikutus nousee esiin yhtenä olennaisena kysymyksenä. Käytännöntutkimus tehtiin yhteistyössä hyvinvointialueen aikuissosiaalityön kanssa, josta tutkimusidea oli alun perin lähtöisin.

TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia etätapaamisista ja selvittää, millaisia kokemuksia asiakkailla on vuorovaikutuksesta etätapaamisten aikana. Etätapaamisella tarkoitamme tässä käytännöntutkimuksessa tapaamisia, jotka toteutettiin puhelimitse tai teams sovelluksen avulla. Rajaamme näin ollen pois kevyen palveluneuvonnan kohtaamiset, ja fokuksena oli tapaamiset, joissa asiakkaalle laadittiin joko palvelutarpeen arvio tai asiakassuunnitelman päivitys. Lähestymme tutkimusta yhden tutkimuskysymyksen avulla:

Miten aikuissosiaalityön asiakkaat kokevat vuorovaikutuksen sosiaalityöntekijän kanssa etätapaamisten aikana?

Tutkimuksen lähtökohtana ja tarkoituksena on tuottaa hyödyllistä tietoa hyvinvointialueen aikuissosiaalityön käytäntöön.

AINEISTO JA ANALYYSI

Haastateltavat hankittiin yhteistyössä hyvinvointialueen aikuissosiaalityön kanssa. Teimme haastattelut puolistrukturoituna haastatteluna puhelimitse. Ehdotimme haastatteleville kasvokkaista tapaamista, mutta haastateltavat toivoivat haastattelun toteutuvan etänä puhelimen välityksellä. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille haastateltaville samat ja haastateltavat saavat vastata kysymyksiin omin sanoin (Eskola & Suoranta, 1998). Haastattelimme yhteensä 3 aikuissosiaalityön asiakasta.

Aineiston analyysimenetelmänä käytimme teoriaohjaavaa laadullista sisällönanalyysia. Teoriaohjaajan

sisällönanalyysin etuna on aineistosta nousevien huomioiden ja teoreettisen taustan yhdistäminen.

TULOKSET

Aineistosta nousi keskeisenä vuorovaikutukseen vaikuttavina tekijöinä kaksi laajempaa kokonaisuutta:

- 1) Asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen liittyvät tekijät
- 2) Non-verbaalisen kommunikaation vaikutus

Tutkimusaineistosta nousi esille, miten entuudestaan tuttu työntekijä helpotti luottamuksellisen suhteen muodostumista ja asioiden hoitamista etätapaamisten kautta. Luottamussuhteen nähtiin edistävän niin ikään onnistuneen etätapaamisen ja vuorovaikutuksen mahdollistumista. Mitään yksiselitteistä syytä ei noussut esiin miksi tapaamiset oli järjestetty etätapaamisina.

Vuorovaikutuksessa lähtötapaamisten ja etätapaamisten välillä nousi esiin eroavaisuuksia, josta esille nousi keskeisesti sanattoman viestinnän puuttuminen. Kaikki haastateltavat vastasivat kysyttäessä, että sanattoman viestinnän pois jääminen ei ole vaikuttanut vuorovaikutukseen etätapaamisissa. Haastateltavat eivät suoranaisesti kysyttäessä tunnistanee sanattoman viestinnän pois jäämisen merkitystä. Tutkimusaineistosta ilmenee kuitenkin selkeitä kuvauksia non-verbaalisen viestinnän puuttumisen vaikutuksista vuorovaikutukseen.

Kaksi haastateltavista yhdisti katsekontaktin puuttumisen työntekijän läsnäolon puuttumiseen. Etätapaamisten kommunikaation asiakkaan ja työntekijän välillä liitettiin myös kokemukset päälle puhumisesta ja töksähtelevästä puhumisesta eli vuorovaikutus ei näyttäytynyt tutkimusaineiston perusteella aina sujuvana.

IDEAT KEHITTÄMISEEN

Tarkastellessa aiempaa tutkimusta sekä tietoa, voimme todeta, että käytännöntutkimuksemme tuloksissa ei noussut esiin mitään yllättävää eikä esim. ristiriitaisuuksia. Käytännöntutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää aikuissosiaalityön kehittämisessä liittyen sosiaalityöntekijöiden etänä järjestämiin asiakastapaamisiin. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan aikuissosiaalityössä suunnitella mm. uusia ohjeistuksia työntekijöille tai pohtia, olisiko aikuissosiaalityössä selvitettävä laajemmin asiakkaiden kokemuksia etätapaamisiin liittyen. Käytännöntutkimuksemme vahvistaa sen, että aiheesta tarvitaan lisää tietoa.

LÄHTEET

Alasoini, Tuomo (2015) Digitalisaatio muuttaa työtä – millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan? Työpoliittinen Aikakauskirja 2/2015. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö, 26-37.

Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino.