

Kirsi Mansikkasalo-Leinonen

Kohtaamisen kokemuksia - perheiden kertomuksia Nopsa-työstä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi Yamk

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

24.09.2016

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Kirsi Mansikkasalo- Leinonen Kohtaamisen kokemuksia - perheiden kertomuksia Nopsa-työstä 41 sivua + 3 liitettä 24.09.2016
Tutkinto	Sosionomi (Ylempi AMK)
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaalialan koulutusohjelma
Ohjaaja	Lehtori Mervi Nyman
<p>Opinnäytetyön tarkoitus oli tuoda esiin asiakasperheiden kokemuksia Nopean puuttumisen perhetyöstä. Halusin kerätä perheiden tarinoita suhteista työntekijöihin ja suhteiden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen. Opinnäytetyön tavoitteena oli nostaa esiin ne merkitykset, joita perheet antoivat onnistuneista työskentelyprosesseista. Tutkimukseen haastattelin entisiä Nopean puuttumisen perhetyön asiakasperheitä.</p> <p>Opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin narratiivista haastattelua ja aineiston analyysissä on käytetty teemoittelua. Tutkimukseen osallistui neljä perhettä eri kokoonpanoissa. Haastattelut toteutettiin yksilö- ja ryhmähaastatteluina keuhon ja syksyn 2014 aikana. Haastateltavaksi kutsuttiin perheitä, jotka olivat olleet mukana Nopsa-työssä vuoden 2013 aikana ja joiden kanssa oli tehty työparityötä. Otanta rajoittui perheisiin, joissa Nopsa-työn loputtua nuoren sijoitus oli vältetty. Teoriaosuus koostui arki- lähtöisestä perhetyöstä, kokemuksesta, kohtaamisesta, osallisuudesta, luottamuksesta sekä Nopean puuttumisen perhetyön ja lastensuojelun perhetyön kuvaamisesta.</p> <p>Opinnäytetyön tulokset osoittavat, että perheet muodostivat tarinansa omista lähtökohdista ja eletystä kokemusmaailmasta käsin. Jokaisesta kertomuksesta välittyi perheiden kokemus arvokkaasta kohtaamisesta. Tarinoita väritti suuresti perheen tunne kyvyistä selviytyä elämässä eteenpäin. Merkityksellisimmiksi perheiden tarinoissa nousi teemat kohtaamisesta, luottamuksesta, työntekijöiden aidosta kiinnostuksesta sekä yhdessä tekemisestä.</p>	
Avainsanat	Lastensuojelu, perhetyö, kokemus, kohtaaminen, osallisuus

Author Title Number of Pages Date	Kirsi Mansikkasalo- Leinonen Experiences of the Encounters - Families' stories on Nopsa work 41 pages + 3 appendices 24 September 2016
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructor	Mervi Nyman, Senior Lecturer
<p>The purpose of this thesis was to highlight the client families' experiences of rapid intervention family work, Nopsa work. I wanted to collect the stories of the families and information on the impact of relationships on the change in life circumstances. The aim of this thesis was to highlight the meanings, which the families gave of successful working processes. The thesis material was gathered interviewing former client families.</p> <p>The thesis was a qualitative research. Narrative interviews were used as the data collection method, and thematic analysis was used as the material analysis method. The thesis involved four families in various configurations. The interviews were conducted as individual and group interviews during the summer and autumn 2014. Families, who were invited to interviews, were families who had been involved in Nopsa work during 2013, and the employees had worked as partners. The sample for the interviews was limited to families who had reached the end of Nopsa work and where the placement of the young had been avoided. The theoretical part of the thesis consists of everyday life oriented family work, experience, encounter, involvement, trust and rapid intervention family work and child welfare family work.</p> <p>The results of the thesis show that families formed a story of their own starting points and the lived experience of the world by hand. Each report was reflected to the families' valuable encounter. Stories were greatly colored by the families' feelings of the abilities to cope forward with life. The most significant stories of families included the themes of encountering, trust, genuine interest in employees as well as doing things together.</p>	
Keywords	child welfare, family work, experience, encounter, involvement

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lastensuojelun avohuollon perhetyö	3
2.1	<i>Arkilähtöinen perhetyö</i>	3
2.2	<i>Nopean puuttumisen perhetyö</i>	5
2.3	<i>Aiemmat tutkimukset lastensuojelun perhetyöstä</i>	7
3	Kohtaaminen ja osallisuus lastensuojelussa	9
3.1	<i>Kohtaaminen</i>	9
3.2	<i>Osallisuus</i>	11
3.3	<i>Luottamus</i>	13
4	Opinnäytetyön tarkoitus, tutkimustehtävät ja tavoitteet	16
4.1	<i>Opinnäytetyön tarkoitus</i>	16
4.2	<i>Tutkimuksellinen lähestymistapa</i>	17
4.2.1	<i>Empiirinen tutkimus</i>	17
4.2.2	<i>Kokemustieto</i>	17
4.3	<i>Tutkimustehtävä</i>	18
4.4	<i>Tavoitteet</i>	18
4.5	<i>Tutkimuksen eettiset lähtökohdat</i>	18
5	Opinnäytetyön aineisto ja menetelmät	21
5.1	<i>Haastatteluun osallistujat ja aineiston keruu</i>	21
5.2	<i>Haastatteluaineiston käsittely ja analyysi</i>	23
6	Tutkimustulokset	26
6.1	<i>Tarinat työn merkityksellisyydestä</i>	26
6.1.1	<i>"Minusta ollaan kiinnostuneita"</i>	26
6.1.2	<i>"Luottamuksen arvoinen"</i>	27
6.1.3	<i>"Ilman ennakkoluuloja"</i>	28
6.1.4	<i>"Yhdessä toimivampaan arkeen"</i>	29
6.2	<i>Merkitykselliset kokemukset</i>	30
6.2.1	<i>Kohtaaminen</i>	30
6.2.2	<i>Osallisuus</i>	31
6.2.3	<i>Luottamus</i>	32
6.3	<i>Tavoitteet</i>	33
6.4	<i>Menetelmät</i>	33
6.5	<i>Yhteistyö</i>	34

7 Yhteenveto ja pohdinta	35
Lähteet	39
Liitteet	
Liite 1. Haastattelukutsu	
Liite 2. Suostumus haastatteluun	
Liite 3. Haastattelun alustus	

1 Johdanto

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus, perheiden subjektiivisia kokemuksia ymmärtämään pyrkivä ja narratiivinen. Sen tarkoitus on tuoda esiin asiakasperheiden kokemuksia Nopean puuttumisen perhetyöstä eli Nopsa-työstä heidän tuottamien kertomusten avulla. Nopsa-työtä on kehitetty työntekijälähtöisesti sekä hallinnosta tulneiden ohjeistusten mukaan. Asiakkailta on kerätty palautetta, mutta sen systemaattista käyttöä työn sisällön kehittämiseen ei ole tehty. Toivon, että asiakkaiden omien kokemusten julkittaminen edistää työn kehittämistä asiakasnäkökulmasta. Opinnäytetyöni tutkimusaineisto saadaan haastatteleamalla Nopsa-työhön osallistuneita perheitä narratiivisesti.

Raportti rakentuu teoreettisesta ja empiirisestä osasta, jotka erottuvat selkeästi toisistaan. Teoriaosuudessa avaan lastensuojelun avohuollon perhetyötä arkilähtöisen perhetyön käsitteellä, joka on uusi jäsenyys lastensuojelun perhetyölle. Arkilähtöisen perhetyön perusajatus on asiakkaan oma elämismaailma ja ymmärtävä työote. Kumpuutusajattelu, osallisuus, avoimuus ja kunnioitus ovat lähtökohtia jäsenyyksessä.

Taustaksi kuvaan myös Nopean puuttumisen perhetyön palvelun sekä aiempia tutkimuksia perhetyöstä. Näin saan avattua asiakasperheiden kokemusten aiheen myös muille. Teoreettisessa osassa avaan myös osallisuuden, luottamuksen ja kohtaamisen käsitteet lastensuojelutyön näkökulmasta. Haluan opinnäytetyöni kautta tuoda esiin perheiden erilaisia käsityksiä siitä, minkä he kokevat auttaneen Nopsa-työn aikana muutoksen tekemisessä. Vastasiko Nopsa-työ perheen tarpeisiin? Kokivatko perheet tullessa kuulluksi? Millainen suhde perheen ja työntekijöiden välille rakentui? Minkä perheet kokivat merkitykselliseksi? Asiakkaiden omista kokemuksistaan tuotettujen kertomusten kuvaamisen on tarkoitus lisätä tietoa ja ymmärrystä asiakkaiden kokemuksista.

Opinnäytetyöni palvelee kehittämistyötä työyhteisössäni. Se on hyvä pohja seuraavalle tutkimukselle tai tulevalle kehittämistyölle. Suurien organisaatioiden haasteena tiedon keräämiselle ja hyödyntämiselle, voi olla se, että asiakkaita on paljon. Syvä tutkimus pienestä osasta asiakaspopulaatiota ei ole merkityksentöntä ymmärryksen kasvattamiseen. Laadullisella tutkimuksella on todettu olevan merkitystä ymmärryksen kasvamiseen ja sen avulla on voitu ymmärtää paremmin asiakkaiden tapoja käyttää palveluita.

(Virtanen ym. 2011: 41 – 45.) Tämän opinnäytetyön avulla saadaan asiakkaiden tuottamien kertomusten kautta uudenlaista tietoa käytettäväksi työn sisällön kehittämiseen.

2 Lastensuojelun avohuollon perhetyö

2.1 Arkilähtöinen perhetyö

Perhetyö on käsitteenä moninainen. Esimerkiksi Helsingissä on kartoituksen mukaan käytössä yli 50 erilaista perhetyön työkäsitettä (Heino 2008: 44). Tarkastelen opinnäytetyössäni perhetyötä lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Saarnion (2004) mukaan perhetyön keskeisin tavoite on lapsen sijoituksen ehkäisy perheen itsenäistä selviytymistä ja vanhemmuutta tukemalla (Saarnio 2004: 240). Perhetyöllä voidaan pyrkiä estämään lapsen huostaanotto tai tukemaan lapsen kotiutumisen sijoituksen jälkeen takaisin kotiin. Kun kysymys on kriisitilanteesta perheen arjessa, puhutaan muutokseen tähtäävästä perhetyöstä. Muutosta voidaan tavoitella perheen toiminnassa, lapsen asemassa, kasvatustilanteissa, huolenpidossa tai vanhemmuudessa. (Heino 2008: 26.) Hovi-Pulsa (2011) tarkentaa, että perhetyön lähtökohtana tulee olla perheenjäsenten omat tavoitteet muutokselle. Perheenjäsenten näkemykset sekä kokemukset sen hetkisestä elämän tilanteesta ja siinä tarvittavista muutoksista, tulee olla työntekijöiden ammatillisen näkemyksen kanssa vuoropuhelussa, jotta päästään yhteiseen ymmärrykseen. Tämä on arkilähtöisen perhetyön keskeinen ajatus. (Hovi-Pulsa 2011: 74.)

Hovi-Pulsa (2011) on jäsentänyt lastensuojelun perhetyötä arkilähtöinen perhetyö-käsitteen avulla. Perhetyön jäsenyys pohjautuu Hans Thierschinin (2005) arki- ja elämämaailmalliseen sosiaalipedagogiikkaan. Arkilähtöisyys on ymmärretty laajempaan kuin päivittäisten arjen asioiden hoituminen ja niiden sujumisen varmistaminen. Arjen rakenteen lisäksi arkilähtöisyys on elämämaailmalähtöistä työtä, jonka tavoitteena on pyrkiä mahdollisimman vuorovaikutukselliseen toimintaan ja yhteisen tulkinnan saavuttamiseen asioissa. Työn keskeinen lähtökohta on asiakkaiden arjen todellisuus eli elämämaailma. Ja olennaisinta työssä on muutos perheen arjessa, niin ettei arjen todellisuus, perheiden elämä ole enää lapsen kannalta haitallinen. (Hovi-Pulsa 2011: 85–86.)

Yhteisen tulkinnan etsiminen on lastensuojelun perhetyön perusta. Jokainen perheenjäsen tulkitsee asioita omista lähtökohdista ja työntekijä myös ammatillisesta viitekehystä käsin. Yhteinen todellisuus rakentuu asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa. Ilman dialogia työntekijä ei pysty ymmärtämään perheen merkitysmaailmaa, eikä näin ollen pysty auttamaan perhettä tarvittavien muutosten tekemises-

sä yhteisen ymmärryksen avulla. Yhteistä ymmärrystä perheen arjesta tarvitaan, jotta muutos lapsen kannalta parempaan arkeen mahdollistuu. (Hovi-Pulsa 2011: 87 – 92.) Perhetyön tavoitteet tulee laatia asiakkaan arjesta käsin. Lastensuojelun sosiaalityön määrittämät ongelmat luovat perhetyölle aluksi tiettyjä suuntaviivoja, päämääriä, mihin työllä pyritään vaikuttamaan, mutta tavoitteet työlle luodaan asiakkaan arjen näkökulmasta. Perheen lähiympäristön ja sosiaalisten suhteiden huomioiminen on tärkeä osa arkilähtöistä perhetyötä. Elinolosuhteisiin vaikuttaminen eli yhteiskunnallinen muutostyö ovat myös osa perhetyötä. (Hovi-Pulsa 2011: 96 – 98.) Perhetyötä tehdään perheiden omassa toimintaympäristössä, perheen kotona. Heino (2008) on selvityksessään ottanut kantaa perhetyön työparityökäytäntöön. Oman työn reflektointi työparin kanssa auttaa työntekijöitä työn suunnittelussa, toteutuksessa ja mahdollistaa tilanteiden purun jälkikäteen. Työntekijät voivat työskennellä useammasta roolista käsin, mikä monipuolistaa perheen auttamiskeinoja. Kotikäynneillä työntekijät voivat olla ennalta arvaamattomien tilanteiden ja arvaamattomasti käyttäytyvien ihmisten kanssa tekemisissä, jolloin työpari lisää turvallisuutta. Niin asiakkaan kuin työntekijänkin oikeusturva on myös kattavampi, kun työntekijöitä on kaksi. Lisäksi perhetyö lastensuojelun avohuollon viitekehyksessä on lapsen tilanteen ja vanhemmuuden arvioimista, joka perustuu työntekijän tekemiin havaintoihin perheen arjen sujumisesta sekä vuorovaikutussuhteista ja niiden laadusta. Kahden työntekijän tekemä arvio on laadukkaampi ja moninaisempi. (Heino 2008: 52.)

Perhetyö voidaan jakaa eri vaiheisiin, jotka eivät kuitenkaan aina välttämättä seuraa toinen toistaan vaan eri vaiheet muodostavat prosessin, jossa ne ilmenevät vuorotellen. Kuitenkin arkilähtöinen perhetyö alkaa aina sosiaalisen tilanteen kartoittamisella eli arjen avaamisella. Arjen avaamisen tarkoituksena on perheen elämismaailman hahmottuminen työntekijälle sekä perheenjäsenille. Haitallisen arjen kukistamisen vaiheessa lapsen kasvua ja turvallisuutta haittaavat ongelmat tulee rajoittaa. Arki voi olla lapsen kasvun tukemisen ja turvallisuuden näkökulmasta haitallista, jos perheessä esimerkiksi esiintyy väkivaltaa tai jos arjen rytmi on epäsäännöllistä. Yksi arkilähtöisen perhetyön vaiheista on ajatusten herättely uusista toimintamalleista. Muutos mahdollistuu kun asiakas itse näkee ja ymmärtää muutoksen tarpeen ja mahdollisuuden. Toivo ja uudet tulevaisuuden näkymät ovat pohjana, kun työntekijä kannustaa perheen jäseniä miettimään erilaisia ratkaisuja ja valinnanmahdollisuuksia arjen tilanteisiin. Kun ratkaisuja ja tavoitteita etsitään omista lähtökohdista ja resursseista käsin perheen jäsenet tulevat tietoisiksi toiminnastaan sujuvan ja turvallisen arjen vahvistamiseksi. (Hovi-Pulsa 2011: 99 – 103.)

Sujuvan ja turvallisen arjen vahvistaminen on yksi arkilähtöisen perhetyön vaiheista. Se on myös yksi arkilähtöisen perhetyön tavoite. Arjen vahvistamisen on kokonaisvaltaiseen muutokseen tähtäävä toiminta. Identiteetin, osallisuuden ja elämänhallinnan vahvistaminen ovat viimeinen perhetyön vaihe. Muut aiemmin kuvatut työvaiheet tukevat tätä päämäärää. Perheenjäsenten omien elämänhallintakeinojen kartoittaminen sekä vahvistaminen on tärkeintä. Perhetyön tulee käytännössä lähteä liikkeelle avoimesti perheen arjen todellisuudesta ja siitä, ettei tilanteita voida määritellä työprosessin alussa. Myöskään toimintaa ei voida etukäteen suunnitella tarkasti, koska toiminta liittyy ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. Vaikka lähtötilanne ja suunnitelmallisuus voivatkin olla epätarkkoja, voidaan työtä tehdä ammatillisesti muun muassa reflektiivisyyden, ajatusten jakamisen, kannustuksen ja vastavuoroisen kritiikin avulla. (Hovi-Pulsa 2011: 103 – 106.)

2.2 Nopean puuttumisen perhetyö

Nopean puuttumisen perhetyö eli Nopsa-työ on Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveysviraston lastensuojelun kriisityö ja vastaanotto toiminnan kotiin vietävää kriisityötä. Nopsa-työ on lastensuojelun avohuollon tukitoimi ja asiakkaina ovat 12-17-vuotiaat nuoret ja heidän perheet. Perhetyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista perhekuntoutusta nuoren sijoituksen ja huostaanoton estämiseksi, johon pyritään tarjoamalla nuorelle ja hänen perheelleen riittävä ja tarkoituksenmukainen tuki. Perhetyön lähtökohtana on sosiaalityöntekijän tekemä asiakasohjaus nuoren kasvun ja kehityksen vaarantavista tekijöistä. Nopsa-työ on työparityötä, jolla pyritään vahvistamaan perheen omia voimavaroja ja perheen sisäistä vuorovaikutusta. Tapaamiset sovitaan perheenjäsenten tarpeiden mukaan ja erilaiset työvälineet ovat työntekijälähtöisesti työssä mukana. Perhetyön toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisin väliajoin yhdessä perheen ja vastuusosiaalityöntekijän kanssa. (Helsingin kaupunki. Lastensuojelun nopean puuttumisen perhetyö 2013; Helsingin kaupunki. Työskentelyn tavoitteet ja eri työmenetelmät 2013.)

Työ kestää neljästä kuuteen kuukauteen ja tapaamisia on kahdesta viiteen viikossa perhettä kohden. Yksi työpari voi työskennellä samanaikaisesti neljästä kahdeksaan nuoren ja heidän perheiden kanssa. Tapaamiset voivat olla yksilö-, pari-, perhe- tai verkostotapaamisia. Nopean puuttumisen perhetyön aikana tapaamisten viikoittainen lukumäärä voi vaihdella työskentelyn eri vaiheiden mukaan. Perhetyöhön kuuluu myös yhteydenpito puhelimitse. Perhetyön aikana työparin on mahdollista reagoida nopeasti

perheen muuttuviin elämäntilanteisiin ja työtä tehdään myös iltaisin ja viikonloppuisin perheiden tarpeiden mukaan. (Saihomaa 2013: 31.)

Nopean puuttumisen perhetyön palveluprosessi voidaan jakaa neljään vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe pitää sisällään asiakasohjauksen ja asiakkuuden alkamisesta sopimisen. Asiakasohjaus tapahtuu nuoren vastuusosiaalityöntekijän yhteydenotolla Nopsan vastaavaan ohjaajaa puhelimitse sekä kirjallisella läheteellä. Lähettävän tahon ja Nopsan yhteisen keskustelun pohjalta sovitaan asiakasohjaustapaaminen johon myös perhe kutsutaan. Jos asiakasohjaustapaamisella syntyy yhteisymmärrys palvelun tarpeesta, muuttuu tapaaminen aloitustapaamiseksi, jossa voidaan sopia perhetyön alkamisesta ja yleisistä tavoitteista työlle. Toinen perhetyön vaihe on tutustumisvaihe. Tämän vaiheen tavoitteena on tutustua perheenjäsen kanssa sekä kartoittaa heidän verkostoaan. Perheenjäsenten elämäntilannetta ja heille soveltuvia työtapoja tarkastellaan yhdessä ja tarvittaessa aktivoidaan muita tarpeellisia palveluita. (Nopean puuttumisen perhetyön asiakasprosessikuvaus n.d.)

Kolmas eli perhetyön vaihe pitää sisällään työskentelyn perheen tarpeiden mukaan. Työ perheen arjessa on ajallisesti ja määrällisesti joustavaa yhdessä perheenjäsenten ja heidän verkostojen kanssa. Perhetyön vaiheen aikana työn tavoitteita ja toteutumista arvioidaan yhdessä perheen ja vastuusosiaalityöntekijän kanssa väliarvioinneissa. Tämä vaihe kestää yleensä pisimpään Nopsan työskentelyprosessissa. Viimeisessä perhetyön vaiheessa perheen kanssa yhdessä tehty työ lopetetaan suunnitelmallisesti ja hallitusti. Tähän jaksoon sisältyy usein verkostoneuvotteluja uusien perhettä tukevien palveluiden toimijoiden kanssa. Työpari kirjoittaa työskentelystä loppuyhteenvedon, joka käydään työparin ja perheen valitsemalla tavalla läpi ja työskentely päättyy yhteisen keskustelun päätteeksi loppuneuvottelussa, johon osallistuu myös vastuusosiaalityöntekijä. Nopean puuttumisen perhetyön työmuotona voi olla myös kiireellisen sijoituksen päättymisen yhteydessä tarjottava tukitoimi kotiutumiseen. (Nopean puuttumisen perhetyön asiakasprosessikuvaus n.d.)

Pohjola (2010) pitää olennaisena osana palvelusuunnitelmaa sopimusta, jossa yhteistä päämäärää sitoutuvat tavoittelemaan molemmat osapuolet. Hän korostaa ettei riitä, että vain asiakas sitoutuu vaan myös palvelunjärjestäjän on sitouduttava tukemaan asiakasta hänen prosessissaan. Kun suunnitelma tehdään yhdessä kirjallisesti ja sitä tarkistetaan säännöllisesti sovitun mukaisesti siitä tulee keskeisiltä osin yhteinen, molempia osapuolia velvoittava sitoumus. Ja vasta tällöin velvollisuudet ja oikeudet koh-

taavat. (Pohjola 2010: 51.) Sama ajatus asiakkaan omista tarpeista ja avuntarpeen kokemuksista on keskiössä, kun Nopean puuttumisen perhetyötä suunnitellaan, sovi-taan ja tarkastellaan yhdessä asiakkaan kanssa.

2.3 Aiemmat tutkimukset lastensuojelun perhetyöstä

Hurtigin (2003) tekemää väitöskirjaa Lasta suojelemassa -etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä, voidaan pitää yhtenä perustavanlaisena tutkimuksena lastensuojelun perhetyöstä Suomessa vaikkakin tutkimus on tehty jo vuosia sitten. Tutkimuksessa keskitytään lapsen paikan rakentumiseen lastensuojelun perhetyössä sekä siihen, kuinka lapsi näkyy ja tulee kuulluksi lastensuojelun perhetyön työskentelyssä. Aineisto on koottu lastensuojelun perhetyön käytännöistä. Tutkimuksessa käy ilmi, ettei lastensuojelun perhetyöllä ole tarpeeksi vankkaa ja yhtenäistä arvopohjaa eikä yhtenäisiä työkäytäntöjä, jotta lapsen asema olisi selkeästi määriteltävissä. Hyvinvointi määritellään usein vanhempien kanssa tehtävän yhteistyön pohjalta, koska lapsi nähdään osana perhekokonaisuutta. Lastensuojelun ammatillisuus määritellään sopimuksellisuuden, ymmärtämisen ja palveluiden tarjoamisen periaatteilla, jotka korostavat vuorovaikutusta ja yhteistyösuhdetta perhetyön tavoitteiden saavuttamiseen. Sopimuksellisuuden, ymmärtämisen ja palveluiden tarjoamisen periaatteet leimaavat lastensuojelun ammatillisuutta. Ne korostavat vuorovaikutusta ja yhteistyösuhdetta työskentelyn tavoitteiden saavuttamisessa. Tutkija päätyy johtopäätökseen, että lastensuojelun kehittämisessä tulisi kiinnittää huomiota työtä ohjaavien periaatteiden, organisoinnin sekä lähestymistapojen muodostaman kokonaisuuden uudelleentarkasteluun. Tarkastelun kriteerinä tulisi olla miten perhetyön lähtökohta eli lapsen suojeleminen toteutuu. (Hurtig 2003.)

Myllärniemen (2007) Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä - jäsenyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa on tutkimus, jossa lastensuojelun perhetyötä on jäsennetty. Tutkimuksen tavoitteena on ollut käytännönläheisen tiedon tuottaminen lastensuojelun avohuollon perhetyön ammattikäytännöistä sekä työn sijoitumisesta ja merkityksestä lastensuojelun kentässä. Perhetyö on määritelty tutkimuksessa konkreettiseksi tueksi, avuksi ja toteutukseksi, jota tehdään ensisijaisesti perheiden kotona. Perhetyö pitää sisällään tiiviin tuen ja ohjauksen perheen arjen ja vuorovaikutuksen pulmatilanteisiin. Perhetyö voidaan määritellä muutostyöksi, kuntouttavaksi työmuodoksi tai arviointityöksi. Vuorovaikutus asiakkaan kanssa nähdään tärkeim-

pänä välineenä ja keinona perhetyön menetelmien laajassa joukossa. (Myllärniemi 2007.)

Nopean puuttumisen perhetyöstä on tehty kaksi ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyötä. Saihomaa (2013) kehitti Nopsa-työhön vaikuttavuuden arvioinnin mallin. Opinnäytetyö Nopsa-työn arviointimallia metsästävässä, oli tutkivaa kehittämistä, joka keskittyi arviointimenetelmän kehittämiseen, kokeiluun ja toimivuuden arviointiin. Arviointimalli sai hyvän vastaanoton työyhteisössä opinnäytetyötä tehtäessä. (Saihomaa 2013: 40 – 44.)

Kuronen ja Weckman (2010) kartoittivat ja arvioivat työntekijöiden käyttämiä menetelmiä Nopsa perhetyön menetelmien arviointi työntekijöiden näkökulmasta. Opinnäytetyön tuloksena saatiin yli 60 menetelmän, työvälineen ja toiminnan listaus, joita työntekijät olivat tuoneet esiin käyttämäänsä menetelminä. Tärkein menetelmä oli keskustelu ja vuorovaikutus perheen kanssa. Myös erilaisia toiminnallisia menetelmiä käytettiin runsaasti. Menetelmät valikoituivat työntekijöiden intuition perusteella perhekohtaisesti ja menetelmiä käytettiin laajimmin asiakkuuksien alkuvaiheissa. (Kuronen – Weckman 2010: 32 – 33, 77 – 84.)

3 Kohtaaminen ja osallisuus lastensuojelussa

3.1 Kohtaaminen

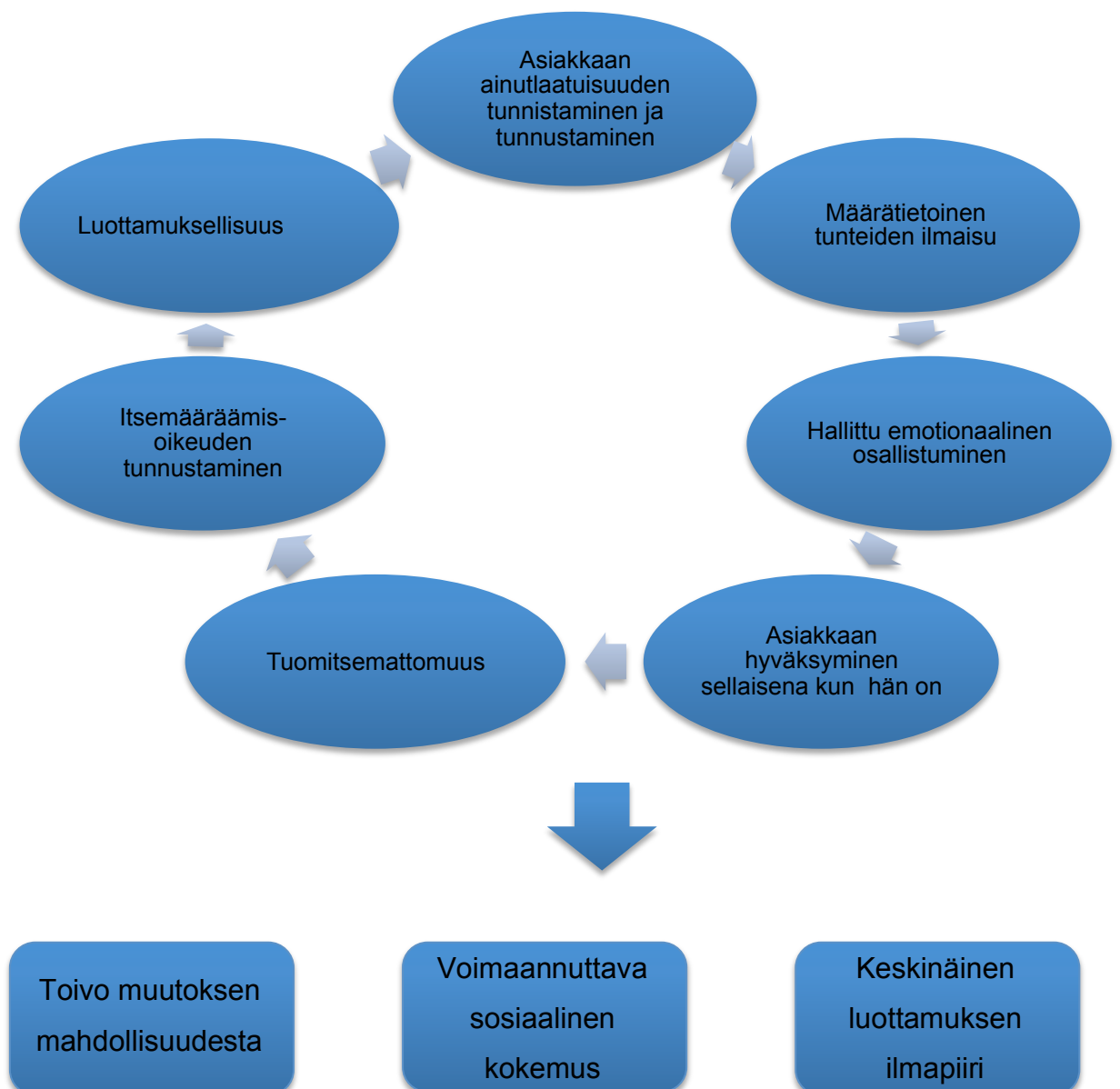
Laitinen ja Kempainen (2010) tarkastelevat asiakkaan arvokasta kohtaamista asiakkaan ja työntekijän suhteessa. Tarkastelu pohjautuvat Sarah Banks (1995) jaotteluun kohtaamisen perustasta, johon kuuluu seitsemän osa-aluetta (Banks 1995: 26 – 27). Asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistaminen ja tunnustaminen ovat ensimmäinen osa-alue. Tällöin työntekijä kohtaa asiakkaan tavallisena ihmisenä, perheenä tai yhteisönä, joka elämäntilanteensa vuoksi tarvitsee yhteiskunnan tarjoamia palveluita ja työntekijän ammatillista osaamista. Asiakas nähdään oman elämänsä parhaana asiantuntijana ja aktiivisena toimijana. Yhteisen näkemyksen löytäminen on keskiössä ja tähän päästään silloin kun jokainen osapuoli on saanut kertoa näkemyksistään, ajatuksistaan ja toiveistaan ja jokainen kokee tulleen aidosti kuulluksi. (Laitinen – Kempainen 2010: 153 – 156.)

Toinen osa-alue asiakkaan arvokkaassa kohtaamisessa liittyy määrätietoiseen tunteiden ilmaisuun. Kun työntekijä kykenee luomaan asiakkaalle tilan niin positiivisten kuin negatiivistenkin tunteiden ilmaisuun, kokee asiakas kokonaisvaltaisesti tulevansa huomatuksi ja saavansa tukea. Kolmas osa-alue on hallittu emotionaalinen osallistuminen. Työntekijän tulee suhtautua asiakkaaseen aidosti ja asianmukaisesti. Työntekijältä tulee löytyä herkkyyttä asiakasta sekä hänen elämäntilanteensa ymmärtämistä kohtaan. Tunteet ovat osa kohtaamista eikä riitä että työntekijä tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden tunteiden ilmaisuun, vaan myös työntekijän tulee osallistua tunneilottuvuudella. Neljäs ja viiden osa-alue liittyvät toisiinsa: asiakkaan hyväksyminen sellaisenaan ja tuomitsemattomuus. Työskentelyn lähtökohtana tulee olla ymmärrys ja asiakkaan hyväksyntä sellaisena kun hän on, omana itsenään. Auttamistyössä ei myöskään voi tuomita asiakasta hänen käyttäytymisen tai tekojensa vuoksi. Tässä kohtaa on kuitenkin muistettava ero ymmärtämisen ja hyväksynnän välillä. Työntekijän moraalinen ja eettinen vastuu perustuu ammatillisuuteen ja pitää sisällään kyvyn ottaa puheeksi myös vaikeat asiat. (Laitinen – Kempainen 2010: 157 – 164.)

Kuudes osa-alue asiakkaan arvokkaassa kohtaamisessa on asiakkaan itsemääräämisoikeuden tunnustaminen. Asiakkaan omia kokemuksia ja näkemyksiä on kuultava niin hyvissä kuin hankalissakin asioissa. Työntekijän vastuulla on työskentelyprosessin

oikeudenmukaisuus. Asiakassuhteessa täytyy olla tilaa asiakkaan omille valinnoille sekä päätöksille liittyen työskentelyprosessiin. Seitsemäs osa-alue on luottamuksellisuus, joka liittyy asiakassuhteessa saadun tiedon käyttämiseen ja säilyttämiseen. Luottamuksellisuuteen kuuluu myös se, että asiakas kykenee luottamaan siihen, että työntekijä on hänen puolellaan ja ajaa hänen asiaansa parhaalla mahdollisella tavalla. Kun kohtaaminen työntekijän ja asiakkaan välillä on arvokasta, välittyä asiakkaalle työntekijän aito halu auttaa, kokemus välittämisestä, tunne ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittamisesta sekä usko asiakkaan omiin edellytyksiin. Kun yhteistyö muodostuu edelle mainittujen asioiden varaan, luo se toivoa muutoksen mahdollisuudesta, toimii voimaannuttavana sosiaalisena kokemuksena ja rakentaa keskinäistä luottamuksen ilmapiiiriä. (Laitinen – Kemppainen 2010: 166 – 171.)

Kuva 1: Asiakkaan arvokkaan kohtaamisen osa-alueet sekä mahdollisuudet Laitisen ja Kemppaisen (2010) tarkastelun mukaan



3.2 Osallisuus

Arnsteinin (1969) perusajatuksen mukaan osallisuus on todellista vain silloin, kun siihen liittyy aidosti valtaa vaikuttaa prosessien kulkuun (Kilpeläinen – Salo- Laaka 2012: 305). Nigel Thomas (2002) on tarkastellut lastensuojeluasiakkaiden osallisuutta ja muokannut Arnsteinin laajalle levinnyttä tikapuumallia. Thomas on jakanut osallisuuden kuuteen eri mahdollisuuden ulottuvuuteen. Ensimmäinen ulottuvuus on mahdollisuus valita osallistuuko lapsi prosessiin vai ei. Toinen ulottuvuus pitää sisällään tiedonsaannin itseään koskevista prosesseista kokonaisuudessaan. Kolmas on lapsen mahdollisuus vaikuttaa päätöksentekoprosessiin ja neljäntenä ulottuvuutena on omien mielipiteiden julkittuominen sekä itsensä ilmaisu. Viides ulottuvuus osallisuudessa on lapsen mahdollisuus saada apua ja tukea, jotta hän pystyy ilmaisemaan itsensä. Ja kuudes ulottuvuus on itsenäisten päätösten tekeminen. Ulottuvuuksien keskinäiset suhteet voivat vaihdella ja näin myös lapsen kokemus osallisuudesta muuttua niiden mukana. (Thomas 2002: 174 – 176.)

Kuva 2: Osallisuuden ulottuvuudet Nigel Thomasin (2002) mukaan



Lasten osallisuutta lastensuojelussa voidaan kuvata lapsen ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen avulla. Osallisuutta voidaan vahvistaa näkemällä lapsi yksilönä hänen omista lähtökohdista käsin. Kuulluksi tuleminen on tärkeä osa osallisuuden kokemusta. Jotta lapsi kokee tulleen kuulluksi, täytyy hänen sanomansa ottaa vastaan, vaikka se olisi ristiriidassa muiden tuottaman tiedon kanssa tai vaikka se ei olisi aikuisista yhtä merkityksellistä kuin lapsesta. Osallisuus voidaan nähdä lapsen asemassa niin tiedon tuottajana, kuin tiedon vastaanottajana. Avoimuus vuorovaikutustilanteissa syntyy luottamuksen kautta. Luottamuksen syntymisen jälkeen vuorovaikutus mahdollistaa todellisen osallisuuden ja kuulluksi tulemisen. (Hotari – Oranen – Pösö 2013: 155 – 161.)

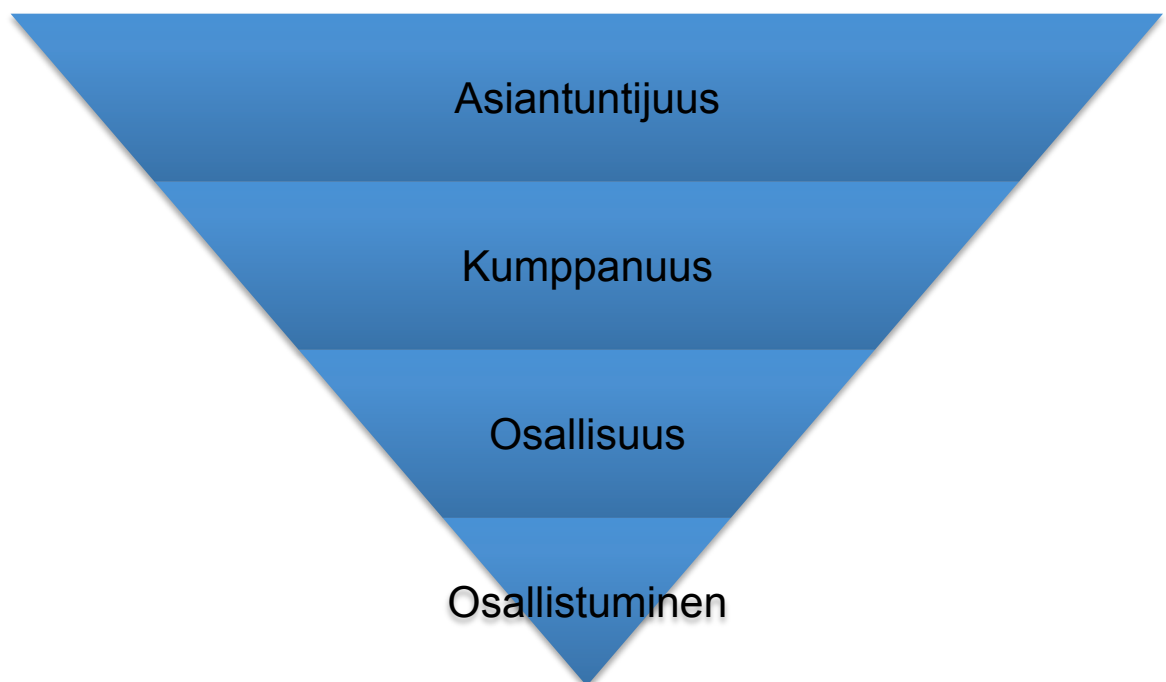
Lastensuojelun asiakkuuksissa lapsen osallisuutta voidaan tarkastella kahdella eri tasolla. Yksittäiset kohtaamiset lapsen ja työntekijän välillä muodostavat toisen tason ja toinen osallisuuden taso muodostuu asiakasprosessien osien kokonaisuudesta. Kun lapsi kohdataan erityisesti yksilönä ja hänen asiakasprosessi rakentuu hänen yksilöllisten tarpeiden mukaan, muodostuu jokaisen lapsen osallisuus omassa lastensuojeluasiakkuudessaan oman laisena. Lapsen osallisuudesta puhuminen yhdessä lapsen ja vanhempien kanssa, nostaa lapsen esiin ja vie huomion lapsen etuun ja hänen hyvinvoinnin tukemiseen. Vanhempien osallisuutta lastensuojeluprosesseissa ja kohtaamisissa tulisi edistää kuulemalla vanhempia oman lapsensa tuntijoina. Tiedon tuottamisen lisäksi oman vanhemmuuden ja lapsen tilanteen arvioinnin kautta vanhempien osallisuutta voidaan lisätä. (Muukkonen 2013: 165 – 169.) Orasen (2008) mukaan osallisuuden kautta saavutettava kaikkein tärkein hyöty on lapsen kuulluksi tulemisen ja vaikuttamisen mahdollisuuden kokemus (Oranen 2008: 16).

Kun asiakas nähdään toimivana subjektina, voidaan yksilön oman kokemuksen kautta lähestyä hänen todellisuutta ja työntekijä voi siirtyä hänen rinnalleen auttajana. Asiakas nähdään ajattelevana, tuntevana ja toimivana ihmisenä, ja tällöin häntä kuullaan ja kuunnellaan herkemmin hänen omassa asiassa. Tämä asettelu haastaa työntekijän entistä herkempään sensitiivisyyteen sekä ihmisen omien lähtökohtien ja kokemusten tunnistamiseen ja näin auttamisen perusehtona olevan luottamuksen saavuttamiseen. Perhe tulee nähdä yksilöiden muodostamana kokonaisuutena, ei yhtenä toimijana. Jotta asiakkaan näkökulmasta työskentely onnistuu, on osallisuus varmistettava yhteisen kielen ja ihmisen kunnioittamisen kautta. Työntekijällä tulee olla halu toteuttaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan näkökulmasta lähtevät palvelut perustuvat osaamiselle, joka nostaa ihmisen arvostamisen, asiakkaan huomioimisen, asiallisen ja ystävällisen työskentelymallin keskiöön. Osallisuus rakentuu luottamuksen ja ymmärtävän kielen ympärille. Palvelu perustuu yhdessä asiakkaan kanssa työstettyyn suunnitelmaan ja muodostaa kokonaisprosessin. (Pohjola 2010: 35 – 49.)

Pohjola (2010) on jaotellut asiakkaan asemoitumisen ja osallistumisen neljään eri luokkaan, jossa asema ja osallistuminen laajenevat asiakkaan roolin muuttuessa. Ensimmäisessä kategoriassa asiakas osallistuu palveluun järjestelmän asettamisen ehtojen ja intressien mukaan. Asiakas on mukana prosessissa, häntä voidaan kuulla ja hänen tavoitteet kirjataan mukaan palvelusuunnitelmiin. Asiakkaan tasaveroinen osallisuus palvelussa pitää sisällään asiakkaan aktiivisemmän roolin. Tällöin asiakkaan ja työntekijän välinen suhde rakentuu yhteistyösuhteeksi, jossa asiakasta kuunnellaan aidosti.

Asiakas on oikeasti mukana palvelun suunnittelussa ja toteutumisessa. Kumppanuus on osallisuuden edistyneempi muoto. Tällöin työntekijä tulee asiakkaan rinnalle ja he muodostavat yhdessä yhteistyösuhteen, jossa toiminnan tavoitteet muodostetaan aidosti yhdessä ja niihin liittyvä työskentelyprosessi toteutetaan yhdessä. Asiakkaan osallistumisen ja asemoitumisen laajin tila palvelussa on asiantuntijuus, jossa asiakkaan todellinen subjektius ja osallisuus perustuvat siihen, että hänet ymmärretään oman elämänsä asiantuntijana. Palvelu suunnitellaan asiakkaan omakohtaisen kokemuksen pohjalta. Asiantuntijuus jaetaan työntekijän ammatillisen ja metodisen asiantuntijuuden sekä asiakkaan kokemuksellisen oman elämän puitteiden ja tapahtuminen asiantuntijuuden välillä. Näin asiakkaasta tulee myös tietäjä yhteisessä työskentelyssä. (Pohjola 2010: 56 – 59.)

Kuva 3: Asiakkaan osallisuuden eri asteet Pohjolan (2010) mukaan



3.3 Luottamus

Ilmonen ja Jokinen (2002) ovat tutkineet luottamuksen ja sosiaalisen kanssakäymisen välistä yhteyttä korrelaatioanalyysin avulla. Tutkimuksen tuloksista voidaan havaita, että luottamus auttaa sosiaalisten suhteiden muodostumisessa. Luottamus toiseen

ihmiseen voi kasvattaa sosiaalisten kohtaamisten määrää ja kun kanssakäyminen lisääntyy, myös luottamus voi syventyä. Tämä ei kuitenkaan ole itsestään selvää, mikäli vastapuolena on tuntematon ihminen. (Ilmonen – Jokinen 2002: 208 – 210.) Kaarina Mönkkönen (2002) on tarkastellut väitöskirjassaan sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutusta dialogisuuden näkökulmasta. Yhteistoiminnallisessa suhteessa asiakas ja työntekijä kohtaavat vaikuttaen toinen toisiinsa ja vaikuttuen toisistaan, jolloin syntyy molemminpuolinen luottamus. Luottamuksen avulla osapuolet muodostavat yhdessä käsityksen todellisuudesta ja vaikuttavat lopputulokseen tasavertaisina. Dialogisuus näytetään yhteistoiminnallisena suhteena sekä kommunikaatiotaitona ja se edellyttää sitoutumista, toisen huomioonottamista ja ammatillisen roolin ylittävää toimintaa. (Mönkkönen 2002: 35 – 44.)

Kun asiakasta lähestytään palvelukulttuurin näkökulmasta, se edellyttää auttamiskulttuurin toteutumista. Auttamiskulttuurin perusedellytyksinä ovat välittäminen, luottamus, kunnioitus, sitoutuminen ja vastuu. Palvelu rakentuu keskeisessä suhteessa, ihminen – ihminen – kohtaamisessa, jossa luottamuksen rakentuminen on kaiken yhteisen toiminnan perusta. Luottamuksen syntyminen ja onnistunut palvelu edellyttävät asiakkaan odotusten avointa kuuntelemista. Asiakkaat odottavat, että heidän kanssaan puhutaan samaa yhteistä kieltä, näin he voivat pysyä ajan tasalla omassa asiassaan. Työntekijän inhimillisen, ymmärtävän asenteen sekä asiakkaan asioiden todesta ottamisen kautta suhteeseen välittyy välittäminen. Myös ihmisen huomioiminen kokonaisuutena on ensiarvoisen tärkeää työn onnistumisen kannalta. (Pohjola 2010: 53 – 54, 73.)

Kun asiakkaan ja työntekijän välisessä luottamuksellisessa yhteistyössä on tavoitteena etsiä erilaisia ratkaisumalleja tai uusia näkökulmia ihmisen elämänlaadun parantamiseksi, on hyvä kiinnittää huomiota luottamuksen rakentumiseen, ylläpitoon sekä säilymiseen. Luottamus rakentuu yksilöllisten kokemusten perusteella toisiin ihmisiin. Luottamus on myös henkilökohtainen ja tilannesidonnainen ilmiö. Luottamus perustuu yksilön aiempiin kokemuksiin, ennakoasenteisiin, vallitsevaan kulttuuriin, toiminta- ja käyttäytymismalleihin sekä henkilökohtaisiin arvoihin ja arvostukseen. Työskentelyn aloitusvaiheessa on hyvä kiinnittää huomiota siihen, että asiakas otetaan vastaan kunnioitavasti, ystävällisesti ja ilman kiirettä. Kun asiakas kohdataan myös tunnetasolla on luottamuksen luominen helpompaa. Aina luottamuksellisen suhteen luominen ei kuitenkaan onnistu heti tai ei ollenkaan. Tämä ei silti välttämättä ole este työskentelylle. On hyvä myös huomioida, että henkilökunnan jatkuva vaihtuminen saattaa osaltaan

heikentää luottamuksen kokemusta ja luottamuksellisen suhteen syntyä. (Raatikainen 2015: 70 – 75.)

Luottamuksen rakentumisen jälkeen työskentelyn edetessä on muistettava, että luottamukselle on ominaista prosessinomaisuus. Luottamusta rakennetaan, vahvistetaan ja ylläpidetään koko ajan ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Luottamuksen ylläpitämisen kannata on olennaista, että tieto kulkee asiakkaan ja työntekijän välillä sekä että asiakas ja työntekijä ovat ajan tasalla asioista. Työntekijällä tulee myös olla tilanherkkyyttä ja valmiutta reagoida asiakkaan tarpeisiin ja tunteisiin, jotta luottamuksellinen suhde säilyy. Asiakassuhteen loppuvaiheessa on tärkeää, että kaikki prosessiin osallistuneet tietävät, milloin ja miten yhteistyö päättyy. Selkeä, avoin ja yhdessä asiakkaan kanssa rajattu luottamuksellinen työskentelyprosessi on kaikkien kannalta tärkeä ja luottamusta lisäävä. (Raatikainen 2015: 72 – 74.)

Raatikainen (2011) on tutkinut luottamusta myös koulussa oppilaiden kokemana. Tutkimuksessa luottamus näyttäytyi niin yksilöllisenä kuin yhteisöllisenä ilmiönä. Tärkeimmät tekijät, jotka oppilaat liittivät luottamukseen olivat toisen henkilön tuttuus sekä ystävyyden. Opettajan inhimillinen, pyyteeton ja arvostava kohtaaminen olivat seikkoja, jotka oppilaat nostivat luottamusta kasvattavina tekijöinä esiin. Lisäksi luottamuksen rakentumiseen tarvitaan yhteistyötä sekä kiinnostusta toista kohtaan. (Raatikainen 2011: 151 – 154.) Luottamus näyttäytyy vuorovaikutuksessa syntyvänä, tuttujen ihmisten välisenä ja arvokkaana tekijänä. Luottamuksen avulla yhteistoiminta on tasavertaista, mielekäästä sekä arvostavaa.

4 Opinnäytetyön tarkoitus, tutkimustehtävät ja tavoitteet

4.1 Opinnäytetyön tarkoitus

Opinnäytetyöni tuo esille Nopsa-työn asiakkaiden kokemuksia työmuodosta. Olen kiinnostunut ihmisten kokemuksista ja haluan ymmärtää perheiden kertomusten avulla heidän kokemuksiaan Nopsa-työstä. Opinnäytetyön tarkoitus on tuoda esiin niitä merkityksiä, mitä perheet antavat työlle, tutkimus on siis rekonstruktivistista (Latomaa, 2009: 22). Oletan, että perheiden selviytymisen kokemukset liittyvät heidän kokemuksiin arvokkaana ihmisenä. Myös perhetyön asiakkaiden kokemus osallisuudesta vaikuttaa suuresti työn mielekkyyden kokemiseen. Uskon myös, että luottamuksen kokemus työntekijöitä kohtaan tulee saamaan suuren painoarvon perheiden kertomuksissa.

Vastasiko Nopsa-työ perheen tarpeisiin, on luultavasti asia, mistä perheenjäsenillä on erilaisia kokemuksia. Oletan, etteivät kaikki perheenjäsenet ole samaa mieltä Nopsa-työn tarpeellisuudesta perhetyön alkaessa. Tavoitteena tulee kuitenkin olla, että perhetyön päättyessä, kaikki perheenjäsenet kokisivat työn olleen mielekästä ja että kaikki kokevat osallisuutensa toteutuneen. Orasen (2013) mukaan osallisuuden toteutumista asiakkaan oman asian hoitamisessa voidaan arvioida sen perusteella, miten hyvin henkilö on saanut tietoa itseään koskevista suunnitelmista ja toimenpiteistä. Myös asiakkaan kokemukset siitä, miten hyvin työntekijät kuuntelevat hänen näkemyksiään tilanteesta, ottavat hänen toiveensa huomioon sekä miten asiakas kokee oman vaikuttamismahdollisuuden prosesseihin, vaikuttaa osallisuuden toteutumiseen. (Oranen 2013: 122.)

Jotta perhetyö olisi prosessina hallinnon määritteiden mukaan onnistunut, täytyy perhetyön toimia tukien perhettä siinä elämäntilanteessa, jonka perhe yhteiseen keskusteluun tuottaa (Helsingin kaupunki. Työskentelyn tavoitteet ja eri työmenetelmät 2013). Jos perheenjäsenet eivät koe tulevansa kuulluksi, eivät he myöskään luota työntekijöihin ja näin asiat ja toiveet joiden varaan työskentely yhdessä suunnitellaan, voi olla irrallista ja näennäisvaikutteista. Suhde perheenjäsenten ja työntekijöiden välillä täytyy olla avoin, luottamuksellinen, kunnioittava ja ammatillinen, usein myös lämmin ja empaattinen. (Hovi-Pulsa 2011: 87 – 92, Laitinen – Kempainen 2010: 153 – 156.)

4.2 Tutkimuksellinen lähestymistapa

4.2.1 Empiirinen tutkimus

Perttula (2009) jäsentää kokemuksen tutkimusta fenomenologisen erityistiede käsitteen avulla. Hän erottaa kokemuksen tutkimisen muista tieteenaloista omaksi erityistieteeksi. Fenomenologinen erityistiede on hänen mukaan tieteenala, joka tutkii subjektiivista kokemusta. Empiirisyys tarkoittaa toisen kokemuksen tutkimista, jota tämä opinnäytetyö on. Fenomenologisesta erityistieteestä hän erottelee kolme erityyppistä tutkimustapaa; fenomenologisen, hermeneuttisen ja narratiivisen. Tämä selvitys on toteutettu narratiivisella tutkimustavalla, käytettäessä Perttulan jaottelua. Narratiivinen tutkimustapa sopii tästä jaottelussa parhaiten opinnäytetyöhöni, koska selvitän tietystä elämäntilanteesta suhteessa muodostuvia kokemuksia. (Perttula 2009: 116, 133 – 143). Haluan opinnäytetyöni avulla kartoittaa ihmisten erilaisia kokemuksia kyseessä olevasta ilmiöstä, eli Nopean puuttumisen perhetyöstä lastensuojelun avohuollon tukitoimien heidän perheissä (Järvinen – Järvinen 2011: 81).

Fenomenologisen ajattelun mukaisesti pyrin opinnäytetyössäni ymmärtämään Nopsatyön merkityksiä perheille löytämällä heidän kokemuksista teemoja ja tyypittelemällä näitä perheiden kertomuksia (Hirsjärvi ym. 2010: 163– 166). Narratiivisen tutkimustavan keskeinen tutkimuskohde on reflektiivisesti rakennetut kokemukset. Opinnäytetyössäni kokemukset kuvataan puheen avulla ja jotta niihin voidaan palata, ne tallennetaan ääninauhoituksina. (Perttula 2009: 139 – 140.)

4.2.2 Kokemustieto

Kokemustiedon keräämisessä tekijän on muistettava, että hän on osa tutkittavaa kokemusta. Ihminen rakentaa kokemuksensa suhteessa toisiin ja haastattelujen aikana haastateltavat tuottavat kertomuksia kokemuksistaan haastattelijalle. Kokemustietoa selvitetessä on myös muistettava, että kertomukset voi sisältää vaiheita, jotka liittyvät kartoitettavan aiheen ulkopuolisiin merkityssuhteisiin. Kokemustiedon kerääjän on analysointivaiheessa suljettava nämä vaiheet kertomuksista pois. Kokemustiedon kerääminen ja ymmärtäminen on toisen sisäisen suhdetodellisuuden ymmärtämistä. (Perttula 2009: 134 – 135.)

Merkityksellisten tekijöiden kokoaminen ja jäsentäminen ovat tärkeimpiä seikkoja selvittäessä ihmisen kokemusta palvelun vaikuttavuudesta. Kun annetun palvelun ja työn kohteena on ihmisen elämässä tapahtuva muutos, on yksittäiseen interventioon tai asiaan palaaminen vaikeaa. Muutosta edistäviksi koetut asiat auttavat kehittämään palvelua. Vaikutusten mittaamisen sijaan yksilöiden kokemukset ja asioille annetut merkitykset ovat keskiössä kokemustietoa tutkittaessa. (Väyrynen 2012: 271 – 274.)

Kokemustiedon selvittäminen lapsilta vaatii erityisiä huomioita. Lapset eivät ole välttämättä halukkaita kertomaan omista kokemuksistaan vieraille ihmiselle. Kysytyt asiat eivät myöskään välttämättä vastaa lasten kokemuksia, ymmärrystä tai tietoa. Lapset ilmaisevat kokemustietoa erilaisin tavoin, eivät pelkästään puheen avulla. Haastateltavien lasten toivotaan pystyvän tuomaan kokemustietoaan esiin kertomusten avulla yhdessä tuttujen ja luotettavien henkilöiden kanssa. (Helavirta 2011: 31, 67.)

4.3 Tutkimustehtävä

Tutkimustehtävänä opinnäytetyössäni on ollut selvittää, millaisena asiakkaat kokivat Nopean puuttumisen perhetyön. Haluan tuottaa tietoa siitä, mikä Nopsa-työssä on ollut merkityksellistä asiakkaiden mielestä.

4.4 Tavoitteet

Opinnäytetyön aineiston avulla ymmärryksemme asiakkaiden kokemuksista lisääntyy. Perheiden kertomukset siitä, miten muutos heidän elämässään on mahdollistunut, ohjaavat työn sisällöllistä kehittymistä asiakkaiden voimavarojen vahvistamiseen. Opinnäytetyöni tuottaa tietoa siitä, mitä subjektiivisia kokemuksia Nopsa-työn merkityksellisyydestä haastatteluihin osallistuneilla on. Työn kehittämiseen on mielestäni tärkeää saada yhdeksi lähtökohdaksi mukaan se tieto, millaisena asiakkaat kuvaavat tilanteita, kokemuksiaan, kun Nopsa-työ on onnistunut.

4.5 Tutkimuksen eettiset lähtökohdat

Opinnäytetyöni toteutettiin minun oman kiinnostukseni sekä työpaikkani kehitystyön lähtökohdista. Eettinen lähestymistapani oli sensitiivinen (Perttula 2009: 135). Tilanne- ja yksilökohtaisen herkkyyden avulla pystyin tunnistamaan oman itseni sekä haastatte-

luihin osallistumisen vaikutukset haastateltaviin, erityisesti nuoriin, heidän tunteisiin ja kokemuksiin. (Helavirta 2011: 51). Koska opinnäytetyö toteutettiin haastattelemalla asiakasperheitä, oli siinä kiinnitettävä huomio erityisesti ihmisten itsemääräämisoikeuteen. Tähän olen pyrkinyt kunnioittamalla jokaisen perheen ja perheenjäsenten mahdollisuutta itse päättää, haluavatko osallistua tutkimukseen. Pyysin suostumuksen haastatteluun osallistumisesta kirjallisesti kaikilta sen jälkeen, kun heille oli selvitetty työn prosessi, tavoitteet ja tarkoitus. Kaikki materiaali koskien haastateltavia on tuhottu opinnäytetyön valmistuttua. (Hirsjärvi ym. 2010: 25.)

Haastattelut ja tulokset kuvataan opinnäytetyössä niin, ettei haastatteluihin osallistuneita pystytä tunnistamaan. Haastattelujen aikana minä olen ollut haastattelijana tietoinen omasta roolistani ja sen vaikutuksista haastattelujen kulkuun. Olen pyrkinyt olemaan mahdollisimman neutraali ja pitäytynyt kuuntelijan roolissa, jotta haastateltavat ovat voineet tuoda esiin sen, mitä ovat halunneet kertoa. Oma ulkopuolinen roolini auttoi minua tässä asiassa. Olen myös ollut tietoinen mahdollisista haastattelujen aikana nousevista tunnereaktioista, kertomusten liittyessä perheiden elettyihin kriisitilanteisiin. Ja haastattelutilanteet olen päättänyt niin, ettei haastateltaville jää avattuja asioita tai keskeneräinen tunne, vaan että kertomukset saadaan päätökseen.

Itse työprosessin eettisyyden pyrin varmentamaan läpinäkyvyydellä. Opinnäytetyöni aihe sekä käytetyt menetelmät valikoituivat omat mielenkiintoni ja osaamiseni sekä työyhteisössä ja koulussa opinnäytetyöprosessia ohjaavassa pienryhmässä käytyjen keskusteluiden pohjalta. Huhtikuussa 2014 kävin esittelemässä opinnäytetyöni prosessin työyhteisölleni ja tuleva opinnäytetyöni sai innostavan vastaanoton. Toukokuussa arvoimme haastatteluihin kutsuttavat perheet edempänä mainittujen kriteerien pohjalta. 2013 vuoden aika päättyneistä asiakasperheistä 17 täytti määritellyt kriteerit ja tästä otannasta arvoimme kahdeksan perhettä, jokaiselta työparilta yhden. Kesäkuussa 2014 työntekijät saivat haastattelukutsut jaettavaksi omille entisille asiakasperheilleen. Haastattelukutsujen vuoksi tapahtuva yhteenotto olisi voinut tapahtua aiemmin, jos olisin saanut haastattelukutsut tehtyä nopeammin, mutta ajoitus tapahtui juuri kesän kynnykselle.

Pyrin toteuttamaan kaikki haastattelut rennossa ja arkisessa ilmapiirissä. Toimistolla pidetty haastattelu alkoi minun järjestämällä kahvittelulla, perheiden kotona pidetyissä haastatteluissa minulle tarjottiin kahvit. Ennen jokaista haastattelua esittelin itseni ja kerroin opinnäytetyöstäni sekä työstäni Nopsassa, josta olin opintovapaalla. Itse haas-

tattelutilanteissa olin kuuntelevassa roolissa ja nauhoitin perheiden tuottamat tarinat. Vastasin perheille esiin nousseisiin kysymyksiin, liittyen esimerkiksi työaikoihin ja työntekijöiden lukumäärään Nopsassa. Lopuksi kokosin aina tarinat yhteen vahvistamalla perheiden onnistumisen kokemuksia ja ahaa-elämyksiä, mitä heidän dialogin aikana tuli esiin. Jokaisen haastattelun loputtua sain tehtäväkseni välittää terveiset perheiden työntekijöille Nopsaan.

Haastatteluiden toteuttamisessa ei esiintynyt ongelmia, yhteinen aika perheiden ja haastattelijan kanssa löytyi vaivattomasti ja perheiden toiveet ajasta sekä paikasta oli helposti toteutettavissa. Yksi haastattelu toteutui yhden perheenjäsenen kanssa ja näin ollen siitä en saanut aineistoksi useamman henkilön yhdessä muodostamaa kertomusta heidän kokemuksistaan. Myöskin tarinallinen kerronta jäi tämän haastattelun kohdalla suppeammaksi ja rikastutin haastattelua lisäkysymysten avulla niistä teemoista, joita haastateltava oli aiemmin tarinaansa tuonut (Paananen 2008: 25).

Olen tietoinen tulosten yleistämisen rajoituksista. Selvitän opinnäytetyössäni perheiden subjektiivisia ja yksittäisiä kokemuksia Nopsa-työstä heidän omien kertomusten kautta, näin ollen tulokset eivät ole yleistettävissä yleisempään kokemisen tapaan. (Hirsjärvi ym. 2010: 26; Perttula 2009: 154.) Opinnäytetyön keskiössä ovat perheiden kokemukset ja heidän asioille antamat merkitykset, ei työn vaikuttavuuden mittaaminen (Väyrynen 2012: 274).

5 Opinnäytetyön aineisto ja menetelmät

5.1 Haastatteluun osallistujat ja aineiston keruu

Haastateltavaksi kutsuttiin perheitä, jotka olivat olleet mukana Nopsa-työssä vuoden 2013 aikana ja joiden kanssa oli tehty työparityötä. Perheitä arvottiin kutsuttavaksi haastatteluun kahdeksan. Otanta rajoittui perheisiin, joissa Nopsa-työn loputtua nuoren sijoitus oli vältetty. Nämä ovat Nopsa-työn onnistumisen kriteerit täyttäviä asiakkauksia. Opinnäytetyön neutraalisuutta ajatellen, haastateltavien kokemukset ovat siis aiheen ulkopuolelta, eli he ovat aiemmin olleet Nopsa-työn asiakkaina, mutta eivät ole haastattelujen tekohetkellä (Perttula 2009: 140 – 141). Osallistujat kutsuttiin Nopsa-työntekijän yhteydenoton ja kiinnostuksen ilmaisun jälkeen mukaan haastatteluun. Viisi kahdeksasta perheestä ilmaisi työntekijälleen kiinnostuksen osallistua haastatteluun ja kolmea perhettä ei tavoitettu. Yksi kiinnostuksen ilmaissut perhe ei vastannut haastattelijan yhteydenottoihin ja näin haastatteluihin osallistui neljä entistä Nopsa-työn asiakasperhettä. Haastattelut tehtiin perheiden kotona (kolme) tai Nopsan toimistolla (yksi). Perttulan (2009) mukaan minun tulee haastattelijana huomioida haastattelutilanteiden tuomat omat erityispiirteet ja pystyä erittelemään ne tulosten analyysivaiheessa (Perttula 2009: 140). Perhe sai myös itse määritellä, keitä tutkimukseen osallistui, eli keitä he laskevat kuuluvaksi perheeseen, jotka olivat mukana Nopsa-työn prosessissa. Perheet pystyivät myös kieltäytymään osallistumasta haastatteluun missä tahansa vaiheessa.

Ensimmäiseen haastatteluun osallistui perheen äiti, toiseen perheen nuori sekä äiti, kolmanteen perheen äiti sekä isä ja neljänteen perheen nuori, äiti sekä isä. Haastattelut kestivät 15- 56 minuuttia. Yhteensä haastatteluista kertyi nauhoitettua aineistoa 1 tunti ja 59 minuuttia. Litteroituna tekstiä tuli 56 sivua. Haastattelut toteutettiin 4.7. – 12.11.2014 välisenä aikana.

Kokemustutkimuksen yksi tärkeimpiä seikkoja osallistujien valikoitumisessa on heidän oma motivaatio ja halu osallistua tutkimukseen (Perttula 2009: 153). Työntekijät ottivat yhteyttä jo päättäneisiin asiakasperheisiin ja kysyvät heidän kiinnostusta osallistua haastatteluun. Työntekijöille oli etukäteen esitelty opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja toteuttamissuunnitelma. Halukkaat perheet kutsuttiin haastatteluun kirjallisesti, joko Nopsa- työntekijän välittämänä tai minun postittamana. Haastatelluilta pyydettiin kirjallinen suostumus osallistumisen. Opinnäytetyön aineistoksi oli tarkoitus kutsua jokaisel-

ta työparilta yksi perhe, joten osallistujia olisi voinut olla enimmillään kahdeksan perhettä. Jos aineistoa ei ensimmäisen kyselykierroksen jälkeen olisi ollut tarpeeksi, olisin pyytänyt työntekijöitä ottamaan yhteyttä toisiin asiakasperheisiin, jotka olisi valikoitu samalla tavalla kun aiemmin.

Osallistujien määrää ei oltu määritelty tarkkaan, mutta ajattelin aineiston koostuvan alle kymmenestä haastattelusta. Eskola ja Suoranta (2001) muistuttavat, että haastatteluita on kertynyt riittävästi, kun haastateltavat eivät tuota enää uutta tietoa tutkimusongelmien tai -tehtävien kannalta. Tällöin puhutaan saturaatiosta, eli aineiston kylläntymisestä. Saturaation perusajatus on, että tietty määrä aineistoa riittää tuomaan sen teoreettisen peruskuvion esille, mikä selvitettävästä kohteesta on mahdollista saada, kun haastateltavien kokemustausta pysyy samana. (Eskola – Suoranta 2001: 62 – 63.) Perheille annettiin kiitoksena tutkimukseen osallistumisesta elokuvalippuja tai herkkukori.

Selvitettävät kokemukset liittyivät aiheeltaan Nopsa-työhön, joten käytin opinnäytetyössäni narratiivista tutkimustapaa. Narratiivisen haastattelun avulla sain esiin suhteiden muodostamia kokemuksia ja niiden merkityksiä. Aineistoa kerätessä uudelleen kokemisen elementti on pääosassa (Perttula 2009: 143 – 146). Narratiivisen haastattelun avulla pyrin saamaan tietoa niistä kokemuksista, joita haastateltavat pitävät itselleen merkityksellisinä (Kaasila 2008: 45). Haastattelijana käytin aikaa haastatteluiden lopuksi siihen, ettei haastateltaville jäänyt kerrotuista tarinoista keskeneräinen tunne, vaan tarinat saatiin päätökseen. Aineistoa analysoidessani olen koko ajan pyrkinyt ymmärtämään aineiston koostuvan toisen ihmisen sisäisestä suhdetodellisuudesta (Perttula 2009: 134 – 135).

Kaasilan (2008) jäsenyyksen mukaan narratiivisen, eli kerronnallisen haastattelun tarkoitus on saada haastateltava tuottamaan itselleen tärkeistä asioista tarinoita. Haastattelijan on annettava riittävästi tilaa kerronnalle. Haastattelijan on samalla kyettävä esittämään sellaisia kysymyksiä, joihin olettaa saavansa vastauksiksi kertomuksia. Narratiivisessa haastattelussa haastateltava päättää, mistä hän aloittaa kertomuksensa kuten myös mitä ja millä tavoin hän kertomuksensa esittää. Narratiivilla eli kertomuksella on juoni, alku, keskikohta ja loppu. (Kaasila 2008: 43 – 45.)

Paananen (2008) jäsentää narratiivista haastattelua seuraavasti, se muodostuu kolmesta osasta; pääkertomuksesta, syventävästä vaiheesta ja ulkoisten teemojen vaiheesta. Pääkertomus on haastateltavien tuottama tarina, jonka he muodostavat yhdes-

sä avauskysymyksen kautta. Avauskysymyksen tulee olla hyvin avoin ja ei-johdatteleva, jotta haastateltavat voivat itse määrittää heille merkityksellisten kokemusten kertomisesta. Haastattelijan on oltava aluksi varovainen kysymysten kanssa, jottei ohjaile kertomusta haluamaansa suuntaan. Haastattelijan on aluksi vain mahdollistettava kertomusten muodostuminen innostavan kuuntelun ja eläytymisen keinoin. Samalla haastattelijalla voi tehdä muistiinpanoja asioista, joihin haluaa myöhemmin palata esimerkiksi syventävien kysymysten avulla. Syventävässä vaiheessa haastattelua rikastetaan haastattelijan kysymysten avulla niistä teemoista, joita on noussut aiemmassa kerronnassa. Viimeisessä, kolmannessa vaiheessa haastattelua haastattelijalla tuo kysymysten avulla mukaan niitä teemoja, jotka liittyvät tutkimustehtävään eivätkä ole vielä tulleet kerronnassa esiin. (Paananen 2008: 24 – 26.)

Haastattelijalla antaa lyhyitä ja selkeitä ohjeita, joiden avulla haastateltavat liittävätkä kuvattavat kokemuksensa omaan arkeen (Perttula 2009: 141). Näihin teorioihin peilaten, toivoin saavani vastauksia seuraaviin kysymyksiin liittyen; Mikä Nopsa-työssä oli merkityksellistä? Vastasiko Nopsa-työ perheenne tarpeisiin? Tulitteko kuulluksi? Tukiko Nopsa-työ teidän perheen arkea, niin kuin halusitte? Millainen suhde teidän ja työntekijöiden välille rakentui? Koitteko työntekijät luotettaviksi?

Narratiivisessa haastattelutavassa haastattelijan vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä. Kokemuksia kuvatessa haastateltava ja haastattelijalla ovat aktiivisessa vuorovaikutuksessa ja haastattelijalla on aktiivinen rooli. Minun tuli olla haastattelijana kiinnostunut aiheesta, eli ihmisten kokemuksista suhteessa Nopsa-työhön. Aihe oli minulle tuttu, koska olen työskennellyt Nopean puuttumisen perhetyössä neljä vuotta. En ole ollut opinnäytetyön tekohetkellä siellä töissä. Minun tulee myös kyetä olemaan läsnä tilanteessa, jossa toinen kertoo omista kokemuksistaan sekä olla aidosti kiinnostunut toisen kertomasta. (Perttula 2009: 155 – 156.)

5.2 Haastatteluaineiston käsittely ja analyysi

Haastatteluaineisto koostuu subjektiivisesta kokemuksista. Aineisto on suhteellista ja yksittäisiä kokemusten kuvauksia (Perttula 2009: 157). Aineisto kerättiin nauhoittamalla haastattelutilanteet. Nauhoitetut haastattelut litteroitiin, jonka jälkeen niitä on voitu analysoida. Haastatteluihin osallistuneiden henkilö- ja yhteistietoja ei ole kerätty mihinkään, eikä niitä yhteydenoton ja haastattelun jälkeen ole arkistoitu vaan ne tuhottiin välittömästi.

Koska aineisto on kerätty narratiivisella haastattelulla, aineiston tarkempi analyysitapa määräytyi vasta kun olin saanut aineistoni kerättyä. Ruusuvuori ym. (2010) jakaa aineiston analysoinnin kolmeen vaiheeseen. Aineiston luokittelu (teemojen/ilmiöiden löytäminen) – analysointi (teemojen/ilmiöiden vertailu, tulkintasäännön muodostaminen) – tulkinta (tulosten koonti, tulkinta, koettelu suhteessa aineistoon ja ulkopuolelle). (Ruusuvuori ym. 2010: 11 – 12.) Edellä kuvattua sisällön analyysia voidaan käyttää ohjenuorana, kun aineistoa aletaan tutkimaan narratiivisesti ja pyritään selvittämään millaisia tarinoita kerätystä kokemustiedosta rakentuu. Erkkilän (2009) mukaan narratiivinen tiedonmuodostus etsii eri tapahtumien välillä olevia yhteyksiä, arkielämän paikallisiin tiedontarpeisiin, ei yleispätevyyksiä. (Erkkilä 2009: 195 – 226).

Käytin aineiston analysoinnissa Ruusuvuoren ym. (2010) kolmivaiheista jaottelua. Olen lukenut litteroidun aineiston useaan otteeseen ja pyrkinyt löytämään siitä erilaisia ja yhteneviä teemoja sekä ilmiöitä. (Ruusuvuori ym. 2010: 11 – 12.) Lähdin liikkeelle kertomusten koostamisesta ja aiheen ulkopuolisten merkityssuhteiden poissulkemisesta (Perttula 2009: 134 – 135). Tämän jälkeen avasin kertomuksissa esiintyviä teemoja haastatteluun valmiiksi mietittyjen tukikysymysten avulla. Vertailin vastauksia eri teemoista keskenään ja pystyin muodostamaan yhtenäisiä tulkintoja teemoista ja ilmiöistä, joita aineistosta nousi. (Ruusuvuori ym. 2010: 11 – 12.)

Aineiston tarinat rakentuvat samansuuntaisesti, johtuen haastattelijan käyttämästä Paanasen (2008) narratiivisen haastattelun jäsenyyksestä ohjenuorana. Haastattelijan avainkysymyksen jälkeen haastateltavat alkoivat yhdessä muodostamaan kokemuksistaan tarinaa. Pääkertomus muodostui perheiden yhteisen muistelun kautta, tuoden esiin niitä merkityksiä, mitä haastatteluihin osallistuneet perheet siinä hetkessä halusivat nostaa esiin Nopsa-työstä. Kokemukset rikastuivat pääkertomuksessa perheenjäsenten myötäillen, lisäillen tai tuoden oman erilaisen kokemuksen tarinaan mukaan. Tarinat muodostuivat pohdiskeleviksi ja voimaannuttaviksi kuvauksiksi kokemuksista, joita haastattelijan ei tarvinnut paljoa rikastaa kysymysten avulla. Haastatteluiden loppuksi tein haastattelijana muutamia tarkentavia kysymyksiä teemoista, jotka liittyvät tutkimustehtävään, mutta eivät olleet tulleet kerronnassa selkeästi esiin. (Paananen 2008: 24 – 26.)

Analysointivaiheessa suljin aineistosta pois aiheen ulkopuoliset merkityssuhteet. Osa kertomuksista sisälsi vaiheita, jotka eivät liittyneet tutkittavaan aiheeseen. (Perttula 2009: 134 – 135.) Näitä vaiheita en myöskään litteroinut haastattelujen aukikirjoitusvai-

heessa. Aiheet liittyivät perheiden muihin elämäntapahtumiin, jotka eivät sijoittuneet Nopsa- työskentelyn aikana elettyyn elämään.

6 Tutkimustulokset

Opinnäytetyöni tuloksissa tuon esiin perheiden kokemuksia Nopsa-työstä. Jokainen haastattelu oli erilainen. Perheet muodostivat tarinansa omista lähtökohdista ja eletystä kokemusmaailmasta käsin. Jokaisesta kertomuksesta välittyi perheiden kokemus arvokkaasta kohtaamisesta. Tarinoista oli helppo löytää yhteneviä teemoja, jotka olen jaotellut haastatteluun laatimia kysymyksiä hyväksikäyttäen. Aluksi olen kirjoittanut jokaisen tarinan kokonaisuudessaan, tarinat on sisennetty ja kursivoitu, jotta ne voi erottaa tekstistä helposti. Kirjoitetut tarinat eivät ole suoria lainauksia haastatteluista vaan olen muodostanut ne haastattelujen pohjalta, nostaan niihin perheiden tuottamat merkitykselliset kokemukset. Kirjoitin tarinat minä/me muodossa, jotta haastateltavien kokemukset ja tunteet välittyisivät niistä lukijalle selkeästi.

6.1 Tarinat työn merkityksellisyydestä

Kaikki perheiden tarinat olivat kertomuksia selviytymisestä ja onnistumisesta. Tarinoita väritti suuresti perheen tunne kyvyistä selviytyä elämässä eteenpäin. Kertomukset voi jakaa kahteen eri kategoriaan. Kahdessa tarinassa nousi esiin perheen kokemus selviytymisestä yhdessä Nopsa-työntekijöiden kanssa. Perheiden tarinat rakentuivat saadun tuen avulla tehtyihin muutoksiin ja voimaantumiseen sekä yhdessä työntekijöiden kanssa muutoksen näkemiseen ja toteuttamiseen. Kaksi tarinaa pohjautui ajatukselle, että perhe oli saanut tarvittavan tuen selviytyäkseen arjestaan itse. Perheet kokivat saaneensa tarvittavan tuen ja avun, jotta pystyvät itse toiminaan ja toiminnallaan edesauttamaan tilanteen parantumista niin, ettei nuoren sijoitus enää ollut ajankohtainen.

6.1.1 ”Minusta ollaan kiinnostuneita”

Ensimmäisen haastattelun tarinan Nopsa-työn kokemuksista tuotti perheen äiti. Kertomus rakentuu äidin kokemuksista. Äiti nosti kertomuksessaan esiin kokemuksen hänen ja työntekijöiden suhteesta.

Ajattelin alussa, että minä olen väärin kasvattanut lapsen ja mitä vaan tehnyt väärin, mutta minulle tulikin tietoisuus että kaikki on normaalia ja lapset ovat sitä myös. Työntekijöistä tuli minulle ystäviä, voin sanoa. Ensimmäistä kertaa voin

sanoa, että minut kuultiin. Ei vain lapsi vaan myös äiti, se oli tosi hyvä. Yksin ei pärjää. Yhteistyö koulun, nopsan ja lastensuojelun kanssa oli iso juttu meillä ja se meni tosi hyvin. Yksin minä en olisi ikinä pärjännyt. Kaikki minun vahvuudet tuotiin esille, mistä minulla ei ollut aavistustakaan. Sain puhua kaiken mitä halusin työntekijöille ja he kuuntelivat. Minä olen tosi kiitollinen, että tällainen tuli meille ja sain keinoja joita voin kahden pienemmänkin kanssa nyt käyttää. Jos olisi mahdollisuus, että työntekijät voisivat elää meidän kanssa koko elämän ja neuvoa minua niin se olisi todella hienoa. Oli aika paljon tapaamisia niin, ettei lapsi ollut mukana vaan minä sain puhua. Se oli tosi tärkeää. Tämä työ on tosi tärkeää, se on kuin hyväntekeväisyyttä ja minä olen miettinyt miksi muualla maailmassa ei ole tällaista.

6.1.2 ”Luottamuksen arvoinen”

Toisen haastattelun tarinan muodostivat äiti ja nuori yhdessä. Kertomus rakentuu heidän omista ja yhteisistä kokemuksista. Luottamuksen kokemus työntekijään värittää tarinaa merkittävästi.

Työ oli tosi tärkeää koko meidän perheelle. Työntekijä sai nuoreen yhteyden, vaikka se ei ole helppoa. Me tulimme heti toimeen, ensisilmäykseltä ja työntekijä sai meidän luottamuksen. Nuori puhui työntekijän kanssa asioista, mitä nuori ei halunnut minulle vanhempana kertoa, eikä työntekijäkään niitä kertonut. Minä äitinä sain puhua työntekijälle toiveistani nuoren suhteen. Ja minä sain työntekijän kautta omat toiveeni tuotua esille myös äidille. Tapasimme työntekijää paljon kahden kesken, jonka jälkeen aina tavattiin yhdessä ja sovittiin arjen asioista ja pelisäännöistä. Meidän välit parani paljon enemmän, kun nuori pääsi asumaan omilleen ja sai pientä väliä kaikkeen. Se oli paljon parempi vaihtoehto kuin se, että nuori olisi joutunut laitokseen. Se tilanne mistä lähdettiin liikkeelle oli niin kaoottinen kun se oli muhinut jo vuosi kausia ja tuli räjähdyksellä sitten ulos se nuoren paha olo. Mutta nyt hän hymyilee, hän jopa nauraa ja juttelee minulle, äidilleen. Välimatka auttaa tähän, kun me molemmat olemme niin tulusia. Nyt jälkeen päin minä vanhempana ymmärrän ja näen nuoren pahan olon sekä vaikean tilanteen ja siihen liittyvän käytöksen syitä, mutta silloin kun tilanne oli päällä ei sitä osannut nähdä. Onneksi nopsa-työ tuli siihen tilanteeseen mukaan. Työntekijä oli erittäin lämminsydäminen. Ja työntekijä osasi antaa ajan tuoda omat asiat esille, eikä alkanut itse puhumaan. Työntekijä osasi johdattaa

tilanteet siihen, että alkoi itse puhumaan niistä asioista, jotka oli tärkeitä. Työntekijä oli aidosti joka kerta kiinnostunut kun hän tuli, just meidän asioista ja nuoren asioista ja nuoresta. Tuli sellainen tunne, että työntekijä välittää minusta. Työntekijä auttoi minua myös opiskeluasioissa. Ainoa harmi mikä siinä sitten oli, oli että se loppui kuin seinään. Me jäätiin ihan tyhjän päälle lastensuojelun kanssa, kun nopsa-työ oli ollut hirveän hyvä välikäsi tuohon lastensuojeluun. Meidän olisi itse pitänyt aktiivisesti soittaa ja pyytää apua, mutta eihän kukaan nuori varsinkaan nyt sellaista tee. Ja kun saimme yhteyden, niin ajat ei sopinut. Lastensuojelu hyvin herkästi unohtaa, mikäli ei ole hirveän akuuttia hengenhätää. Jonkinlainen pieni siirtymävaihe pitäisi olla, vaikka kolme kuukautta jolloin tapaisi kerran kuukaudessa ja työntekijä tarkistaisi että lastensuojelu toimii ja apua tulee, ettei putoa siitä kokonaan.

6.1.3 ”Ilman ennakkoluuloja”

Kolmannen haastattelun tarinan muodostivat perheen äiti ja isä. Heidän tuottama kertomus polveili paljon nopsa-työn ulkopuolisiin aiheisiin. Kertomukseen nopsa-työn merkityksellisistä kokemuksista olen joutunut poistamaan muodostuneesta tarinasta useita sivujuonteita.

Vaihe, johon nopsa-työ tuli oli meille liian haastavaa ja kun nopsa tuli mukaan stressi alkoi helpottamaan. Työntekijät todella kuunteli, vilpittömästi kuunteli ja otti osaa siihen vaiheeseen ja kiva oli nimenomaan se, että he tuli kotiin. Oli hyvä, että työntekijät tuli niin kuin meidän perheen sisään, ja he olivat objektiivisia. Se tapa olikin nimenomaan se että tavallaan integroituu tähän meidän perheeseen ja arkeen, ikään kuin perheenjäsenenä. Työntekijöiden kanssa pystyi puhumaan asioista niiden oikeilla nimillä, joka oli vapauttavaa. Työntekijät suhtautuivat asioihin asioina, eivätkä tehneet niistä henkilökohtaisia. Eikä työntekijät tuominneet ja heillä oli kyky päästä henkisesti tasolle lähelle. Se oli hienoa, että työntekijät olivat aina samat, et meillä ei ollut koskaan muita. Ja se, että työ alkoi niin, että ensimmäisellä kerralla työntekijät esittäytyi ja kertoi siitä mikä niiden toimintasuunnitelma olisi ja kysyi löytyisikö yhteistä tarvetta heistä niin se antoi mahdollisuuden että me koettiin heidän olevan vapaaehtoisesti meillä ja että he tulivat myös ihan vilpittömyyttään. Tämä tietysti helpotti, eikä meille tullut semmoista tunnetta että joku asettaa meidät suurennuslasin alle ja sitten litistää meidät. Kyllä tällaiset verkostot jotka ovat pelastavia tai semmoisia tukevia ja

auttavia, eikä hajottavia on tärkeitä. Nopsa-työ oli positiivista rakentamista yhdessä. Tapaamiset järjestettiin meidän aikataulujen mukaan, ja puhelimitse sovittiin tarvittaessa juttuja. Nuori ei sitoutunut nopsa-työhön, koska hänellä oli oma tukiverkosto toisaalla. Se näkyy tietyllä lailla meidän kokemuksissa, mutta niin oli järkevää. Ja me vanhemmat saimme kyllä paljon. On tunne, että jos me oltaisiin jääty vain lastensuojelun varaan, niin kyllä olisimme aika katkeria mutta sitten tuli nämä työntekijät, joiden kanssa pystyi keskustelemaan ja he ottivat vakavasti kaiken eikä ottaneet puolia asioihin. Nopsa-työ tuli siihen oikeaan hetkeen, mutta ei sitä sen pidempään tarvinnut. Oli hyvä, että saimme kahden ulkopuolisen ihmisen, jotka ovat perhekriiseihin perehtyneitä, luotsaamisen siinä hetkessä. Muuten me olisimme olleet kotona toistemme kimpussa.

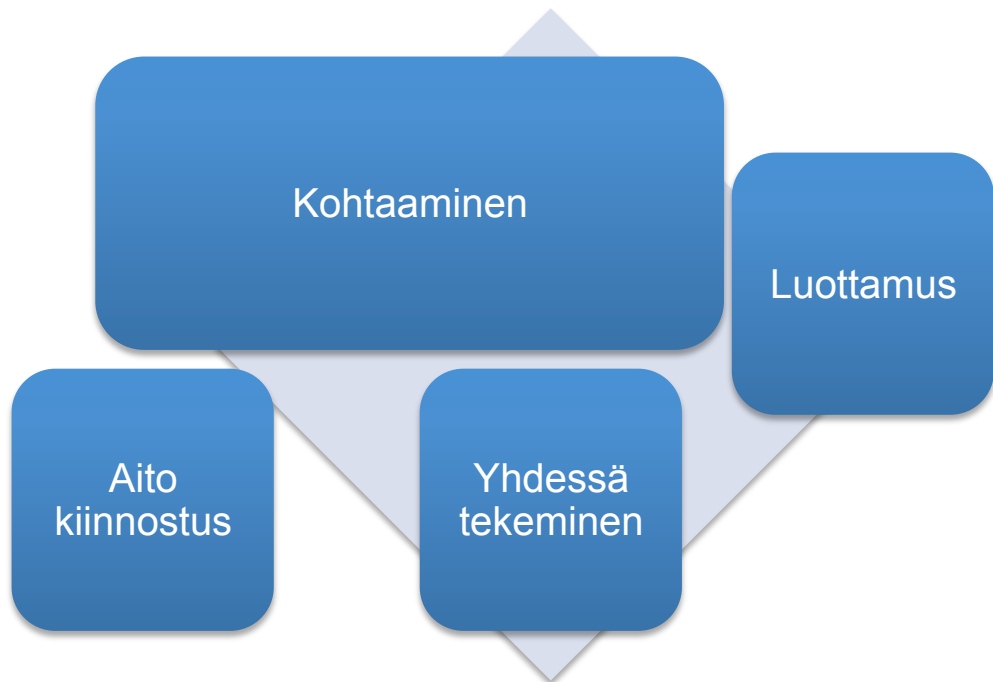
6.1.4 ”Yhdessä toimivampaan arkeen”

Neljännän haastattelun tarinan muodostivat yhdessä nuori, äiti ja isä. Perheen tarina rakentui saadun tuen avulla tehtyihin muutoksiin sekä kokemukseen työntekijöiden läsnäolosta.

Lastensuojelu järjesti meille nopsa-työtä tueksi ja työntekijät puuttuivat kyllä nopeasti asioihin ja heillä oli aikaa tehdä tätä työtä. Yhteistyö toimi hyvin kodin ja koulun kanssa. Työntekijät auttoivat koko perhettä ja tapaamisia oli eri kokoonpanoilla aina tarpeen mukaan. Ne toimenpiteet eivät tulleet mistään muualta tai ne ajatukset mitä pitäisi tehdä tuli meiltä itseltä. Työntekijät olivat mukana meidän elämässä tapaamisten välissäkin, kun he soittivat ja kysyivät, pitivät sellaista seurantaa. Työntekijät tuntuivat kun he olisivat olleet vanhoja tuttuja, kun he tulivat tähän ensimmäistä kertaa. Työntekijöille oli helppo puhua perheen asioista ja he kuuntelivat. Työntekijät osasivat myös kysyä ja sanoittaa asioita. Tärkein juttu oli se, että me osattiin taas puhua keskenään, vaikka työntekijät ei ollut paikalla. Voi olla, että jos me ei oltaisi tultu ihmisiinä niin hyvin toimeen työntekijöiden kanssa, niin homma olisi voinut olla erin näköinen, mutta onneksi me saimme juuri ne työntekijät. Ja että työntekijät otti yhteyttä myös viikonloppuisin oli hienoa. Tuntui, että työntekijät välitti.

6.2 Merkitykselliset kokemukset

Kuva 4: Neljä tärkeintä teemaa, joita perheiden kertomukset sisälsivät

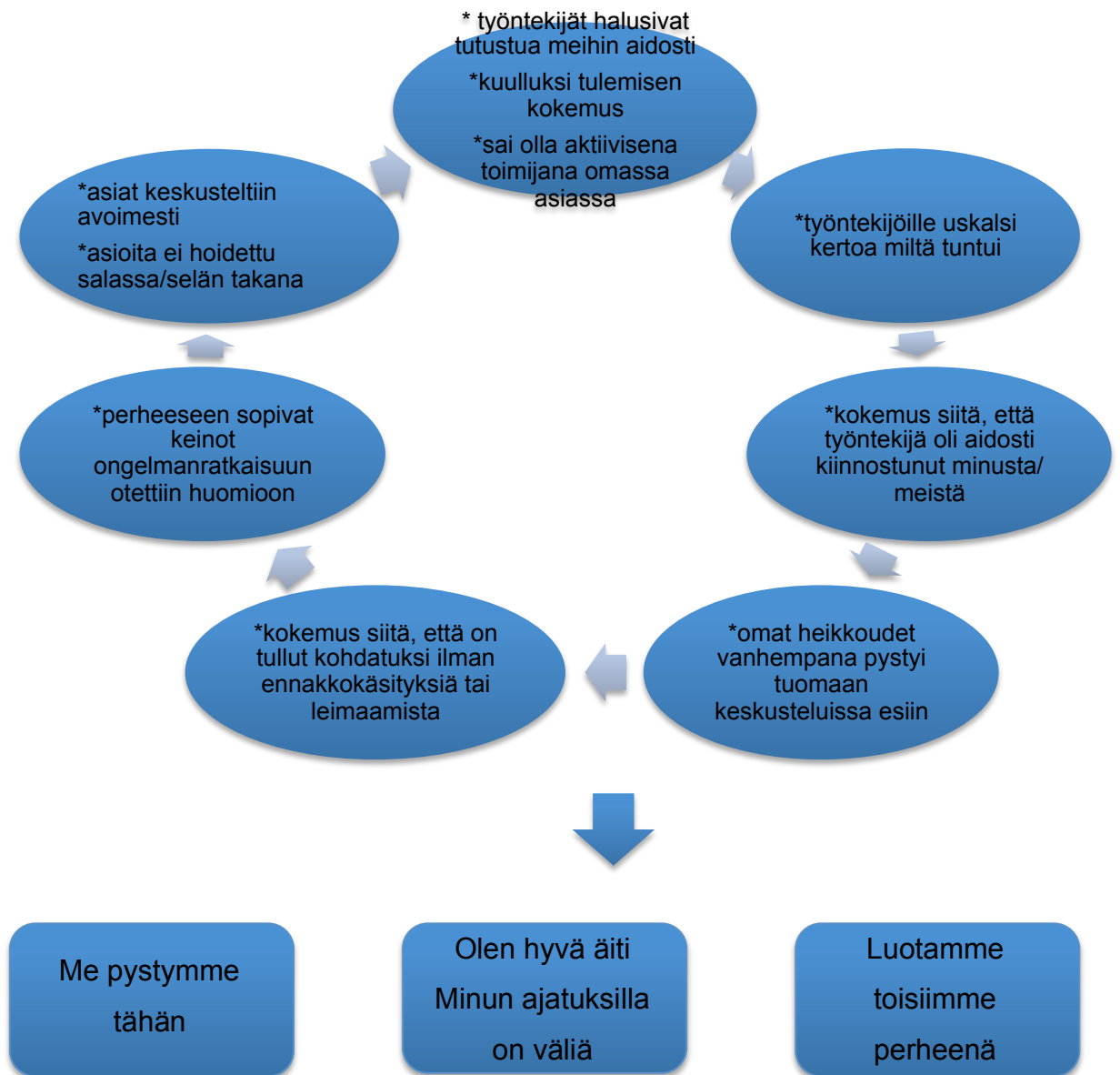


6.2.1 Kohtaaminen

Kaikkien perheiden tarinoissa nousi esille vahvasti heidän kokemus siitä, että heidät on kohdattu ja heidän asiansa on kuultu. Perheiden omista tarpeista ja toiveista käsin toteutettu Nopsa-työ koettiin erittäin merkitykselliseksi ja tärkeimmäksi asiaksi, joka edesauttoi muutoksen tekemisessä.

Perheiden tarinoissa nousi esille myös vanhempien kokemus siitä, että heidät oli kohdattu ihmisinä ilman syylistävää asennetta Nopsa-työntekijöiden puolelta.

Kuva 5: Arvostavan kohtaamisen osa-alueet perheiden kokemina (vertaa kuva 1)



6.2.2 Osallisuus

Kertomuksissa Nopsa-työn jakautuminen niin vanhempien, kuin nuortenkin omiin tukimuotoihin nousi selkeästi esiin. Perheet olivat kokeneet hyväksi saadessaan apua ja tukea myös yksilöllisesti, painopisteen kuitenkin ollessa koko perheen kanssa työsken-

telyssä. Osallisuuden kokemus näyttäytyi tarinoissa vahvana tunteena kuulluksi tulemisesta.

Kaikista tarinoista löytyi voimaantumisen kokemuksia, joita perheenjäsenet olivat kokeneet työskentelyn aikana. Vanhempien voimaantumisen kokemukset liittyivät oman syyllisyyden taakan poistoon ja nuorten heidän omien asioiden käsittelyyn ja työntekijöiden kiinnostukseen heistä yksilöinä. Nuoret kokivat heidän asioiden ja äänensä mukaan ottamisen työskentelyyn merkitykselliseksi.

Jokaista tarinaa väritti voimakas kokemus kumppanuussuhteen muodostumisesta työntekijöiden kanssa. Toimiva suhde perheenjäsenten ja työntekijöiden välillä oli tarinoissa yksi merkittävämpiä asioita Nopsa-työn onnistumisen kannalta. Kokemus kumppanuussuhteen muodostumisesta oli tapahtunut heti ensitapaamisella. Se, ettei työntekijät vaihtuneet, vaan pysyivät samoina koko työskentelyn ajan oli perheille merkityksellistä ja lisäsi luottamusta.

Nopsa-työn joustavat ja perheiden tarpeista lähtevät työajat ja työtavat koettiin erittäin hyvinä. Perheet kertoivat olleensa ensin hieman yllättyneitä, kun pystyivät myös itse vaikuttamaan työskentelyn toteutumiseen niin paljon, ja ilmiö nousi tarinoista mielekkäänä kokemuksena. Työn onnistumisen kokemusta tuki suuresti työntekijöiden joustavat mahdollisuudet tavata perheitä eri kokoonpanoissa myös muulloin kun virka-aikana.

6.2.3 Luottamus

Luottamuksen kokemukset perheenjäsenten välillä vaihtelivat. Jos joku perheenjäsenistä oli kokenut, ettei työntekijä ollut luottamuksen arvoinen, oli kokemus suhteesta työntekijään jäänyt pintapuoliseksi, eikä perheenjäsen ollut sitoutunut työskentelyyn kunnolla. Tarinoissa työntekijöitä kuvattiin ammattitaitoisiksi ja heistä puhuttiin lämpimällä äänensävyllä. Perheet kokivat kiitollisuutta, koska olivat saaneet juuri heille persoonaltaan sopivat työntekijät.

Yhden perheen tarina sisälsi työntekijän vaihtumisen kesken työskentelyn. Tästä oli muodostunut perheelle huono kokemus. Erityisesti perheen nuori oli kokenut hylätyksi tulemisen tunteita työntekijän vaihtuessa, kun hän oli jo ehtinyt muodostaa luottamuksellisen suhteen työntekijään. Tämän myötä perhe koki, ettei halua toista yhtä intensii-

vistä ja lähelle tulevaa tukimuotoa. Luopuminen tutuista ja turvallisista työntekijöistä myös työskentelyn päättyessä oli koettu raskaaksi, mutta kuitenkin työskentely koettiin olleen erittäin hyvää ja juuri heidän tilannetta tukevaa.

6.3 Tavoitteet

Nopsa-työn tavoitteiden määrittelemiseen ja yhteisen työskentelyn suunnitteluun aineistosta löytyi vain positiivisia kokemuksia. Perheet olivat kokeneet tullessa kohdaksi ja kuulluksi työtä suunniteltaessa. Myös perheiden omista lähtökohdista ja toiveista nousseet erilaisten työtapojen, kuten keskustelut yksin ja yhdessä sekä toiminnalliset työtavat erityisesti nuorten kanssa, mahdollisuudet koettiin hyvinä ja perheiden omien uusien toimintatapojen opettelua tukevina.

Perheet kokivat työntekijöiden olevan heitä varten, eikä työtä tehty ilman perheiden mukana oloa tai tietoisuutta esimerkiksi yhteistyötapojen kanssa tai asiakastyön dokumentoinnissa.

Perheet kuvasivat kokemuksen Nopsa-työn päättymisestä tapahtuneen myös yhteisesti sovitun mukaan. Osaan kokemuksista liittyi perheiden usko omaan pärjäämiseen. Toiset kokemukset olivat perheiden pelkoa siitä, kuinka asiat lähtevät etenemään ilman Nopsa-työn tukea ja rinnalla kulkemista.

6.4 Menetelmät

Keskustelut työntekijöiden kanssa koettiin perheen omia vuorovaikutustilanteita tukevina ja neutralisoivina.

Yhtenä yksittäisenä työtapana perheet nostivat kertomuksissaan puheluiden aikaansaaman jatkuvuuden kokemuksen. Tapaamisen väliin sijoittuneet puhelinkeskustelut koettiin vahvistavina sekä kannattelevina.

Perheiden kertomuksissa merkityksen sai myös heidän kokemus työn jatkuvuudesta sekä työntekijöiden saatavilla olosta yhtenä tärkeänä asiana.

Yhtenä menetelmänä tarinoissa tuli esiin perheiden arkeen rakennetut yhteiset pelisäännöt. Kertomuksissa perheet pohtivat yhdessä, kuinka niinkin yksinkertainen asia

oli jäänyt heillä itsellään sopimatta, ja kuinka helppoa yhteisten sopimusten tekeminen oli, kun mukana oli ulkopuolinen henkilö.

Työparityö ja perheille samana pysyvät työntekijät olivat kokemuksina merkityksellisiä Nopsa- työssä.

6.5 Yhteistyö

Yhteistyön tekeminen muiden toimijoiden kanssa nousi myös esiin perheiden kertomuksissa. Tarinoissa kuvattiin kuinka Nopsa-työ oli helpottanut ja auttanut perheitä toimimaan muiden yhteistyötahojen kanssa. Myös tarpeellisten uusien tukitoimien löytymiseen saatu apu koettiin merkitykselliseksi.

Kaikki haastatteluihin osallistuneet perheet kokivat Nopsa-työn irrallisena lastensuojelusta. Tämä irrallisuus ilmeni tarinoissa selkeänä erotteluna puhuttaessa lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijästä/ sosiaalityöstä ja Nopsa-työstä. Kuitenkin kaikki mielsivät Nopsa-työn tukimuodoksi, joka oli perheille tarjottu nuoren lastensuojelun sijais- huollon sijasta.

7 Yhteenveto ja pohdinta

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tuoda esille Nopsa-työn asiakkaiden kokemuksia työmuodosta. Haastatteluaineistosta esitetyt tulokset ovat niitä merkityksiä, joita osallistuneet perheet tuottivat tarinoissaan Nopsa-työstä. Aineisto vastasi hyvin tutkimustehtävään ja aineiston keruu narratiivisella haastattelulla oli mielekästä. Haastatteluiden jälkeen saamani palautteen perusteella perheet kokivat haastattelun aluksi hankalana, kun heidät ohjeistettiin keskustelemaan keskenään, mutta hyvin pian keskinäinen dialogi ja yhteinen tarinankerronta veivät heidät mukanaan. Aineiston analysoinnin jälkeen olenkin huomannut, että tarinat alkavat yleisellä kehumispuheella mutta syventyvät ja täydentyvät haastatteluiden edetessä rikkaiksi kertomuksiksi eletystä elämästä ja perheiden kokemuksista tiiviin tutkimusmuodon tullessa osaksi heidän arkea. (Kaasila 2008: 43 – 45.) Aineisto kylläntyi neljän haastattelun jälkeen, enkä nähnyt tarpeelliseksi hankkia lisää haastateltavia (Eskola – Suoranta 2001: 62 – 63).

Haastattelut toteutettiin narratiivisen tutkimustavan mukaan ja aineisto koostuu reflektiivisesti rakennetuista kokemuksista (Perttula 2009: 139 – 140). Aineistosta on havaittavissa, kuinka kaikki haastateltavat muodostivat kokemuksistaan uutta, eheämpää tarinaa silloisesta elämänkulusta. Haastateltavat saivat itselleen lisää ymmärrystä haastattelun aikana käydystä dialogista omaan silloiseen elämäntilanteeseen sekä eletyn elämän ja Nopsa-työn vaikutuksiin. Aineistosta onkin havaittavissa, että laajimmin sieltä nousee haastateltavien kokemukset työntekijöistä sekä heidän kanssa muodostuneista suhteista.

Aineisto koostuu neljästä haastattelusta, joihin osallistuneet perheenjäsenet kyseiset perheet saivat itse määritellä. Kahdessa haastattelussa oli mukana nuori, jonka lastensuojelun asiakkuuden pohjalta Nopsa-työ oli perheessä aloitettu. Haastatteluihin osallistuneiden nuorten kokemukset tulivat hyvin esiin vanhempien tuottamien päätarinoiden täydennyksinä (Helavirta 2011: 67). Toisessa haastattelussa, johon osallistui nuori, palasin perheen tuottaman tarinan jälkeen vielä nuoren kokemusmaailman tarkennuksiin, jotta välttyisin aineiston analysointivaiheessa väärinymmärryksiltä.

Opinnäytetyöni aineiston perusteella suurimman merkityksen perheiden kokemuksissa sai heidän kokemukset tulleen kohdatuksi ja autetuksi omista lähtökohdista käsin. Pohjolan (2010) jaottelun mukaan perheet kokivat olleensa osallisina prosessissa, joko osallisuuden korkeimmalla (asiantuntijuus) tai toiseksi korkeimmalla (kumppanuus)

asteella (Pohjola 2010: 56 – 59). Kaikissa tarinoissa työntekijöiden dialogiset taidot koettiin merkityksellisiksi, jolloin haastateltaville oli muodostunut kokemus yhteisen ymmärryksen pohjalta tehtyyn muutostyöhön (Hovi-Pulsa 2011: 87 – 92, Mönkkönen 2002: 35 – 44).

Aineisto herättikin kysymyksen, olisiko työ ollut niin onnistunutta ja perheiden kokemukset niin vahvasti positiivisia, jos perheiden ja työntekijöiden keskinäiset suhteet eivät olisi olleet niin toimivia ja sujuvia? Tarinoista nousi myös selkeästi kokemus oman elämänhallinnan, osallisuuden ja identiteetin vahvistamiseen. Haastateltavat kertoivat kokeneensa tulleen kuulluksi perhetyön tavoitteiden asettelussa. (Hovi-Pulsa 2011: 103 – 106.)

Perheiden tarinat muodostuivat heidän kokemusten ympärille, joissa heidät oli kohdattu ihmisinä, perheinä ja yksilöinä. Ja heitä on autettu heidän esiintuomista lähtökohdistaan käsin. Arvokkaan kohtaamisen kokemukset välittyvät kertomuksista. Kokemukset työntekijöiden aidosta halusta auttaa, välittämisestä, kunnioittamisesta sekä uskosta perheisiin värjivät jokaista tarinaa suuresti. (Laitinen – Kempainen 2010: 170 – 171.)

Avoimuus ja luottamus heijastuivat kaikista tarinoista haastateltavien kuvatessa työntekijöitä. Tarinoissa osallisuuden kokemukset olivat yksilöllisiä ja vaihtelivat perheenjäsenten kesken. Haastatteluihin osallistuneet nuoret kokivat tulleen hyvin huomioituksi omien tarpeidensa mukaan ja saaneen mahdollisuuden vaikuttaa prosessiin sekä ilmaista itseään (Hotari ym. 2013: 155 – 161).

Yhdessä kertomuksessa nousi esiin selkeästi, kuinka yksi perheenjäsen ei ollut kokenut työntekijöitä luotettaviksi ja näin kyseisen henkilön kokemus osallisuudesta jäi kertomuksessa mitättömäksi. Tämä tarina rakentuu silti perheen voimaannuttavan kokemuksen ympärille Nopsa-työstä, mutta siinä kaikki perheenjäsenet eivät ole kokeneet työskentelyä mielekkäänä. Onnistumisen kokemukseen on mielestäni voinut vaikuttaa kyseisen perheenjäsenen jo olemassa oleva, toimiva tukisuhde muuhun toimijaan. Siihen, mikä on auttanut missäkin tilanteessa, on vaikea löytää yhtä oikeaa vastausta puhuttaessa koko perheen eletystä elämästä.

Aineisto tuotti esiin niitä merkityksiä, mitä perheet antoivat Nopsa-työlle. Työntekijöiden arvostava ja kunnioittava lähestymistapa tuki perheiden osallisuuden ja arvokkuuden kokemuksia. Luottamuksen kokemus työntekijöitä kohtaan nousi vahvasti esiin. Nopsa-

työ koettiin tarpeenmukaisena ja oikea-aikaisena tukimuotona perheiden sen hetkissä elämäntilanteissa. Työparityönä perheiden omista toiveista ja tarpeista rakennettu, ajallisesti joustavasti toteutettu tuki lisäsi Nopsa-työn mielekkyyttä ja teki siitä perheiden tarinoissa ainutlaatuisen verrattuna heidän muihin kokemuksiin lastensuojelun avohuollon tukimuodoista.

Opinnäytetyöprosessi on tukenut omaa ammatillista kasvuani sekä vahvistanut omia ajatuksiani Nopsa-työn merkityksellisyydestä. Lastensuojelun avohuollosta erillisenä palveluna tarjottuna Nopsa-työ on mielekästä. Se mahdollistaa työntekijöille sosiaalityötä ulkopuolisemman lähestymissuunnan perheisiin, joille tarjotaan perhekuntoutusta nuoren sijoituksen ja huostaanoton estämiseksi. Kun työskentely toteutetaan perheiden lähtökohdista ja heidän aikatauluihin sopivalla tavalla, eivät perheet koe tiivistä ja intensiivistä työtä raskaana, vaan heidän omia voimavaroja tukevana. Myös kokemukset työparityön merkityksellisyydestä vahvistivat omaa ammatillista näkemystä asiasta.

Teoriaosuudessa esitetty perhetyön jäsenyys arkilähtöisen perhetyön mukaan kuvaa mielestäni hyvin Nopsa-työtä. Perheiden elämämaailmasta lähtevä arjen rakenteisiin ja toimivuuteen pohjautuva työmuoto tukee perheitä kriisitilanteissa. Vuorovaikutukselliseen toimintaan pyrkiminen, yhteisen tulkinnan saaminen asioista sekä sujuvan ja turvallisen arjen vahvistaminen ovat arkilähtöisen perhetyön tavoitteita, mutta mielestäni myöskin Nopsa-työn. Perheenjäsenten omien elämänhallintakeinojen kartoittaminen ja vahvistaminen sekä identiteetin ja osallisuuden vahvistaminen ovat juuri niitä asioita, mitkä katson olevan Nopsa-työn tärkeimmät tavoitteet. (Hovi-Pulsa 2011: 85 – 92, 103 – 106.) Olen tyytyväinen, että teoriaosuutta rakentaessani tulin löytäneeksi kyseisen perhetyön jäsenyyksen.

Opinnäytetyöprosessi on ollut erittäin mielenkiintoinen. Aineiston kerääminen narratiivisella haastattelulla oli rikastuttava kokemus. Perheiden kohtaaminen, heidän kokemusten kuuleminen ja kerronnan muodostaminen yhteisesti niissä hetkissä tekivät opinnäytetyöprosessista minulle henkilökohtaisen ja tärkeän. Koen olevani erityisessä asemassa saatua kuulla perheiden tarinoita heidän kokemuksistaan Nopsa-työstä. Olen ammatillisesti erittäin ylpeä saatua kuulla kuinka arvostavasti ja inhimillisesti perheet ovat kokeneet työntekijöiden heihin suhtautuvan. Tarinoista nousseet luottamuksen ja kiitollisuuden kokemukset vahvistavat omaa uskoani Nopsa-työn merkityksellisyydestä. Perheet ovat kokeneet tärkeimpänä ja vaikuttavimpana työntekijöiden kyvyn tulla osaksi heidän perheiden arkea.

Opinnäytetyön tulokset esitellään työyhteisölle. Tuloksia tarkasteltaessa täytyy muistaa, että kyse on subjektiivisesta kokemuksesta ja löydettyjä yhteyksiä, josta tulkinnat on muodostettu, ei voi pitää yleispätevinä. (Erkkilä 2009: 195 – 226) Kerätty tieto asiakkaiden kokemuksista sekä yleisyyttä ja keskimääräisyyttä mittaava tieto voivat yhdessä toimia toisiaan täydentävänä, syventävänä ja vastakohtaisuuksia esiin nostavana. Tällaisen kahden erilailla tuotetun tiedon yhteinen hyöty asiakastyön kehittämistyölle on paljon enemmän, kun vain toisella tavalla hankittu tieto. Toivonkin, että opinnäytetyöni saa rinnalleen täydennystä toisista tutkimuksista asiakastyön sisällölliseen kehittämiseen.

Lähteet

- Banks, Sarah 1995. *Ethics and Values in Social Work*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Erkkilä, Raija 2009. Narratiivinen kokemuksen tutkimus: Koettu paikka, tarina ja kuvaus. Teoksessa Perttula, Juha – Latomaa, Timo (toim.): *Kokemuksen tutkimus. Merkitys - tulkinta - ymmärtäminen*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. 195 – 226.
- Eskola, Jari – Suoranta, Juha 2001. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 5.painos. Tampere: Vastapaino.
- Heino, Tarja 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys Lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Stakesin työpapereita 9/2008. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus
- Helsingin kaupunki. Lastensuojelun nopean puuttumisen perhetyö. Sivut päivitetty 04.09.2013.
http://www.hel.fi/hki/Sosv/fi/lastensuojelu/kriisityo/palvelut/nopsa_luettu_3.2.2014
- Helsingin kaupunki. Työskentelyn tavoitteet ja eri työmenetelmät. Sivut päivitetty 04.09.2013
http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/lastensuojelu/kriisityo/nopsa/tavoitteet_luettu_3.2.2014
- Hirsjärvi, Sirkka – Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula 2010. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Hovi-Pulsa, Raija 2011. Arkilähtöinen perhetyö. Strukturoitua avoimuutta. Lisensiaatin-tutkimus. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos. Sosiaalipedagogiikka.
- Hurtig, Johanna 2003. Lasta suojelemassa – etnografia lasten paikan rakentumisesta lasten-suojelun perhetyön käytännöissä. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta.
- Ilmonen, Kaj – Jokinen, Kimmo 2002. *Luottamus modernissa maailmassa*. Jyväskylä: Korpiljyvä.
- Juhila, Kirsi 2006. *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.
- Järvinen, Pertti – Järvinen, Annikki 2011. *Tutkimustyön metodeista*. Tampere: Opinpa-jan kirja.
- Kaasila, Raimo 2008. Eri lähestymistapojen integroiminen narratiivisessa analyysissä. Teoksessa Kaasila, Raimo – Rajala, Raimo – Nurmi, Kari E. (toim.): *Narratiivikirja: Menetelmiä ja esimerkkejä*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. 41 – 67.

Kilpeläinen, Arja – Salo-Laaka, Marja 2012. Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa Pohjola, Anneli – Kemppainen, Tarja – Väyrynen, Sanna (toim.): Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. 303 – 322.

Kuronen, Helena – Weckman, Sanna 2010. Nopsa perhetyön menetelmien arviointi työntekijöiden näkökulmasta. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Sosiaaliala. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto.

Laitinen, Merja – Kemppainen, Tarja 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, Merja – Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Tallinna Raamattutrukikoda: Gaudeamus Helsinki University Press. 138 – 177.

Latomaa, Timo 2009. Ymmärtävä psykologia: psykologia rekonstruktivisena tieteenä. Teoksessa Perttula, Juha – Latomaa, Timo (toim.): Kokemuksen tutkimus. Merkitys - tulkinta - ymmärtäminen. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. 17 – 88.

Muukkonen, Tiina 2013. Lapsen kohtaamis- ja prosessiosallisuus. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.): Lastensuojelun ytimessä. Neljäs uudistettu painos. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. 165 – 175.

Myllärniemi, Anniina 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä – jäsenyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Heikki Waris-instituutti 6/2007. Soccan ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja 2007.
http://www.socca.fi/files/108/Lastensuojelun_perhetyo_ammattikaytantona.pdf *Luettu: 20.4.2016*

Mönkkönen, Kaarina 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet no 94. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Nopean puuttumisen perhetyön asiakasprosessikuvaus. Julkaisematon lähde.

Oranen, Mikko 2008: Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Sosiaali- ja terveysministeriön Lastensuojelun kehittämisohjelman osaraportti. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.

Oranen, Mikko 2013. Osallisuus osaksi arkea. Teoksessa Hastrup, Arja – Hietanen-Peltola, Marke – Jahnukainen, Johanna – Pelkonen, Marjaana (toim.): Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen uudistaminen. Lasten Kaste- kehittämisestä pysyväksi toiminnaksi. Raportti 3/2013. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. 122 – 126.

Paananen, Soili 2008. Saksalainen elämäkertametodologia oppimisen tutkimuksessa. Teoksessa Kaasila, Raimo – Rajala, Raimo – Nurmi, Kari E. (toim.): Narratiivikirja: Menetelmiä ja esimerkkejä. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. 19 – 40.

Perttula, Juha 2009. Kokemus ja Kokemuksen tutkimus: Fenomenologisen erityistieteen tietenteoria. Teoksessa Perttula, Juha – Latomaa, Timo (toim.): Kokemuksen tutkimus. Merkitys - tulkinta - ymmärtäminen. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. 115 – 162.

Pohjola, Anneli 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja – Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Tallinna Raamattutrukikoda: Gaudeamus Helsinki University Press. 19 – 74.

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

Raatikainen, Eija 2011. Luottamus koulussa. Tutkimus yhdeksännen luokan oppilaiden luottamus- ja epäluottamuskertomuksista ja niiden merkityksestä oppilaiden kouluarjessa. Kasvatustieteellisiä tutkimuksia 236. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Ruusuvuori, Johanna – Nikander, Pirjo – Hyvärinen, Matti 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna – Nikander, Pirjo – Hyvärinen, Matti (toim.): Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 9 – 36.

Saarnio, Tuula 2004. Perhetyö lastensuojelussa. Teoksessa Puonti, Annamajja – Saarnio, Tuula – Hujala, Anne (toim.): Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi. 240 – 255.

Saihomaa, Severi 2013. Nopsa-työn arviointimallia metsästämissä. Opinnäytetyö. Metropolia ammattikorkeakoulu. Sosiaaliala. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto.

Salo, Ulla-Maija 2008. Keskustelu, kertomukset ja performatiivisuus. Teoksessa Kaasila, Raimo – Rajala, Raimo – Nurmi, Kari E. (toim.): Narratiivikirja: Menetelmiä ja esimerkkejä. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. 68 – 105.

Thiersch, Hans 2005. Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel. 6 Auflage. Weinheim und München: Juventa.

Thomas, Nigel 2002. Children, Family, and the State: Decision-Making and Child Participation. Bristol: The Policy Press. 171 – 176.

Virtanen, Petri – Suoheimo, Maria – Lamminmäki, Sara – Ahonen, Päivi – Suokas, Markku 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Teknologian ja innovaatioiden tutkimuskeskus.

Väyrynen, Sanna 2012. Muutosta edistävät tekijät päihde- ja mielenterveyskuntoutuksessa. Asiakkaiden kokemuksia intensiivisen avokuntoutuksen vaikuttavuudesta. Teoksessa Pohjola, Anneli – Kemppainen, Tarja – Väyrynen, Sanna (toim.): Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. 271 – 300.

Haastattelukutsu

Kutsu haastatteluun teidän perheellenne

Opiskelen Metropolia Ammattikorkeakoulussa, Helsingin toimipaikassa Sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Teen opinnäytetyöni Helsingin kaupungin lastensuojelun kotiin vietävään kriisityöhön. Opinnäytetyöni tavoitteena on saada tietoa asiakkaiden kokemuksista Nopean puuttumisen perhetyöstä ja kehittää kotiin vietävää kriisityötä.

Tutkimus toteutetaan haastattelemalla perheitä ja keräämällä perheiden kertomuksia Nopsa- työstä. Tiedot käsitellään nimettöminä sekä ehdottoman luottamuksellisesti. Haastateltavat perheet valikoituvat arvonnalla niistä asiakasperheistä, jotka ovat olleet Nopsan asiakkaina vuonna 2013 ja joissa nuoren sijoitus on vältetty perhetyön päättyessä. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja valikoituneet perheet voivat itse määritellä perhekoonpanon, jolla osallistuvat haastatteluun.

Olisin erittäin kiitollinen jos teidän perheenne osallistuisi haastatteluun ja saisin kuulla teidän perheenne kertomuksen kokemuksistanne Nopsa-työstä.

Yhteistyöterveisin

Kirsi Mansikkasalo-Leinonen

Suostumus haastatteluun

Perheemme _____ osallistuu haastatteluun

Päivämäärä __ / __ / ____ Paikka _____

Kaikki aineisto käsitellään nimettöminä sekä ehdottoman luottamuksellisesti. Tiedot ja aineisto tuhoetaan heti opinnäytetyön valmistuttua. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja valikoituneet perheet voivat itse määritellä perhekokoonpanon, jolla osallistuvat haastatteluun.

Minä _____ suostun mukaan haastatteluun

Allekirjoitus

Minä _____ suostun mukaan haastatteluun

Allekirjoitus

Minä _____ suostun mukaan haastatteluun

Allekirjoitus

Minä _____ suostun mukaan haastatteluun

Allekirjoitus

Minä _____ suostun mukaan haastatteluun

Allekirjoitus

Haastattelun alustus – työpaperi

Kiitos, että pääsitte paikalle.

Haastattelun tarkoitus on kerätä tietoa teidän perheen kokemuksia Nopsa- työstä.

Toivon, että te perheenä muodostatte tässä ja nyt yhteisen oman tarinan teidän kokemuksistanne Nopsa- työstä.

Haastattelu etenee niin, että ensimmäisessä vaiheessa te saatte keskustella vapaasti teidän kokemuksistaan Nopsa- työstä. Toivon, että kaikki osallistuvat keskusteluun ja tuovat tarinaan oman näkökulmansa ja kokemuksensa.

Avauskysymys; mitä te koitti tärkeäksi perhetyössä?

Osallistun keskusteluun vasta seuraavassa vaiheessa haastattelua.

Teidän keskustelun jälkeen voin tehdä muutamia tarkentavia kysymyksiä, johonkin teidän esiin tuomiin asioihin. Tämän vuoksi teen muistiinpanoja.

Haastattelun lopuksi voin tarvittaessa vielä kysyä teiltä joistain asioista, jos nämä asiat eivät ole tulleet esiin keskustelussanne.

PERHETYÖ

Mikä Nopsa- työssä oli merkityksellistä?

OSALLISUUS

Vastasiko Nopsa- työ perheenne tarpeisiin?

Tulitteko kuulluksi?

Tukiko Nopsa- työ teidän perheen arkea, niin kuin halusitte?

LUOTTAMUS

Millainen suhde teidän ja työntekijöiden välille rakentui?

Koittako työntekijät luotettaviksi?

Kiitos osallistumisesta!