

Elina Ojala

”Kun on joku joka ymmärtää sen tilanteen ja kuuntelee”

Vanhempien kokemuksia vuorovaikutuksesta lastensuojelun tehostetussa perhetyössä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

29.10.2015

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Elina Ojala "Kun on joku joka ymmärtää sen tilanteen ja kuuntelee" Vanhempien kokemuksia vuorovaikutuksesta lastensuojelun tehostetussa perhetyössä 38 sivua + 2 liitettä 29.10.2015
Tutkinto	Sosionomi (AMK)
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaaliala
Ohjaajat	Lehtori Seija Mäenpää Lehtori Jyrki Konkka
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää miten lastensuojelun tehostetussa perhetyössä asiakkaana olevat vanhemmat kokevat vuorovaikutuksen tehostetun perhetyön sosiaaliohjaajien kanssa. Opinnäytetyössä keskitytään asiakkaiden ja työntekijöiden väliseen vuorovaikutussuhteeseen sekä asiakkaiden kokemuksiin tehostetun perhetyön työskentelystä.</p> <p>Opinnäytetyö toteutetaan laadullisena tutkimuksena ja siihen haastateltiin neljää tehostetun perhetyön asiakkaana olevaa vanhempaa. Haastattelut olivat puolistrukturoituja teema-haastatteluja ja aineisto analysoitiin teema-alueittain. Opinnäytetyö toteutuu yhteistyössä Helsingin kaupungin tehostetun perhetyön yksikössä, missä vanhemmat ovat asiakkaina.</p> <p>Aineistosta saaduista tuloksista selviää, että asiakkaat ovat olleet hyvin tyytyväisiä työskentelyyn tehostetussa perhetyössä ja heillä on pääsääntöisesti positiivinen kokemus vuorovaikutuksesta sosiaaliohjaajan kanssa. Asiakkailla on kokemus siitä, että he pystyvät vaikuttamaan omiin asioihinsa ja he tulevat kuulluksi, mutta kokevat vuorovaikutuksen myös vastavuoroiseksi sosiaaliohjaajan kanssa. Asiakkaat kokevat vuorovaikutussuhteen sosiaaliohjaajan kanssa avoimeksi ja luottamukselliseksi.</p> <p>Tuloksista voidaan päätellä, että asiakkaan ja sosiaaliohjaajan välisessä vuorovaikutuksessa näyttäytyy kaikkia kolmea vuorovaikutusorientaatiota; asiakaskeskeinen, asiantuntijakeskeinen ja dialoginen. Kokemuksista nousee esiin dialoginen vuorovaikutus ja tasavertaisuuden kokeminen sosiaaliohjaajan kanssa. Asiakkaat ovat kokeneet vuorovaikutussuhteen sosiaaliohjaajan kanssa pääsääntöisesti merkityksellisenä ja hyödyllisenä. Heillä on kokemus yhteistyöstä, mutta myös kokevat saavansa sosiaaliohjaajilta ammattimaista ohjausta ja keskustelua. Asiakkaat toivoisivat työskentelyssä enemmän perhelähtöisyyttä sekä käytännön apua.</p> <p>Opinnäytetyön tulokset eivät ole yleistettäviä, mutta niitä voidaan käyttää suuntaviivoina tehostetun perhetyön asiakaslähtöisen työskentelyn kehittämisessä. Asiakkaiden mielipiteiden kuuleminen on tärkeää kehittämistyössä, jotta työ olisi mahdollisimman asiakaslähtöistä.</p>	
Avainsanat	lastensuojelu, perhetyö, vuorovaikutus

Author Title Number of Pages Date	Elina Ojala Parents' Experiences of Interaction in Intensified Family Work in Child Protection 38 pages + 2 appendices Autumn 2015
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructors	Seija Mäenpää, Senior Lecturer Jyrki Konkka, Senior Lecturer
<p>The purpose of this thesis was to find out how the parents that are clients in intensified family work in child protection experience interaction with social counselors in intensified family work. The thesis focuses on the interaction relationship between the clients and the employees as well as the clients' experiences of working in intensified family work.</p> <p>The thesis was conducted as a qualitative research, and four parents who are clients in intensified family work were interviewed for it. The interviews were semi-structured theme interviews and the data was analyzed according to themes. The thesis was carried out in collaboration with the intensified family work unit of the city of Helsinki, where the parents are clients.</p> <p>The results obtained from the data show that the clients have been very satisfied with the work of the intensified family work and that in general they have a positive experience of interaction with the social counselor. The clients have an experience that they are able to influence their own matters and that they are heard, but also that the interaction is reciprocal with the social counselor. The clients find the interaction relationship between the social counselor open and confidential.</p> <p>It can be concluded from the results that in the interaction between the client and the social counselor all three interaction orientations appear; client-oriented, expert-oriented and dialogical. Dialogical interaction and the experience of equality with the social counselor arise from the experiences. In general they have found the interaction between the social counselor relevant and useful. The clients have an experience of co-operation, but they also feel that they get professional guidance and have discussions with the social counselors. The clients would hope for more family-oriented work and practical help.</p> <p>The results of the study cannot be generalized, but they can be used as guidelines for the development of intensified family work in a client-oriented work. The hearing of clients' opinions is important in the development, so that the work would be as client-oriented as possible.</p>	
Keywords	child welfare, family work, interaction

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lastensuojelu	2
2.1	Lastensuojelun määritelmä	2
2.2	Lastensuojelun avohuolto	3
3	Lastensuojelun tehostettu perhetyö	4
3.1	Tehostettu perhetyö ja sen sisältö	4
3.2	Perhetyön prosessi	5
3.3	Perhetyön toteutus	7
4	Vuorovaikutus ja dialogi asiakastyössä	8
4.1	Sosiaalisen vuorovaikutuksen tasot	8
4.2	Vuorovaikutusorientaatiot	11
4.3	Dialogin määritelmä	12
4.4	Vuorovaikutuksen merkitys asiakastyössä	13
5	Tutkimuskysymys	14
6	Tutkimusmenetelmät	15
6.1	Laadullinen tutkimus	15
6.2	Aineiston hankinta	16
6.2.1	Teemahaastattelu	18
7	Aineiston analyysi	20
8	Tulokset	20
8.1	Vuorovaikutustilanteiden toteutuminen	21
8.1.1	Tavoitteiden laadinta	21
8.1.2	Työntekijöiden tavoitettavuus	22
8.2	Kokemukset vuorovaikutustilanteista	23
8.2.1	Avoimuus ja luottamus	23
8.2.2	Kuulluksi tuleminen	24
8.2.3	Vuorovaikutuksen merkitys	25
8.2.4	Ennakkoluulot	25
8.3	Toiveet työskentelyyn	27

9	Johtopäätökset	28
10	Pohdinta	33
	Lähteet	37
	Liitteet	
	Liite 1. Saatekirje tehostetun perhetyön asiakkaana oleville vanhemmille	
	Liite 2. Suostumislomake haastatteluun	

1 Johdanto

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää sitä miten lastensuojelun tehostetussa perhetyössä asiakkaana olleet vanhemmat kokevat vuorovaikutuksen tehostetun perhetyön sosiaaliohjaajien kanssa. Keskityn opinnäytetyössä asiakkaiden ja työntekijöiden väliin vuorovaikutussuhteeseen sekä asiakkaiden kokemuksiin tehostetun perhetyön työskentelystä.

1.4.2015 lähtien perhetyöllä tarkoitetaan sosiaalihuoltolain alaisuudessa tehtävää työtä perheiden hyvinvoinnin hyväksi. Tehostetulla perhetyöllä taas tarkoitetaan lastensuojelun avohuollon tukitoimena tehtävää työtä. (Perhetyö 2015.) Lastensuojelulaki määrittelee tehostetun perhetyön yhdeksi avohuollon tukitoimeksi (Lastensuojelulaki 417/2007 § 36). Opinnäytetyö toteutuu yhteistyössä lastensuojelun tehostetun perhetyön yksikössä, mutta tässä työssä käytetään teoreettisessa viitekehyksessä pelkästään perhetyö- nimikettä, koska tehostetusta perhetyöstä ei löydy vielä tarkempaa kirjallisuutta, muutoksen ollessa vielä niin tuore. Muutokset sosiaalihuolto- ja lastensuojelulaissa sekä tehostetun perhetyön uudistus tekevät opinnäytetyön aiheesta ajankohtaisen. Menetelmien uudistuessa on tärkeää kuulla asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia, jotta työn kehittäminen olisi mahdollisimman asiakaslähtöistä.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää lastensuojelun avohuollon tehostetun perhetyön asiakkaina olevien vanhempien mielipiteitä ja kokemuksia vuorovaikutuksesta työskentelyssä sosiaaliohjaajien kanssa. Opinnäytetyöstä saatujen tulosten pohjalta tehostettua perhetyötä ja työmenetelmiä voitaisiin kehittää entistä parempaan suuntaan, jotta työ olisi mahdollisimman asiakaslähtöistä sekä tavoitteellista. Opinnäytetyö toteutuu laadullisena tutkimuksena ja aineisto kerätään haastattelemalla tehostetun perhetyön parissa olevia vanhempia. Opinnäytetyö toteutuu Helsingin kaupungin lastensuojelun avohuollon tehostetun perhetyön yksikössä.

Tässä työssä kuvailen opinnäytetyön taustalla olevaa teoreettista viitekehystä. Opinnäytetyössä tärkeänä teoreettisena viitekehysenä toimivat lastensuojelun perhetyö sekä vuorovaikutus ja dialogi. Sen jälkeen kuvaan opinnäytetyön tutkimuskysymystä sekä käytettäviä menetelmiä aineiston hankinnassa ja aineiston analyysissä. Esitän aineistosta saadut tulokset ja teen tuloksista johtopäätökset. Lopuksi vielä pohdin opinnäytetyön prosessia.

2 Lastensuojelu

2.1 Lastensuojelun määritelmä

Lastensuojelu turvaa lapsen oikeutta monipuoliseen ja tasapainoiseen kehitykseen sekä turvalliseen kasvuympäristöön ja erityiseen suojeluun. Lastensuojelussa tärkeimpänä on varhainen tuki ja varsinaisen lastensuojelutarpeen ennaltaehkäisy. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.) Lastensuojelun toteutuminen on Suomessa jokaisen kunnan vastuulla. Lastensuojelutoimet perustuvat aina lastensuojelulakiin, jonka perusteella viranomaiset tekevät lastensuojelutyötä jokaisen Suomessa olevan lapsen hyväksi. (Lastensuojelu.info n.d.)

Lastensuojelulaki (417/2007) määrittelee, että lapsen hyvinvoinnin turvaaminen on ensisijaisesti vanhemman tai huoltajan tehtävä. Lastensuojelun merkitys on edistää lapsen suotuisaa kehitystä sekä hyvinvointia. Lastensuojelun on pystyttävä tukemaan vanhempia ja huoltajia lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelussa tärkeää on ennaltaehkäistä lapsen ja perheen ongelmia ja puuttua riittävän varhain esiintyviin ongelmiin. Lastensuojelun on tarvittaessa järjestettävä palveluja ja tukitoimia vanhemmille ja huoltajille, jotka ovat vastuussa lapsen kasvatuksesta ja hyvinvoinnista. Lapsen etu on ensisijalla lastensuojelun tarvetta arvioitaessa. (Lastensuojelulaki 417/2007 § 2.)

Lastensuojeluasiakkuutta edeltää aina lastensuojelutarpeen selvitys. Selvityksessä sosiaalityöntekijän on välittömästi arvioitava lapsen kiireellisen sijoituksen tarve. Sosiaalityöntekijän tulee arvioida lapsen kasvuolosuhteita sekä lapsen huoltajan tai muun kasvatuksesta vastaavan henkilön kykyä huolehtia lapsesta. Selvitys on tehtävä viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa asian vireille tulosta. (Lastensuojelulaki 417/2007 § 26.)

Ehkäisevän lastensuojelun tarkoituksena on edistää ja turvata lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tukea vanhemmuutta. Lastensuojelussa on ensisijaisesti käytettävä avohuollon tukitoimia, jollei lapsen etu muuta vaadi. Avohuollon tukitoimiin on ryhdyttävä viipymättä, jos kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä ja kehitystä sekä jos lapsi omalla käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitys-

tään. Avohuollon tukitoimia toteutetaan mahdollisuuksien mukaan yhdessä lapsen ja vanhempien tai huoltajien kanssa. (Lastensuojelulaki 417/2007 § 34.)

Jos avohuollon tukitoimet eivät riitä turvaamaan lapsen turvallista kasvua ja kehitystä ja sijaishuolto koetaan lapsen edun kannalta tarpeelliseksi, on se järjestettävä viipymättä. Sijaishuollolla tarkoitetaan huostaan otetun tai kiireellisesti sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolelle. Sijaishuolto voidaan järjestää perhehoitona, laitoshuoltona tai muulla lapsen tarpeiden edellyttämällä tavalla. Sijaishuollossa lapselle turvataan kehityksen kannalta tärkeät, turvalliset ja jatkuvat ihmissuhteet. Lapsella on oikeus tavata vanhempiaan, sisaruksiaan ja muita hänelle läheisiä henkilöitä. Sijaishuoltopaikan sekä sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on tuettava ja edistettävä lapsen ja hänen vanhempiensa tai muiden läheisten yhteydenpitoa. Sijaishuoltoa toteuttaessa on lapsen edun mukaisella tavalla huomioitava tavoite perheen jälleenyhdistämisestä. (Lastensuojelulaki 417/2007 § 49, § 54.)

Jollei lastensuojelun asiakkuus pääty lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen tai kyseessä ei ole tilapäinen ohjaus tai neuvonta, on lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehtävä asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelmassa on tultava esiin ne olosuhteet ja asiat, joihin lastensuojelutyöllä pyritään vaikuttamaan, perheen ja lapsen tuen tarve, palvelut sekä muut tukitoimet, joita käytetään tuen tarpeeseen vastaamisessa sekä myös arvioitu aika, jonka kuluessa tarpeisiin pyritään vastaamaan. Asiakassuunnitelma pyritään tekemään yhteistyössä lapsen ja perheen kanssa. Asiakassuunnitelmaan on myös kirjattava eriävät näkemykset asianomaisten kesken tuen tarpeeseen sekä palveluihin ja tukitoimiin liittyen. Asiakassuunnitelma on tarkistettava säännöllisesti, vähintään vuoden välein. (Lastensuojelulaki 417/2007 § 30.)

2.2 Lastensuojelun avohuolto

Lastensuojelun avohuollolla tarkoitetaan tukitoimia, jotka edistävät lapsen myönteistä kehitystä ja kasvua sekä tukevat huoltajia vanhemmuudessa. Avohuollon tukitoimet ovat ensisijainen tuki lapselle ja perheelle. Avohuollon tukitoimet pyritään toteuttamaan yhteistyössä lapsen ja huoltajien kanssa. (Avohuolto 2015.)

Lastensuojelulaissa (417/2007) on määrätty, että avohuollon tukitoimiin on sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen ryhdyttävä viipymättä, kun lastensuojelun tarve on todettu. Perheelle joka on lastensuojelun asiakkaana, on tarvittaessa järjestettävä las-

tensuojelun avohuollon tukitoimia huomioiden perheen ja lapsen tuen tarpeisiin perustuva asiakassuunnitelma. Avohuollon tukitoimilla tarkoitetaan; lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämisen tukeminen sekä lapsen taloudellinen ja muu tukeminen koulunkäynnissä, ammatin ja asunnon hankinnassa, työhön sijoittumisessa, läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisessä, harrastuksissa ja muiden henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämisessä. Avohuollon tukitoimia ovat myös lapsen kuntoutumista tukevat hoito- ja terapiapalvelut, tehostettu perhetyö, perhekuntoutus sekä muut palvelut ja tukitoimet jotka lasta ja perhettä tukevat. (Lastensuojelulaki 417/2007 § 34, § 36.) Muita lasta ja perhettä tukevia palveluja ja tukitoimia voi esimerkiksi olla läheisneuvonpito, verkostotyö sekä toiminnalliset menetelmät, joilla tarkoitetaan menetelmiä jotka keskittyvät puheen sijasta enemmän toiminnalliseen tekemiseen kuten liikkumiseen ja leikkimiseen (Avohuolto 2015).

Avohuollon tukitoimena voi myös olla lapsen sijoitus perheen ulkopuolelle yksin tai vanhemman, huoltajan tai muun hänen kasvatuksestaan ja hoidostaan vastaavan henkilön kanssa. Sijoitus voidaan toteuttaa perhehoitona tai laitoshuoltona. Sijoituksen edellytyksenä on, että sijoitus on tarpeellinen lapsen tuen tarpeen arvioimiseksi, lapsen kuntouttamiseksi tai väliaikaisesti lapsen huolenpidon järjestämiseksi huoltajan tai muun lapsen kasvatuksesta ja hoidosta vastaavan henkilön sairauden tai muun vastaavan syyn takia. Sijoituksen toteutumiseksi vaaditaan lapsen huoltajan ja 12 vuotta täyttäneen lapsen suostumus. (Lastensuojelulaki 417/2007 § 37.)

Avohuollon tukitoimien toteuttamisessa lähtökohtana on yhteistyö lapsen ja huoltajien kanssa. Lapsen ikä, kehitys ja olosuhteet huomioon ottaen lastensuojelun työntekijällä on oikeus tavata lasta myös ilman huoltajan suostumusta, jos se on lapsen edun mukaista. Lapsen asiakirjoihin on silloin kirjattava syyt tapaamiseen ilman huoltajan suostumusta. Huoltajalle on myös ilmoitettava tapaamisesta, jos ilmoittaminen ei ole lapsen edun vastaista. (Lastensuojelulaki 417/2007 § 29, § 34.)

3 Lastensuojelun tehostettu perhetyö

3.1 Tehostettu perhetyö ja sen sisältö

Perhetyön määritelmä on monisäikeinen ja sen merkitys voi muuttua riippuen siitä missä toimintaympäristössä perhetyöstä puhutaan. Peruslähtökohdat perhetyössä ovat

perheiden elämästä lähtevät tarpeet, jotka voivat liittyä esimerkiksi lasten kehitys- ja kasvatuskysymyksiin, elinolojen järjestämiseen, vanhemmuuden tukemiseen sekä perheen hyvinvoinnin ja toimintakyvyn lisäämiseen. (Rönkkö – Rytönen 2010: 27.)

1.4.2015 lähtien perhetyöllä tarkoitetaan sosiaalihuoltolain alaisuudessa tehtävää työtä perheiden hyvinvoinnin hyväksi ja tehostetulla perhetyöllä tarkoitetaan lastensuojelun avohuollon tukitoimena tehtävää työtä (Avohuolto 2015). Lastensuojelulaki määrittelee tehostetun perhetyön yhdeksi avohuollon tukitoimeksi (Lastensuojelulaki 417/2007 § 36). Lastensuojelun avohuollon tukitoimena järjestettävästä perhetyöstä on aina sosiaalityöntekijän tehtävä päätös ja tukitoimi tavoitteinen on kirjattava asiakkaan asiakassuunnitelmaan. Työskentelyn tarve ja tavoitteet määritellään ja kirjataan heti perhetyön alkuvaiheessa yhteistyössä perheen kanssa. Perhetyö on aina suunnitelmallista ja tavoitteellista työtä. (Perhetyö 2015.)

Lastensuojelun perhetyön tavoitteena voi esimerkiksi olla kriisitilanteen laukaiseminen, uusien ongelmien ehkäiseminen tai tilanteen korjaaminen. Perhetyöllä pyritään turvaamaan lapsen kotona asuminen ja jossain tilanteissa sen saavuttamiseksi tarvitaan pitkäjänteistä työtä. Perhetyössä tärkeää on, että asiakkaana oleva perhe on selvillä kaikista tavoitteista ja työmenetelmistä mitä työssä käsitellään. Työntekijöiden on varmistettava, että asiakkaana oleva perhe on varmasti ymmärtänyt kaikki heitä koskevat suunnitelmat ja tukitoimet. (Perhetyö 2015.)

Lastensuojelun perhetyö on perheille annettavaa konkreettista tukea ja apua perheen arjessa sekä vuorovaikutuksen ongelmatilanteissa. Perhetyö on vaikuttavaa muutostyötä, jolla pyritään parantamaan perheen tilannetta. Perhetyön keskiössä ovat asiakkaat ja perheille on annettava mahdollisuus omaehtoiseen työskentelyyn perheen tilanteen parantumiseksi. Työn on tärkeä olla avointa ja on pystyttävä puhumaan perheen kanssa vaikeistakin asioista. Perheen kanssa tehtävä työ voi parhaimmillaan estää huostaanoton tai sijoituksen perheen ulkopuolelle. (Järvinen – Lankinen – Taajamo – Veistilä – Virolainen 2012: 82.)

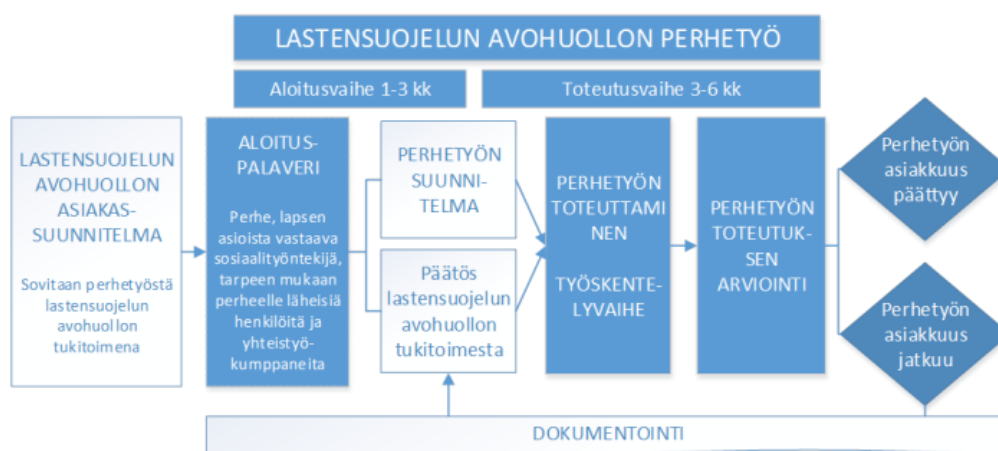
3.2 Perhetyön prosessi

Perhetyön prosessi lähtee käyntiin sosiaalityöntekijän toimesta. Perheelle esitellään perhetyö avohuollon tukitoimena, jonka jälkeen järjestetään aloituspalaveri missä sovietaan perheen kartoitusvaihtelyöskentelystä, yhteistyöstä sekä kartoitusvaiheen lope-

tusajankohdasta. Aloituspalaverissa ovat perheen lisäksi läsnä sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja ja tarpeen vaatiessa yhteistyökumppaneita tai perheelle läheisiä henkilöitä. (Perhetyö 2015.)

Kartoitusvaihetyöskentelyssä perheenjäseniä tavataan muutaman kerran säännöllisesti ja kartoitetaan kaikkien perheenjäsenten mielipiteet ja kokemukset. Kartoitusvaihetyöskentely päättyy lopetuspalaveriin, jossa käydään läpi kirjallista yhteenvetoa kartoituksesta, josta selviää onko perhetyölle tarvetta. Jos perhetyö koetaan tarpeettomaksi tai perhe ei ole tarpeeksi motivoitunut työskentelyyn, työskentely lopetetaan tähän. Perhetyön aloittamiseksi, tehdään perheelle suunnitelma, josta tulevat ilmi tavoitteet ja menetelmät, joilla tavoitteisiin pyritään vastaamaan. Tämän jälkeen alkaa työskentelyvaihe, jossa perhettä tavataan säännöllisesti ja tavoitteellisesti pyritään pääsemään laadittuihin tavoitteisiin. Työskentelyvaiheessa järjestetään väliarviointeja noin kolmen kuukauden välein, joissa tarkastetaan perheen tilanne ja pohditaan mahdollisia tarpeellisia lisämuutoksia työskentelyssä tavoitteiden toteutumiseksi. Väliarvioinneissa kirjataan aina uusi jatkosuunnitelma. Väliarviointeihin osallistuu perheen ja sosiaaliohjaajan lisäksi sosiaalityöntekijä tai kaikki perheen kanssa työskentelevät tahot. (Perhetyö 2015.)

Perhetyö päättyy suunnitellusti ja päättymisen syytä voi olla erilaisia. Perhetyö voidaan kokea tarpeettomaksi perheen tilanteen parannuttua tai sitten perhetyö voidaan kokea riittämättömäksi tukitoimeksi perheen kannalta. Perhetyön lopetusvaiheessa on kirjattava ylös lopetuksen syyt ja perheen sen hetkinen tilanne. Perhetyö on hyvin systemaattista työtä ja työskentelyn tehokkuuden ja tavoitteellisuuden takaamiseksi prosessi on hyvin tarkasti jäsenetty. (Kuvio 1.) (Perhetyö 2015.)



Kuvio 1. Lastensuojelun avohuollon perhetyön prosessi

3.3 Perhetyön toteutus

Perhetyötä on yksiselitteisesti vaikea määritellä, koska perhetyötä toteutetaan monia eri toimintamuotoja ja menetelmiä apuna käyttäen ja organisaatiot, jotka perhetyötä toteuttavat, vaihtelevat eri paikkakunnilla. Lastensuojelutoimen lisäksi perhetyötä voivat tehdä myös esimerkiksi terveydenhuolto ja perheneuvolat sekä seurakunnat ja järjestöt. Perhetyön täsmällisiä tehtävämääryksiä ja toimintamuotoja ei ole asetettu vaan käytännöt ovat vakiintuneet pitkälti tarpeiden pohjalta. (Perhetyö 2015.)

Perhetyötä voi esimerkiksi olla kotiin vietävä työ, jonka avulla perheen arkea, huoltajien kasvatustehtäviä sekä lapsen hyvinvointia tuetaan. Työhön voi kuulua esimerkiksi perheen ohjausta ja neuvontaa, perheen omien voimavarojen hyödyntämistä, perheen kanssa yhdessä tekemistä sekä lapsen kasvun ja kehityksen tukemista. Perhetyötä tehdään koko perheen voimin, mutta ensisijainen tarkoitus on turvata lapsen oikeus huolenpitoon ja turvallisuuteen. Lapsen hyvinvointi menee aina läheissuhteiden turvaamisen edelle. (Perhetyö 2015.)

Perhetyön aloituksessa tärkeää on perheen tilanteen kartoittaminen sekä tavoitteiden laadinta. Tavoitteet ja suunnitelma työn etenemisestä laaditaan yhteistyössä perheen kanssa. Perheen kanssa työskentelevän työntekijän on tärkeä aktivoida perhettä pohtimaan omaa tilannettaan ja tarpeita sekä mahdollisia keinoja, joilla tilanteen saisi parantumaan. Työntekijän jatkuva rohkaisu ja kannustaminen auttavat perhettä jaksamaan työskentelyssä. Perheen voimavarojen löytäminen takaa perhetyölle hyvät lähtökohdat. (Järvinen ym. 2012: 168–169.) Voimavaralähtöisellä työskentelyllä tarkoitetaan vahvuuksien ja itsemääräämisen korostamista. Voimavaralähtöisessä työskentelyssä on tärkeä perheen kanssa löytää omia voimavaroja lisääviä vahvuuksia sekä myös tiedostaa itseään kuormittavia asioita, jolloin pystytään keskittymään voimavaroja edistäviin asioihin ja niiden avulla parantaa perheen tilannetta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015a.)

Perheiden kanssa työskentelyssä keskeisessä roolissa ovat tapaamiset ja keskustelut, joita perheenjäsenten kanssa käydään. Avoimen ja luottamuksellisen keskusteluyhteyden löytäminen on työskentelyn onnistumisen kannalta tärkeää. Yhteisen keskustelun ja asiakaslähtöisen toimimisen lisäksi työntekijä tarvittaessa neuvoo ja ohjaa perhettä tilanteissa, jossa perhe tarvitsee ammattilaisen tietoa. Esimerkiksi palveluohjauksen tekeminen on työntekijän vastuulla, jos sille on tarvetta. Perheen tulee voida luottaa

siihen, että työntekijän neuvot ja ohjaukset ovat oikeita. Työntekijän velvollisuus on myös kertoa, jos hänellä ei ole perheen tarvitsemaa tietoa ja silloin voidaan perheen kanssa yhdessä pohtia, mistä perhe saisi tarvitsemansa tiedon. (Järvinen ym. 2012: 176–178.)

Perhetyön yhtenä työmuotona on kotikäyntien teko perheen luo. Kotikäyntien etuna on turvallinen ympäristö, jolloin perheen keskinäiset suhteet ovat luontevampia kuin esimerkiksi laitoksessa tai toimistossa. Kotikäyntien tekemisessä tärkeää on luottamuksellisen suhteen rakentuminen perheen kaikkien jäsenten sekä työntekijän välillä. (Järvinen ym. 2012: 164–165.) Esimerkkejä konkreettisista perhetyön työmenetelmistä ovat erilaiset roolikartat; kuten vanhemmuuden roolikartta, parisuhteen roolikartta ja itsenäistyvän nuoren roolikartta. Roolikarttojen avulla voidaan helposti jäsentää ja saada selvyttä tiettyä tilannetta kohtaan ja siihen johtaneita syy- ja seuraussuhteita. Myös sukupuu ja elämänjana ovat käytettyjä työmenetelmiä, joiden avulla voidaan kartoittaa perheen lähipiiriä ja voimavaroja tuovia läheisiä ihmisiä sekä nostaa esiin tilanteita, aikoja ja paikkoja, jotka ovat merkittäviä koko perheelle tai jollekin perheenjäsenelle. Yhtenä menetelmänä voidaan käyttää myös yhteisesti koko perheen kesken tehtyjä kodin sääntöjä. Säännöistä keskustellaan koko perheen kesken perhetyön työntekijöiden avulla ja yhdessä ne kirjataan näkyvälle paikalle perheen kotiin. (Järvinen ym. 2012: 172–175.)

4 Vuorovaikutus ja dialogi asiakastyössä

4.1 Sosiaalisen vuorovaikutuksen tasot

Vuorovaikutus käsitteenä on hyvin laaja-alainen ja monimuotoinen. Se sisältää niin yksilöiden, yhteisöjen, organisaatioiden ja kulttuurien välistä vuorovaikutusta. Vuorovaikutus voidaan määritellä yhteistyöksi, vallan käytöksi, sosiaalisesti jaetuiksi sopimuksiksi tai säännöiksi. Ihmisten kanssa työtä tekevät ammattilaiset määrittelevät vuorovaikutuksen omassa työssään verkostoitumiseksi, moniammatillisuudeksi, dialogisuudeksi, asiakaslähtöisyydeksi ja voimaantumiseksi. (Mönkkönen 2007: 15.)

Mönkkönen (2007) jäsentää sosiaalisen vuorovaikutuksen viideksi erilliseksi tasoksi. Tasot ovat tilanteessa olo, sosiaalinen vaikuttaminen, pelisuhde, yhteistyö sekä yhteistoiminnallisuus. Tässä jaottelussa vuorovaikutuksella tarkoitetaan toimintaa, jossa vuo-

rovaikutustilanteen kaikki osapuolet suhteuttavat tiedostaen oman toimintansa toisen toimintaan. (Mönkkönen 2007: 109.)

Ensimmäinen sosiaalisen vuorovaikutuksen taso on tilanteessa olo, jolla tarkoitetaan vuorovaikutuksellista suhdetta, jossa molemmat osapuolet tiedostavat olevansa vuorovaikutussuhteessa toisen kanssa, mutta kumpikaan ei ryhdy siihen vakavissaan. Asiakassuhteessa tilanne voi jäädä tälle tasolle, jos työntekijä ja asiakas eivät kumpikaan usko suhteen onnistuvan. Tilanteen syntyyn voi syynä olla esimerkiksi kiinnostuksen puute tai vähättely. Myös pelkkä toisen vuorovaikutussuhteen osapuolen uskon puute suhteeseen vaikuttaa suhteen laatuun. (Mönkkönen 2007: 110–111.) Sosiaalialalla esimerkki tällaisesta tilanteesta on, että asiakas ei usko omiin mahdollisuuksiinsa selviytyä tilanteestaan eikä hän usko avun auttavan tai sitten työntekijä ei ole aidosti kiinnostunut asiakkaan tilanteesta eikä hän usko, että työskentely parantaisi tilannetta. Näissä tilanteissa asiakassuhde on olemassa, mutta sen hyödyllisyys on hyvin pieni, koska osapuolet eivät työskentele määrätietoisesti tavoitteiden saavuttamiseksi.

Toinen sosiaalisen vuorovaikutuksen taso on sosiaalinen vaikuttaminen. Tällä tasolla tarkoitetaan tilannetta jolloin toinen vuorovaikutussuhteen osapuoli käyttää valtaa toiseen. Vallankäytöllä voi olla myös positiivinen vaikutus tilanteeseen, esimerkiksi oppilas-opettajasuhteessa, jolloin opettaja valtaa käyttäen opettaa oppilaalleen uusia asioita. Vallankäyttö voi kumminkin olla asiakassuhteessa hyvin hallitseva tekijä ja esimerkiksi mielipiteen kysyminen asiakkaalta itseltään voi olla pelkkä muodollisuus eikä asiakkaan näkemykselle ole juuri painoarvoa päätöksen teossa. Vallankäyttö voi olla myös näkymätöntä. Näkymätön vallankäyttö voi esimerkiksi olla huomiotta jättämistä kuten asiakkaan kysymyksen ohittamista ja vastaamatta jättämistä. (Mönkkönen 2007: 112–113.) Asiakastyössä vallankäyttöä on pakostakin. Vaikka vuorovaikutussuhteessa pyrittäisiinkin tasavertaisuuteen, on se käytännössä mahdotonta täysin saavuttaa, koska työntekijällä on taustalla paljon ammatillista tietoutta ja kokemusta, jota asiakkaalla ei ole. Tuota tietoa ja kokemusta työntekijä tahtomattaankin käyttää ja ohjailee asiakassuhteessa, vaikka lähtökohta olisikin hyvin asiakaslähtöinen työ.

Kolmas sosiaalisen vuorovaikutuksen taso on pelisuhde. Pelisuhde voi asiakastyössä silloin syntyä, kun osapuolet rikkovat yhteisen toiminnan yhteisiä sääntöjä. Pelisuhdeessa osapuolet haluavat voittaa toisen ikään kuin kilpailussa toisia vastaan. Esimerkiksi pelisuhde voidaan puhua silloin, kun asiakas tietää mitä työntekijä haluaisi kuulla hänen sanovan omasta tilanteesta ja asiakas käyttää hyväkseen tätä tietoa ja

värittää kertomustaan siihen suuntaan minkä tietää olevan asiantuntijasta hyväksyttävää. Pelisuhde voi olla molemminpuolista kilpailua, jolloin molemmat tunnistavat toisen epäaitouden, mutta myös yksipuolista, jolloin toinen osapuoli aidosti luottaa vuorovaikutussuhteen luottamuksellisuuteen. (Mönkkönen 2007: 114–117.) Sosiaalialan työssä pelisuhde voi esimerkiksi näkyä siten, että lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen vanhemmat tiedostavat sen mitä heidän täytyisi työntekijälle kertoa, jotta lapsi voisi palata sijaishuollosta kotiin. Työntekijä voi kumminkin nähdä tilanteen todellisen luonteen ja tiedostaa, että vanhemmat valehtelevat ja tehdä selväksi vanhemmille, ettei hyväksy heidän ratkaisujaan tilanteeseen.

Mönkkönen (2007) kuvailee neljättä sosiaalisen vuorovaikutuksen tasoa eli yhteistyötä, siten että suhteen kaikilla osapuolilla on yhteinen päämäärä, johon yhteistyössä etsitään ratkaisuja. Asiakastyössä yhteistyösuhdetta kuvaa parhaimmillaan yhdessä laaditut tavoitteet ja menetelmät tavoitteiden saavuttamiseksi. Yhteistyössä osapuolet toimivat yhdessä, mutta se ei vaadi kumminkaan molemminpuolista täyttä sitoutumista vaan yhteistyö voi myös toteutua vaikka toinen osapuoli joutuisikin kontrolloimaan toista. (Mönkkönen 2007: 118–119.) Yhteistyön taso on hyvin tyypillinen asiakastyön vuorovaikutuksen taso. Sosiaalialan työssä tavoitteena on, että asiakas ja työntekijä määrittelevät yhdessä tavoitteet ja työskentelevät yhdessä kohti niitä, mutta työntekijällä on myös yleensä kontrolli työskentelystä. Työntekijä yleensä varmistaa, että työskentely etenee suunnitellulla tavalla ja puskee asiakasta eteenpäin työskentelyssä.

Viimeinen sosiaalisen vuorovaikutuksen taso on yhteistoiminnallisuus. Yhteistoiminnallisuus edellyttää myös yhteistyötä osapuolten välillä, mutta se eroaa yhteistyön tasosta siten, että osapuolten välistä kontrollointia ei ole. Yhteistoiminnallisessa vuorovaikutussuhteessa osapuolet luottavat toisiinsa ja siihen, että toinen hoitaa velvollisuutensa ja työnsä loppuun. Yhteistoiminnallisuuteen kuuluu oleellisesti siis luottamus sekä kunnioitus toista osapuolta kohtaan. Yhteistoiminnallisuutta voidaan kuvata myös ystävyteenä, joten se voi olla hyvin ristiriitainen ammattieettisyyttä ja ammattimaisuutta kohtaan. (Mönkkönen 2007: 102–123.) Yhteistoiminnallisessa vuorovaikutussuhteessa haastavaa voi olla se, että työntekijä päästää asiakkaan lähelle myös itseään. Täydellinen luottamus osapuolten välillä vaatii molemminpuolista avoimuutta, jota on vaikea saavuttaa jos työntekijä ei avaa omaa elämäänsä asiakkaalle. Täydellisen yhteistoiminnallisen vuorovaikutussuhteen sekä ammattimaisen asiakassuhteen yhteen sovittaminen on hyvin haastavaa.

4.2 Vuorovaikutusorientaatiot

Vuorovaikutuksen orientaatioilla tarkoitetaan suhteellisen pitkäkestoista ja pysyvää vuorovaikutuksellista tapaa toimia asiakastilanteissa. Vuorovaikutusorientaatiot voidaan jaotella seuraavaksi kolmeksi orientaatioksi; asiantuntijakeskeinen, asiakaskeskeinen ja dialoginen. Asiakastyötä tehtäessä ammattitaitoinen työntekijä käyttää kaikkia vuorovaikutusorientaatioita hyödykseen ja vaihtelee orientaatioiden välillä työskentelyn edetessä parhaaksi näkemällä tavalla. (Vänskä – Laitinen-Väänänen – Kettunen – Mäkelä 2011: 52.)

Mönkkönen (2007) kertoo, että asiantuntijakeskeisyydessä työntekijä määrittelee asiakkaan tarpeet ja auttamistoimenpiteet hyvin yksipuolisesti tai ollenkaan asiakasta kuulematta. Asiantuntijakeskeinen vuorovaikutus ohjautuu hyvin paljolti asiantuntijoiden ja järjestelmien määrittelemien tavoitteiden ja tulkintojen pohjalta. Asiantuntija tietää ilmiöiden ja asioiden teoreettiset taustat ja hänen tehtävään on saada asiakas myös tietoiseksi ilmiöiden välisistä suhteista, syistä ja seurauksista. Asiantuntijakeskeistä vuorovaikutusta voidaan kritisoida asiakkaan omien kokemusten ja mielipiteiden unohtamisella sekä liiallisella yleistämisellä. (Mönkkönen 2007: 18, 38, 61.) Asiantuntijakeskeiseen orientaatioon kuuluu, että asiantuntija käyttää hyödykseen yleisesti hyväksi katsottuja ohjeita ja toimintatapoja ja työskentely noudattaa pitkälti joka kerta samaa kaavaa. Asiantuntijakeskeisen asiakastyöskentelyn tyypillisiä piirteitä on asiantuntijan kontrollointi tilanteessa, suljettujen kysymysten käyttö sekä se, että asiantuntija puhuu paljon enemmän kuin asiakas itse. (Vänskä ym. 2011: 52–53.) Vänskä ym. (2011) kuvaavat, että asiantuntijakeskeinen vuorovaikutusorientaatio voi olla tarkoituksenmukainen tilanteessa, jossa asiakas on aidon kykenemätön kantamaan vastuuta tilanteesta tai siihen liittyvistä valinnoista (Vänskä ym. 2011: 53).

Asiakaskeskeisessä vuorovaikutusorientaatiossa asiakastyöskentely etenee pääasiassa asiakkaan ehdoilla eikä työntekijällä ole ennalta määrättyä suunnitelmaa työskentelylle (Vänskä ym. 2011: 55). Mönkkönen (2007) kuvailee asiakaskeskeistä vuorovaikutusta siten, että painopiste päätöksissä ja työssä on asiakkaalla itsellään ja lähtökohtana työskentelylle on asiakkaan oma näkökulma. Asiakaskeskeisessä vuorovaikutuksessa työntekijän rooli hämärtyy, mutta se ei tarkoita sitä ettei työntekijä voisi olla myös aktiivinen osapuoli keskustelussa. Työntekijä pystyy keskustelussa aktivoimaan asiakasta jäsentämään omaa tilannettaan. Asiakaskeskeinen vuorovaikutus voi olla heikkous asiakastyötä tehtäessä, jos työntekijän rooli jää liian pieneksi ja asiakastyössä

edetään ainoastaan asiakkaan tarpeiden ehdoilla. Silloin asiakastyöstä jää uupumaan työntekijöiden asiantuntijuus ja kritiikki siihen, että onko asiakas aina paras kertomaan itse mikä hänelle on parhaaksi. (Mönkkönen 2007: 18, 63–65.) Asiakaskeskeinen orientaatio voi olla asiakastyön alkuvaiheessa hyödyllinen vaihtoehto jos esimerkiksi asiakkaalla on suuri kuulluksi tulemisen tarve ja tilanteen etenemiseksi on tärkeää asiakkaan yksityiskohtainen kertomus omista tuntemuksista ja kokemuksista. (Vänskä ym. 2011: 55.)

Dialogisen asiakastyön perusta on yhteistyössä ja siinä, että vuorovaikutussuhteessa on kaksi täysin tasavertaista osapuolta. Dialogisuudessa tärkeää on keskustelun osapuolten välinen vastavuoroisuus. Jokainen keskustelussa osallisena oleva luo tilannetta ja vaikuttaa keskustelun kulkuun. Asiakastyössä dialogisessa vuorovaikutuksessa edetään sekä työntekijän että asiakkaan ehdoilla. (Mönkkönen 2007: 18, 87.) Dialogisen työskentelyn perustana on molemmin puolinen kuunteleminen, toisen huomioiminen sekä kunnioitus. Dialogisen vuorovaikutuksen rakentuminen mahdollistuu asiantuntijan vuorovaikutuksellisia työvälineitä hyödyntäen ja tilanteessa valta-asemassa olevan asiantuntijan tukiessa dialogin syntymistä omalla käytöksellään. (Vänskä ym. 2011: 58–59.) Dialogisuudesta kerron lisää seuraavassa kappaleessa.

4.3 Dialogin määritelmä

Isaacs (2001) määrittelee dialogin yhdessä ajattelemisen taidoksi eikä dialogilla tarkoiteta vain vuoropuhelua tai keskustelua. Dialogin toteutumiseksi ei ole tärkeää saada muita ihmisiä ymmärtämään itseään vaan on opittava itse ymmärtää itseään sekä muita ihmisiä. Dialogisessa vuorovaikutuksessa ihmiset eivät puhu toisilleen vaan toistensa kanssa. (Isaacs 2001: 28, 30, 44.)

Dialogilla tarkoitetaan keskustelua, jossa osapuolet eivät valitse puolia vaan yhdessä pyritään löytämään uusi yhteinen ymmärrys, jonka kautta myöhemmät toiminnat ja ajattelut muodostuvat. Dialogissa tärkeää on toisen kuunteleminen ja kaikkien näkemysten ymmärtäminen. Yksittäisistä näkemyksistä luodaan dialogin avulla uusi yhteinen ymmärrys. (Isaacs 2001: 39–40.) Dialogisuuteen kuuluu myös paljon enemmän kuin pelkkä puhe, toisen kuunteleminen tai keskustelu. Dialogisuudessa parhaimmillaan vuorovaikutustilanteen molemmat osapuolet oppivat toisiltaan ja asenteet ja mielipiteet voivat muuttua. Dialogisuudessa luottamuksella on hyvin tärkeä rooli, jotta keskustelun osa-

puolet pystyvät esittämään toisilleen myös eriäviä mielipiteitä. (Mönkkönen 2007: 88–89.)

Aarnio (1999) kuvailee väitöskirjassaan dialogin sääntöjä, joiden toteutuessa dialogin on mahdollista syntyä. Sääntöjen voidaan määritellä myös olevan jokaiselta dialogiin osallistuvalla vaadittuja kommunikatiivisia kykyjä. Ensimmäinen sääntö on osallistuminen, jolla tarkoitetaan osallistujien aktiivista ja vapaaehtoista osallistumista vuoropuheluun. Toinen sääntö on sitoutuminen. Yhteisymmärryksen toteutumiseksi jokaisen osallisen on pyrittävä ymmärtämään muiden osallisten ajatuksia ja tunteita sekä sitoutua kärsivällisesti pysymään dialogissa, vaikka dialogin onnistuminen näyttäisikin epävarmalta. Kolmas sääntö on vastavuoroisuus. Vuoropuheluun osallistujien välillä on oltava keskinäistä kunnioitusta sekä myös huolenpitoa. Neljäs sääntö on vilpittömyys ja rehellisyys. Dialogin toteutumiseksi osallistujien on oltava täysin rehellisiä sekä itselle että toisille. Viides sääntö on reflektiivisyys. Kriittisen itsereflektion avulla päästään parempaan yhteisymmärrykseen omista ja muiden osallistujien käsityksistä. (Aarnio 1999: 38–39.)

4.4 Vuorovaikutuksen merkitys asiakastyössä

Asiakastyössä on muistettava aina, että jokainen vuorovaikutustilanne on ainutlaatuinen ja erilainen. Vuorovaikutustilanteeseen ei pystytä ikinä täysin valmistautumaan, mutta tärkeä lähtökohta on työntekijän läsnäolo ja halu kuulla asiakasta. (Vilén yms. 2010: 77.) Asiakastyössä tarvitaan luottamusta ja aikaa, jotta dialogi pystyy toteutumaan työntekijöiden ja asiakkaiden vuorovaikutussuhteessa, koska dialogiin kuuluu oikeus ottaa kantaa toisen osapuolen asioihin (Mönkkönen 2007: 92).

Vuorovaikutustilanteessa ei tuskin koskaan saavuteta täydellistä yhteisymmärrystä, koska osapuolten historia ja kokemukset vaikuttavat niin vahvasti henkilöiden mielipiteisiin ja aatteisiin. Täydellistä yhteisymmärrystä ei ole tarpeenkaan saavuttaa, jotta todelliset näkemyserot ja ristiriidat ei sulkeudu pois keskustelusta. Dialogisessa vuorovaikutuksessa tärkeää on argumentoiva keskustelu, jossa pyritään löytämään osapuolten eri näkemyksistä yhteinen uusi näkemys. Dialogisessa vuorovaikutuksessa ei niinkään nähdä, että ongelmien analysointi tai asiakkaan ymmärtäminen olisi tärkeimmässä roolissa, vaan tärkeintä on keskusteluyhteys ja tasavertainen suhde asiakkaan kanssa. (Mönkkönen 2007: 94.)

Dialogisessa vuorovaikutussuhteessa osapuolet vastavuoroisesti vaikuttavat toisiinsa ja pyrkivät rakentamaan asioita yhdessä. Asiakastyössä tapahtuvaa vuorovaikutusta ja työskentelyä voidaan kuvata yhteisasiantuntuudeksi. Vuorovaikutus tapahtuu osapuolten omilla ehdoilla eikä dialogisuutta voida saavuttaa yksin. Asiakastyössä työntekijöiden ja asiakkaiden välistä keskustelua voidaan kuvata dialogiseksi vuorovaikutussuhteeksi vasta silloin, jos tilanteesta syntyy uusia perspektiivejä tarkastella ilmiötä tai tilannetta. Haasteena dialogiselle vuorovaikutussuhteelle on se jos kukaan osapuolista ei tiedä miten asioiden tulisi mennä tai kuinka tulisi toimia. Asiakastyössä kohdatut tuntemattomat ja määrittelemättömät tilanteet ovat työntekijöille haaste tarttua epävarmoihin tilanteisiin ja lähteä yhdessä asiakkaan kanssa selvittämään tilannetta yhdessä. (Mönkkönen 2007: 104.)

Vuorovaikutuksellisessa asiakastyössä turvallisuudella on merkittävä vaikutus. Turvallisuuteen liittyy omiin voimavaroihin ja muiden antamaan tukeen luottaminen. Asiakastyössä luottamuksen syntyminen on tärkeässä roolissa, jotta asiakas kokee pystyvänsä kertomaan omista tuntemuksistaan ja mielteistään sekä luottamaan siihen, että hän saa ammattimaista ja luottamuksellista apua tilanteeseensa. Luottamuksen tärkeys näkyy erityisesti silloin, kun asiakas kokee itsensä voimattomaksi eikä usko selviytymismahdollisuuksiinsa ja silloin työntekijän luottamus asiakkaaseen on oleellista, jotta työntekijä pystyy kannustamaan ja rohkaisemaan asiakasta eteenpäin ja löytämään mahdollisia voimavaroja. Turvalliseen ympäristöön kuuluu myös asiakkaan kunnioitus. Työntekijän on pystyttävä kunnioittamaan asiakasta itseään, vaikka ei aina hyväksyisikään tehtyjä tekoja. (Vilén – Leppämäki – Ekström 2008: 63–64.)

5 Tutkimuskysymys

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää lastensuojelun avohuollon tehostetussa perhetyössä olevien vanhempien kokemuksia vuorovaikutuksesta tehostetun perhetyön sosiaaliohjaajien kanssa. Opinnäytetyössä selvitän miten vanhemmat ovat kokeneet heidän ja sosiaaliohjaajien välisen vuorovaikutussuhteen toimineen. Haluan opinnäytetyössä myös selvittää miten asiakkaana olevat vanhemmat ovat kokeneet tehostetun perhetyön sosiaaliohjaajien kanssa työskentelyn. Aiheen valinta syntyi yhteistyössä työelämän kumppanin kanssa. Asiakkaiden kokemukset vuorovaikutuksesta kiinnostivat tehostetun perhetyön yksikköä, joten aihe valikoitui helposti siihen, jotta opinnäytetyöstä olisi mahdollisimman paljon hyötyä yhteistyökumppanille.

Opinnäytetyön tavoitteet voidaan jäsentää seuraavaksi tutkimuskysymykseksi:

1. Miten tehostetun perhetyön asiakkaana olevat vanhemmat ovat kokeneet vanhempien ja työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen?

Opinnäytetyössä keskitytään asiakkaiden eli vanhempien ja työntekijöiden eli sosiaaliohjaajien väliseen vuorovaikutussuhteeseen ja siihen miten vanhemmat kokevat sen työskentelyssä sosiaaliohjaajien kanssa. Tavoitteena on selvittää kokevatko vanhemmat esimerkiksi tulevansa kuulluksi työskentelyssä ja kokevatko he pystyvänsä avoimesti keskustelemaan työntekijöiden kanssa perheen tilanteesta. Opinnäytetyössä selvitan myös asiakkaana olevien vanhempien kokemuksia työskentelystä tehostetussa perhetyössä ja etenkin työskentelystä sosiaaliohjaajien kanssa. Haluan opinnäytetyössä selvittää onko tehostetun perhetyön vanhemmilla jotakin muutos- tai parannusehdotuksia tehostetun perhetyön työskentelyyn tai työntekijöiden kanssa toimimiseen liittyen. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää tehostetun perhetyön kehittämistyössä sekä työntekijöiden työmenetelmien kehittämisessä. Asiakkailta tulevaa palautetta voidaan esimerkiksi käyttää hyödyksi kiinnittämällä huomiota asiakkaiden kohtaamiseen työntekijöiden osalta ja siihen miten asiakkaat ovat kokeneet sen ja miten he toivoisivat siihen mahdollisesti muutosta. Tehostettu perhetyö- nimike on lastensuojelun avohuollossa melko uusi, joten on tärkeää tehdä tutkimustyötä aihetta koskien haastatteleamalla juuri asiakkaana olevia vanhempia, jotta työtä ja siihen käytettäviä menetelmiä voitaisiin kehittää mahdollisimman asiakaslähtöiseen suuntaan.

6 Tutkimusmenetelmät

6.1 Laadullinen tutkimus

Toteutan opinnäytetyön laadullisena tutkimuksena. Metsämuurosen (2008) mukaan laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen peruspiirteitä on tulkinnalliset ja luonnollisissa olosuhteissa tehdyt tutkimuskäytännöt. Laadulliseen tutkimukseen voi soveltaa monia eri tutkimustekniikoita kerätä aineistoa, eikä siihen ole määritelty yhtä omaa käytäntöä. Laadullisessa tutkimuksessa pääpainona on tutkijan oma intuitio, järkeilykyky sekä tulkinta. Laadullista tutkimusta voidaan soveltaa erityisesti tutkimukseen silloin, kun esimerkiksi ollaan kiinnostuneita tutkimaan tapahtumien yksityiskohtaisia rakenteita, tietyissä tapahtumissa mukana olleiden yksittäisten toimijoiden merkitystä sekä tapah-

tumien syy-seuraussuhteita, joita ei voida tutkia kokeiden avulla. (Metsämuuronen 2008: 8–9, 14.) Omassa laadullisin tutkimusmenetelmin toteutetussa opinnäytetyössä olen kiinnostunut juuri tapahtumassa mukana olleiden yksittäisten toimijoiden merkityksestä, eli esimerkiksi siitä miten paljon yksittäinen työntekijä tai asiakas voi vaikuttaa tehostetun perhetyön kulkuun ja sitä kautta merkitykseen. Opinnäytetyöni ei tuota yleistettäviä tuloksia tehostetussa perhetyössä tapahtuvista vuorovaikutussuhteista. Tuloksia voidaan hyödyntää suuntaviivoina työn kehittämisessä.

6.2 Aineiston hankinta

Hankin aineiston opinnäytetyöhön haastattelemalla lastensuojelun avohuollon tehostetussa perhetyössä mukana olevia vanhempia. Haastattelut toteutuivat puolistrukturoituina teemahaastatteluina ja jokainen haastattelu oli yksilöhaastattelu. Haastattelin opinnäytetyöhön neljää vanhempaa. Haastattelut kestivät 35 minuutista 45 minuuttiin. Hankin haastateltavat satunnaisesti ilman minkäänlaista tyypittelyä, jotta tulokset olisivat mahdollisimman yleistettäviä, eivätkä kohdennettuna tiettyyn ryhmään. Haastatteluun osallistujien asiakkuus ei voinut olla juuri alkanut tehostetussa perhetyössä, jotta heillä on tarpeeksi kokemusta tehostetusta perhetyöstä ja työntekijän kanssa työskentelystä. Kaikki haastatteluihin osallistuneet vanhemmat olivat olleet vähintään vuoden tehostetun perhetyön asiakkaana.

Hirsjärvi ja Hurme (2000) kertovat, että haastateltavien hankinnan apuna on mahdollisuuksien mukaan hyvä käyttää apuna taustayhteisöä johon haastateltavat kuuluvat (Hirsjärvi – Hurme 2000: 83). Hyödynsin perhetyön työyhteisöä haastateltavien hankinnassa ja he kertoivat ensimmäisenä asiakkailleen opinnäytetyöstäni, jonka jälkeen vanhemmat tai huoltajat ottivat minuun yhteyttä sähköpostitse. Hirsjärvi ja Hurme (2000) kuvaavat erilaisia yhteydenottopyyntöjä, joita voi hyödyntää haastateltavien hankinnassa. Yhtenä yhteydenottopyyntönä voi olla kirjeen lähettäminen. Kirjeestä tulee ilmi mihin tutkimukseen haastattelut käytetään ja miten haastattelut aiotaan hyödyntää tutkimuksessa. Kirjeessä on hyvä myös olla tutkijan yhteystiedot, jotta haastateltavat saavat halutessaan kysyä lisätietoa tutkimuksesta. Tärkeää haastateltavien hankinnassa on haastateltavien motivointi. Saatekirjeessä ja myöhemmissä yhteydenotoissa on hyvä kuvata sitä miten haastateltavat itse myös hyötyvät osallistuessaan tutkimukseen. Myös suostumisten jälkeisiin peruuntumisiin on tutkijan varauduttava ja siksi on oltava valmis etsimään uusia mahdollisia haastateltavia lyhyelläkin varoitusaikalla. (Hirsjärvi – Hurme 2000: 83–87.) Laadin jokaiselle haastatteluun pyydetylle saa-

tekirjeen (Liite 1.), jossa kerron opinnäytetyöstäni sekä annan yhteystietoni mahdollisia lisäkysymyksiä ja haastatteluun ilmoittautumista varten. Saatekirjeessä painotan erityisesti haastatteluun osallistuvien yksityisyydensuojaa. Saatekirjeessä kerron selkeästi haastatteluun pyydytyille, ettei haastatteluun osallistuminen tule vaikuttamaan mitenkään tehostetun perhetyön asiakassuhteeseen eikä kukaan muu tule näkemään tai kuulemaan haastatteluista saatua aineistoa. Sosiaaliohjaajat antoivat saatekirjeen asiakkaina oleville vanhemmille.

Henkilötietolaki (523/1999) määrää, että yksityistä henkilöä koskevat tiedot on säilytettävä niin, että tiedot eivät voi päätyä ulkopuolisen käsiin, hävitä tai muuttua (Henkilötietolaki 523/1999: § 32). Haastatteluista saatu aineisto on täysin luottamuksellinen ja säilytän aineistoa omalla yksityiskoneellani, johon kenelläkään muulla ei ole pääsyä kuin minulla. Tallennan aineiston ja kaikki haastattelusta saadut tiedot yksityisen tietokoneeni sisäiseen muistiin, joista tiedot pystyy poistamaan kokonaan opinnäytetyöni valmistuttua syksyllä 2015. Haastattelun aineisto tai muut tiedot eivät tallennu mihinkään pilvipalveluun, vaan pelkästään oman tietokoneeni sisäiseen muistiin. Saatekirjeen ja suostumislomakkeen lisäksi varmistin haastateltavilta vielä henkilökohtaisesti, että he haluavat osallistua haastatteluun ja he ymmärtävät omat oikeutensa ja suostuvat myös haastattelun nauhoitukseen.

Ennen haastattelujen toteuttamista kerroin haastatteluun osallistuville tehostetun perhetyön asiakkaana oleville vanhemmille selkeästi, että haastattelun aineistoa käytetään ainoastaan tämän opinnäytetyön tekemiseen. Kerroin myös haastateltaville opinnäytetyöni tarkoituksen ja tavoitteet sekä varmistin, että he ovat ymmärtäneet ne. Ennen haastattelujen toteutumista perhetyön asiakkaana ovat vanhemmat allekirjoittivat suostumislomakkeen (Liite 2.), jossa he vakuuttavat, että ovat ymmärtäneet haastattelun tarkoituksen ja suostuvat osallistumaan haastatteluun. Suostumislomakkeessa mainitaan myös, että haastateltavat voivat keskeyttää haastattelun koska vain, vaikka ovatkin allekirjoittaneet lomakkeen.

Tutkimuksen eettisyyteen liittyy tutkimukseen osallistuvien yksityisyyden suojan säilyminen. Anonymiteetin säilyminen voi rohkaista ihmisiä osallistumaan rohkeammin tutkimukseen ja haastatteluun, jolloin tutkimuksen kannalta tärkeää aineistoa voi olla helpompi saada, koska haastateltavat uskaltavat kertoa omista kokemuksistaan rohkeammin tietäessään, ettei heitä pystytä tunnistamaan. Henkilöllisyyden salaamiseksi tutkimuksessa voi käyttää numero- tai kirjainviittauksia haastateltaviin. Haastateltavat

voidaan myös henkilöidä sukupuolen tai etnisen ryhmän mukaan, jos tutkimus niin vaatii. Tässä tapauksessa on kumminkin varmistettava tarkoin, että tutkimukseen osallistuneita ei voida tunnistaa heidän taustansa takia. Myös mahdollisen tutkittaviin yhdistettävän taustaorganisaation tunnistamattomuus on tärkeää, jotta tutkittavia ei pystytä tunnistamaan sen takia. (Mäkinen 2006: 114–115.) Toteutan opinnäytetyön siten, että ainoa kriteeri osallistumiselle on tehostetun perhetyön käynnissä oleva asiakkuus. Tällöin haastatteluista saatu aineisto ei ole sidoksissa tiettyyn ryhmään eikä haastateltavia voida tunnistaa. Haastateltavien hankinnassa käytin apunani sosiaaliohjaajia, jotka kertoivat vanhemmille opinnäytetyöstäni ja antoivat heille kirjoittamani saatekirjeen. Haastatteluun osallistumiseen ei vaikuta sukupuoli tai etninen tausta. Haastatteluun osallistuvat ovat Helsingin kaupungin tehostetun perhetyön asiakkaita, mutta tehostetun perhetyön yksikön numeroa ei paljasteta opinnäytetyössä.

Luottamuksellisuus tutkimuksessa on myös ehdottoman tärkeää. Tutkimukseen osallistuvien on pystyttävä luottamaan siihen, että heidän tietojaan ja heihin liittyvää aineistoa ei levitetä tutkimuksen ulkopuolelle. Tutkittaville täytyy kertoa hyvin tarkasti se, kuinka luottamuksellisuus tutkimuksessa toteutuu, kuka pääsee käsiksi heitä koskeviin tietoihin ja kuinka käytännössä heidän henkilöllisyyden salaaminen tapahtuu. Luottamuksellisuus on tärkeä selvittää tutkimukseen osallistuville jo alkuvaiheessa kun tutkimukseen pyydetään osallistumaan. (Mäkinen 2006: 115–116.) Saatekirjeen ja suostumislomakkeen avulla kerron tehostetun perhetyön asiakkaana oleville vanhemmille jo ennen haastatteluun osallistumista, miten heitä koskevia tietoja ja haastattelusta saatua aineistoa käytetään ja säilytetään. Saatekirjeessä on myös henkilökohtainen sähköpostini ja kehoitus ottamaan minuun yhteyttä, jos on jotakin kysyttävää opinnäytetyöstä tai haastatteluun osallistumisesta.

6.2.1 Teemahaastattelu

Puolistrukturoidulla haastattelulla tarkoitetaan haastattelua jossa haastattelun kysymykset on ennalta suunnitellut, mutta kysymysten esittäminen ei tapahdu tarkassa järjestyksessä ja haastateltavat vastaavat avoimesti omin sanoin (Eskola – Suoranta 2008: 86). Puolistrukturoidussa teemahaastattelussa haastattelija on ennalta määritellyt tietyt teemat, joita haastattelussa käsitellään. Haastattelu etenee teemojen pohjalta, mutta siinä ei käytetä apuna tarkasti tiettyjä kysymyksiä eikä kaikkien haastattelujen ole edettävä samalla tavalla. Teemahaastatteluun liittyviä tunnuspiirteitä on; tutkija tietää, että haastateltavat ovat kokeneet tietyn tilanteen, tutkija on perehtynyt ilmiöön ja siihen

liittyviin rakenteisiin, tutkija tekee perehtymisen myötä oletuksia ilmiön seurauksista ja haastattelurungon jäsentämisen jälkeen haastattelun toteutuksessa keskitytään haastateltavien subjektiivisiin kokemuksiin tilanteista ja ilmiöistä. (Hirsjärvi – Hurme 2000: 47–48.)

Teemahaastattelun tunnuspiirteisiin kuului, tutustuin ennalta tehostettuun perhetyöhön sekä tiedän milloin ja miksi tehostetun perhetyön asiakkuus alkaa. Olen tutustunut työn rakenteeseen sekä menetelmiin monipuolisesti, jotta pystyn haastattelujen avulla selvittämään vanhempien kokemuksia esimerkiksi tapaamisista työntekijän kanssa ja kunnolla keskittyä heidän subjektiivisiin kokemuksiin. Teemoittelin haastatteluun neljä erilaista teemaa; vuorovaikutustilanteiden toteutuminen sosiaaliohjaajan kanssa, kokemukset vuorovaikutustilanteista sosiaaliohjaajan kanssa, vuorovaikutuksen merkitys tehostetun perhetyön onnistumisen kannalta sekä onnistumiset ja kehitettävät alueet (Liite 3.). Haastattelun alussa käsitellään haastateltavan taustaa yksinkertaisesti säilyttäen vastaajan yksityisyydensuojan. Haastattelun alussa tehdyssä taustoituksessa selviää, kauanko perhe on ollut tehostetun perhetyön asiakkaana, arvio asiakkuuden kestosta ja perheen koko. Haastattelut etenivät ennalta suunniteltujen teemojen pohjalta, mutta jokainen haastattelu oli erilainen, koska haastateltavien vastaukset erosivat osittain toisistaan ja teema painoutuivat haastatteluissa eri tavalla.

Haastattelun tekemisessä on todella tärkeä huomioida haastattelutilanteen ympäristö. Ympäristöllä ja haastattelupaikan häiriötekijöillä voi olla suuri vaikutus haastattelun kulkuun. Haastattelu voi olla mahdollista tehdä toimistossa tai laitoksella, jossa ympäristö yleensä on rauhallinen ja ilman suuria häiriötekijöitä. Toimisto tai laitos ympäristönä voivat kumminkin olla epäedullisia niiden saadessa tilanteen tuntumaan kovin viralliselta. Haastattelun voi toteuttaa myös esimerkiksi haastateltavan kotona, joka tuttuna ympäristönä voi saada haastateltavan helpommin vastaamaan kysymyksiin, koska ympäristö tuntuu niin luotettavalta. Kotona tehdyssä haastattelussa kumminkin voi olla paljon häiriötekijöitä, jotka voivat häiritä haastattelun tekemistä. (Hirsjärvi – Hurme 2000: 90–91.) Opinnäytetyön haastatteluissa kuuntelin haastateltavien toivomusta haastattelupaikasta. Mahdollisia haastattelupaikkoja oli asiakkaiden koti tai tehostetun perhetyön neuvottelutilat. Kolme haastattelua toteutui tehostetun perhetyön neuvottelutiloissa ja yksi haastattelu haastateltavan kotona.

7 Aineiston analyysi

Aineiston purkamiseen ja analysointiin on eri tapoja. Aineistoa voi purkaa litteroimalla eli kirjoittamalla puhtaaksi haastateltavien vastaukset. Toinen purkamisvaihtoehto on, että aineistoa ei kirjoiteta tekstiksi vaan päätelmiä tehdään suoraan haastattelunauhoilta. (Hirsjärvi – Hurme 2000: 138.) Puran haastatteluista saadun aineiston litteroimalla. Litteroin haastattelut sanasta sanaan, mutta en huomioi haastateltavien äänenpainoja tai taukoja enkä kiinnitä haastatteluissa huomiota sanattomaan viestintään. Hirsjärvi ja Hurme (2000) kuvailevat eri aineiston purkukeinoja. Aineisto voidaan purkaa kirjaamalla haastattelut auki ja sen jälkeen leikkaa-liimaa-periaatteella jakaa aineisto teema-alueittain. On tärkeä muistaa kirjata leikattuihin haastatteluosiioihin tunnistetiedot, jotta aineistoa analysoidessa tunnistaa kuka haastateltava on puhunut ja mitä. Aineiston purkuvaiheessa tutkija jo etsii aineistosta olennaista sisältöä, joten analysointi vaihe alkaa jo heti litteroinnista. (Hirsjärvi – Hurme 2000: 141–142.) Litteroin haastattelut kokonaisuudessaan nauhuria kuuntelemalla mahdollisimman pian haastattelun tekemisestä. Litteroituani kaikki haastattelut jaan aineiston teemaa-alueisiin, joita käytin haastatteluissa. Käytän aineiston teemoittelussa värikoodeja teemojen erottamiseksi toisista sekä lyhenteitä haastattelujen erottamiseksi toisista.

Aineiston purun jälkeen analysoin aineistoa sisällönanalyysin keinoin. Tuomi ja Sarajärvi (2013) kertovat sisällönanalyysin pyrkivän saamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty ja yleisessä muodossa oleva kuvaus. Sisällönanalyysiin kuuluu olennaisena osana tutkijan omat johtopäätökset aineistosta. (Tuomi – Sarajärvi 2013: 103.) Analysoin aineistoa lukemalla litteroituja haastatteluja monta kertaa kokonaisuudessaan läpi. Jaoin aineiston konkreettisesti neljään haastatteluissa käyttämiini teemoihin käyttäen apunani värikoodeja ja lyhenteitä. Analysoidessani haastatteluista saatuja tuloksia tiivistin neljä aiemmin käyttämäni teemaa kolmeksi teemaksi, joiden avulla esitän opinnäytetyön tuloksia. Teemat ovat vuorovaikutustilanteiden toteutuminen, kokemukset vuorovaikutustilanteista sekä toiveet työskentelyyn. Analysointivaiheessa pilkoin kolme teemaa vielä pienemmiksi kokonaisuuksiksi, jotka nousivat esiin aineistosta ja vastaavat tutkimuskysymykseeni valitsemini teoreettisiin viitekehyksiin tukeutuen.

8 Tulokset

Analysoin aineiston käyttäen kolmea eri teemaa. Esitän opinnäytetyöstä saadut tulokset teemoja käyttäen. Opinnäytetyön tuloksissa ei käytetä suoria lainauksia haastatte-

luista, jotta haastateltavien mahdolliset tunnistettavat puhetyylit ja esimerkiksi murteet eivät tule esiin. Tällöin esimerkiksi tehostetun perhetyön työntekijät eivät pysty tunnistamaan kuka asiakas on sanonut ja mitä, jolloin opinnäytetyöhön kuuluvien haastatteluihin osallistuminen ei vaikuta perhetyön asiakassuhteeseen ja asiakkaiden yksityisyydensuoja toteutuu. Opinnäytetyön tuloksissa ei tule ilmi haastateltavien sukupuolta, ikää tai etnistä taustaa.

8.1 Vuorovaikutustilanteiden toteutuminen

Ensimmäinen teema käsittelee vuorovaikutustilanteiden toteutumista. Teemaan sisältyy haastateltujen vanhempien kokemukset tavoitteiden laadinnasta, siitä onko tavoitteita ylipäättään laadittu ja miten he ovat kokeneet voineensa vaikuttaa tavoitteisiin. Teemassa nousee myös esiin vanhempien kokemukset sosiaaliohjaajan tavoitettavuudesta sekä yhteydenpidosta käytännössä.

8.1.1 Tavoitteiden laadinta

Kaikissa neljässä haastattelussa tuli esiin vanhempien kokemukset siitä onko työskentelyn alussa laadittu heidän perhettään koskevat tavoitteet työskentelylle. Kolmessa haastattelussa tuli selvästi esiin, että tavoitteet oli heti työskentelyn alussa laadittu. Yhdessä haastattelussa vanhemmalla oli kumminkin kokemus, että heidän kanssaan ei ollut laadittu tavoitteita tämän hetkisellemme työskentelylle. Haastateltava kertoi, että tavoitteet oli laadittu hänen mukaansa kauan sitten mutta työntekijät olivat vaihtuneet eikä uusien työntekijöiden kanssa ollut laadittu hänen mielestään selkeitä tavoitteita. Haastateltava kertoi, että hänen mielestään tavoitteet pitäisi laatia mutta hänellä ei kumminkaan ollut kokemusta, että heillä olisi tällä hetkellä selkeitä laadittuja tavoitteita. Kysyessäni mistä tämä johtui, ei haastateltava osannut vastata.

Kolme haastateltavaa ketkä kokivat, että heidän perheelleen oli laadittu tavoitteet kokivat myös, että olivat saaneet vaikuttaa tavoitteisiin. Yksi kolmesta haastateltavasta kuvaili, että tavoitteiden laadinta oli yhteistä keskustelua ja heidän toiveitaan kuunneltiin tavoitteiden laadinnassa. Kaikki kolme haastateltavaa myös kertoivat, että ovat olleet tyytyväisiä heidän perhettään koskeviin tavoitteisiin.

Kysyessäni haastateltavien kokemuksia tavoitteiden saavuttamisesta ja välitavoitteista, kaikki kolme haastateltavaa ketkä kokivat, että tavoitteet oli laadittu, kokivat myös että tavoitteita oli jo saavutettu perheen hyväksi. Yksi haastateltava kuvaili, että tavoitteita on päivitetty aina kun perheen tilanne on muuttunut ja edelliset tavoitteet oli saavutettu. Toinen haastateltava kertoi, että hänellä on kokemus tavoitteiden saavuttamisesta ja juuri siitä, että työskentely tehostetussa perhetyössä on auttanut niiden saavuttamisessa.

8.1.2 Työntekijöiden tavoitettavuus

Ensimmäiseen teemaan sisältyy myös vanhempien kokemukset työntekijöiden tavoitettavuudesta sekä yhteydenpidosta käytännössä. Kaikista neljästä haastattelusta selvisi, että sosiaaliohjaajat tapaavat vanhempia pääsääntöisesti perheen kotona. Kahdessa haastattelussa ilmeni, että tapaamisia on kerran viikossa ja vanhemmat ovat tyytyväisiä tilanteeseen, yhdessä haastattelussa taas vanhempi kertoi että he tapaavat kahden viikon välein ja vanhempi oli tyytyväinen tähän. Yhdessä haastattelussa neljästä vanhempi kertoi heidän tapaavan kerran viikossa mutta hän kokee, että tapaamiset kahden viikon välein riittäisivät heidän perheelleen. Kysyessäni onko hän kertonut mielipiteestään omille työntekijöilleen, vanhempi kielsi asian eikä osannut eritellä syytä miksei ollut maininnut asiasta.

Jokaisessa neljässä haastattelussa ilmeni positiivinen ja tyytyväinen asenne sosiaaliohjaajan kanssa järjestettäviin tapaamisiin. Kaikki neljä vanhempaa kertoivat, että tapaamisten järjestäminen on tarpeeksi joustavaa ja yhteyden sosiaaliohjaajaan saa helposti. Myös mahdolliset muutostilanteet huomioidaan hyvin. Kaikki neljä vanhempaa kertoivat, että jos tapaaminen peruuntuu jostain syystä, on heidän mielestään helppoa sopia uusi tapaamisaika. Jokainen vanhempi myös kertoi, että tapaamisia sovitaan yleensä muutama etukäteen, jotta aikataulut ovat kaikille selviä. Yksi vanhempi korosti jatkuvuuden merkitystä ja koki tämän hyvin positiivisena asiana työskentelyssä. Kaikissa neljässä haastattelussa ilmeni, että vanhemmat ovat kontaktissa sosiaaliohjaajien kanssa lähinnä tapaamisissa ja esimerkiksi puhelimen välityksellä ilmoitetaan lähinnä muutoksista ja uusista tapaamisista. Vanhemmilla on myös kokemus, että sosiaaliohjaajat ottavat nopeasti yhteyttä uudestaan, jos esimerkiksi asiakas on soittanut eikä sosiaaliohjaaja ole vastannut.

8.2 Kokemukset vuorovaikutustilanteista

Toinen aineistosta jäsentämäni teema käsittelee vanhempien kokemuksia vuorovaikutustilanteista. Teemassa käsitellään vanhempien kokemuksia luottamuksesta ja avoimuudesta sosiaaliohjaajan kanssa työskentelyssä. Myös vanhempien kokemukset kuulluksi tulemisesta ja keskusteluyhteydestä sisältyvät tähän teemaan. Tässä teemassa esitetään myös vanhempien kokemukset vuorovaikutuksen merkityksestä ja hyödyistä perheelle sekä vanhempien kokemukset työntekijöiden ennakkoluuloista asiakkaita kohtaan. Ennakkoluuloja käsitteleviä kysymyksiä en ollut etukäteen haastatteluihin suunnitellut, mutta tämä teema nousi esiin jokaisessa neljässä haastattelussa, joten käsittelen sitä myös tuloksissa.

8.2.1 Avoimuus ja luottamus

Vuorovaikutuksen ja keskustelujen avoimuus nousee aineistosta esiin positiivisena kokemuksena. Jokainen neljästä haastateltavasta kokee pystyvänsä keskustelemaan sosiaaliohjaajan kanssa melkein mistä vain hyvin avoimesti. Yhdessä haastattelussa nousee esiin, että avoin keskustelu on saavutettu työskentelyn edetessä. Vanhempi kertoi, että työskentelyn alussa oli hankala pystyä luottamaan sosiaaliohjaajaan, mutta oppiessa tuntemaan toisensa luottamus syntyi. Jokainen haastateltava kertoi, että kokee tällä hetkellä pystyvänsä keskustelemaan aroista ja vaikeistakin asioista sosiaaliohjaajien kanssa. Työskentelyn ja tapaamisten ilmapiiristä jokaisella haastateltavalla on vain positiivista sanottavaa. Vanhemmat kuvailevat tapaamisten ilmapiiriä rennoksi, positiiviseksi ja yleensä myös iloiseksi. Kahdessa haastattelussa neljästä nousee myös esiin, että he kokevat työskentelyn hyvin turvalliseksi. Kahdessa toisessa haastattelussa ei turvallisuutta tule esiin ollenkaan.

Sosiaaliohjaajan ja asiakkaan tasavertaisuus jakoi haastateltavat. Kaksi neljästä haastateltavasta kokee heidän välisen suhteen tasavertaiseksi, yksi haastateltava kokee suhteen melko tasavertaiseksi ja yksi ei koe suhdetta tasavertaiseksi. Kaksi vanhempaa kuvailee suhdetta sosiaaliohjaajan kanssa tasavertaiseksi ja he kokevat saavansa tasavertaista kohtelua. Vanhempi joka kokee suhteen melko tasavertaiseksi, perusteli asiaa siten, että hän kokee työntekijän ja perheen välillä olevan selvä asetelma, koska heidän välinen vuorovaikutussuhde on syntynyt sosiaaliohjaajien ammatin puolesta. Hän kumminkin kuvailee suhdetta silti melko tasavertaiseksi juuri luottamuksen ja avoimuuden takia. Vanhempi joka ei koe suhdetta tasavertaiseksi kuvailee, että hän

kokee työntekijöiden olevan ylempänä kuin hän. Hän sanoo arvostavansa heidän tekemää työtä hyvin paljon.

8.2.2 Kuulluksi tuleminen

Kaikki neljä haastateltavaa kokee tulevansa kuulluksi tehostetun perhetyön työskentelyssä. Yksi haastateltava kuvailee kuinka tapaamisissa hän on eniten äänessä ja kokee saavansa tuoda omat mielipiteensä julki. Silti hän myös kokee keskustelun olevan vastavuoroista ja että hänen mielipiteisiin ja puhumisiin myös vastataan. Toinen haastateltava kuvailee, että kokee sosiaaliohjaajien aina keskittyvän tapaamisissa juuri heidän perheensä asioihin ja hän kokee saavansa hyvin vastakaikua vuorovaikutustilanteissa. Vanhempi kokee, että mitä enemmän tapaamisia on ollut niin sitä paremmin työntekijät muistavat juuri heidän perheensä tilanteet. Kahdessa muussa haastattelussa nousee esiin työntekijöiden antamat neuvot vanhemmille. Vanhemmat kokevat, että tapaamisissa heitä kuunnellaan ja he saavat sosiaaliohjaajilta juuri heidän perheeseen liittyviä neuvoja.

Kahdessa haastattelussa neljästä nousee esille myös vuorovaikutussuhteen kaverillinen luonne. Yksi vanhempi kuvailee, että keskustellessa sosiaaliohjaajan kanssa hän kokee juttelevansa ikään kuin kaverilleen. Toinen vanhempi taas kuvailee, että kokee voivansa keskustella sosiaaliohjaajille ikään kuin sukulaisilleen. Molemmat vanhemmat kumminkin kokevat samaan aikaan myös saavansa ammatillista apua ja neuvoja. Toinen vanhemmista mainitsee, että vaikka vuorovaikutussuhde on hyvin kaverillinen hän tietää, että sosiaaliohjaajat osaavat ammattinsa.

Kolme haastateltavaa neljästä kokee pystyvänsä itse aloittamaan keskustelun helposti sosiaaliohjaajan kanssa, jos hänellä on jokin asia mistä haluaa juuri puhua. Yksi haastateltavaa kokee vaikeaksi keskustelun aloituksen ilman sosiaaliohjaajan kysymyksiä, mutta kokee kumminkin, että sosiaaliohjaaja kyselee monipuolisesti häneltä kuulumisia ja vuorovaikutus on sen takia helppoa.

8.2.3 Vuorovaikutuksen merkitys

Jokaisesta neljästä haastattelusta selvisi, että asiakkaat kokevat heidän ja sosiaaliohjaajan välisen työskentelyn positiivisena kokemuksena. Kolme neljästä haastateltavasta kokee, että juuri keskusteluista on eniten hyötyä itse vanhemmalle ja koko perheelle. Yksi haastateltava kokee, että heidän perheensä ei hyödy keskusteluista niin paljon kuin konkreettisesta avusta, kuten esimerkiksi avusta lapsen aamuerätyksissä tai taloudellisesta tuesta.

Yksi vanhempi kuka kokee keskustelujen olevan tärkeässä roolissa, kuvailee että hän itse saa vanhempana paljon voimavaroja keskusteluista sosiaaliohjaajan kanssa. Hän kuvailee, että keskustelujen avulla hänen vanhemmuuttaan tuetaan ja hänestä tulee voimakas ja avoimempi ihminen. Toinen keskustelija tärkeänä pitävä vanhempi kuvailee vuorovaikutusta sosiaaliohjaajan kanssa hänelle vanhempana hyvin tärkeänä. Vanhempi kuvailee positiivisena kokemuksena kuinka hän on saanut purkaa sydäntään täysin luottamuksella ja saanut paljon kannustusta omaan vanhemmuuteensa. Vanhempi kokee myös hyvin tärkeänä, että vuorovaikutus on pääsääntöisesti positiivista ja asioita käsitellään myönteisellä näkökulmalla. Yksi vanhempi kuvailee myös keskustelujen olevan tärkeitä niin hänelle itselle vanhempana kuin myös koko perheelle. Vanhempi kumminkin mainitsee myös keskustelujen olevan välillä hyvin hitaasti eteneviä ja jahkaavia, mutta silti merkityksellisiä.

Vanhempi kuka kokee, etteivät keskustelut välttämättä auta heidän perhettään yhtä paljon kuin konkreettinen apu, kuvailee keskusteluja liian ympäröiviksi jaaritteluiksi. Hän kokee, että keskusteluissa sosiaaliohjaajien kanssa samoja asioita pyöritellään ja toistetaan liian usein. Vanhempi kokee, että itse ei tarvitse keskusteluapua vanhempana mutta kumminkin on sitä mieltä, että keskustelut tehostetussa perhetyössä eivät ole turhia, mutta eivät vain toimi heidän perheensä kohdalla. Kysyessäni vanhemmalta, onko hän kertonut mielipiteensä sosiaaliohjaajille, vanhempi kertoo, että hän on kertonut mielipiteensä mutta kokee, että se unohdetaan jonkin ajan kuluttua ja taas aloitetaan samat keskustelut.

8.2.4 Ennakkoluulot

Haastattelurunkoa suunnitellessani en suunnitellut kysyväni vanhemmilta mahdollisista ennakkoluuloista mitä työskentelyn alussa oli. Keskustellessa vuorovaikutuksesta ja

työskentelystä tehostetussa perhetyössä ennakkoluulot kumminkin nousivat esiin jokaisessa neljässä haastattelussa. Jokainen haastateltava vanhempi kokee työskentelyn edetessä, että käsitys ja ennakkoluulot ovat muuttuneet parempaan suuntaan.

Jokainen haastateltava kuvailee, että ennen tehostetun perhetyön aloitusta heillä oli ennakkoluuloja työskentelyä kohtaan. Yksi haastateltava vanhempi kuvailee hänen olleen aluksi hyvin skeptinen ja negatiivinen työskentelyä kohtaan. Vanhempi kokee kumminkin, että skeptisyys johtui alun tietämättömyydestä työskentelyä kohtaan. Hän kokee, että kun työskentely eteni ja tapaamisia tuli lisää, käsitys muuttui nopeasti positiiviseksi ja työskentelyn merkitys selvisi. Toinen vanhempi kuvailee ennakkoluulojaan verraten tehostettua perhetyötä sosiaalityöntekijöiden kanssa työskentelyyn. Vanhempi kokee sosiaalityöntekijöiden kanssa työskentelyn hyvin negatiiviseksi ja tehostetun perhetyön alussa hänellä oli isot ennakkoluulot työskentelyä kohtaan, koska hän ajatteli, että tehostetussa perhetyössä työskentely olisi samanlaista kuin sosiaalityöntekijöiden kanssa työskentely. Vanhempi kumminkin kuvailee, että käsitys oli täysin väärä. Hän kuvailee tehostetun perhetyön työntekijöiden kanssa käytävää vuorovaikutusta paljon rennommaksi ja helpommaksi kuin esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden kanssa käytävää vuoropuhelua.

Kolmas vanhempi kuvailee alun tunteitaan myös skeptiseksi. Ennen työskentelyn alkua hän ajatteli, että tehostetun perhetyön työskentelystä ei voisi mitenkään olla hyötyä heidän perheelleen. Vanhempi kumminkin kuvailee, että ennakkoluulot muuttuivat kun työskentely oli heidän perheellään niin konkreettisen avun tarjoamista, mistä vanhempi kokee olleen todella paljon hyötyä. Vanhempi myös kuvailee, että hän kokee työntekijöillä olevan ennakkoluuloja ja ennakkokäsityksiä asiakasperheitä kohtaan. Vanhempi kertoo kokevansa, että suurin osa työntekijöistä etsii suuria vikoja perheestä ja etenkin vanhemmista ja siksi hän kokee, että hänen täytyy paljon puolustella omaa perhettään työntekijöille ja todistella, että perheen vanhemmilla ei ole esimerkiksi alkoholiongelmia. Vanhempi kertoo, ettei koe tämän käsityksen muuttuneen työskentelyn edetessä. Neljäs vanhempi kuvailee omia ennakkoluulojaan konkreettisesti siten, että alussa hän oli ennen tapaamisia aina peloissaan, että tehostetun perhetyö työntekijät tulevat tarkastamaan vain perheen kodin siisteyden ja kunnon. Vanhempi kuvailee, että mitä pidempään työskentelyä on jatkunut, sitä avoimemmaksi vuorovaikutussuhde työntekijöiden kanssa on muuttunut ja hän pystyy olemaan täysin oma itsensä heidän ollessaan läsnä. Vanhempi kertoo, että nykyään hän tietää, että työntekijät eivät tarkkaile pölyjen määrää vaan ovat oikeasti kiinnostuneita miten perheellä menee.

8.3 Toiveet työskentelyyn

Kolmannessa teemassa nousee esiin asiakkaiden toiveet tehostettua perhetyötä kohtaan ja se miten ne ovat täyttyneet tai jääneet täyttymättä. Aineistosta nousee erityisesti esiin toiveet käytännön avusta sekä perhelähtöisyydestä ja yhteisestä toiminnasta

Kaikissa neljässä haastattelussa nousi vanhempien toiveissa työskentelyyn liittyen esiin käytännön apu. Kolme vanhempaa neljästä, kertoo, että heidän perheelleen käytännön apua on saatu tehostetun perhetyön osalta. Käytännön avulla vanhemmat tarkoittavat esimerkiksi lasten aamuherätyksissä konkreettisesti auttaminen, taloudellisen tuen saaminen sekä perheen yhteisten sääntöjen tekeminen kirjallisesti. Näitä kaikkia edellä mainittuja kolme vanhempaa neljästä kokee saaneensa. Vanhempi joka kertoo, että heidän perheensä saa konkreettista apua aamuherätyksissä sekä vanhempi joka painottaa taloudellisen tuen merkitystä, kokevat saavansa apua juuri niihin ongelma-kohtiin joihin he haluavat. He kokevat, että näillä käytännön avuilla on merkitystä heidän perheessään enemmän kuin esimerkiksi keskusteluilla sosiaaliohjaajan kanssa. Toinen vanhemmista kertoo olevansa tämän hetkiseen tilanteeseen hyvin tyytyväinen, mutta kokee että käytännön apuun olisi pitänyt tarttua heti työskentelyn alussa. Vanhempi joka kertoo heidän perheessään tehdyistä kirjallisista perheen säännöistä, kuvailee sääntöjen tekemisen olleen hänestä hyvä menetelmä ajatuksen tasolla, mutta konkreettisesti se ei tuonut minkäänlaista parannusta heidän perheessään. Tämä vanhempi myös kuvailee keskustelujen ja vuorovaikutuksen olevan todella tärkeää hänelle ja koko perheelle. Yksi vanhempi neljästä mainitsee kaivanneensa käytännön apua tehostetulta perhetyöltä, mutta ei koe saaneensa sitä missään vaiheessa. Vanhempi korostaa, että keskusteluilla ja tapaamisilla on hänelle suuri merkitys, mutta häntä mietityttää miksi konkreettista apua ei ole tarjottu. Vanhempi kumminkin kertoo, ettei ole sitä erikseen myöskään vaatinut, koska nykyään kokee, että keskusteluista on tarpeeksi apua.

Toinen toive mikä nousi haastatteluista esiin työskentelyä kohtaan, oli perhelähtöisyys. Kolme neljästä vanhemmasta toivoi, että työskentelyssä otettaisiin enemmän huomiota perheen lapset. Yhdellä vanhemmalla on kokemus, että perheen lapsi saa osallistua tarpeeksi toimintaan ja vanhempi kokee, että lapsi on keskiössä ja juuri hänen asioita hoidetaan kuntoon.

Kolme vanhempaa toivovat, että perheen lapsia tavattaisiin enemmän sosiaaliohjaajien toimesta. Yksi vanhempi kuvailee, että toivoisi tehostetulta perhetyöltä enemmän koko perhettä koskevaa toimintaa ja tapaamisia, koska koko perhettä työskentelyllä pyritään auttamaan. Vanhempi kokee, että tapaamisista ja keskusteluista on hyötyä hänelle vanhempana, mutta perheen lapset ovat ulkopuolisia työskentelyssä. Vanhempi toivoisi, että tehostetun perhetyön osalta tavattaisiin enemmän pelkästään lapsia sekä myös järjestettäisiin koko perhettä koskevia keskusteluja. Vanhempi toivoo ja uskoo, että sosiaaliohjaajan avulla koko perheen keskeinen keskustelu voisi olla avoimempaa ja rakentavampaa, kuin mitä se on ilman sosiaaliohjaajan läsnäoloa. Toinen vanhempi kertoo, että toivoisi tehostetulta perhetyöltä enemmän koko perhettä koskevaa toiminnallista tekemistä. Esimerkkinä toiminnallisesti tekemisestä vanhempi kertoo koko perheen menemistä sosiaaliohjaajan kanssa puistoihin tai kahviloihin tai elokuviin. Vanhempi kokee, että tilanteet olisivat silloin paljon rennompia verrattuna kotona pöydän ääressä istumiseen ja väkisin keskustelemiseen. Kolmas vanhempi kertoo, että toivoisi sosiaaliohjaajien tapaavan enemmän hänen lastaan kahden kesken. Vanhempi kumminkin kertoo, että hänen lapsensa ei ole itse ollut kovin suostuvainen tapaamisiin, joten hän ymmärtää toisaalta miksei niitä ole toteutunut.

9 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä on miten tehostetun perhetyön asiakkaana olevat vanhemmat ovat kokeneet vanhempien ja työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen. Aineistosta voidaan päätellä, että tehostetun perhetyön asiakkaan olevan vanhemmat ovat kokeneet vuorovaikutuksen sosiaaliohjaajan kanssa melko merkityksellisenä. Kaikilla haastatteluihin osallistuneilla vanhemmilla oli kokemus siitä, että työskentely ja vuorovaikutus sosiaaliohjaajan kanssa, ovat auttaneet perheiden tilanteita ja vieneet asioita positiivisempaan suuntaan. Vuorovaikutuksella ja yhdessä käydyillä keskusteluilla on työskentelyssä merkittävä rooli, jotta asiakkaiden mielipide ja oma kokemus nousevat työskentelyssä esiin. Omien mielipiteiden ja kokemusten korostamisen lisäksi on sosiaaliohjaajan kohdattava asiakkaat ammattilaisina, jolloin asiakkaat voivat luottaa saavansa parasta apua juuri heidän perheelleen.

Aineistosta nousee esiin kaikkia kolmea vuorovaikutuksen orientaatiota; asiakaskeksinen, asiantuntijakeskeinen sekä dialoginen. Aineistosta voidaan päätellä, että asiakkaiden kokemukset vuorovaikutuksesta toteutuvat pääsääntöisesti yhteistyön tasona.

Aineistosta nostin esiin myös asiakkaiden kokemukset erityisesti luottamuksesta sekä työskentelyn tavoitteiden laadinnasta.

Aineistosta nousee esiin jokaista vuorovaikutuksen orientaatiota ja ne esiintyvät limittein ja toisia tukien asiakkaiden ja työntekijöiden välisessä vuorovaikutuksessa. Asiakkailla on pääsääntöisesti kokemus siitä, että heidän näkökulmansa otetaan huomioon asiakastyöskentelyssä. Asiakaskeskeiseen vuorovaikutukseen kuuluu asiakkaan oman mielipiteen ja näkökulman korostaminen omassa tilanteessa (Mönkkönen 2007: 63). Aineistosta pystyy havaitsemaan, että asiakkaat kokevat tulevansa kuulluksi ja he pystyvät vaikuttamaan heidän perhettään koskevaan työskentelyyn. Asiakkaiden kokemuksista on havaittavissa heidän päätöksenteon vastuuta. Lastensuojelun avohuollon tukitoimina tehtävä työ pyritään toteuttamaan yhteistyössä lapsen ja tämän perheen kanssa ja mahdollisuuksien mukaan vanhemmilta ja yli 12-vuotiailta lapsilta on kysyttävä suostumus työskentelyyn ja siihen kuuluviin menetelmiin (Avohuolto 2015). Lastensuojelun avohuollon asiakkaana onkin siis hyvin tärkeää, että sosiaaliohjaajat huomioivat asiakkaan näkemyksen ja suostumuksen työskentelyssä. Aineistosta esiin nousevat asiakkaiden toiveet perhelähtöisyydestä työskentelyä kohtaan, voivat kertoa asiakaskeskeisyyden vajavaisuudesta. Asiakkaiden kokemukset siitä, että koko perhettä ei huomioida tarpeeksi työskentelyssä hälventävät asiakaskeskeisyyden toteutumista vuorovaikutuksessa. Jotta tehostetun perhetyön työskentely olisi mahdollisimman asiakaslähtöistä, olisi tärkeä huomioida tarpeeksi koko perhettä, jotta työskentely ei jäisi liian yksipuoliseksi ja kaikkia osapuolia kuultaisiin ja jokainen otettaisiin mukaan työskentelyyn. Myös toiveet käytännön avusta voidaan linkittää asiakaskeskeisen vuorovaikutuksen osittaiseen toteutumattomuuteen. Koska osalla asiakkailla on kokemus käytännön avun toteutumisesta, on syytä olettaa, että käytännön apu tehostetussa perhetyössä on mahdollista. Yhden asiakkaan toive käytännön avusta ja sen toteutumattomuudesta, voidaan päätellä siis johtuvan joko asiakkaan mielipiteen ja toiveen sivuuttamisesta tai asiakkaan kertomattomuudesta toiveesta työntekijöille.

Aineistosta nousee myös asiantuntijakeskeisen vuorovaikutuksen kokemusta. Asiakkailla on kokemus, että he saavat ammattimaista apua ja ohjausta työntekijöiltä. Asiakaskeskeinen ja asiantuntijakeskeinen vuorovaikutus näkyvät limittein asiakkaiden kokemuksissa vuorovaikutuksessa sosiaaliohjaajan kanssa. Mönkkönen (2007) kertoo, että vastavuoroisuus ja ammattihenkilön antama ohjaus voidaan nähdä aktivoivan asiakasta itse miettimään omaa tilannettaan sekä myös tiedostamaan syiden ja seurausten suhteita ammattilaisen teoreettisen tiedon avulla (Mönkkönen 2007: 38). Aineis-

tosta voi havaita, että asiakkaat kokevat vastavuoroisen vuorovaikutuksen ja ammattihenkilöstön kysymykset sekä vastaukset merkittäväksi oman perheen tilanteen muutosprosessissa. Mönkkönen (2007) kuvailee, että asiantuntijakeskeiseen vuorovaikutukseen kuuluu asiantuntijoiden ja järjestelmien määrittelemät tavoitteet ja tulkinat sekä ammattilaisen tietämys ilmiöiden teoreettisista taustoista (Mönkkönen 2007: 38). Asiakastyön vuorovaikutuksessa liiallinen teoriaan ja järjestelmien tavoitteisiin tukeutuminen voi johtaa siihen, että asiakkaan yksilöllinen huomioiminen ja kuunteleminen jäävät vähemmälle. Aineistosta nousi esiin asiakkaan kokemus työntekijöiden ennakkoluuloista asiakasta kohtaan. Kokemus ennakkoluuloista voi syntyä esimerkiksi siitä, että työntekijä liiaksi yleistää ja nojautuu yleistettävään teoriaan asiakastyössä eikä kuuntele asiakkaan henkilökohtaisia kokemuksia tai mielipiteitä. On tärkeä aloittaa jokainen asiakassuhde ilman valmiita näkemyksiä tilanteesta, jotta työskentely olisi alusta lähtien reilua molemmille osapuolille. On siis myös tärkeää vuorovaikutussuhteen onnistumisen kannalta, että asiakkaalla ei olisi merkittävästi mahdollisia ennakkoluuloja työntekijää tai työskentelyä kohtaan, jotta molemmin puolinen avoimuus ja rehellisyys syntyvät.

Aineistosta näkyy myös dialogisen vuorovaikutuksen piirteitä. Aineistosta nousee esiin asiakkaiden kokemus tasavertaisuudesta ja etenkin vastavuoroisesta vuorovaikutuksesta. Dialogiseen vuorovaikutukseen kuuluvaa molemmin puolista kuuntelemista ja huomioimista on aineistosta havaittavissa. Asiakkaiden kokemuksista nousee selkeästi esiin kuulluksi tulemisen kokemus sekä myös työntekijän kuunteleminen. Myös asiakkaiden kokemus luottamuksesta kuuluu dialogin toteutumiseen. Asiakkaiden kokemus luottamuksesta luo vastavuoroiselle ja avoimelle vuorovaikutuksella oivat lähtökohdat. Aineistosta nousee esiin myös kokemus työntekijän kaverillisuudesta, mikä voi omalta osaltaan edistää dialogin toteutumista, koska ammatin tuoma valta-asema häviää asiakkaan silmissä. Vaikka se edistääkin dialogin toteutumista, ei se välttämättä ole hyväksi työskentelyn kannalta, koska asiakkaan kokemus työntekijän ammatillisuudesta saattaa hävitä.

Aarnio (1999) kuvailee väitöskirjassaan säännöistä, joiden toteutuessa dialogi mahdollistuu (Aarnio 1999: 38). Aineistosta nousee esiin jonkin verran jokaista dialogin sääntöä. Osallistumisen säännön voi nähdä toteutuvan tehostetun perhetyön asiakkaiden ja työntekijöiden välillä siten, että kaikki osapuolet osallistuvat vuorovaikutukseen vapaaehtoisesti ja sekä asiakkaalla että työntekijällä on aktiivinen rooli työskentelyssä. Sitoutumisen säännön piirteitä on havaittavissa aineistosta siten, että työskentelyssä pyri-

tään löytämään yhteisymmärrys osallistujien kesken keskustelujen ja tapaamisten avulla. Aineistosta pystyy myös havaitsemaan, että asiakkaat ovat sitoutuneita löytämään ratkaisuja ja kokevat myös työntekijöiden olevan sitoutuneita juuri heidän perhettään koskevaan työhön. Vastavuoroisuuden sääntö toteutuu aineiston perusteella siten, että asiakkaat kunnioittavat työntekijöitä. Vilpittömyyden ja rehellisyyden sääntö nousee selkeästi esiin aineistosta. Asiakkailla on kokemus, että he pystyvät avoimesti ja luottamuksellisesti keskustelemaan työntekijän kanssa. Avoimen ja luottamuksellisen ilmapiiirin toteutuessa ei epärehellisyyttä tarvita. Viimeistä eli reflektiivisyyden sääntöä on vaikea havaita aineistosta. Itsereflektiota voidaan kumminkin havaita asiakkaiden kuvaessa työskentelyn alussa vallinneiden ennakkoluulojen muutosta. Itsereflektion avulla asiakkaat ovat voineet päästä ennakkokäsityksistä eroon, kun ovat paneutuneet omien käsitysten ja muiden vuorovaikutukseen osallistuvien väliseen suhteeseen.

Koska aineistosta tulee esiin vain asiakkaan kokemukset, ei dialogin toteutumista tai toteutumattomuutta pystytä tarkkaan päättelemään tehostetussa perhetyössä. Jos käsitellään pelkästään asiakkaiden kokemuksia, on havaittavissa että tehostetussa perhetyössä dialogi toteutuu tietyillä tasoilla. Dialogin ollessa kumminkin kaikkien osallistujien vastavuoroista keskustelua, olisi tärkeä kuulla myös työntekijöiden kokemuksia vuorovaikutuksesta, jotta pystyttäisiin päättelemään onko dialogia toteutunut.

Tarkastellessa aineistoa suhteessa Mönkkösen kuvailemiin sosiaalisen vuorovaikutuksen tasoihin voidaan päätellä, että etenkin yhteistyön tasoa aineistosta nousee esiin. Mönkkönen (2007) kuvailee yhteistyön tasoa vuorovaikutukseksi missä yhteisen päämäärän eteen haetaan ratkaisuja. Yhteistyön ja yhteistoiminnallisuuden tasojen erot voidaan nähdä olevan molemminpuolisessa täydessä sitoutumisessa. Yhteistyö voi toteutua vaikka toinen osapuoli joutuisikin kontrolloimaan työskentelyä etenemistä, kun taas yhteistoiminnallisuudessa ei kontrollointia tarvita ja kaikki osapuolet luottavat toisen osallisuuteen. (Mönkkönen 2007: 118, 120.) Aineistosta voidaan päätellä, että yhteistyön taso toteutuu pääsääntöisesti asiakkaan ja työntekijän välillä. Asiakkaat kokevat, että heidän mielipiteensä otetaan huomioon työskentelyssä ja he saavat olla aktiivisesti mukana keskusteluissa koskien heidän tilannettaan. Yhteistoiminnallisuus ei kumminkaan toteudu työntekijöiden ammatin velvoittaman kontrollin ja työskentelyn etenemisen turvaamisen takia. Asiakastyössä yhteistoiminnallisuuden toteutuminen voi olla mahdotonta, koska työntekijät edustavat aina ammattiaan ja työskentelyllä on selkeät etenemistavoitteet, joista on työntekijän pidettävä mahdollisuuksien mukaan kiinni.

Aineistosta esiin nousseiden ennakkoluulojen voidaan päätellä liittyvän pelisuhteen tasoon. Mönkkönen (2007) kuvaa, että pelisuhteen tasossa vuorovaikutus näyttäytyy epärehellisenä ja epäaitona joko molemmin puolisena tai vain toisen osapuolen suhteen. Myös välinpitämättömyys annettavaa apua kohtaan voi liittyä pelisuhteen tasoon. (Mönkkönen 2007: 116.) Aineistosta esiin nousut asiakkaan kokemus työntekijöiden ennakkoluuloihin asiakasta kohtaan voi johtaa pelisuhteen kehittymiseen. Kun asiakas kokee, että työntekijällä on ennakkoluulot ja valmiit käsitykset asiakasta kohtaan, voi asiakas kokea, ettei hänen puheillaan ole mitään merkitystä ja vuorovaikutussuhde on epäaito. Asiakkaalle voi myös syntyä välinpitämättömyyden tunne koko työskentelyä kohtaan, koska ei koe työskentelyn olevan aitoa ja asiakaslähtöistä. Myös asiakkaiden omat ennakkoluulot työskentelyä ja työntekijää kohtaan voivat aiheuttaa pelisuhteen kehittymisen. Jos asiakas kokee ja uskoo työntekijän vahtivan tiettyjä asioita tai kertomuksia, voi asiakkaalle tulla paine keksiä ja kaunistella tilannetta. Asiakkaan tietämättömyys työskentelyä kohtaan voi myös johtaa epäaitouteen ja tilanteen kaunisteluun, koska asiakas ei tiedä mitä häneltä odotetaan ja mitä eri vaihtoehtoja työskentelylle on. Työntekijöiden olisi tärkeä heti työskentelyn alkuvaiheessa avoimesti kertoa asiakkaalle työskentelyn etenemisestä, odotuksista asiakasta kohtaan sekä erilaisista menetelmistä mitä tehostetussa perhetyössä voidaan toteuttaa. Epäluottamus ja epäaitous syntyvät helposti tietämättömyydestä ja epävarmuudesta työskentelyä kohtaan.

Luottamuksella on tärkeä rooli ihmisten uskon ja toivon lisääntymisessä. Sosiaalialan työssä lähtökohtana on luottamuksen avulla uskon ja toivon vahvistuminen asiakkaan omassa elämässä. Luottamusta tarvitaan etenkin silloin, kun ollaan tekemisissä uusissa tilanteissa uusien ihmisten kanssa eikä toisen käyttäytymistä pysty ennakoimaan. (Raatikainen 2015: 18, 20.) Aineistosta voidaan päätellä, että luottamus asiakkaan ja työntekijän välillä rakentuu ja kehittyy työskentelyn edetessä tapaamisten ja keskustelujen avulla. Luottamuksella näyttäytyy olevan merkittävä rooli siinä miten tehostettu perhetyö etenee ja kuinka paljon asiakkaat hyötyvät työskentelystä. Luottamuksen avulla vuorovaikutus on avointa ja vastavuoroista. Aineistosta voi päätellä, että luottamuksella on työskentelyn toimimisen kannalta merkittävä rooli. Raatikainen (2015) kuvaa, että vuorovaikutuksella on hyvin tärkeä rooli luottamuksen luomisessa, ylläpitämisessä ja rakentamisessa. Ilman luottamuksellista suhdetta voi asiakas kokea tilanteen turvattomaksi ja vuorovaikutus jäädä pinnalliseksi. (Raatikainen 2015: 108.)

Yksi tehostetun perhetyön työskentelyn tärkein osa on tavoitteiden laadinta. Tavoitteiden laadinta sisältyy asiakassuunnitelman tekoon mikä on jokaisen lastensuojelun

työskentelyn alkuvaiheessa tehtävä. Asiakassuunnitelma on pyrittävä laatimaan yhteistyössä lapsen perheen kanssa ja perheeltä on tärkeä selvittää heidän näkemyksiään millä tavoin perhe hyötyy työskentelystä eniten. Tavoitteiden laadinnassa on hyvä lähteä liikkeelle konkreettisista tavoitteista, johon perhe pystyy sitoutumaan ja joiden toteutuminen nähdään mahdollisena. Tavoitteiden laadinnassa tärkeää on kuulla jokaista asianomaista. (Avohuollon asiakassuunnitelma 2015.) On merkittävää, että yksi haastateltu vanhempi kokee, että heidän perheelleen ei ole laadittu tavoitteita joita tällä hetkellä työskentelyssä pyrittäisiin saavuttamaan. Selkeät, yhteistyössä laaditut tavoitteet sekä menetelmät, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan, on tärkeä tuoda esille asiakkaalle ja varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt ja tietoinen työskentelyn etenemisestä, jotta työskentely olisi mahdollisimman tavoitteellista ja hyödyllistä. Vanhemmalla joka koki, että heidän perheellään ei tällä hetkellä ole tavoitteita, oli hyvin epävarmat ja epäselvät vastaukset tavoitteiden laadintaan liittyen. Vanhempi tuntui olevan hämillään kysymyksestä sekä siitä, ettei pystynyt nimeämään tavoitteita mitä varten tehostettua perhetyötä tehdään. Vanhempi kertoi myös, että tavoitteet olisi aiemmin laadittu edellisten työntekijöiden kanssa. Työntekijöiden vaihtuvuuteen ja siihen, ettei vaihtuminen vahingoita työskentelyä on tärkeä kiinnittää huomiota työn kehittämistä käsittelevissä keskusteluissa. Huomioitavaa on, että näinkin tärkeä ja selkeä työskentelyyn kuuluva elementti ei ole toteutunut kaikilla haastatteluihin osallistuneilla vanhemmilla.

10 Pohdinta

Opinnäytetyön aiheen valinta tapahtui yhteistyössä Helsingin kaupungin tehostetun perhetyön yksikön kanssa. Aiheen valintaan vaikutti suuresti yhteistyökumppanin kiinnostus asiakkaiden kokemuksiin vuorovaikutuksesta asiakastyössä. Työskentelyn alussa yhteistyökumppanin kanssa käydyt keskustelut jäsensivät kokonaisuutta ja rajasivat aihetta asiakkaiden kokemuksiin vuorovaikutuksesta työntekijöiden kanssa.

Tutustuin vuorovaikutuksen käsitteeseen yleisesti sekä erityisesti asiakastyöhön liittyen. Aiheeseen tutustumisen jälkeen lähdin suunnittelemaan opinnäytetyön toteutusta ja päädyin tekemään laadullisen tutkimuksen käyttäen tutkimusmenetelmänä teemahaastattelua. Koin, että teemahaastattelun avulla pystyn luomaan vapaamman, haastateltavien kokemuksista lähtevän haastattelutilanteen, jossa etukäteen suunnittelemani haastattelukysymykset ovat vain tukirunkona ja haastattelut etenisivät yksilöllisesti. Laadullisen tutkimuksen ja teemahaastattelun valinta olivat onnistuneita opinnäytetyön toteutumiseen nähden.

Haastateltavien hankinnassa käytin apuna tehostetun perhetyön työyhteisöä ja pyysin heitä jakamaan saatekirjeet asiakkaille. Työntekijöiden vaikutus voidaan nähdä sekä positiivisena että negatiivisena haastateltavien hankinnassa. Työntekijät ovat voineet helpommin saada yhteyden asiakkaisiin ja kysyä heiltä heidän mielenkiintoaan haastatteluihin kuin minä olisin tutkijana saanut. Haastateltavien saannissa on hyvä pohtia myös sitä, minkälaisia ihmistyyppisiä haastatteluihin suostui. Työntekijöiden kertoessa opinnäytetyöstä asiakkailleen, on hyvin mahdollista, että asiakkaat jotka ovat sitoutuneet avoimeen työskentelyyn työntekijöiden kanssa, helpommin lähtivät mukaan haastatteluihin. Aineiston analyysin jälkeen jäin opinnäytetyön tekijänä pohtimaan sitä, tavoitettiinko haastattelujen hankintavaiheessa niitä asiakkaita joilla voi mahdollisesti olla hyvin negatiivinen kokemus tehostetun perhetyön työskentelystä. Jos asiakas kokee työskentelyn negatiivisena, voi olla että haastatteluun osallistuminen ei tunnu mieluisalta. Haastattelujen ulkopuolelle saattoi jäädä myös asiakkaita, jotka eivät osaa käyttää sähköpostia, koska saatekirjeessä yhteystietonani oli vain oma sähköpostini. Vieraskieliset asiakkaat jäivät opinnäytetyön ulkopuolelle tietoisella valinnalla resurssien rajallisuuden takia. Työntekijöiden avustuksen ja saatekirjeen käyttämisen sijaan olisin voinut pyrkiä tapaamaan asiakkaita kertoakseni opinnäytetyöstä henkilökohtaisesti ja järjestää esimerkiksi yleisen tilaisuuden kertoakseni aiheesta. Tällöin kumminkin olisi asiakkaita voinut olla vaikeampi tavoittaa koska asiakkaiden kiinnostuksen puute opinnäytetyötä kohtaan olisi voinut syntyä jo ennen aiheesta kertomista, jos he olisivat nähneet yleisen kutsun tilaisuuteen. Asiakkaiden yksityisyydensuoja ei olisi myöskään toteutunut, jos työntekijät olisivat kertoneet minulle asiakkaiden tiedot joiden avulla olisin voinut ottaa heihin henkilökohtaisesti yhteyttä. Koin parhaaksi tavaksi ottaa vanhempiin yhteyttä saatekirjeen avulla ja kertoa omat yhteystietoni, jotta asiakkaat voisivat ottaa minuun yhteyttä halutessaan, jolloin asiakkaiden yksityisyydensuoja toteutui.

Haastattelujen ajankohdista sopiminen sujui asiakkaiden kanssa helposti. Kolme haastattelua toteutui tehostetun perhetyön toimistolla ja yksi haastattelu haastateltavan kotona. Eri ympäristöistä ei ollut vaikutusta haastattelujen kulkuun tai sisältöön. Koen kaikkien haastattelujen sujuneen käytännössä hyvin eikä missään haastattelussa tapahtunut mitään yllättävää eikä haastatteluja jouduttu kesken kaiken keskeyttämään tai lopettamaan.

Haastattelukysymyksissä on otettava huomioon kysymysten asettelu ja se miten kysyä kysymys haastateltavalta, jotta kysymys ei ole yhtään johdatteleva eikä siihen voi vas-

tata vain yhdellä tavalla. Haastateltavalla on oikeus keskeyttää haastattelu missä vaiheessa vain vaikka hän olisikin antanut suostumuksensa haastatteluun. (Mäkinen 2006: 92–93.) Ennen haastatteluja suunnittelin teemoitellun kysymysrunгон, jota käytin apunani haastatteluissa. Pysin esittämään kysymykset selkeästi ja yksinkertaisesti käyttämättä ammattisanastoa, jotta haastateltavien olisi mahdollisimman helppo ymmärtää kysymys ja osata vastata siihen todenmukaisesti. Pysin myös olemaan johdattelematta haastateltavia ja välttämään suljettujen kysymysten käyttöä. Haastatteluissa pyysin havainnoimaan koko ajan haastateltavaa ja esittämään tarkentavia lisäkysymyksiä jos koin, että haastateltava ei välttämättä tiennyt mitä tai miten kysymykseen vastata. Pysin haastattelijana myös olemaa neutraali enkä näyttämään suuria tunteita, jottei reaktioni vahingossakaan vaikuttaisi haastateltavien vastauksiin. Pysin luomaan haastattelutilanteesta neutraalin, turvallisen sekä rennon. Haastattelut etenivät haastateltavista itsestään lähtien ja pyysin nopeastikin reagoimaan ja tarttumaan aiheisiin, joista minulla ei itselläni ollut suunniteltu kysymyksiä ennakoon. Esimerkkinä aiheesta, jota en huomionnut alussa haastattelurunkoa suunnitellessani, on asiakkaiden kokemukset ennakkoluuloista tehostetusta perhetyöstä. Kokemukset ennakkoluuloista nousivat esiin ensimmäisissä haastatteluissa pohjautuen kokemuksiin asiakkaan ja työntekijän välisestä kohtaamisesta. Kahdessa viimeisessä haastattelussa kysyin haastateltavilta mahdollisista ennakkoluuloista, jotta selviäisi oliko kaikilla haastateltavilla kokemus ennakkoluuloista. Aineiston analyysivaiheessa huomioin joidenkin kysymysteni suppeuden ja jälkikäteen keksin paljon lisää tarkentavia kysymyksiä, joiden avulla teemoja olisi saanut vielä syvennettyä. Analyysivaiheen alussa oli hyvin turhauttavaa, kun tuntui, etteivät kysytyt kysymykset ja saadut vastaukset riitä. Pilkoin aineiston kumminkin pieniin osiin ja pyörittelin niitä edestakaisin, jotta teoriaan kytkeytyvät tulokset löytyivät.

Aineiston käsittelyssä ja sen säilyttämisessä olin erityisen huolellinen. Kukaan ulkopuolinen ei päässyt käsiksi haastattelunauhoihin tai litteroituun aineistoon. Pysin olemaan erityisen huolellinen aineiston käsittelyssä sekä haastateltavien yksityisyydensuojan toteutumisessa ja onnistuin siinä. Opinnäytetyön valmistuttua haastatteluaineistot poistetaan kokonaan eikä niistä jää mitään merkintää tai rekisteriä. Luottamuksellista työskentelyä oli helppo toteuttaa tehdessäni opinnäytetyötä itsenäisesti eikä minun tarvinnut jakaa aineistoa kenenkään toisen kanssa.

Sosiaalitieteiden tutkimuksissa tutkimuksen eettisyys nousee hyvin vahvasti esiin. Ihmisten henkilökohtaiseen elämään ja yksityisyyteen syventyvissä tutkimuksissa on tutkijan tarkasti otettava huomioon korkea eettisyyttä vaativat näkökulmat. Tärkeänä

eettisenä lähtökohtana tutkimuksessa on, jokaisen tutkimukseen osallistuvan ihmisen oikeudet ja kunnioitus. (Pohjola 2007: 18.) Pysin toteuttamaan opinnäytetyön hyviä tieteellisiä käytäntöjä noudattaen. Tuomi ja Sarajärvi (2012) kertovat, että tieteellisiä käytäntöjä ovat esimerkiksi tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen noudattaminen, kuten rehellisyyden, yleisen huolellisuuden ja tarkkuuden noudattaminen tulosten talentamisessa ja esittämisessä sekä arvioinnissa, sekä että tutkimus on suunniteltu, toteutettu ja raportoitu yksityiskohtaisesti ja asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla. (Tuomi – Sarajärvi 2012: 132–133.) Opinnäytetyön luotettavuus toteutuu siten, että tekijänä noudatin hyviä tieteellisiä käytäntöjä, toimin koko prosessin ajan rehellisesti sekä puolueettomasti. Käsittelin tietoja ja aineistoa luottamuksella ja avasin jokaisen työn vaihetta auki, ettei mikään prosessin vaiheista olisi epäselvää lukijalle.

Opinnäytetyöstä saatuja tuloksia ei voida yleistää koskeväksi koko lastensuojelun tehostetun perhetyön asiakaskokemuksia. Opinnäytetyöhön tehtyjen haastattelujen määrä on suppea ja aineisto rajallinen. Jokaisen haastatteluun osallistuneen asiakkaan kokemukset ovat yksilöllisiä kokemuksia ja niihin vaikuttaa esimerkiksi asiakkaan henkilökohtainen tausta sekä arvomaailma eikä niitä voi suoraan verrata muiden kokemuksiin. Neljän asiakkaan kokemukset kumminkin luovat mielikuvaa asiakkaiden kokemuksista ja voivat toimia suuntaviivoina työn kehittämisessä. Etenkin asiakkaiden kokemukset kehitettävistä alueista ja toiveista on hyvä huomioida ja tarkastella syntykö näitä toiveita muiltakin tehostetun perhetyön asiakkailta.

Mahdolliseksi jatkotutkimusaiheeksi opinnäytetyön prosessin aikana nousi tutkimus tehostetun perhetyön työntekijöiden kokemuksista vuorovaikutuksesta asiakkaiden kanssa. Tutkimuksessa voitaisiin myös verrata työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia ja tutkia kohtaavatko kokemukset keskenään. Jatkotutkimuksessa voitaisiin myös painottaa etenkin dialogisen vuorovaikutuksen toteutumista ja sen arviointia.

Lähteet

Aarnio, Helena 1999. Dialogia etsimässä. Opettajaopiskelijoiden dialogin kehittyminen tieto- ja viestintäteknistä ympäristöä varten. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Opettajankoulutuslaitos. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Avohuollon asiakassuunnitelma 2015. Lastensuojelun käsikirja. Verkkodokumentti. <<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/avohuollon-asiakassuunnitelma>>. Luettu 15.10.2015.

Avohuolto 2015. Lastensuojelun käsikirja. Verkkodokumentti. <http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto#Avohuollon_jarjestaminen>. Luettu 29.4.2015.

Eskola, Jari 2007. 6–8? (Teema)haastattelututkimuksen toteuttamisesta. Teoksessa Viinamäki, Leena – Saari, Erkki (toim.): Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 32–46.

Eskola, Jari – Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, Sirkka – Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Isaacs, William 2001. Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Järvinen, Ritva – Lankinen, Aila – Taajamo, Terhi – Veistilä, Minna – Virolainen, Arja 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Helsinki: Edita.

Laine, Markus – Bamberg, Jarkko – Jokinen, Pekka 2007. Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria. Teoksessa Laine, Markus – Bamberg, Jarkko – Jokinen, Pekka (toim.): Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus University Press. 9–38.

Lastensuojelu.info n.d.. Lastensuojelun perusta. Verkkodokumentti. <<http://www.lastensuojelu.info/fi/lastensuojelun-perusta.html>>. Luettu 25.8.2015.

Lastensuojelulaki 417/2007. Annettu Helsingissä 13.4.2007.

Metsämuuronen, Jari 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Mäkinen, Olli 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.

Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.

Perhetyö 2015. Lastensuojelun käsikirja. Verkkodokumentti. <<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo>>. Luettu 29.4.2015.

Pohjola, Anneli 2007. Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Viinamäki, Leena – Saari, Erkki (toim.): Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 11–31.

Raatikainen, Eija 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-kustannus.

Rönkkö, Leena – Rytönen, Timo 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2015. Sosiaali- ja terveyspalvelut. Lastensuojelu. Verkko-dokumentti.

<http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/lastensuojelu>. Luettu 14.4.2015.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015a. Lapset, nuoret ja perheet. Voimavaralähtöiset menetelmät. Verkkodokumentti. <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/menetelmat/voimavaralahtoiset_menetelmat>. Luettu 29.4.2015.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015b. Lapset, nuoret ja perheet. Huolen puheeksi ottaminen. Verkkodokumentti. <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/varhainen-avoin-yhteistoiminta/huolen-puheeksi-ottaminen>. Luettu 29.4.2015.

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vilén, Marika – Leppämäki, Päivi – Ekström, Leena 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY.

Vilén, Marika – Seppänen, Paula – Tapio, Nina – Toivanen, Riikka (toim.) 2010. Koh-taamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kirjapaja.

Vänskä, Kirsti – Laitinen-Väänänen, Sirpa – Kettunen, Tarja – Mäkelä, Juha 2011. On-nistuu ko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita.

Saatekirje tehostetun perhetyön asiakkaana oleville vanhemmille

Hei!

Olen Elina Ojala, sosionomi-opiskelija, toteutan opintoihini kuuluvan opinnäytetyön lastensuojelun tehostetussa perhetyössä.

Opinnäytetyöni aiheena on vuorovaikutuksen merkitys lastensuojelun tehostetussa perhetyössä. Selvitän perhetyön vanhempien mielipiteitä ja kokemuksia perhetyöstä ja työskentelystä sosiaaliohjaajan kanssa haastattelemalla heitä.

Haastattelussa käsitellään erilaisia teemoja, jotka liittyvät vuorovaikutustilanteisiin sosiaaliohjaajan kanssa. Haastatteluteemoina ovat vuorovaikutustilanteiden toteutuminen sosiaaliohjaajan kanssa, vanhempien kokemukset vuorovaikutustilanteista sosiaaliohjaajan kanssa, vuorovaikutuksen merkitys perhetyön onnistumisen kannalta sekä onnistumiset ja kehitettävät alueet perhetyössä. Selvitän muun muassa kokevatko vanhemmat tulevansa kuulluksi ja kokevatko he pystyvänsä avoimesti keskustelemaan työntekijän kanssa perheen tilanteesta. Osallistumalla haastatteluun pystyt kertomaan mielipiteesi ja kokemuksesi perhetyöstä, mikä on ensiarvoisen tärkeää kehittämistyössä, jotta työ vastaisi parhaiten asiakkaiden tarpeisiin.

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Haastatteluun osallistuminen ei vaikuta mitenkään perhetyön asiakkuuteen eikä kukaan ulkopuolinen tai työntekijä pääse käsiksi haastatteluaineistoon, josta haastateltavat voitaisiin tunnistaa. Opinnäytetyössäni ei mainita kenenkään haastateltavan nimeä, sukupuolta, ikää tai etnistä taustaa. Nauhoitan haastattelut nauhurilla ja haastattelunauhoitukset ovat luottamuksellisia eikä kukaan ulkopuolinen pysty kuuntelemaan niitä ja ne hävitetään heti opinnäytetyön valmistuttua vuoden 2015 syksyllä. Valmis opinnäytetyöni julkaistaan ammattikorkeakoulujen tietokannassa, mutta ketään haastatteluun osallistuneita ei voida mitenkään tunnistaa valmiista työstä. Opinnäytetyössäni puhutaan yleisesti Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostetusta perhetyöstä eikä tehostetun perhetyön yksikköä mainita.

Haastattelut toteutetaan huhtikuussa ja toukokuussa 2015 ja haastattelut voidaan sopia pidettäväksi joko perheen omassa kodissa tai perhetyön toimistolla, haastateltavan toiveiden mukaisesti.

Toivottavasti kiinnostuit haastatteluun osallistumisesta ja haluat omalta osaltasi päästä kehittämään tehostettua perhetyötä entistä parempaan suuntaan ja auttamaan minua opinnäytetyöni tekemisessä! Voit kertoa mielenkiintosi haastatteluun osallistumisesta joko ottamalla minuun yhteyttä sähköpostitse tai kertomalla omalle sosiaaliohjaajallesi. Jos sinulla on jotakin kysyttävää liittyen opinnäytetyöhöni ja haastatteluun osallistumiseen, ota rohkeasti yhteyttä!

Keväisin terveisin,

Elina Ojala

Sosionomi-opiskelija, Metropolia Ammattikorkeakoulu

elina.ojala@metropolia.fi

Suostumislomake haastatteluun

Suostun osallistumaan Elina Ojalan opinnäytetyöhön kuuluvaan haastatteluun, jossa ennalta annettujen teemojen pohjalta kerron omia kokemuksiani ja mielipiteitäni perhetyöhön liittyen.

Minulle on kerrottu opinnäytetyön tavoitteet ja haastattelun tarkoitus. Olen tietoinen siitä, miten haastattelussa kertomiani tietoja käytetään ja kuinka haastattelusta saatu aineisto tuhoetaan opinnäytetyön valmistuttua vuoden 2015 syksyllä.

Olen tietoinen, että haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Tiedostan, että kukaan ulkopuolinen henkilö ei pääse käsiksi minua koskeviin tietoihin tai antamaani haastatteluun ja henkilöllisyyteni ei tule ilmi opinnäytetyössä.

Olen tietoinen, että haastatteluun osallistumiseni ei vaikuta mitenkään perhetyön asiakassuhteeseen ja kertomiani tietoja käytetään vain tätä opinnäytetyötä varten.

Suostun haastattelun nauhoitukseen ja tiedän, että nauhoitusta ei kukaan ulkopuolinen pysty kuuntelemaan tai saamaan käsiin. Tiedostan, että voin koska tahansa keskeyttää haastattelun ilman, että minun tarvitsee perustella keskeytystä mitenkään.

Paikka ja aika

Allekirjoitus ja nimenselvennys
