

# Kuka opettaa ja ketä ihmissuhdeammattien koulutuksessa ja työssä?

**Hoivatyössä sekä käytännöllisiä taitoja että elämän taitoja saattaa siirtyä myös asiakkaalta työntekijälle. Fyysiset rajoitukset eivät merkitse sitä, että ihminen samalla muuttuu kyvyttömäksi hallitsemaan ja jäsentämään elämäänsä muilta osin.**

Oppimisen keskeinen paikka ja tapa on *vuorovaikutus*. Valtaosa oppimisesta tapahtuu vuorovaikutuksessa, keskustellessa, kuunnellessa, koskettaessa ja yhteistoiminnassa toisten ihmisten ja ympäristön kanssa. Oppimisen ymmärtäminen vuorovaikutuksena ei ole uutta, ja juuri nyt esimerkiksi konstruktivistisessa oppimiskäsityksessä sillä on keskeinen asema. Se on myös tärkeä osa erilaisten ihmissuhdeammattien työn sisältöjä ja se korostuu ihmissuhdeammattien oppimisen teoriassa (esim. Rauste-von Wright ja von Wright 1995). Se, keiden välinen vuorovaikutus katsotaan oppimisen paikaksi, on keskustelussa usein epäselvää ja jäsentymätöntä. Myös itse vuorovaikutuksen käsite saattaa rajautua sanalliseen viestintään.

Ihmissuhdeammatteihin oppiminen tapahtuu useilla vuorovaikutuksen kentillä. Koulutuksen muodollisissa kontakteissa kyse voi olla opettajan ja opiskelijan kahdenkeskisestä kontaktista, opettajan ja opiskelijaryhmän välisestä vuorovaikutuksesta ja erilaisista opiskelijaryhmän keskinäisistä suhteista. Käytännöllinen opiskelu tai harjoittelu sisältää suhteita lähiohjaajiin ja heidän kollegoihinsa, mutta sen näkyvintä sisältöä ovat suhteet asiakkaisiin (potilaisiin, lapsiin ja oppilaisiin) ja heidän omaisiinsa.

Mitä vuorovaikutus on ihmissuhde-työn, erityisesti lähihoitajan työn, sisältönä ja millaisia haasteita se asettaa ammatin oppimiselle? Mietin noita kysymyksiä vanhusten ko-

tipalvelussa tekemäni tutkimuksen (Tedre 1993) sekä sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden ohjaajana hankkimieni kokemusten avulla.

Selvitin tutkimuksessani kotipalvelun kulttuurisia malleja ja mahdollisuuksia. Tämän päivän hoivatyön ammatillisilla toimintakäytännöillä on historialliset juurensa. Eliasson (1991) löytää nykyisten ammatillisen hoivan käytäntöjen juuria sekä tayloristisesta työnjaon perinteestä että naisten epävirallisista perheen piiriin liittyvistä hoivakulttuureista. Näistä ensin mainittu näkee avun vastaanottajan työn passiivisena kohteena, toinen sallii autettavalle aktiivisemman osan auttamistilanteessa.

Metodologisenä juonenani tutkimuksessa oli tarkastella kotipalvelua useiden aktiivisten toimijoiden kenttänä. *Giddensin* (1990) mielestä myöhäismodernin yhteiskunnan yhtenä piirteenä on se, että yksilöllä on jatkuvasti vähemmän mahdollisuuksia kontrolloida ympäröiviä tapahtumia, koska ne siirtyvät alati laajeneviin verkostoihin. Hoivatyön osalta samaan viittaavat Fisher & Tronto (1990). He toteavat monien hoivatyön ristiriitojen lähtevän siitä, että hoivatapahtumaan modernissa yhteiskunnassa osallistuu yhä useampia ihmisiä, joiden näkökulmat ovat erilaisia. Olen kutsunut tätä monien toimijoiden hoivasuhdetta hoivan *monisidokseksi*. Etenkin ammatillisessa huolenpidossa toimintaan osallistujia on useita, asiakas yhtenä heistä. Kotipalvelun hoivasuhteessa asiakkaalla on mielestäni ollut muita ammatillisia suhteita enemmän mahdollisuuk-

sia vaikuttaa siihen, millaiseksi hoivasuhde muotoutuu. Tämä vaikutusmahdollisuus selittyy työn kontekstilla.

Vanhusten kotipalvelussa keskeinen toimintaympäristö on asiakkaan koti, jossa asiakas on aiemmin itse tehnyt työntekijälle siirteviä tehtäviä. Toimintaympäristöön kuuluvat kaikki kotipalvelun toimijat, asiakas ja häntä auttavat työntekijät, tuovat jokainen tilanteeseen omat elämänhistoriansa ja auttamissuhteeseen liittyvät odotuksensa.

## KEIDEN TIEDOT JA KOKEMUKSET OPPIMISEN PERUSTAKSI?

Kotipalvelu työnä sisältää niin konkreettista tekemistä (siivoamista, ruuanlaittoa, asioiden käyntiä, ihmisen kylvettämisen jne.) kuin asiakkaan ohjausta ja tukemistakin. Samalla on aina kyse asiakkaan ja työntekijän välisistä suhteista. Vuorovaikutuksella on sekä henkinen että ruumiillinen ulottuvuus. Sanojen ohella viestit välittyvät kosketuksina, hajuina, eritteinä, maakuina, hiljaisuuksina.

Ammatillisen hoivatyön kentässä kotipalvelulla on erityispiirteitä, jotka saavat yksilölliset asiakkaan ja työntekijän väliset suhteet korostetusti näkyville. Näitä ovat suhteiden *tiheys* ja *toistuvuus*, *pitkäaikaisuus* ja *jatkuvuus*. Erityistä on lisäksi se, että toimitaan asiakkaan kotona. Oma lisävärisä tulee siitä, että osa työn sisällöstä on ”jokanaisen” kulttuurista osaamista. Toimitaan naisten (sekä asiakkaiden että työntekijöiden) asiantuntijuuden alueella. Miltei kaikki vanhusten kotipalvelun työntekijät, kuten suurin osa asiakkaistakin ovat naisia.

Erityispiirteidensä vuoksi suhteet näyttävät helposti kahdenkeskisiltä. Tosiasiasa aina on kyse myös kollektiivisista suhteista ja kollektiivisista toimijoista. Kotipalvelussa risteilevät erilaiset yhteiskunnalliset ja kulttuuriset odotukset ja toimintatavat. Niiden puitteisissa ratkaistaan yksilöllisten suhteiden laatu erikseen jokaisessa työntekijä-asiakas -suhteessa.

Kun autettavina ovat pitkän elämänsä koulun käyneet vanhukset, tulevat kysymykset asiantuntijuudesta ja auktoriteetista ja samalla

kollektiivisesta tietoperustasta helpommin näkyviksi kuin esimerkiksi lasten kanssa tehtävissä ihmishuuhdetöissä.

Kotipalvelun keskeinen tehtävä on ohjata ja tukea perheitä. Vanhusten kotipalvelussa ohjaustehtävä usein mutkistuu, sillä vanhukselle kokevat itsensä oman elämänsä asiantuntijoiksi. Aiemmin ilman apua selvinneillä vanhuksilla on omat tapansa ja totumuksensa, oma arjen hoivan tietoperustansa. Heillä on myös tietoa ja kokemusta, jota he yrittävät siirtää työntekijöille. Siellä saattaa ”ohjattava” nousta hetkittäin auttajansa ohjaajaksi, tukijaksi tai kriitikoksi. Sekä käytännöllisiä taitoja että elämän taitoja saattaa siis siirtyä myös asiakkaalta työntekijälle. Fyysiset rajoitukset eivät merkitse sitä, että ihminen samalla muuttuu kyvyttömäksi hallitsemaan ja jäsentämään elämänsä muilta osin. Ihmisen avun ja tuen tarve voi liittyä hyvinkin rajoittuneeseen alueeseen. Useilla elämän alueilla omaa elämää ja elämää yleensä koskeva asiantuntijuus säilyy.

Sosiaali- ja terveystieteen muotitermit, asiakaslähtöisyys ja asiakasnäkökulma, eivät tarjoa asiakkaalle hänen oman elämänsä asiantuntijuusasemaa asiakassuhteissa. Ammatillinen osaaminen ja tieto on suojattu asiakkaan opetukselta. Kuitenkin kulkiessani itse työntekijöiden mukana heidän asiakkaidensa kotona sain monelta asiakkaalta (kuten työntekijältäkin) koeteltua oppia asennoitumisesta elämään -muuttuvassakin yhteiskunnassa käyttökelpoisia elämisen strategioita. Lisäksi opin asiakkailta hyviä konsteja käytännön töihin.

Asiakkaan ja työntekijän henkilökohtainen suhde muotoutuu erilaiseksi riippuen työntekijän ja asiakkaan kulttuurisista kokemuksista. Molemmat tuovat kontekstiin omat odotuksensa ja mielikuvansa vuorovaikutussuhteen sisällöstä ja laadusta. Yksi asiakas voi pyrkiä suhtautumaan työntekijään ”kuin omana tyttärenään”, toinen henkilökohtaisena palvelijanaan, kolmas ottaa hänet vastaan asiantuntijana. Työntekijöiden suhtautumistavat erilaisiin odotuksiin vaihtelevat sekä persoonallisuuden että sukupolven mukaan. Kun yksi mukautuu joustavasti erilaisiin odotuksiin, pyrkii toinen pitämään asiantuntijuuden itsellään vetoamalla ammatilliseen auktoriteettiin. Silloin, jos

asiakkaan ja työntekijän kulttuuriset hoivakokemukset ovat samantapaisia, saattaa työntekijä jakaa yhteisen ymmärryksen tiettyjen asiakkaiden pikemminkin kuin toisten työntekijöiden kanssa.

Kotipalvelussa kohtaavat (ja välillä törmäävät) asiakkaiden odotukset, työntekijöiden näkemykset, omaisten, toisten työntekijöiden ja työnjohdon mielipiteet. Niinpä työn ja suhteen sisältö neuvotellaan tilanteesta ja toimijoista riippuen. Kahta samanlaista suhdetta ei ihmisten välille synny, vaan suhteet vaihtelevat eri toimijoiden persoonallisuuden, sukupolven, sukupuolen, luokka-aseman ja arvojen mukaan. Tämä monisidos vaikeuttaa työhön ristiriitoja tuovien jännitteiden paikallistamista ja hallintaa.

## ASIAKAS - OSA YHTEISTOIMINNALLISTA OPPIMISYMPÄRISTÖÄ

Kotipalveluun liittyvän esimerkin kautta haluan konkretisoida sitä suhteiden kirjoa, jossa ihmissuhdeammattissa työskentely tapahtuu. Lähihoitajan työssä asiakas tai potilas voi olla kuka tahansa vauvasta vanhukseen. Tieteiden piirissä käydään parhaillaan metodologista keskustelua siitä, miten erilaisia marginaalisia ryhmiä (kuten lapset, vanhukset ja vammaiset) on tutkittu autonomisen aikuisen positioista käsin (lasten tutkimisesta esimerkiksi Strandell 1995). Samoin asiantuntijuuden ja professioiden sisällöstä ja tulevaisuudesta on keskusteltu kiivaasti. Käytännön elämässä myös kansalaiset ovat kyseenalaistaneet ammatillisen auttamisen auktoriteettisia suhteita.

Hoiva-alan opiskelija liittyy tulevan työnsä vuorovaikutussuhteisiin käytännöllisen opiskelun periodeina. Omien kokemusteni mukaan opiskelijat arvioivat tietoisimmin suhdetaan (ja myös toisten työntekijöiden suhdetta) asiakkaisiin. Muut työyhteisön suhteet nähdään helposti "luonnollisina suhteina" eikä niihin kiinnitetä samanlaista huomiota. Kiinnostavaa on se, *miten* opiskelijoiden asiakassuhteisiin liittyvät *kokemukset otetaan koulutuksessa käyttöön ja miten niitä tulkitaan*. Koulutuksen fraeologiaan kuuluu puhe asiakkaalta oppimisesta. Käytäntö saattaa silti vahvasti tukea yksi-

suuntaista asiantuntijuutta.

Asiantuntijuutta asiakkaan asioissa käytetään monella tasolla. Käytännön työntekijällä, opiskelijalla ja opettajalla saattaa jokaisellakin olla oma tulkintansa asiakkaan tilanteesta. Mönkkönen (1996) esittääkin tärkeän kysymyksen: voiko sosiaalialan opettaja hallita jonkin alueen niin, että hän tekee oppilaansa tietoiseksi ilmiöstä. Kysymys on hänen mukaansa analoginen sen kanssa, *millainen oikeus ja kyky* työntekijällä on asiakassuhteissa tulkita asiakkaan toiminnan tarkoitusta. Opettajien ja ammattiauttajien omaksumat asiakaslähtöisyyden, potilaskeskeisyyden tai oppilaskeskeisyyden periaatteet jäävät retoriikaksi, ellei vuorovaikutusta ymmärretä vastavuoroisena kehityksenä, kaikkien osapuolten kehittymisenä toistensa kautta.

Mielestäni opettaja-opiskelijasuhdetta ei voikaan tarkastella irrallaan työntekijä (opiskelija)-asiakassuhteesta. Kumpaakaan ei pitäisi nähdä vain yksisuuntaisena suhteena, jossa toisella on valtuutus toimia asiantuntijana ja toinen on opettamisen ja tulkintojen kohde tai kapea-alainen oman asiansa asiantuntija. Opiskelijoille on luotava mahdollisuus osallistua samanlaiseen oppimisyhteisöön, jollaisessa heidän odotetaan työskentelevän.

Vuorovaikutuksellisessa oppimistilanteessa ohjaajan ja ohjattavan roolit saattavat tilanteesta riippuen vaihdella - sekä asiakassuhteissa että parhaimmillaan myös opettajan ja opiskelijan suhteessa. Oppilas ja asiakas ovat kuitenkin yksi suhdetta ja oppimista (myös opettajansa tai auttajansa oppimista) määrittelevä osapuoli, osa yhteisöä. Tällaisesta lähtökohdasta saattaa opettaja joutua purkamaan vanhoja ajattelu- ja toimintamallejaan useaan suuntaan. Ei riitä, että puretaan yksisuuntainen asiantuntijasuhde suhteessa opiskelijoihin. On myös mietittävä omaa suhdetta käytännöllisen opiskelun kentän ohjaajiin ja asiakkaisiin. Lähtökohtana on siis ihmissuhdeammatteihin opettajan opettajan suhde näihin eri suuntiin. Kyse on siitä, miten oppimisympäristö ja yhteistoinnallisuus mielletään.

Vuorovaikutuksen oppimisessa teoreettinen tieto rakentuu ja jäsentyy sanallisessa (puhe ja kirjoitus) ja sanattomassa vuorovaiku-

tuksessa. Oppimisen kontekstuaalisuuden ja yhteisöllisyyden huomioimisen avuksi otetaan usein yhteistoiminnallisuuden menetelmät (esimerkiksi Kauppi 1993). Yhteistoiminnallisuudessa toimiminen käytännön yhteisöissä muodostaa oppimisen rakenteelliset puitteet. Lähihoitajan opinnoissa keskeisiä vuorovaikutuksen opiskelun yhteisöjä ovat koulu ja käytännön kenttä. Millainen rooli asiakkailta saadulle palautteelle ja heidän kanssaan käydyille dialogeille yhteistoiminnassa annetaan? Millaiset ja keiden väliset dialogit koulutuksessa sallitaan ja miten niitä tulkitaan? Millaisiin suhteisiin oppimisen yhteisöllistä luonnetta korostava yhteistoiminnallinen oppiminen ajatuksissa liitetään? Mikä rooli asiakkaalle annetaan?

Ihmissuhdetyön oppiminen on mieltävä suhdeverkkona, jossa opiskelijoiden, opettajien ja käytännön ohjaajien rinnalla asiakas itse on yksi suhdetta ja oppimista määrittävä osapuoli, osa yhteisöä. Silloin opiskelija voi arvioida omaa rooliaan ja mahdollisuuksiaan yhteisymmärryksen neuvottelemisessa hoivaan ja hoitoon osallistuvien eri osapuolten kesken. Muutokset eri osapuolten suhteissa ovat muutoksia toimintakäytänteissä ja toimintaympäristöissä.

## LÄHTEET

ELIASSON, Rosmari 1990. Äldreomsorgen, kvinnors arbete och välfärdsstatens kris. Häften för kritiska studier 1/1991. Stockholm. Fisher Berenice & Tronto Joan: *Toward A Feminist The-*

*ory of Caring*. In Abel, Emily & Nelson Margaret (ed.). *Circles of Caring*. New York. Suny Press.

FISHER, Berenice & TRONTO, Joan 1990. *Toward a Feminist Theory of Caring*. In Abel, Emily & Nelson Margaret (eds.) *Circles of Caring*. New York: Suny Press.

GIDDENS, Anthony 1990. *The Consequences of Modernity*. Cambridge. Polity Press.

KAUPPI, Antti 1993. *Mistä nousee oppimisen mieli? - kontekstuaalisen oppimiskäsityksen perusteita*. Teoksessa Kajanto, Anneli (toim.) *Aikuisten oppimisen uudet muodot. Vapaan sivistystyön 34. vuosikirja*. Kirjastopalvelu oy Helsinki. s. 51-110.

KUKKONEN, Harri 1994. *Opettajan toimimisen lähtökohdista sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammatillisessa koulutuksessa*. Teoksessa Jorma Lehtovaara & Riitta Jaatinen (toim.) *Dialogissa - matkalla mahdollisuuteen*. Tampereen opettajankoulutuslaitoksen julkaisuja A21. Tampere. Tampereen yliopisto, 197-221.

MÖNKKÖNEN, Kaarina 1996. *Asiantuntijasta asiantutkijaksi*. Teoksessa Anna Metteri (toim.) *Moniammatillisuus ja sosiaalityö*. Sosiaalityön vuosikirja Oy Edita Ab, Helsinki, 51-66

RAUSTE-von WRIGHT, Maijaliisa & von WRIGHT, Johan 1995. *Oppiminen ja koulutus*. WSOY, Juva.

STRANDELL, Harriet (1995) *Päiväkoti lasten kohtaamispaikkana. Tutkimus päiväkodista sosiaalisten suhteiden kenttänä*. Tammer-Paino Oy. Tampere.

TEDRE, Silva 1993. *Ammatillinen huolenpito vanhusten kotipalvelussa. Kahden naisen kohtaaminen yksityisen ja julkisen hauraalla rajalla*. Joensuun yliopisto, yhteiskuntapolitiikka ja sosiologia. Keskustelualoitteita N:o 16. Joensuu.