

Luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen rakennusaineet  
Vamos-valmentajien havaintopäiväkirjojen valossa

Helsingin yliopisto  
Sosiaalitieteiden laitos, sosiaalityö  
Käytäntötutkimus II  
Ronja Järvelin  
17.01.2020

# SISÄLLYS

<b>1 Johdanto</b>	<b>2</b>
<b>2 Tutkimuksen lähtökohdat</b>	<b>3</b>
2.1 Aineisto	3
2.2 Analyysin toteuttaminen	4
2.3 Tutkimusetiikka	5
<b>3 Vuorovaikutukseen liittyvät haasteet</b>	<b>6</b>
<b>4 Luottamusta rakentavan vuorovaikutuksen perusta</b>	<b>8</b>
4.1 Luotettavuus	9
4.2 Positiivisuus	11
4.3 Tasavertaisuus	12
<b>5 Vuorovaikutuksen tavoitteet</b>	<b>14</b>
5.1 Emotionaalinen vahvistuminen	14
5.2 Sosiaalinen vahvistuminen	15
<b>6 Yhteenveto ja pohdinta</b>	<b>16</b>
<b>Lähdeluettelo</b>	<b>18</b>

# 1 Johdanto

Kokemus nähdä ja kuulla tulemisesta on institutionaalisen eli organisaatioihin kohdistuvan luottamuksen edellytys (Honkanen, Poikolainen & Karlsson 2018). Jos luottamusta yhteiskunnallisiin instituutioihin ei ole, voi kiinnittyminen opiskelu- ja työelämään olla haastavaa. Koulutus- ja työelämän ulkopuolelle jäämistä puolestaan on pidetty merkittävänä syrjäytymisen riskitekijänä, joka usein liittyy myös sosiaalisiin ja mielenterveydellisiin vaikeuksiin. Luottamuksen rakentumisen näkökulmasta työntekijän ja asiakkaan välisellä vuorovaikutuksella on huomattavan suuri merkitys. Kuten Kirsi Juhila (2006, 203) on todennut, hyvinvointivaltio todellistuu vuorovaikutuksessa. Niin ikään identiteetti, yksilölliset taidot sekä vastuu ja motivaatio syntyvät ennen kaikkea vuorovaikutuksessa muihin ihmisiin (Mönkkönen 2002, 87).

Tässä käytäntötutkimuksen perinteeseen (esim. Kääriäinen, Satka, Yliruka & Muurinen 2016) kiinnittyvässä tutkimuksessa keskityn tarkastelemaan Helsingin Diakonissalaitoksen Vamos-toiminnassa työskentelevien henkilöiden kuvauksia vuorovaikutuksesta asiakkaiden kanssa. Niitä tapoja, jotka kehystävät työntekijöiden tapoja vuorovaikuttaa asiakkaan kanssa, voidaan puolestaan nimittää vuorovaikutusorientaatioiksi (Mönkkönen 2002, 24).

Vamos-toiminta syntyi vuonna 2008 pyrkimyksenä vastata niin kutsuttuun “kaksoishaasteeseen” (Alanen, Kainulainen & Saari 2015, 7): samat nuoret, jotka putoavat palvelujärjestelmän ulkopuolelle, eivät usein myöskään luota palveluihin ja niiden tarjoamaan apuun (mt., 7).

Vamos-toiminnassa luottamuksen rakentumista on pidetty varsin keskeisenä (Alanen ym. 2015, 55). Vamoksen vaikuttavuutta selvittäneet Olli Alanen, Sakari Kainulainen ja Juho Saari (2015) korostavat Vamos-valmentajien työotteen merkitystä yhtenä keskeisenä luottamuksen rakentumisen ja työn vaikuttavuuden taustatekijänä. Työotteeseen liitetään erityisesti vapaaehtoisuus ja valta-asetelmien purkaminen (mt. 10).

Tämä tutkimus sai alkunsa Vamos-työyhteisön toiveesta työn käytänteoreettiseen mallintamiseen. Toisin sanoen tutkimuksen tekoa ohjasi toive Vamos-työotteen käytännön kuvauksista nousevaan jäsentämiseen. Varsinainen tutkimuskysymykseni, joka täsmentyi aineistoon tutustumisen myötä, koskee työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta: Millaista on vuorovaikutus Vamos-työssä? Olen kiinnostunut siitä, mitä haasteita Vamos-työn vuorovaikutustilanteisiin liittyy. Lisäksi pyrin selvittämään, mitä ovat työssä käytetyt vuorovaikutukselliset keinot ja mihin niillä pyritään.

Käyn aluksi läpi käyttämäni aineiston ja kuvaan analyysiprosessin. Tämän jälkeen esittelen tulokset. Lopuksi vedän havaintoni yhteen sekä pohdin niiden merkittävyyttä sosiaalialan ja luottamuksen näkökulmasta.

## 2 Tutkimuksen lähtökohdat

### 2.1 Aineisto

Vamos-valmennus on Helsingin Diakonissalaitoksen (jäljempänä HDL) yksilö- ja ryhmämuotoista valmennustoimintaa, jota tehdään koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevien 16-29 vuotiaiden nuorten parissa. Sen tavoitteena on nuorten hyvinvoinnin vahvistaminen sekä nuorten kiinnittäminen opiskelu- ja työelämään. Toiminta alkoi vuonna 2008 Helsingissä, mistä se on sittemmin laajentunut yhteensä kahdeksalle paikkakunnalle. (Alanen, Kainulainen & Saari 2015; HDL:n verkkosivut)

Tämän tutkimuksen aineisto koostuu kahdessa eri kaupungissa Vamos-valmentajina työskentelevien henkilöiden kirjoittamista havaintopäiväkirjoista. Päiväkirjoissa työntekijät refleктоivat työhönsä liittyviä teemoja, kuten vuorovaikutusta, onnistumisen kokemuksia sekä yksilö- ja ryhmävalmennusta koskevia havaintojaan. Havaintopäiväkirjat on laadittu vuoden

2019 aikana työajalla. Ennen kirjoittamiseen ryhtymistä työntekijöille kerrottiin suullisesti, että materiaalia tullaan tulevaisuudessa hyödyntämään tutkimustarkoituksessa.

Päiväkirjojen (n=8) pituudet vaihtelivat noin viidestä hieman alle yhdeksään sivuun.

Kokonaisuudessaan analysoitavaa tekstimateriaalia kertyi noin 50 sivua (fontti Liberation Serif, fonttikoko 12, riviväli 1.5).

## 2.2 Analyysin toteuttaminen

Luin aluksi kaikki reflektointipäiväkirjat läpi kahteen kertaan. Useimmissa päiväkirjoissa vuorovaikutusta pohdittiin sekä yleisellä tasolla että omaa työskentelytapaa esimerkkien avulla kuvaten. Vuorovaikutus muodostui keskeiseksi teemaksi myös onnistumiskokemuksia sekä yksilö- ja ryhmävalmennuksen haasteita pohdittaessa.

Kun yleiskuva aineistosta oli muodostunut, koodasin kaikki asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta käsittelevät aineisto-otteet sisältöä tiivistäviksi sanoiksi ja ilmauksiksi. Tässä analyysin ensimmäisessä, aineiston pelkistämiseen keskittyvässä vaiheessa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122-124) analysoitavana yksikkönä toimi yksittäinen lause tai virke. Yhdistelin toisiinsa samaa asiaa kuvaavat ilmaukset, ja lopputulokseksi sain yhteensä 126 koodia. Avoimen koodaamisen (*open coding*, esim. Saldaña 2013, 88-91) tarkoituksena on kuvattu aineiston pilkkomista osiin tavalla, joka purkaa ja uudelleen kokoaa myös tutkijan henkilökohtaisia ennako-oletuksia ja tulkintoja (Charmaz 2006). Tämän jälkeen yhdistelin toisiinsa liittyvät koodit teemoiksi. Tässä vaiheessa huomasin, että moniin teemoihin liittyi emotionaalinen ulottuvuus.

Palasin tutkimuskysymysteni ääreen ja poimin aineistostani nyt ne kohdat, joissa olivat tutkimuskysymyksiin vastaamisen kannalta olennaisia. Ensimmäisellä koodauskierroksella oivalsin emootioiden keskeisyyttä hyödynsin erityisesti raportin pohdintaosiossa.

## 2.3 Tutkimusetiikka

Havaintopäiväkirjojen käyttöön tutkimusaineistona hankittiin jokaiselta kirjoittajalta kirjallinen suostumus. Luvat hankittiin, kun Helsingin Diakonissalaitoksen eettinen toimikunta oli myöntänyt tutkimukselle tutkimusluvan 10.10.2019. Tutkimukseen osallistuminen ei ole aiheuttanut työntekijöille ylimääräisiä kustannuksia. Päiväkirjoja kirjoittaneiden työntekijöiden anonymiteetin varmistamiseksi olen muokannut raportissa esiintyvät aineisto-otteet niin, ettei työyhteisön ulkopuolisen ole mahdollista tunnistaa yksittäistä työntekijää persoonallisen kirjoitustyylin puolesta. En kuitenkaan ole puuttunut kirjoitusten varsinaiseen sisältöön. Lisäksi olen nimennyt aineisto-otteet sellaisella tavalla, ettei niiden perusteella ole mahdollista päätellä, missä kaupungissa kirjoittaja työskentelee.

Havaintopäiväkirjojen käyttöön tutkimusaineistona liittyy joitakin tutkimuksen luotettavuutta koskevia kysymyksiä. Koska työntekijät ovat olleet tietoisia päiväkirjojen käyttämisestä tutkimusaineistona, on tämä todennäköisesti ohjannut heidän ilmaisutapaansa. Kaarina Mönkkösen (2001, 344) sanoin on mahdollista, että kirjoituksissa puhutaan lähinnä siitä, minkä “kaikki auttamistyötä tekevät [jo] ‘tietävät’ hyväksi suhteeksi”. Tiedostan, että päiväkirjamerkinnot ovat vain yhdenlainen konstruktio; työyhteisön tarpeita varten rakentunut kuvaus. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että kuvaus olisi yhtään sen virheellisempi kuin mitä olisin saanut esimerkiksi työntekijöistä haastatteleamalla. Näin ollen lähestyn aineistoani käytännöllisesti sen sisältöä ja käytäntökuvausten todenmukaisuutta kyseenalaistamatta. Tutkimuksen tulokset eivät ole yleistettävissä, mutta aineiston pohjalta on mahdollista luoda yhdenlainen hahmotelma siitä, mitä asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen työ- ja koulutuselämän ulkopuolella olevien nuorten parissa liittyy.

### 3 Vuorovaikutukseen liittyvät haasteet

Pääosin vuorovaikutustilanteita kuvattiin positiivisiksi, mutta päiväkirjoissa nostettiin esiin myös joitakin vuorovaikutukseen liittyviä haasteita. Alla olen eritellyt niistä keskeisimmät.

*Luottamus.* Työntekijät kuvasivat vuorovaikutuksen rakentumista sitä haastavammaksi mitä huonommin osapuolet ovat ehtineet tutustua toisiinsa. Erityisesti tämän kuvattiin näkyvän siinä, ettei asiakas vielä luota työntekijään. Tähän puolestaan arvioitiin liittyvän siihen, että monet asiakkaat ovat kokeneet pettymyksiä niin henkilökohtaisissa ihmissuhteissa kuin palvelukohtaamisissakin. Toisaalta luottamuksen puutetta pidettiin varsin luontevana osana valmennussuhteen alkua.

*Omien kykyjen epäileminen.* Nuorten luottamus kuvattiin heikkona paitsi palveluihin myös omaan itseen ja tulevaisuuteen. Itseluottamuksen puute puolestaan heijastui työntekijöille esimerkiksi *“itseä mitätöivänä ja ankarana puheena”* (Pk eli päiväkirja 6). Päiväkirjoissa tämä liitettiin muun muassa siihen, että monet nuoret ovat elämässään saaneet palautetta vain epäonnistumisistaan. Yksi työntekijä liitti vääristyneen minäkuvan tukijärjestelmän yksilöitä määrittävään voimaan:

*Monet [nuorista] ovat nöyrinä ja mitätöityinä vastaanottamassa yhteiskunnan apua ja tukea, antaen tukimuotojen määrittää omaa identiteettiä yhteiskunnan jäsenenä, yleensä negatiivisen kautta. (Pk6)*

Työntekijöiden kuvauksissa nuoret saattoivat suhtautua tulevaisuuteen pessimistisesti ja omia onnistumismahdollisuuksia vähätellen, toisaalta nuorten vaativuus itseä kohtaan kuvailtiin monissa päiväkirjoissa voimakkaana.

*Tunteiden tunnistaminen ja nimeäminen.* Osa työntekijöistä piti haastavana sitä, etteivät asiakkaat aina osaa tunnistaa ja kuvata ajatuksiaan, tunteitaan ja tarpeitaan. Vaikka

hiljaisuudellakin kuvattiin *“olevan paikkansa”* (Pk5), koki osa työntekijöistä nuoren vähäpuheisuuden joskus vaikeuttavan vuorovaikuttamista ja työskentelyä. Vaikka yhteys omiin tunteisiin saattaa usein olla heikko, voi herkkyys toisten ihmisten tunteille puolestaan olla ylikorostunut. Työntekijät tulkittivat tämän heijastuvan vuorovaikutukseen erilaisina epävarmuuksina, jotka liittyvät esimerkiksi hyväksytyksi tulemisen tarpeeseen.

*Psyykinen ja fyysinen vointi.* Vuorovaikutustilanteissa näkyivät myös nuorten jaksamiseen liittyvät haasteet sekä vaihteleva psyykinen ja fyysinen vointi. Tämä saattoi näyttäytyä vuorovaikutustilanteissa esimerkiksi väsymyksenä, poissaolevuutena, jännittyneisyytenä tai ikuisuutena.

*Sosiaaliset haasteet.* Paitsi kahdenkeskisissä yksilövalmennustapaamisissa myös ryhmätilanteissa heijastuvat nuorten aikaisemmat pettymykset, kuten kokemukset koulukiusaamisesta. Monilla nuorilla on sosiaaliin tilanteisiin liittyviä haasteita ja pelkoja. Nämä tilanteet puolestaan vaativat työntekijältä kykyä kannatella ja johdatella ryhmää tavalla, joka ei herätä nuorissa kielteisiä vastareaktioita.

*Nuoret, joiden vuorovaikutustapa on turvaton, heidän kokemuksensa usein muista ihmisistä ja (usein myös itsestä) on kielteinen. Nuori voi toimia ryhmää vastaan, olemalla oppositiossa, kokea yhteiset pelisäännöt hyvin henkilökohtaisina loukkauksina. (Pk3)*

*Työskentelytahti.* Lisäksi päiväkirjoissa pohdittiin, että osa nuorista saattaa kokea muutokset vuorovaikutustavoissa tai sosiaalisessa ympäristössään liian nopeiksi tavalla, joka välittyy työntekijälle esimerkiksi ahdistuneisuutena. Työskentelytahtiin kerrottiin vaikuttavan myös tapaamisten peruuntumiset ja niistä johtuvat pitkät tapaamisvälit, jotka puolestaan hidastavat luottamuksellisen vuorovaikutuksen ja yhteistyön syntymistä.

*Erilaiset vuorovaikuttamisen tavat.* Työntekijät kuvasivat asiakkaiden reflektointivalmiuksia ja vuorovaikuttamisen tapoja keskenään hyvin erilaisiksi: *“Joku voi olla hyvin valmis keskusteluun ja joku voi olla valovuosien päässä siitä, että pystyisi vielä sujuvaan jäsenettyyn keskusteluun.”* (Pk5) Tämä puolestaan vaatii työntekijöiltä herkkyyttä nuoren viesteille, niin kutsuttujen

“*tuntosarvien*” käyttöä, sekä omat vuorovaikutuksen sopeuttamista kulloiseenkin tilanteeseen. Yhdessä päiväkirjassa kuvattiin, miten tilan antaminen “*viipyilevälle*” pohdinnalle voi joskus tuntua haastavalta, kun oma mieli jo “*juoksee vastauksiin*” (Pk2). Myös ymmärryksen rakentumista pidettiin toisinaan haastavana. Tämän puolestaan nähtiin kasvattavan väärinymmärrysten riskiä puolin ja toisin,.

*Uusien näkökulminen löytäminen ja vaikeiden asioiden sanottaminen.* Osa työntekijöistä pohti, että välillä uusien näkökulmien löytäminen voi olla haastavaa. Yhdessä päiväkirjassa pohdittiin myös sitä, miten vaikeiden asioiden sanottaminen voi olla vaikeaa yhtä lailla työntekijällekin.

*Osan kanssa se on helpompaa, mutta muutaman kanssa mietin todella paljon, miten näitä asioita puetaan sanoiksi niin, ettei nuori koe tulevansa hylätyksi, kun on rakennettu hyvä, luottamuksellinen ja toimiva valmennussuhde.* (Pk5)

Lisäksi yksi työntekijä pohti, että myös työhön liittyvät tulospaineet asettavat työskentelylle omia vaatimuksiaan. Toinen puolestaan tunnisti mahdollisuuden asiakkaan tunteiden “*kotiin kantamiseen*” (Pk8).

#### 4 Luottamusta rakentavan vuorovaikutuksen perusta

Vaikka luottamuksen rakentuminen kuvattiin yhtenä vuorovaikutukseen liittyvistä haasteista, korostettiin kaikissa päiväkirjoissa kuitenkin sen ensisijaista merkitystä. Seuraavaksi avaan tarkemmin, mikä vuorovaikutuksessa kuvattiin valmentajan näkökulmasta olennaisena.

## 4.1 Luotettavuus

*Ammattimaisuus ja aikuisuus.* Luottamuksen rakentumisen näkökulmasta nähtiin olennaisena, että valmentaja on tietoinen omista toimintatavoistaan sekä kykenevä niiden reflektointiin. Tämä yhtäältä liittyy sekä ammatillisen osaamisen käyttöön että aikuisuuteen, jota myös valmentajalta vaadittiin.

*Nuorelle on tärkeää, että heillä on aikuinen, jolle he voivat uskoutua, hakea rohkaisua, joka uskaltaa pysäyttää aikuinen, joka on riittävän etäällä, empaattinen ja välittävä.*  
(Pk3)

Tarpeen vaatiessa valmentajan on osattava kannatella keskustelua niin yksilö- kuin ryhmävalmennustilanteissa. Lisäksi päiväkirjoissa toistui ymmärrys siitä, että valmentajan tehtävänä on toimia myös “peilinä”. Peilaus eli nuoren tunteiden ja ajatusten takaisin heijastelu kytkeytyi muun muassa palautteen antamiseen, puheeksi ottamiseen ja nuoren kehityksen sanottamiseen.

*Ennustettavuus.* Yhtenä luottamusta rakentavana tekijänä nähtiin se, että valmentaja toimii selkeällä ja ennustettavalla tavalla. Ennustettavuus kytkeytyi läheisesti myös nuoren turvallisuuden tunteeseen. Käytännössä tällä tarkoitettiin esimerkiksi sitä, että nuoren yhteydenottoihin vastataan mahdollisimman pikaisesti.

*Selkeys.* Myös vuorovaikutuksen selkeyttä korostettiin päiväkirjoissa. Tähän liitettiin keskustelun rajaaminen ja tarvittaessa myös muiden rajojen asettaminen. Selkeyteen liittyvät myös vuorovaikutusta helpottavat käytännöt, kuten toisto, tavoitteiden asettaminen, sovittujen asioiden mieleen palauttaminen, kokoaminen ja vaikeiden teemojen käsittelemisen helpottaminen “pilkkomalla” niitä pienempiin ja sitä kautta helpommin pureksittaviin osiin. Monet kuvasivat myös käyttävänsä paljon kysymyksiä.

*Lähtötilanteessa käyn läpi nuoren tilannetta esittäen kysymyksiä nuorelle. Tavoitteena on esittää avoimia kysymyksiä, jolloin nuori usein tuottaa ja painottaa itselleen tärkeitä asioita. (Pk1)*

Lisäksi vuorovaikutukseen tuotiin rakenneta ja struktuuria käyttämällä apuna erilaisia materiaaleja, kuten kortteja, sekä pysyttelemällä konkreettisella tasolla. Myös asioiden käsittelyjärjestyksellä nähtiin olevan työskentelyn onnistumisen kannalta merkitystä:

*“[Tapaamisen alussa] keskustelun johdattelua nuorta kiinnostavien asioiden kautta myös niihin haasteellisempiin asioihin.” (Pk2)* Yhdessä päiväkirjassa korostettiin, että sanallisen ja sanattoman viestinnän on oltava ristiriidattomassa suhteessa toisiinsa.

*Läpinäkyvyys.* Toiminnan, ajatusten ja tunteiden jatkuvan sanoittamisen merkitys toistui kaikissa päiväkirjoissa. Päiväkirjoissa kuitenkin korostetaan rehellisen, suoran ja avoimen vuorovaikutuksen merkitystä. Kun tulkintoja tehdään, ne avataan ja sanotetaan nuorelle *“ajatuskuplan lailla”* (Pk3). Eräänlaisella *“metapuheella”*; puheella, jossa sanotetaan tilanteesta ja omasta toiminnasta tehtyjä tulkintoja; pyrittiin tekemään vuorovaikutuksesta läpinäkyvää. Vuorovaikutustapaan viitattiin myös rekleksiivisenä puheena, jonka yksi työntekijä kuvasi olevan myös osalle nuorista *“tuttua terapiassa käymisen myötä”* (Pk1). Osassa päiväkirjoista myös painotettiin, että valmentajan on vuorovaikutuksessa hyvä luopua ennako-oletuksista. Niin ikään korostettiin tarkentamisen ja puolin ja toisin myös ymmärretyksi tulemisen merkitystä.

*Joustavuus.* Vuorovaikutuksen kuvattiin edellyttävän valmentajalta herkkyyttä ja tasapainottelukykä, kuten oman vuorovaikutustyylin mukauttamista kulloiseenkin tilanteeseen sopivaksi. Työtä kuvattiin myös intuitiiviseksi, sensitiiviseksi sekä hienotunteisuutta vaativaksi. Yhtenä käytännön esimerkkinä uusien vuorovaikutussävyjen löytämiseksi nousi esiin tapaamispaikan vaihtaminen: *“Tapaaminen kotona, kahvilassa, kävelyllä, toimistolla... vuorovaikutuksen kontekstin muutoksella [voi saada työskentelyyn] lisää antia ja mahdollisuuksia.”* (Pk6) Osassa päiväkirjoista pidettiin tärkeänä sitä, ettei tapaamisia

käsikirjoiteta liikaa. Toisaalta osa korosti, että vuorovaikutustilanteita on osattava myös ennakoida.

## 4.2 Positiivisuus

*Hyväksyvä läsnäolo.* Arvostuksen, hyväksynnän ja läsnäolon välittämistä pidettiin keskeisenä osana vuorovaikutusta. Käytännössä tämä tarkoitti tunnelman kiireettömyydestä huolehtimista sekä keskittymällä nuoreen täysipainoisesti. Nuori hyväksytään sellaisena kuin on ja arvostelua vältetään.

*En pidä puhelimeen katsomisesta kesken yksilötapaamisen, ellei siihen ole jokin nuoreen liittyvä syy, koska koen siitä tulevan nuorelle olon, että huomioni siirtyy muihin asioihin/nuoriin/henkilöihin. (Pk5)*

*Kannustaminen ja toivon luominen.* Vaikka positiivisen löytäminen hankalasti tilanteesta voi toisinaan olla vaikeaa, kuten päiväkirjoissa pohdittiin, pidettiin tätä tärkeänä osana työtä. Nuorta autetaan tunnistamaan omia vahvuuksiaan ja uskoa tulevaisuuteen vahvistetaan esimerkiksi *“piilottamalla toivon sanoja”* (Pk5) keskustelun sekaan. Tällaista vuorovaikutustyyliä voisi luonnehtia Mönkkösen (2002) käsitteistöä mukaillen asiakaskeskeiseksi ja voimavarasuuntautuneeksi. Tunnelmaa luotiin myös esimerkiksi kertomalla, kuinka on mukana nähdä. *“Pienet “mitä sulle kuuluu?” ja “mites täällä sujuu?” huikkaukset auttavat usein luottamuksen syntymiseen.”* (Pk2)

Samoin työntekijät kuvasivat, että keskusteluissa on tärkeää kiinnittää huomiota nuoren vahvuuksiin ja onnistumisiin sekä tehdä näkyväksi myös nuoren aktiivisuutta. Kiinnostusta osoitetaan esimerkiksi painamalla mieleen keskustelun yksityiskohtia, jotta niihin on mahdollista palata myöhemmin. Työntekijät kuvasivat myös etsivänsä keskusteluissa uusia näkökulmia, *“maalaavansa uusia polkuja”* (Pk6). Kiinnostuksen osoittamisen perustana pidettiin esimerkiksi aitoa uteliaisuutta nuoren asioita kohtaan.

*[Työskentelyn onnistumisen m]ittarina [ovat] arjen onnen ja mielekkyyden hetket, joita välillä epätoivoisesti etsien ja niihin takertuen koitetaan vahvistaa nuorta eri*

*lähestymistavoin ja menetelmin, kasaten niitä toivon vaakakupille, kumoamaan vuosi kestänyt toivottomuus. (Pk6)*

*Inhimillisyyden ja huumorin.* Samoin kuin ajatusten sanoittaminen myös oman persoonan käyttö työssä nähdään tasaavan vuorovaikutustilanteiden valta-asetelmaa. Päiväkirjoissa korostettiin huumorin ja heittäytymisen merkitystä. Monet työntekijät kuvaavat “mokailevansa” avoimesti keventääkseen ilmapiiriä ja tuovansa avoimesti esiin omaa tietämättömyyttään esimerkiksi tekniikkaan liittyvissä kysymyksissä. Rentous, kepeys ja yhdessä nauraminen nousivat päiväkirjojen vuorovaikutuspohdinnoissa keskeiseen asemaan.

*Sanaton viestintä.* Kiinnostusta ja arvostusta nuorta kohtaan osoitetaan kannustamalla sanallisesti, mutta myös tietoisesti hymyn ja hyväksyvän katseen tai harkitusti myös koskettamisen avulla. Päiväkirjoissa pohdittiin myös hyväksynnän viestimistä kasvonilmeiden avulla. Nuoren fyysisen tilan kunnioittamista pidettiin tärkeänä, mutta osassa päiväkirjossa pohdittiin myös, kuinka luvan kanssa koskettamisella voi olla varsin keskeinen merkitys osana vuorovaikutusta.

*Ryhmäkerran lopuksi vaihdoimme kaikki halaukset keskenämme – nuorten luvalla totta kai! Millaisen uuden syvän ulottuvuuden tuokaan tuo lupa toista kunnioittavaan koskettamiseen ryhmässä. Jos nähdyksi tuleminen on mitä voimakkain kokemus, mitä ollenkaan voikaan olla tulla kosketetuksi. (Pk8)*

#### 4.3 Tasavertaisuus

*Vallan antaminen nuorelle.* Työskentelyn tasavertaisuus sekä nuoren mahdollisuus päättää omasta osallistumisestaan korostui työntekijöiden päiväkirjamerkinnöissä selvästi. Monissa päiväkirjoissa korostettiin nuoren ehdoilla etenemisen merkitystä, tilan antamista ja kuuntelua. Vallan antamisen koettiin olevan olennainen osa työtä nuoren toimijuuden vahvistumisen (“valtaistumisen”) näkökulmasta.

*Omaan työotteeseeni kuuluu, että nuori itse saa päättää milloin näemme seuraavaksi (toki kalenterini puitteissa), mistä tänään puhumme tai mitä asioita hoidamme yms. Koen, että sillä on voimauttava ja valtaistava vaikutus, kun nuori itse määrittelee omien asioidensa hoitamista ja näillä kaikilla nuorilla on nähtävissä sama ilmiö; ”osaan hoitaa itse asioitani, vaikka ne olisivat jännittäviä tai uusia”. (Pk5)*

Monissa päiväkirjoissa myös korostettiin, että vuorovaikutuksessa on pyrittävä löytämään yhteinen taajuus sekä vältettävä yläpositioon asettumista. Niin ikään päiväkirjoissa tunnistettiin erilaiset tietämisen ja asiantuntijuuden tavat ja muodot.

*Arvostava ja tasa-arvoinen kohtaaminen ovat rakennuspalikoita luottamuksen rakentumiselle. Työntekijä on asiantuntija työssään ja nuori on asiantuntija omassa elämässään. Työntekijänä näen, että yksi haasteista on luopua omista oletuksista, toimintatavoista ja käsityksistä ja pysähtyä selvittämään, mikä asiakkaan näkemys ja ajatus näihin asioihin on. Työntekijänä haasteena on antaa nuorelle tilaa ja aikaa pohtia ja päätyä oman näköisiinsä ratkaisuihin. (Pk7)*

*Yhdessä tekeminen.* Monissa päiväkirjoissa korostettiin yhdessä tekemisen merkitystä. Yksi työntekijä pohti käyttämänsä “me-kieltä” seuraavalla tavalla:

*“Mitä sä aattelet, että meidän kannattaisi tehdä?” “Me voidaan ja otetaanpa tämä meidän tavoitteeksi.” Olen usein pohtinut, onko haitallista käyttää me-kieltä ja joskus korjaankin sen sinuttelu muotoon. [--] Näin itse me kielessä paljon hyvää. Se luo yhteishenkeä ja auttaa nuorta kiinnittymään, mielestäni vahvistaa myös nuoren kuulumisen tunnetta. (Pk4)*

Päiväkirjojen retoriikassa on elementtejä sekä asiakaskeskeisyydestä että dialogisuudesta.

Yhtäältä painotetaan nuoren päätäntävaltaa sekä nuoren tahdilla etenemisen merkitystä. Näiltä osin päiväkirjoitteiden retoriikka muistuttaa asiakaskeskeistä vuorovaikutusorientaatiota, missä työskentelyn lähtökohdaksi muodostuvat asiakkaan tarpeet ja konstruktiot (Mönkkönen 2002, 55-56). Toisaalta päiväkirjoissa tuodaan esiin yhdessä tekemisen ja tietämisen merkitystä, missä keskeisiä ovat dialogisuuden (Mönkkönen 2002) elementit.

## 5 Vuorovaikutuksen tavoitteet

Edellä olen kuvannut, millaisia haasteita vuorovaikutukseen liittyy työntekijöiden näkökulmasta, sekä käynyt läpi keskeisimmät luottamusta rakentavat vuorovaikutuskeinot. Luottamus muodostaa yhden vuorovaikutuksen ja Vamos-työskentelyn peruselementin. Se määrittää vuorovaikutusta – sekä sen lähtökohtia että vuorovaikutuksen tapoihin sisään kirjoitettuja pyrkimyksiä. Tämä kuitenkin kietoutuu päiväkirjoissa moniin muihin emotionaalisiin ulottuvuuksiin. Seuraavaksi erittelin päiväkirjoista esiin nousseita vuorovaikutusintentioneja eli niitä ulottuvuuksia, mihin luottamusta herättävällä vuorovaikutuksella pyritään.

### 5.1 Emotionaalinen vahvistuminen

*Kokemus arvostuksesta ja tärkeydestä.* Osoittamalla kiinnostusta, läsnäoloa ja hyväksyntää, työntekijät pyrkivät välittämään nuorelle kokemuksen siitä, että hänestä välitetään ja että hän on tärkeä. Ajan kanssa tämän toivotaan sisäistyvän nuoren tapaan katsella myös itseään hyväksyvin silmin.

*Itsearvostuksen ja -tuntemuksen lisääntyminen.* Vastaanottamalla arvostusta, nuori alkaa hiljalleen arvostaa itse itseään. Oman potentiaalinen näkeminen sekä sen sisäistäminen, että jokaisella on oikeus hyviin asioihin, johtaa myös itsestä huolehtimiseen.

Vamos-vuorovaikutuksen tavoitteena onkin myös itsetuntemuksen lisääntyminen, mikä puolestaan mahdollistaa “*omien rajojen piirtämisen*”:

*Onnistumista on se, että nuori aloittaa valmennuksen ja kokee hyötyvänsä siitä.  
Onnistumista on myös se, että nuori toteaa, ettei tarvitse valmennusta. Nuori on piirtänyt omat rajansa ja päättää itse, mikä hänelle milloinkin on hyödyllistä ja mikä ei.  
Onnistumista on se, että nuori lopettaa valmennuksen, koska kokee ettei enää tarvitse sitä, tai haluaa jatkaa valmennusta koska kokee vielä tarvitsevansa tukea. Jokainen asia, jonka nuori itsestään tai elämästään hahmottaa ja ymmärtää on onnistuminen. (Pk7)*

*Rohkaistuminen.* Nuoren vahvuuksiin huomiota kiinnittävällä vuorovaikutustavalla pyritään “voimaannuttamaan ja valtaistamaan” (Pk5) nuoria. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi tilan ottamista ryhmävalmennuksessa, asioiden oma-aloitteista esiin tuomista, toimijuuden lisääntymistä ja vastuun kantamista omista valinnoistaan. Avoimilla kysymyksillä työntekijät myös pyrkivät tuomaan esiin “nuoren oman äänen” (Pk1) ja vahvistamaan tämän itseilmaisua, jotta ajan myötä vaikeidenkin asioiden käsittely muuttuisi helpommaksi.

*Toivo.* Positiivisella vuorovaikutuksella tavoitellaan myös mielekkyyden kokemuksia ja sitä, että nuoren usko tulevaisuuteen vahvistuisi: “[Ovatko ryhmävalmennuksen tavoitteet --] herätellä toivoa tulevasta yhdessä nuoren kanssa, auttaa luomaan uskoa huomiseen?” (Pk8)

## 5.2 Sosiaalinen vahvistuminen

Erityisesti ryhmävalmennuksen vuorovaikutuskuvauksissa nostettiin esiin ryhmän merkitys paikkana, jossa on mahdollista asemoida itsensä uudella tavalla. Ryhmätilanteissa valmentajan paikka näyttäytyy mahdollistajana ja fasilitoijana. Työntekijät ikään kuin pyrkivät luomaan tilan, jossa nuorilla on helppo harjoitella sosiaalisia taitojaan turvallisessa ja ennustettavassa ympäristössä. Ryhmä voi myös mahdollistaa kokonaan uuden sosiaalisen identiteetin rakentumisen.

Lisäksi ryhmän koettiin tarjoavan osalle nuorista paikan, jossa on mahdollista kohdata ja voittaa sosiaalisia pelkojaan sekä saada kokemuksia hyväksytyksi tulemisesta. Yhteenkuuluvuuden tunne nostettiin esiin osana sekä ryhmä- että yksilövalmennuksen vuorovaikutustavoitteita.

Sosiaaliseen vahvistumiseen liittyi myös yhteiskuntaan kiinnittyminen, kuten opiskelu- tai työpaikan saaminen, sekä työskentelyyn sitoutuminen. Vuorovaikutuskuvauksissa nämä näyttäytyivät kuitenkin toissijaisina. Vaikuttaisikin siltä, että emotionaaliseen ja välittömään sosiaaliseen vahvistumiseen liittyvät elementit ovat keskeisempiä asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutusta määrittäviä tekijöitä.

## 6 Yhteenveto ja pohdinta

Vamos-valmennusta tehdään lähtökohdista, joissa korostuvat erilaiset emotionaaliset ja sosiaaliset haasteet. Vamos-valmentajat vahvistavat valmennukseen osallistuvien nuorten itseluottamusta sekä luottamusta ylipäättään kiinnittämällä vuorovaikutuksessa huomiota luotettavuuteen, positiivisuuteen ja tasavertaisuuteen. Antamalla valtaa ja korostamalla työskentelyn vapaaehtoisuutta vahvistetaan sekä nuoren toimijuutta että kannustetaan kantamaan vastuuta. Vuorovaikutuksessa myös korostetaan positiivisten tunteiden merkitystä. Nuoria kannustetaan sekä sanallisesti että sanattomasti ja vuorovaikutuksessa pyritään ohjaamaan nuoren huomio niihin seikkoihin, jotka luovat toivoa ja lisäävät nuoren itsetuntemusta ja -arvostusta. Keskeiset tulokset on tiivistetty taulukkoon 1.

Keskeisenä valmennustyön elementtinä näyttäytyy emotionaalisen ja sosiaalisen uudelleen rakentumisen mahdollistaminen. Tämä tapahtuu työntekijöiden toimesta paitsi peilaamisen ja sanottamisen myös aktiivisen tilan luomisen kautta. Näin ollen Vamos-valmennus on paitsi koulutukseen ja työelämään valmentavaa työtä, myös aktiivista tunnetyötä, jota sekä sanallisessa että sanattomassa, *“jatkuva vuorovaikutuksessa”* (Pk2) nuoren kanssa. Tunnetyön käsitettä on käytetty kirjallisuudessa monitulkintaisesti. Esimerkiksi alkoholismista toipuneiden vanhemmuutta tutkinut Henna Pirskanen kollegoineen (2016) on käyttänyt tunnetyön käsitettä kuvaamaan vanhempien lapsilleen osoittamaa rakkautta ja hoivaa (Pirskanen ym. 2016). Sosiologi Arlie Russell Hochschild (2012) puolestaan lähestyy tunnetyötä eräänlaisena ulospäin välittyvän tunnekuvan tietoisena hallintana, aitouteen pyrkivänä esittämisenä. Tunteiden välittämisen ja tunteellisen vahvistamisen korostuminen aineistossani antaa vaikutelman, että Vamos-työntekijät pyrkivät tunnetyöllä eli tunteita välittämällä ennen kaikkea mahdollistamaan nuoren näkemisen tapojen uudelleen rakentumisen niin, että Vamos-työn vuorovaikutustila mahdollistaisi hänelle välitettyjen positiivisten tunteiden sisäistymisen ajan kanssa osaksi minäkuva.

**Taulukko 1.** Yhteenvedo Vamos-valmennuksen vuorovaikutukseen liittyvistä haasteista, keinoista ja tavoitteista.

HAASTEET	KEINOT	TAVOITTEET
Luottamuksen puuttuminen Omien kykyjen epäileminen Vaikeus tunnistaa ja sanoittaa tunteita Psyykkinen ja fyysinen vointi Sosiaaliset haasteet Työskentelytahti Erilaiset vuorovaikuttamisen tavat Uusien näkökulmien löytäminen	Luotettavuus <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ammattimaisuus ja aikuisuus</li> <li>● Ennustettavuus</li> <li>● Selkeys</li> <li>● Läpinäkyvyys</li> <li>● Joustavuus</li> </ul> Positiivisuus <ul style="list-style-type: none"> <li>● Hyväksyvä läsnäolo</li> <li>● Kannustaminen ja toivon luominen</li> <li>● Inhimillisyys ja huumori</li> <li>● Sanaton viestintä</li> </ul> Tasavertaisuus <ul style="list-style-type: none"> <li>● Vallan antaminen nuorelle</li> <li>● Yhdessä tekeminen</li> </ul>	Emotionaalinen vahvistuminen <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kokemus arvostuksesta ja tärkeydestä</li> <li>● Itsearvostuksen ja -tuntemuksen lisääntyminen</li> <li>● Rohkaistuminen</li> <li>● Toivo</li> </ul> Sosiaalinen vahvistuminen <ul style="list-style-type: none"> <li>● Uudenlaiset identiteetit</li> <li>● Yhteenkuuluminen</li> <li>● Yhteiskuntaan kiinnittyminen</li> </ul>

Tutkimusta tehdessäni keskustelin tuloksista myös työyhteisön kanssa. Päiväkirjoja kirjoittaneet työntekijät tunnistivat ajatuksensa niistä tulkinnoista, jotka olen kuvannut yllä, sekä pitivät jäsenystä onnistuneena. Ulkoisessa viestinnässä Vamos-työtä ei ole kuvattu ensisijaisesti tunnetyöllisten ulottuvuuksien kautta. Näin ollen laatimani raportti voi tarjota työntekijöiden omista kuvauksista nousevan näkökulman siihen, mistä Vamos-valmennuksessa oikein on kyse. Vamoksen työntekijät itse luonnehtivat työtään “kivijalan kunnostamiseksi”: vasta kun portaisiin luottaa, on turvallista astua seuraava askel.

## Lähdeluettelo

Alanen, O., Kainulainen, S., & Saari, J. (2014). *Vamos tekee vaikutuksen. Vamos-nuorten hyvinvointikokemukset ja tulevaisuuden odotukset*. HDL Raportti, 1.

Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*. Sage Publications.

Hochschild, A. R. (2012). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press

HDL:n verkkosivut: <https://www.hdl.fi/vamos/>. Luettu 23.10.2019.

Honkanen, K., Poikolainen, J., & Karlsson, L. (2018). Hyvinvointipalvelukokemukset tuentarvitsijan institutionaalista luottamusta rakentamassa?. *Yhteiskuntapolitiikka*.

Juhila, K. (2006). *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Vastapaino.

Kääriäinen, A., Satka, M., Yliruka, L., & Muurinen, H. (2016). Käytäntötutkimuksen tietokäytäntö toimijoiden kuvaamana. Teoksessa *Käytäntötutkimuksen taito* (pp. 34-55). Heikki Waris-instituutti ja Mathilda Wrede institutet.

Mönkkönen, K. (2001). Kun kumpikaan ei tiedä: Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttamistarinoiden retoriikassa. *Yhteiskuntapolitiikka* 66:5.

Mönkkönen, K. (2002). *Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena: vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa*. Akateeminen väitöskirja. Kuopion yliopisto.

Pirskanen, H., Holmila, M., Kataja, K., Simonen, J., & Tigerstedt, C. (2016). Alkoholismista toipuneen paluu vanhemmuuteen. *Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen raportti: 25*.

Saldaña, J. (2013). *The coding manual for qualitative researchers*. Sage Publications.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos*. Helsinki: Tammi.