



KOKKOLAN  
YLIOPISTOKESKUS  
CHYDENIUS

# Voimavaralähtöinen asiakastyö

MALLINNUS AIKUISSOSIAALITYÖN KÄYTÄNTÖÖN

# Sisällysluettelo

|   |    |
|---|----|
| Esipuhe .....   | 3  |
| Voimavaralähtöisyys .....                                 | 4  |
| Voimavaralähtöisen asiakastyön mallinnus .....            | 8  |
| ECOMAP välineenä voimavaralähtöisessä asiakastyössä ..... | 11 |
| Lähteet .....   | 17 |

## TAULUKOT & KUVAT

|  |    |
|--|----|
| Taulukko 1: Voimavaralähtöisen kirjaamisen yhteiset hyödyt ..... | 7  |
| Taulukko 2: Voimavaralähtöisen asiakastyön mallinnus .....       | 10 |
| Kuva 1: ECOMAP esimerkki .....                                   | 14 |

## Esipuhe

Tämä mallinnus on osa aikuissosiaalityön menetelmiä tutkivaa AIKUMETOD tutkimushanketta ja sen tarkoituksena on aikaisemman tutkimuksen sekä ammattilaisten näkemysten pohjalta muodostaa käsitystä voimavaralähtöisestä asiakastyöstä. Mallinnuksen keskiössä oleva voimavaralähtöisyys on tässä kytketty ajankohtaiseen kirjaamisen teemaan ja sitä kautta suunnitelmalliseen työotteeseen. Taloudellinen toimintakyky ja sosiaalinen osallisuus (TASOS) kehittämishanke sekä Aikuissosiaalityön menetelmien vaikuttavuus (AIKUMETOD) -tutkimushanke jakavat yhteisen intressin voimavaralähtöisen asiakastyön kehittämiseen ja tutkimiseen. Mallinnuksessa on aikaisemman tutkimuksen sekä TASOS hankkeen työpajoissa ammattilaisten tuottaman aineiston kautta muodostettu ohjelmateoria siitä, mitä on voimavaralähtöinen asiakastyö ja miten se yhdistyy suunnitelmalliseen työhön ja kirjaamiseen. Työpajojen yhteydessä pohdittiin myös voimavaralähtöistä työtapaa estäviä tekijöitä ja niiden liittymistä asiakastyöhön ja kirjaamiseen. Yhtenä suurimmista haasteista näyttäytyi kiire, mutta samalla ilmeni vahvana halu tehdä työtä voimavaralähtöisesti. Tutkimustiedon ja ammattilaisten kokemusten esiin tuomiin tarpeisiin vastataan mallinnuksessa esittelemällä käytännön työväline ECOMAP (Hartman 1995).

TASOS hankkeessa on kokeiltu ECOMAP työvälinettä voimavaralähtöisen työskentelyn välineenä, joka tässä mallinnuksessa esitellään aikuissosiaalityön kontekstiin tuotuna. ECOMAP huo-

mioi asiakkaan voimavarat ja vahvuudet sekä elinympäristön. Sitä voidaan käyttää tukena ja apuna asiakastyössä esimerkiksi palvelutarpeen arvioissa, tavoitteiden ja asiakassuunnitelman laadinnassa sekä tavoitteiden saavuttamisen arvioinnissa, tai interventiona asiakkuuden aikana. Mallinnuksen tarkoitus on esitellä aikuissosiaalityön kentälle yksinkertainen ja omaan työhön muokattavissa oleva työväline, joka konkreettisesti tukee voimavaralähtöistä työskentelyotetta, ja jota voidaan hyödyntää asiakastyössä sekä sen kirjaamisessa.

Mallinnuksessa avataan ensin voimavaralähtöisyyden käsitettä ja sen ydinajatuksia, jonka jälkeen käsitellään kirjaamisen ja voimavaralähtöisyyden yhtymäkohtia. Näiden jatkoksi on kiteytetty mallinnus voimavaralähtöisyydestä asiakastyöstä ohjelmateoriaa hyödyntäen. Lopuksi esitellään ECOMAP työväline. Työväline osana mallinnusta pyrkii vastaamaan haasteisiin, joita ammattilaiset ovat liittäneet voimavaralähtöisesti toteutettavaan ja kirjattavaan asiakastyöhön, joka ei tahtotilasta huolimatta aina toteudu, mutta koetaan tärkeänä.

# 1. Voimavaralähtöisyys

## VOIMAVARALÄHTÖINEN ASIAKASTYÖ

TASOS hankkeen työpajoissa ammattilaisten keskusteluista kävi ilmi, että voimavaralähtöisyys käsitetään olennaiseksi osaksi aikuissosiaalityötä. Voimavaralähtöisen lähestymistavan omaksuminen koetaan luonnollisena osana työtä ehkä siksi, että se resonoi vahvasti sosiaalityön arvojen kanssa (Joseph ym. 2020). Voimavaralähtöisessä asiakastyössä keskeistä on tavoitelähtöisyys sekä pitkällä että lyhyellä aikavälillä, voimavarojen ja vahvuuksien tunnistaminen sekä systemaattinen arviointi. Lisäksi tärkeää on asiakkaan ympäristössä olevien resurssien huomioiminen ja käyttöönotto tavoitteiden saavuttamiseksi, toiminen yhteistyössä asiakkaan kanssa, toivon löytäminen ja säilyttäminen sekä mielekkäiden valintojen tarjoaminen ja asiakkaan valinnanmahdollisuus. (Healy 2014; Rapp ym. 2005, 81–82.) Saleebeyn (2013) mukaan voimavaralähtöisesti suuntautuneessa sosiaalityössä ei kielletä asiakkaan ongelmia, mutta pyritään ottamaan etäisyyttä uhrin rooliin. Merkittävää on myös kielenkäytön huomioiminen, joka usein saattaa leimata asiakkaita

ja pitää yllä sortavia rakenteita. Ongelmiin keskittyvän puheen sijaan kiinnitetään huomiota asioihin, joita asiakas osaa tehdä ja joita hän on saavuttanut sekä sosiaalisiin suhteisiin ja elinympäristön tarjoamiin resursseihin ja niiden hyödyntämiseen. (Payne 2020.) Voimavaralähtöisyys voi toimia teoreettisena viitekehystenä, lähestymistapana, työotteena tai näkökulmana sekä käytännössä toteutettavana toimintamallina (Rapp & Sullivan 2014; Saleebey 2013). Suomessa voimavarakeskeisestä työotteesta on kirjoittanut Rostila (2015) ja voimavaralähtöisyyttä on lähestytty myös sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmasta (Kostilainen ym. 2018). Voimavaralähtöisyyden käsitteen kanssa yhtäläisyyksiä löytyy muun muassa valtaistumisen (empowerment) ja voimaantumisen käsitteistä (esim. Hokkanen 2017, 2014; Kuronen 2014).

## VOIMAVARALÄHTÖISTÄ ASIAKASTYÖTÄ KIRJAAMALLA

Saleebey (1996) on todennut, että ongelmiin painottuvat stereotyyppiset tarinat ja kuvaukset heikoimmassa asemassa olevista, kuten sosiaalityön asiakkaista, jäävät elämään ja voivat toimia sorron välineinä, ellei yksilöiden tarinoille anneta tilaa. Asiakkaan kanssa tehtävän työn kirjaaminen sosiaalityössä voi toimia yhtenä tapana tuoda yksilöiden tarinoita esiin. Rapp ja Sullivan (2014) ovat havainneet, että sosiaalityö näyttäytyy palvelun välittäjänä, joka valitsee ennalta määritellystä palveluvalikosta asiakkaalle sopivimman vaihtoehdon. Tämän tyyppisellä palveluvalikosta käsin lähtevällä työskentelyllä suljetaan pois asiakkaan omista voimavaroista ammentava tavoitteellinen työskentely ja pahimmillaan ylläpidetään vallitsevaa tilannetta. Voimavaralähtöinen lähestymistapa edellyttää suunnitelmallista työtä, jossa asiakas ja ammattilainen huomioivat hyödynnettävissä olevat voimavarat sekä asettavat yhdessä työskentelyä viitoittavat tavoitteet. (emt. 2014.) Kuusisto-Niemi ja Kääriäinen (2005) ovat todenneet, että sosiaalialan työssä ja kohtaamisissa muodostettu tieto tulisi tehdä näkyväksi dokumentointiosaimista kehittämällä. Heidän mukaansa dokumentointi on tiedon jakamista, jonka avulla voidaan syventää asiantuntijuutta. Sosiaalityön dokumentaation kehittämisen tarve on huomioitu myös Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys

raportissa (Karjalainen ym. 2019), jonka tavoitteena on aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön vision kirkastaminen sekä toimenpide-ehdotusten valmistelu.

Sosiaalihuollon kirjausten tallentaminen Kanta-arkistoon on vauhdittanut kehittämistä kirjaamisen teeman ympärillä. Kirjaamisen koulutusta on toteutettu ja toteutetaan edelleen laajasti sosiaalihuollon kirjaamista vahvistavassa Kansakoulu-hankkeessa, jonka puitteissa on koottu Kirjaamisasiantuntijan käsikirja (Kirjaamisfoorumi). Kehittämiseen liittyy myös kansallinen asiakirjarakenteiden yhtenäistäminen THL:n toimesta (sosmeta.thl.fi). Yhdenmukaisesta kirjaamisesta on hyötyä ammattilaisille, kansalaisille sekä toisiokäytön, kuten tutkimuksen näkökulmasta (THL, tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla). Kirjaamista koskevat uudistukset voivat parhaimmillaan osaltaan murtaa stereotyyppioita, varmistaa asiakkaisen nähdyksi ja kuulluksi tulemista, edesauttaa voimavaralähtöistä asiakastyötä sekä vahvistaa asiantuntijuutta.

Arjen kiireen keskellä voi olla vaikeaa ajatella kirjaamisen hyötyjä ja sen monia merkityksiä. Aikaisemmat tutkimukset osoittavat, että kirjaaminen koetaan toissijaisena tehtävänä sosiaalityössä ja se vie paljon aikaa (mm. Gillingham 2011; Lauri 2016;

Lillis 2017). Tietojärjestelmät koetaan usein hankalina, mikä joh-  
tuu osin siitä, että ammattilaisten ääntä ei ole kuultu niitä kehi-  
tettäessä (Ylönen 2022; Gillingham 2021). Näihin yhdistettynä  
suuret asiakasmäärät, jatkuvat muutokset ja tuen puute haasta-  
vat arjessa kirjaamisen toteuttamista (Kuorikoski, 2022). TASOS  
hankkeen työpajoissa, joissa käsiteltiin voimavaralähtöistä asia-  
kastyötä, ja sen liittämistä kirjaamiseen aikuissosiaalityössä,  
nousi esiin hyvin samantyyppisiä haasteita kuin aikaisempi tut-  
kimus on osoittanut. Voimavaralähtöinen, suunnitelmallinen ja  
tavoitteellinen työskentely ei näyttäytyä asiakirjatasolla, vaikka  
sitä koetaan käytännössä tehtävän. Työ ja sen tulokset jäävät  
näkyvämmiksi tai ilmenevät vain satunnaisesti puheen tasolla.

Tutkimuksen mukaan (Hujanen ym. 2021) ammattilaiset kuva-  
vat asiakasasiakirjojen laatua ensisijaisesti asiakkaiden osalli-  
suuden ja asiakastyön näkökulmista. Tämä kieli ehkä siitä, että  
usein byrokraattisena ja hallintoa palvelevana koettu kirjaami-  
nen mielletään kaikesta huolimatta vahvasti asiakaslähtöisenä.  
Haasteiden nujertamiseksi tarvitaan resurssien uudelleen poh-  
timista, keskustelua ja edelleen lisää koulutusta kirjaamisen tee-  
mujen ympärillä. Kirjaamisen tehtävä ei ole vain tuottaa tietoa  
asiakasmäärästä ja tuloksista talouden näkökulmasta. Kirjaami-  
nen on työväline, jolla voidaan vahvistaa asiakkaan osallisuutta  
sekä työntekijän ammatti-identiteettiä, peilata omaa toimintaa,

seurata asetettujen tavoitteiden etenemistä sekä tuottaa raken-  
teellista tietoa (Prior 2003; Laaksonen ym. 2011; McDonald  
ym. 2015; Lillis 2017). Kirjaaminen ei ole vain byrokraattinen  
toimenpide, vaan sitä voidaan toteuttaa voimavaralähtöisesti  
niin, että myös edellä mainitut asiat toteutuvat. Kirjaaminen sen  
haasteet ja hyödyt sekä voimavaralähtöisyyden ajatuksen liit-  
täminen tähän teemaan on tiivistetty alla olevaan taulukkoon  
(Taulukko 1).



## VOIMAVARALÄHTÖISEN KIRJAAMISEN YHTEISET HYÖDYT

### ASIAKAS

Osallisuus, asioiden jäsentyminen, käsitys yhteisestä päämäärästä ja tavoitteista.

**Asiakkaan oikeus!**

### AMMATTILAISET

Oman työn jäsentäminen ja hallinnan tunne monimutkaisissa asiakastilanteissa, työkalu asiakasprosessin aikana.

### ORGANISAATIOT

Tiedolla johtaminen. Määrällisen tiedon lisäksi laadullista tietoa palveluiden vaikuttavuudesta resurssoinnin ja budjetoinnin sekä palveluiden kehittämisen tueksi.

### TUTKIMUS

Tutkiva sosiaalityö. Kansallisesti yhteneväisen datan kerääminen, vaikuttavien palvelujen kartoittaminen.

### VOIMAVARALÄHTÖISYYS

- \* Voimavarojen tunnistaminen
- \* Vahvuuksien dokumentointi ja arviointi systemaattisesti
- \* Toivon ylläpitäminen
- \* Yhdessä toimiminen
- \* Tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus
- \* Voimaantuminen pitkällä tähtäimellä
- \* Yhteisön merkitys/ympärillä olevat resurssit

### KIRJAAMISEN JAETUT HAASTEET

- \* Kiireinen arki
- \* Ongelmakeskeinen puhe
- \* Epäyhtenäiset käytännöt
- \* Jatkuvat muutokset
- \* Epäkäytännölliset tietojärjestelmät
- \* Tuen puute

## 2. Voimavaralähtöisen asiakastyön mallinnus

Voimavaralähtöistä asiakastyötä hahmotetaan mallinnuksessa ohjelmateoriaa hyödyntämällä. Ohjelmateoria tarkoittaa perusteltuja näkemyksiä siitä, miten ja miksi erilaisten interventioiden ajatellaan vaikuttavan (Dahler-Larsen 2005, 25). Mallinnuksessa ohjelmateorian kautta tuotetaan tietoa esteistä (Borg 20028, 25), joita voimavaralähtöisen asiakastyön toteuttamiseen liittyy, avataan työtteen ydintä, sen toimintaedellytyksiä, ja tehdään hypoteeseja tuloksista ja vaikutuksista. Kun hypoteeseja päättään testaamaan käytännössä voidaan tuottaa lisää tutkittua tietoa ja näin syventää mekanismeja koskevaa ymmärrystä (Karjalainen ym.2022).

Voimavaralähtöisen asiakastyön mallinnusta ohjelmateorian keinoin on muodostettu aikaisempaa tutkimustietoa ja ammattilaisten näkemyksiä hyödyntäen. Se ei ole tyhjentävä kuvaus voimavaralähtöisestä asiakasprosessista, vaan toivon mukaan lähtölaukaus sen kehittämiselle ja pohdinnoille. Kerättyä tutkimustietoa on lyhyesti käsitelty edellä olevassa Voimavaralähtöisyys osiossa. Ammattilaisten näkemyksiä on koottu TASOS

hankkeen työpajoista. Ammattilaiset ovat peilanneet käsityksiään Healyn (2014) voimavaralähtöisen sosiaalityön periaatteisiin, joita käsiteltiin työpajojen yhteydessä. Lisäksi he ovat pohtineet, miten ne ovat liitettävissä kirjaamiseen sekä suunnitelmalliseen työhön. Heitä pyydettiin myös miettimään, mikä haastaa asiakastyön toteuttamista voimavaralähtöisesti.

Ohjelmateoria on koottu taulukon muotoon (Taulukko 2). Taulukossa on sovellettu Sosiaalityön vaikuttavat toimintamallit piloteissa (Karjalainen ym. 2022) käytetyn toimintamallien ohjelmateoriaa kuvaavan logiikkamallin rakennetta ja voimavaralähtöisen asiakastyön mallinnus on pilkottu toimintaympäristöt ja toimijat, resurssit, ydinelementit, mekanismit ja tulokset otsikoiden alle. Logiikkamallin tarkoitus on tukea erilaisten toimintamallien arviointia ja jatkokehittämistä (emt.). Samalla tavalla tässä esitetyn ohjelmateorian tarkoitus on edistää voimavaralähtöisen asiakastyön kehittämistä. Voimavaralähtöisen asiakastyön ydinelementtejä, hypoteeseja mekanismeista sekä tuloksista, on kuvattu taulukon kolmessa viimeisessä sarak-



keessa. Ne ovat ohjelmateoriassa muuttumattomia (Isokuorti ja Aaltio 2021). Voidaan ajatella, että niiden olemassaolo on välttämätöntä, jotta asiakastyö toteutuu voimavaralähtöisesti. Taulukon kahdessa ensimmäisessä sarakkeessa olevat tekijät, eli toimintaympäristöstä johtuvat tekijät ja resurssit, ovat sen sijaan muutettavissa (emt.). Aikaisempi tutkimus ja ammattilaisten kertomat kokemukset ovat antaneet tietoa voimavaralähtöisesti toteutettavan asiakastyön toteuttamista estävistä tekijöistä. Nämä on mallinnuksessa käännetty muutostarpeiden kuvauksiksi, ja ne sijoittuvat taulukossa toimintaympäristön ja toimijoiden sekä resurssien alle.

Tiivistetysti, jos toimintaympäristön ja toimijoiden sekä resurssien alle sijoittuvat, asiakastyön ja työn organisoinnin kontekstissa esiintyvät muutostarpeet korjataan, voimavaralähtöisesti suuntautuneen asiakastyön ydinelementit toteutuvat ja mekanismit saavat kasvualustan, jolla ne aktiovituvat ja saavat aikaan toivottuja muutoksia ja tuloksia. Esimerkiksi riittävä aika asiakkaan kohtaamiselle tai johdon ymmärrys hitaasti tapahtuvista muutoksista asiakasprosesseissa mahdollistavat ydinelementteistä pitkäjänteisen tavoitteellisen työskentelyn ja asiakkaan osallisuuden lisäämisen. Ydinelementtien toteutuminen on olennaista muutoksia aikaan saavien mekanismien toimimiseksi. Ne mahdollistavat esimerkiksi kiinnipitävän työotteen ja pysähtymi-

sen asiakkaalle tärkeiden asioiden äärelle, jotka näyttävät olevan keskeisiä muutoksia mahdollistavia mekanismeja aikuissosiaalityön asiakasprosesseissa.



| TOIMINTAYMPÄRISTÖ<br>JA TOIMIJAT   | RESURSSIT  | YDINELEMENTIT  | MEKANISMI  | TULOKSET   |
|--|--|--|--|--|
| <p><b>Asiakastyö</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Asiakaslähtöisyys</li> <li>→ Tapaamiset asiakkaan toivomassa paikassa</li> <li>→ Riittävästi aikaa asiakkaiden kohtaamiseen</li> </ul> <p><b>Työn organisointi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Mahdollisuus rauhalliseen työtilaan</li> <li>→ Johdon ymmärrys siitä, että muutokset asiakasprosesseissa hitaita</li> <li>→ Muutosten loppuun vieminen ennen seuraavan aloittamista</li> <li>→ Yhteiset linjaukset ja niistä kiinni pitäminen sekä yhteisen ymmärryksen luominen keskustellen</li> <li>→ Mahdollisuus toimia toisin</li> </ul> | <p><b>Työvälineet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Tietojärjestelmien kehittämisen työhön soveltuvaksi</li> </ul> <p><b>Henkilöstö</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Osaaminen – jatkuva koulutus</li> <li>→ Kirjaaminen, työn näkyväksi tekeminen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Asiakkaan elämäntilanteen kartoitus ja sen näkyväksi tekeminen kirjaamalla, kun akuutin ongelman yli päästy</li> <li>→ Pitkäjänteinen ja suunnitelmallinen, tavoitteisiin nojaava työskentely ja sen arviointi asiakkaan kanssa</li> <li>→ Asiakkaan osallisuuden huomioiminen</li> <li>→ Asiakkaan valinnanmahdollisuus</li> <li>→ Aito kiinnostus asiakasta kohtaan</li> <li>→ Hyvinvoivat ammattilaiset</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Pysähtyminen asiakkaan asian äärelle</li> <li>→ Kiinnipitävä työote</li> <li>→ Toiveikkuuden ylläpitäminen</li> <li>→ Vahvuuksien ja onnistumisten huomioiminen</li> <li>→ Kuuntelu</li> <li>→ Yhdessä tekeminen</li> <li>→ Voimavarat asiakkaan verkostoissa</li> <li>→ Ammattilaisen oma asenne muutoksen mahdollisuutta koskien</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Voimavara lähtöisen otteen kauaskantoiset vaikutukset (esim. toimeentulotuen hakemisen kierteen päättymisen/taloudellisen tilanteen tasaantuminen)</li> <li>→ Päällekkäisten palvelujen välttäminen</li> <li>→ Asiakkaan luonnollisten verkostojen vahvistuminen tai ylläpitäminen</li> <li>→ Ongelmiin keskittyvän, puhutavan muuttuminen</li> <li>→ Soveltuvan ja vaikuttavan tuen ja avun löytäminen yksilöllisesti palveluvalikkolähtöisyyden sijaan <ul style="list-style-type: none"> <li>» palvelujen kehittäminen tarpeita vastaaviksi</li> </ul> </li> </ul> |

**EHDOTETUT MUUTOKSET TOTEUTUVAT**



**YDINELEMENTIT SEKÄ HYPOTEESIT MEKANISMEISTA JA TULOISTA TOTEUTUVAT**

# 3. ECOMAP välineenä voimavaralähtöisessä asiakastyössä

Kuten ohjelmateoriassa näyttäytyy, niin aikaisemman tutkimuksen kuin ammattilaisten näkemysten kautta, voimavaralähtöisesti suuntaavaa asiakastyötä pidetään tavoiteltavana ja hyvänä asiana, mutta sen toteuttamiselle käytännössä on olemassa haasteita. Aikaa toteuttaa työtä halutulla tavalla ja asiakaslähtöisesti ei tahdo olla riittävästi, työvälineissä ja tietojärjestelmissä on toivomisen varaa. Muutoksia tapahtuu päällekkäin ja voimavarat kaiken omaksumiseen ovat tiukoilla.

Mallinnuksen tässä osiossa annetaan esimerkki työvälineestä, joka voi toimia osana voimavaralähtöisen työtteen toteuttamista. Sisällyttämällä ECOMAP osaksi asiakastyötä, siitä voidaan saada taulukon 2 mukainen resurssi, eli uudenlainen työväline, joka toimii myös haasteelliseksi koetun kirjaamisen tukena. Työvälineen idea on asiakaslähtöisyys. Se perustuu vahvasti asiakkaan kohtaamiseen ja tilanteen kokonaisvaltaiseen perehtymiseen ja lisäksi se on helppokäyttöinen. Seuraavaksi jäsenetään ECOMAP:in taustaa ja käyttötarkoituksia, ja ohjeistetaan sen toteuttamista käytännössä. On hyvä mainita, että ECOMAP työkalusta on olemassa erilaisia sovelluksia ja Ann

Hartman (1995) on sen alun perin kehittänyt perheiden kanssa työskentelyyn. Tässä mallinnuksessa sitä sovelletaan aikuissozialityön näkökulmasta. Työvälineenä ECOMAP on joustava ja kokeilemalla löytää oman tapansa käyttää ja soveltaa sitä.

## ECOMAP – MIKÄ SE ON?

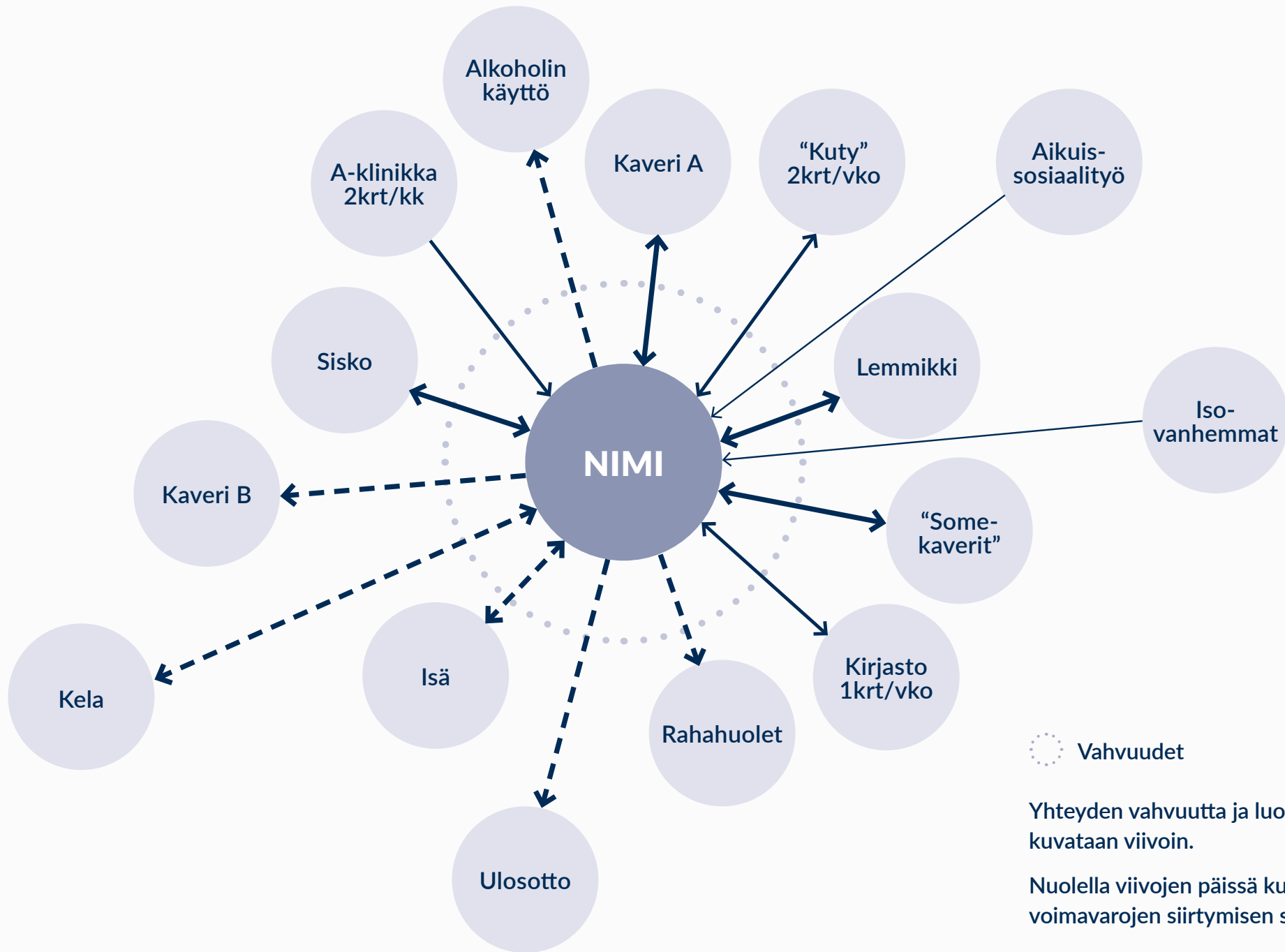
ECOMAP perustuu Bronfenbrennerin (2002) ekologisen systeemitheorian malliin (mikro-, meso-, ekso- ja maksrosysteemit). Se on Ann Hartmanin (1995) kehittämä työväline, joka kuvaa sosiaalisia- ja perhesuhteita. Sitä voidaan kuvata graafisessa muodossa luoduksi elämäkartaksi, joka sisältää elinpiiriin kuuluvat henkilöt ja asiat sekä erilaiset instituutiot sekä suhteet niiden välillä. Työvälinettä voidaan käyttää niin yksilötyössä kuin perheiden kanssa. Sitä voidaan hyödyntää sosiaalityössä asiakkaan kanssa palvelutarpeen arvioinnissa, suunnitelmien teossa ja niiden arvioinnissa. Se voidaan nähdä myös interventiona. Lisäksi ammattilaiset voivat käyttää sitä omassa tai keskinäisessä työskentelyssään. ECOMAP välinettä on hyödynnetty myös tutkimusaineiston keräämisessä (Bennett & Grant 2016).

## HYÖDYT

- \* Yhteydet, teemat ja yksilön/perheen elämänlaatu näyttäytyvät kartassa ja se antaa kokonaisvaltaisen käsityksen vallitsevavasta tilanteesta
- \* Helppo työväline ja sovellettavissa erilaisiin tilanteisiin – tarvitaan vain paperia ja kynä
- \* Ei tarvitse tehdä kerralla valmiiksi – siihen voidaan palata asiakasprosessin eri vaiheissa, kun on sopiva hetki
- \* Tuo esiin vahvuuksia ongelmia kieltämättä
- \* Auttaa asiakasta sekä työntekijää konkretisoimaan ja organisoimaan monimutkaisia asioita ja luo järjestystä
- \* Puheeksi ottamisen, tavoitteiden asettamisen, arvioinnin ja vuorovaikutuksen väline
- \* Auttaa kirjaamaan asiakaslähtöisesti- asiakkaalle keskeiset ja tärkeät asiat, ihmiset ja tahot tulevat esiin ja karttaan kirjatut asiat ovat siirrettävissä tietojärjestelmien asiakirjapohjiin
- \* Tekee parhaimmillaan näkyväksi rakenteellisia ongelmia tai toimivia käytäntöjä – millaisista palveluista ja miten asiakkaat ovat hyötäneet, tai mitä esteitä sopivien palvelujen löytymiselle on ollut

## MITEN SE TEHDÄÄN?

Hahmotetaan paperille ympyröin, ketä ja mitä asiakkaan elämänpiiriin kuuluu. Keskimmäisenä paperilla on kaksi sisäkkäistä ympyrää, eli asiakas ja vahvuudet, joita hän itsessään näkee. Omien vahvuuksien nimeäminen voi olla vaikeaa ja siinä työntekijä voi auttaa. Niitä ei välttämättä tarvitse nimetä heti alussa, vaan ne voidaan täydentää karttaan myös sitä mukaa kuin niitä luontevasti tulee esiin. Helppo tapa on lähteä liikkeelle siitä, ketä tai mitä asioita asiakkaan jokapäiväiseen elämään kuuluu ja siten jatkaa samalla tavalla eteenpäin viikko- ja kuukausitasolla ja sitä harvemmin. Kun elämänpiiri on ympyröin kuvattu ja nimetty paperille, siirrytään pohtimaan yhteyksiä asiakkaan ja ympärillä olevien ihmisten, tahojen tai asioiden välillä. Keneltä/mistä asiakas saa tukea ja voimavaroja, mikä taas vie tai kuluttaa voimavaroja. Yhteyksiä kuvataan viivoin ja nuolin. Yhteyden vahvuutta kuvataan viivojen määrällä, paksuudella tai muodolla, esimerkiksi mitä useampi rinnakkainen viiva, sitä vahvempi ja parempi yhteys ja katkoviiva kuvaa heikkoa yhteyttä. Voimavarojen ja tuen siirtymisen suuntaa kuvataan viivojen päihin piirrettävillä nuolilla. Seuraavaksi kuvitteellinen esimerkki asiakkaan kanssa laaditusta kartasta.



Kuva 1 ECOMAP ESIMERKKI

## VINKKEJÄ KÄYTTÖÖNOTTOON

Erilaisia työvälineitä ja menetelmiä kritisoidaan usein sen vuoksi, että asiakkaita kohdataan kriisitilanteissa, joissa on toimittava nopeasti ja ei jää tilaa muunlaiselle työskentelylle. Samanlaista kritiikkiä nousi esiin ECOMAP työvälineen yhteydessä. Onkin hyvä huomioda, että mikään menetelmä tai työväline ei yksistään ole merkittävä tai toimiva, ellei se sovellu tilanteeseen. On selvää, että asiakkaan ollessa sähköttä tai asunnotta, niiden asioiden ratkaiseminen on ensiarvoisen tärkeää ja tällaisissa tilanteissa aikuissosiaalityö usein näyttääkin vahvuutensa. Tärkeää olisi kuitenkin akuuttien asioiden selkiytyessä ja asiakkaan niin halutessa päästä selvittämään myös kokonaistilannetta, etteivät samanlaiset tilanteet toistuisi. Mitä ovat ne asiat, joiden varaan voidaan rakentaa ja mitä ne asiat, jotka hankaloittavat arkea. Tällaiseen tavoitteelliseen ja pidempiaikaiseen työskentelyyn ECOMAP soveltuu varsin hyvin. Sen kautta voidaan päästä kiinni niihin asioihin, joihin asiakas haluaa muutosta (tavoitteet) ja löytää asioita, jotka tukevat muutoksen toteutumista. ECOMAP voi tuoda esiin tärkeitä asioita vaikkapa asiakkaan verkostoista, jotka eivät suoraan kysyttäessä tule esille. Sen avulla esimerkiksi palvelutarpeen arviointiin tai asiakassuunnitelmaan on saatavissa juuri sitä tietoa, mikä on asiakkaan kannalta tärkeää, asiakkaan ääni tulee kuuluviin, ja se lieventää kysyjä (työntekijä) vastaaja (asiakas) asetelmaa.

Tällöin jää myös vähemmän sijaa usein mietitylle kysymykselle, tuliko oikeita ja olennaisia asioita kirjattua, kun kirjataan valmiille, sisällöiltään laajoille asiakirjapohjille. Kun on aika arvioida tavoitteita, voidaan palata ECOMAP:in pariin ja tarkastella sen kautta muutoksia ja piirtää vaikka uusi kartta vertailun vuoksi tai täydentää tai muuttaa aikaisemmin tehtyä karttaa. ECOMAP voidaan antaa asiakkaalle, jos hän niin haluaa. Se voidaan liittää myös asiakkaan tietoihin, jos asiakas antaa luvan ja tietojärjestelmä sekä organisaatio sen mahdollistavat. Aina työskentelyn ei tarvitse olla pitkäaikaista. Vaikka asiakkaan tapaisi vain kerran, voi asioiden hahmottaminen paperille avata uusia näkökulmia ja antaa ajattelemisen aihetta eri tavalla kuin ”pelkkä” keskustelu.

Jos ECOMAP ja sen käyttöön otto suoraan asiakastilanteessa tuntuu hankalalta, sen voi kokeilla piirtää asiakastapaamisen jälkeen itsekseen tai työparin kanssa. Se auttaa työntekijää hahmottamaan monimutkaisia tilanteita ja voi herättää ajattelemaan, mitä asioita tapaamisella lopulta käsiteltiin, mitä ehkä jäi käsittelemättä, jäikö jotain epäselväksi, mitä vahvuuksia asiakkaalla on elämässään. Mahdolliseen seuraavaan tapaamiseen voi siten olla helpompi orientoitua. Piirtämänsä kartan voi ottaa tapaamiselle mukaan ja kertoa asiakkaalle, että on sillä yrittänyt saada käsitystä asiakkaan tilanteesta ja ehdottaa, että jatkettaisiin sen

tekemistä yhdessä. ECOMAP voi toimia apuna myös sellaisissa tilanteissa, jos halutaan tiimeissä (asiakkaan luvalla) tai työohjauksessa pohtia asiakkaan tilannetta ja saada ehdotuksia työskentelyyn. Kartan voi piirtää myös ilman nimiä, jolloin tapausta voidaan käsitellä asiakkaan henkilöllisyyttä paljastamatta, yleisemmällä tasolla.

ECOMAP ei sisällä kovinkaan paljon erilaisia merkintöjä, jotka pitäisi muistaa ulkoa, minkä vuoksi sen käyttö on helppoa. Se on muokattavissa sellaiseen muotoon, mikä omaan työskentelyyn ja asiakastilanteisiin sopii. Kartan voi pitää yksinkertaisena tai sitä voi laajentaa lähes loputtomiin. Halutessaan työskentelyssä voi käyttää eri värejä niin ympyröissä kuin nuolissa. Apuna työskentelyssä voi käyttää valmiita kysymys- tai muistilistoja, jos keskustelua on vaikea saada liikkeelle tai toivoo keskustelua tietystä aiheesta, jonka kokee tärkeäksi. Internetin kautta löytyy myös runsaasti erilaisia valmiita pohjia, joita voi käyttää. Ne tosin saattavat ohjata työskentelyä tiettyyn suuntaan ja asioihin ja voi tulla käsitys, että kaikkiin kohtiin tulisi täyttää jotakin. Tässä esitellyllä tavalla ideana on nimenomaan kartan muodostuminen yksilöllisesti asiakkaan tilanteen mukaan. Tärkeimpänä antina ovat vahvuuksien ja voimavarojen esiin tuominen visuaalisesti sekä asiakkaan äänen kuuluviin saaminen. Vahvuuksia ja voimavaroja löytyy meiltä

kaikilta, mutta joskus niin yllättävistä paikoista ja yhteyksistä ja itsestäänselvyyksinä pidettyinä, että niitä ei huomata ongelmien alta.

## Lähteet

Bennett, J. & Grant, N. S. (2016). Using an Ecomap as a Tool for Qualitative Data Collection in Organizations. *New horizons in adult education & human resource development*, 28(2), 1-13. <https://doi.org/10.1002/nha3.20134>

Borg, P. 2008. Ohjelmateoria. Teoksessa Lehtinen, Tuula 2008. Arviointi työtavaksi – kokemuksia asiakastyön arvioinnin kehittämisestä Helsingin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, Oppaita ja työkirjoja 2008:2.

Bronfenbrenner, U. 2002: Ekologisten järjestelmien teoria. Teoksessa Vasta, Ross (toim.) Kuusi teoriaa lapsen kehityksestä. Suomentanut Anne Toppi. Tallinna: United Press Global, 221-288.

Dahler-Larsen, P. 2005. Vaikuttavuuden arviointi. FinSoc arviointiraportteja 3/2005. Helsinki: Stakes.

Gillingham, P. (2021). Practitioner perspectives on the implementation of an electronic information system to enforce practice standards in England. *European journal of social work*, 24(5), 761-771. <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1870213>

Gillingham, P. (2011). Computer-based information systems and human service organisations: Emerging problems and future possibilities. *Australian Social Work*, 64(3), 299–312.

Hartman, A. (1995). DIAGRAMMATIC ASSESSMENT OF FAMILY RELATIONSHIPS. *Families in society*, 76(2), 111-122. <https://doi.org/10.1177/104438949507600207>

Healy, K. (2014). *Social work theories in context: Creating frameworks for practice* (Second edition.). Basingstoke, [England]: Palgrave Macmillan

Hokkanen, L. 2017. Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa M. Mäntysaari, A. Pohjola & T. Pösö. 2017. *Sosiaalityö ja teoria*. Jyväskylä: PS-kustannus, 315–337

Hokkanen, L. (2014). Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. Rovaniemi: Lapin yliopisto (Väitöskirja, Lapin yliopisto).

Hujanen, K. Kinnunen, U-M. Ailio, E. & Koivumäki, L. (2021). Sosiaalityön laadukas rakenteinen kirjaaminen sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 13 (4) , 360-371. [10.23996/fjhw.109933](https://doi.org/10.23996/fjhw.109933).

Isokuortti, N. & Aaltio, E. (2021) Implementointitutkimuksesta tukea sosiaalityön tutkimuksen ja käytännön kehittämiseen. *Yhteiskuntapolitiikka* 2/2021, 229–234.



Joseph, R., Herrera, I. D. & Doyle, K. (2020). Determining the Theoretical Quality of the Strengths Perspective: A Critical Analysis. *Journal of family strengths*, 20(1).

Karjalainen, P., Liukko, E., & Muurinen, H. (2022) Matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamalli (THL).

Karjalainen, P., Liukko, E., & Muurinen, H. (2022) Sosiaalisen kuntoutuksen toimintamalli (THL).

Karjalainen, P., Liukko, E. & Muurinen H. (2022) Etsivän sosiaalityön toimintamalli (THL).

Karjalainen, P., Metteri, A., & Strömberg-Jakka, M. (2019). Tiekartta 2030: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys.

Kirjaamisfoorumi. <https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/materiaalipankki/>

Kostilainen, H., Nieminen, A., Böckerman, H., Määttä, A., Nieminen, A., Piirainen, K., . . . Sipola, M. (2018). Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. *Diakonia-ammattikorkeakoulu*.

Kuorikoski, T. (2022) Client documents in social work with adults as research data: Scoping review of opportunities and challenges. *Nordic Social Work Research*. Hyväksytty julkaistavaksi 19.5.2022.

Kuronen, M. (2014). Valtaistumista vai voimavaraistumista: Feministisiä näkökulmia empowermentin sosiaalityön käsitteenä ja käytäntönä. Teoksessa M. Kuronen, R. Granfelt, L. Nyqvist, M. Kivipelto & P. Petrelius (toim.), *Sukupuoli ja sosiaalityö*. Jyväskylä: PS-Kustannus

Kuusisto-Niemi, S., & Kääriäinen, A. (2005). Hiljaisen tiedon valasta näkyvän tiedon valtaan - puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta. *Janus Sosiaalipolitiikan Ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti*, 13(4), 452 – 460. Noudettu osoitteesta <https://journal.fi/janus/article/view/50340>

Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J., & Jäppinen, A. (2011). Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa: Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen [Documentation of client work in social welfare: Guidance for writing and use of information]. Finnish Institute for Health and Welfare.

Lauri, M. (2016). Narratives of governing : rationalization, responsibility and resistance in social work (PhD dissertation). Umeå universitet, Umeå. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:miun:diva-33453>

Lillis, T. (2017). Imagined, prescribed and actual text trajectories: The 'problem' with case notes in contemporary social work. *Text & Talk*, 37. <https://doi.org/10.1515/text-2017-0013>

McDonald, Boddy, O'Callaghan, & Chester (2015). Ethical professional writing in social work and human services. *Ethics and Social Welfare*, 9, 1–16. <https://doi.org/10.1080/17496535.2015.1009481>

Payne, M. (2020). *How to use social work theory in practice: An essential guide*. Policy Press.

Prior, L. (2003). *Using documents in social research*. SAGE.

Saleebey, D. (2013). *The strengths perspective in social work practice (Sixth edition)*. Pearson.

Saleebey, D. (1996). The Strengths Perspective in Social Work Practice: Extensions and Cautions. *Social Work*, 41(3), 296–305. <http://www.jstor.org/stable/23718172>

Rapp, C. A. & Sullivan, W. P. (2014). The Strengths Model: Birth to Toddlerhood. *Advances in social work*, 15(1), 129-142. <https://doi.org/10.18060/16643>

Rapp, C. A., Saleebey, D. & Sullivan, W. P. (2005). The Future of Strengths-Based Social Work. *Advances in social work*, 6(1), 79-90. <https://doi.org/10.18060/81>

Rostila, I. (2015). *Tavoitelähtöinen sosiaalityö: Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet*. Jyväskylän yliopisto.

THL, sosmeta. <https://sosmeta.thl.fi/document-definitions/list/search?documentServiceTaskId=88653491-6883-4007-a0c7-f706f7897500&documentSocialServiceId=&serviceProcessId=4bc51bd2-3981-423d-9dfd-2bfbe2d86ebc&documentSubjectId=&documentTypeId=&documentStatus=latest>

Ylönen, K. (2022): The use of Electronic Information Systems in social work. A scoping review of the empirical articles published between 2000 and 2019, *European Journal of Social Work*, DOI: 10.1080/13691457.2022.2064433



KOKKOLAN  
YLIOPISTOKESKUS  
CHYDENIUS

# Voimavaralähtöinen asiakastyö

MALLINNUS AIKUISSOSIAALITYÖN KÄYTÄNTÖÖN