

Opinnäytetyö (AMK)

Sosiaali-alan koulutusohjelma

Lapsi-, nuoriso- ja perhetyö

2010

Niina Virtanen

HÄMEENLINNAN PERHETYÖNTEKIJÖIDEN NÄKEMYKSIÄ AMMATILLISESTA PERHETYÖSTÄ



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma | Lapsi-, nuoriso- ja perhetyö

Syksy 2010 | 46

Eeva Timonen-Kallio, Kari Salonen

Niina Virtanen

HÄMEENLINNAN PERHETYÖNTEKIJÖIDEN NÄKEMYKSIÄ AMMATILLISESTA PERHETYÖSTÄ

Tämä laadullinen tutkimus käsittelee perhetyön ammatillista osaamista. Ajatus lähteä tekemään aiheesta opinnäytetyö, syntyi perhetyön työharjoittelun kautta. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millainen henkilö sopii perhetyöntekijäksi ja mitä ammatillista osaamista heidän työnsä pitää sisällään. Tavoitteena on myös selvittää, missä taidoissa haastateltavat haluaisivat vielä kehittyä ja mitkä ovat heidän mielestään perhetyön tulevaisuuden haasteita.

Tutkimuksessa on haastateltu neljää Hämeenlinnassa työskentelevää perhetyöntekijää käyttäen teemahaastattelua tiedonkeruumenetelmänä. Tulosten analysoinnissa on käytetty tähän hyvin sopivaa teemoittelua. Saadut keskeiset tulokset tukivat hyvin tutkimuksen teoreettista viitekehystä ja perhetyöntekijöiden omat ajatukset työnsä ammatillisesta osaamisesta olivat hyvin samansuuntaisia.

He kokivat olevansa moniosaajia, joiden tehtävänä on tukea, neuvoa ja kulkea perheiden rinnalla vaikeina aikoina. Hyviä vuorovaikutustaitoja ja dialogisuutta pidettiin keskeisenä työnteon kannalta, sillä ilman näitä taitoja ei perhetyötä pystyisi tekemään. Työnohjauksen merkitystä työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta pidettiin erittäin tärkeänä ja työyhteisön sekä työparin tukea pidettiin merkittävänä. Työmenetelmien käyttö nähtiin olennaisena osana työskentelyä, jossa ne kulkevat työntekijöiden mukana.

Perhetyöntekijöitä pyydettiin vielä kertomaan, missä taidoissa he haluaisivat vielä kehittyä ja mitkä ovat perhetyön tulevaisuuden haasteet. Haastateltavia yhdisti se, että kaikki halusivat oppia uusia taitoja perheiden kohtaamiseen. Mielpide siitä, ettei mikään taito ole turhaa ja että perhetyöntekijä ei voi koskaan oppia liikaa uusia taitoja, yhdisti haastateltavia. Merkittävänä tulevaisuuden haasteena pidettiin sitä, että kuinka perhetyöntekijät pysyvät muuttuvan yhteiskunnan mukana ja kuinka perhetyö pystyy tulevaisuudessakin vastaamaan perheiden muuttuviin tarpeisiin.

ASIASANAT:

(ammattitaito, ammatillinen tieto, ammatit, dialogisuus, perhetyö, sosiaaliset taidot, työmenetelmät, työnohjaus, vuorovaikutus)

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Social Services | Child, Youth and Family Work

Autumn 2010 | 46

Eeva Timonen-Kallio, Kari Salonen

Niina Virtanen

HÄMEENLINNA'S FAMILY WORKERS VIEWS ON PROFESSIONAL FAMILY WORK

This qualitative research is about family work's professional expertise. The idea to do thesis on this subject, was born through family works practical training. This study aims to find out, what kind of person is a family worker and what professional skills of their work involves. The aim is also to find out, what skills the interviewees would like to further develop and what they think are family work's future challenges.

In this study were interviewed four employees working in Hämeenlinna, using the theme interview as a research method. For analysis of results has been used thematisation. The main results supported well study's theoretical framework and family workers' own ideas of their professional skills for the job were very similar.

They felt that they are multi-skilled professionals whose mission is to support, advice, and to walk alongside families in difficult times. Good interaction skills and the dialogue were considered essential to work for, without these skills they are not able to make the family work. Job counseling for workers well-being was considered very important and support of work community's and partner at the workplace was considered significant. Working methods were seen as an integral part of the work, where they go alongside with the workers.

Family workers were also asked to tell what skills they would like to further develop and what are the challenges of the future for family work. Interviewees were united by the fact that everyone wanted to learn new skills to face the families. Opinion that no skill is not in vain and that the family worker can not ever learn too many new skills, combined the interviewees. A major challenge for the future was the fact that how family workers will remain involved in changing society and how family work in the future will be able to meet the changing needs of families.

KEYWORDS:

(professional skills, professional knowledge, professions, dialogue, family work, social skills, work methods, work counselling, interaction)

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	PERHETYÖ	6
2.1	Perhetyön määritelmä	6
2.2	Lastensuojelun perhetyö	7
2.3	Ennaltaehkäisevä perhetyö	8
2.4	Kuntouttava perhetyö	8
2.5	Perhetyö Hämeenlinnassa	9
3	AMMATTINA PERHETYÖNTEKIJÄ	11
3.1	Ammatillinen osaaminen	11
3.2	Perhetyöntekijän työnkuva ja työympäristö	13
3.3	Vuorovaikutustaidot	15
3.4	Dialogitaidot	17
3.5	Menetelmäosaaminen	18
3.6	Työnohjaus	19
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	20
4.1	Taustatietoa tutkimukselle	20
4.2	Tutkimustehtävät	20
4.3	Tutkimusmenetelmän valinta	21
4.4	Tutkimusaineiston hankinta ja analysointi	22
5	NÄKEMYKSIÄ PERHETYÖSTÄ	26
5.1	Hyvän perhetyöntekijän ominaisuuksia	26
5.2	Vuorovaikutus- ja dialogitaidot osana ammatillisuutta	28
5.3	Menetelmien käyttö työn tukena	30
5.4	Reflektiivinen osaaminen	32
5.5	Kehitysalueet ja tulevaisuudenhaasteet	33
6	YHTEENVETO JA LOPPUPOHDINNAT	35
6.1	Yhteenveto ja johtopäätökset tuloksista	35
6.2	Tutkimuksen luotettavuus	39
6.3	Loppupohdinta	41
	LÄHTEET	44

LIITTEET

Liite 1. Haastattelurunko

1 Johdanto

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus perhetyön ammatillisesta osaamisesta. Olen haastatellut teemahaastattelumenetelmää käyttäen neljää Hämeenlinnassa työskentelevää perhetyöntekijää, tuoden esille heidän ajatuksiaan työstään. Tämä tutkimus antaa nimenomaan heidän näkökulmansa aiheesta.

Itse kiinnostuin perhetyöstä työharjoittelujen kautta, jolloin sain idean tehdä aiheesta opinnäytetyön. Halusin avata itselleni perhetyön sisällä olevaa ammatillista osaamista ja vastauksen saaminen kysymykseeni tuntui luontevalta toteuttaa haastattelemalla ammattilaisia itseään. Itse ammattikorkeakoulusta alalle valmistavana, minua kiinnosti tutkia perhetyötä nimenomaan työntekijöiden näkökulmasta.

Opinnäytetyöni toisessa luvussa esittelen, mitä on perhetyö, jonka jälkeen olen jakanut sen kolmeen osaan: lastensuojelun perhetyöhön, ennaltaehkäisevään perhetyöhön sekä kuntouttavaan perhetyöhön. Luvussa esittelen myös, miten perhetyötä Hämeenlinnassa toteutetaan.

Kolmannessa luvussa käsittelen perhetyöntekijän työnkuvaa ja työympäristöä, sekä mitä ammatillista osaamista heidän työnsä pitää sisällään. Keskeisiksi osa-alueiksi perhetyöntekijän ammatillisen osaamisen määrittelyssä olen valinnut: vuorovaikutustaidot, dialogitaidot, menetelmäosaamisen sekä työnohjauksen.

Neljäs luku keskittyy itse tutkimuksen toteutukseen. Esittelen tutkimuksen taustat, tutkimustehtävät sekä tiedonkeruuvaiheen ja analysointimenetelmän sekä pohdin tutkimukseni eettisyyttä. Viidennessä luvussa puran haastattelut ja kerron perhetyöntekijöiden näkemyksiä työnsä ammatillisesta osaamisesta. Viimeisessä luvussa tarkastelen vielä saamiani tuloksia, tekemäni tutkimuksen luotettavuutta sekä pohdin kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessia.

2 Perhetyö

2.1 Perhetyön määritelmä

Lastensuojelulaissa perhetyö määritellään avohuollon tukitoimenpiteeksi. Sen tavoitteena on ”edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskyykyä ja -mahdollisuuksia.” (Lastensuojelulaki 417/2007)

Perhetyö on käsitteenä hyvin moninainen. Sen alla voidaan tehdä työtä käyttäen hyvin erilaisia menetelmiä ja toimintamuotoja. Sillä voidaan tarkoittaa sekä perheiden kanssa tehtävää työtä että perheiden kotona tehtävää työtä (Järvinen ym 2007, 10). Laajasti katsottuna perhetyöksi voidaan kutsua kaikkea perheiden kanssa tehtävää työtä. (Vilén ym 2010, 24) Sillä on oma erityinen tehtävänsä, joka on perheen tukeminen muutoksen aikana. Perhettä pyritään tukemaan sen tarpeiden mukaan ja toimimaan joustavasti niiden mukaan. (Järvinen ym 2007, 10)

Perhetyölle ei ole olemassa tarkkaa määritelmää, eikä sen käsitettä ole laissa määritelty. Eri tahoilla voi olla omat käsityksensä siitä, miten sitä tehdään. Nämä erilaiset mielipiteet, määritelmät ja näkökulmat voivat helposti aiheuttaa hämmennystä. Vaikka työskentely tapahtuukin koko perheen kanssa, on lapsen edun turvaaminen aina keskeisellä sijalla perhetyötä tehdessä. Lapsella nähdään olevan oikeus hoivaan, huolenpitoon ja turvallisuuteen. Perhetyö on siis ennen kaikkea lapsilähtöistä työskentelyä. (Vilén ym 2010, 24)

Perhetyön sisältöön voi kuulua muun muassa: psyykkisen ja sosiaalisen vanhemmuuden tukemista, hoito- ja kasvatusten menetelmissä ohjaamista, perheen vuorovaikutustaitojen tukemista, kodin arjen ja arkirutiinien hallintaan liittyvää ohjausta, parisuhteen ja vanhemmuuden tukemista, perheen toimintakyvyn vahvistamista sekä perheen sosiaalisten verkostojen vahvistamista. (Vilén ym 2010, 26)

Noppiari määrittelee kirjassaan, että perhetyöntekijä on ammattinimike kun taas perhetyö on työmenetelmä ja lähestymistapa. Perhetyö voi näyttäytyä hyvin erilaisena sosiaalityössä, hoitotyössä, päivähoidossa, koulussa, laitoksissa, kotihoidossa tai kolmannella sektorilla. Kun perheen käsite ja perheiden elämäntilanteet ovat niin moniulotteisia, ei perhetyökään voi olla yksiselitteistä. Perhetyöhön kohdistuu paljon suurempia paineita ja odotuksia kuin siihen on varattu resursseja. (Noppiari 2008, 104)

Perhetyön haasteet liittyvät suurilta osin siihen, miten perheiden muuttuneisiin tarpeisiin pystyttäisiin paremmin vastaamaan. Perhetyötä tehdään eri kunnissa hyvin erilaisissa muodoissa ja vielä on alueita, joissa se ei ole päässyt kunnolla alkuunkaan. Yhtenä haasteena olisi toteuttaa oikea-aikaista perhetyötä, jolloin perheiden ongelmiin puututtaisiin jo varhaisessa vaiheessa eikä vasta silloin, kun se on jo kriisiytynyt ja perhetyö nähdään viimeisenä keinona välttää radikaalimmat toimenpiteet. (Noppiari 2008, 106)

2.2 Lastensuojelun perhetyö

Lastensuojelun avohuollon tukitoimena järjestettävän perhetyön asiakkuus alkaa silloin, kun perheessä on tullut ilmi lastensuojelullinen huoli lapsen hyvinvoinnista. Usein taustalla on myös jo tehty lastensuojeluilmoitus. Perhe voi joko itse hakea perhetyötä tai sosiaalitoimen sosiaalityöntekijä voi tehdä päätöksen tuen tarpeesta. Lastensuojelun perhetyö on korjaavaa, suunnitelmallista, tavoitteellista ja lastensuojelullista toimintaa lapsen ja perheen tueksi. Tavoitteena voi olla esimerkiksi kriisitilanteen laukaiseminen, uusien ongelmien ehkäiseminen tai perheen tilanteen korjaaminen (Sosiaaliportti 2010d).

Asiakassuunnitelma laaditaan jokaisessa tapauksessa ja sen tavoitteena on selvittää perheen tilanne, sopia työskentelystä yhdessä muutoksen aikaansaamiseksi ja arvioida yhdessä perheen edistymistä. Joskus perhe voi tarvita pitkäaikaistakin tukea ja kannattelua, jotta esimerkiksi lapsen kotona asuminen olisi mahdollista. Perhettä pyritään sekä tukemaan, että

kontrolloimaan. Tällä pyritään välttämään perheen tilanteen paheneminen entisestään. (Järvinen ym 2007, 34, 43)

2.3 Ennaltaehkäisevä perhetyö

Ennaltaehkäisevä perhetyö on varhaiseen tukeen ja varhaiseen puuttumiseen tähtäävää työtä. Tavoitteena on ylläpitää perheen hyvinvointia, auttaa sitä löytämään omat voimavaransa sekä ennaltaehkäistä mahdollisia ongelmia. Asiakkuus alkaa usein siitä, että perhe kokee itse tarvitsevansa tukea arjen sujumisessa ja hakee itse aktiivisesti apua. (Järvinen ym 2007, 34–35)

Tyypillinen asiakasperhe on sellainen, jossa on alle kouluikäisiä lapsia ja jota perhetyöntekijä tukee kotikäynnin ja kohtaa perheenjäsenet heidän omassa arjessaan. Kestoltaan tällainen tuki on usein lyhytkestoista. Myös erilaisten vertaisryhmien perustaminen ja ohjaaminen voivat kuulua perhetyöntekijän työnkuvaan ennaltaehkäisevässä perhetyössä. (Järvinen ym 2007, 34–35)

Työskentely voi liittyä muun muassa vanhemmuuden tukemiseen, lasten hoidon ja kasvatuksen ohjaamiseen, kodin arjen ja arkirutiinien hallintaan, perheen toimintakyvyn vahvistamiseen uusissa tilanteissa, perheen vuorovaikutustaitojen tukemiseen ja sosiaalisten verkostojen laajentamiseen sekä syrjäytymisen ehkäisyyn. (Sosiaaliportti 2010c)

2.4 Kuntouttava perhetyö

Kuntouttava perhetyö on erityisperhetyötä, jonka aloittamisen perusteena on koko perheen kuntoutuksen tarve. Se voi olla muun muassa mielenterveysongelmaisten lasten ja perheiden intensiivistä tukemista tai sijaishuollossa oleviin lapsiin ja heidän vanhempiansa kohdistuvaa kuntouttavaa toimintaa. (Järvinen ym 2007, 46)

Asiakasperheissä ongelmat ovat usein hyvin kärjistyneitä, kasaantuneita ja tilanne perheessä voi olla hyvin kaottinen. Ongelmia voivat olla huoli vanhempien jaksamisesta, perheväkivalta, perheen vuorovaikutusongelmat,

lasten käytöshäiriöt tai koulunkäyntiongelmät sekä kasvatukseen liittyvät ongelmat. (Järvinen ym 2007, 46-47)

Työskentelyn tavoitteena on nykytilanteen pysäyttäminen, muutoksen aikaansaaminen sekä perheen omien voimavarojen löytäminen ja keskinäisen vuorovaikutuksen vahvistaminen.. Yhteistyö ja verkostoituminen perheen lähiverkoston sekä perheen kanssa työskentelevien ammattilaisten kanssa ovat olennainen osa työskentelyä. (Järvinen ym 2007, 47)

Useimmissa tapauksissa sosiaalityöntekijä yhdessä perheen ja perhetyöntekijän kanssa määrittävät kuntouttavan perhetyön keston, suunnittelun, toimintatavat sekä työn arvioinnin. Lisäksi arvioidaan, onko kotiin annettava tuki riittävä vai tarvitaanko mahdollisesti kodin ulkopuolisia palveluja kuten laitoshuoltoa. (Järvinen ym 2007, 47)

2.5 Perhetyö Hämeenlinnassa

Perhetyö on vakiintunut toimintana kuntiin, mutta sen sisältö, toimintamuodot, tavoitteet, tekijät ja organisointi vaihtelevat kuitenkin paikkakuntien välillä. (Sosiaaliportti 2010b) Hämeenlinnan kaupungin perhetyö koostuu Vaahteramäen perhetyöstä, joka järjestää varhaisen tuen palveluita sekä lastensuojelun perhetyöstä. Alvari-perhetyö sekä Visio-perhetyö edustavat yksityistä sektoria.

Vaahteramäen perhetyö on kaupungin arvioivaa ja kuntouttavaa perhetyötä. Se on ehkäisevää, arvioivaa ja kuntouttavaa työtä, joka on tarkoitettu koko perheelle ja yksittäisille perheenjäsenille. Siinä työskennellään kaikenikäisten lapsiperheiden kanssa. Tavoitteelliseen toimintaan sisältyy muun muassa kotikäynnit, perhetapaamiset, ryhmät ja verkostotyö yhteistyössä muiden tahojen kanssa. Kaikilla perhetyöntekijöillä tulee olla sosionomi (AMK) tutkinto, sekä perhetyön erikoistumisopintoja. (Vaahteramäen perhetyön esite)

Lastensuojelun perhetyötä tekevät Hämeenlinnassa avohuollon tiimien sosiaali- ja perheohjaajat, Vaahteramäen perhetyö sekä Alvari-perhetyöntekijät.

Lastensuojelun piirissä olevia lapsia ja perheitä voidaan tukea perhetyöllä, joka on aina suunnitelmallista ja tavoitteellista. (Hämeenlinnan kaupunki 2010)

Ensi- ja turvakotien liitolla on paikallisyhdistys Hämeenlinnassa, jossa tehdään Alvari-perhetyötä. Alvari-perhetyö on erityisesti paljon vakavia ongelmia omaavien lastensuojeluperheiden tarpeisiin kehitetty, kotiin annettavan työn malli, jossa terapeutin auttaminen tapahtuu toiminnassa yhdessä perheen kanssa. Työ perustuu sopimukseen kunnallisen lastensuojelun ja perheen kanssa ja siihen kuuluvat kotona tehtävä työ, eri menetelmät, sosiaalinen kuntoutus sekä arviointi. Asiakassuhteet kestävät keskimäärin 1–2 vuotta. (Ensi- ja turvakotien liitto ry 2010)

Asiakasperheet ovat pääasiassa yksinhuoltajaäitejä, joilla voi olla mielenterveys- ja päihdeongelmia. Alvari-perhetyössä yhdistyvät monenlaiset auttamisen elementit: konkreettinen apu, keskustelut sekä työntekijän taidot. Perhetyöntekijät ovat koulutukseltaan sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilaisia kuten sosionomeja, sosiaalikasvattajia ja psykiatrisia sairaanhoitajia. (Ensi- ja turvakotien liitto ry 2010)

Elämönhallintapalvelut Visio Oy on lastensuojelun avo- ja jälkihuoltopalveluita, perhetyötä ja -terapiaa sekä koulutusta ja konsultaatiota tarjoava yksityinen yritys. Vision intensiiviseen verkostotyöskentelyyn perustuva työote on osoittanut toimivuutensa realistisena huostaanoton vaihtoehtona. (Elämönhallintapalvelut Visio 2010)

Visio tekee kokonaisvaltaista avo- ja jälkihuoltotyötä koko lastensuojelun kentälle. Sen palveluihin kuuluu muun muassa lastensuojelutarpeen selvitykset, intensiivinen avotyö, leiritoiminta sekä erilaiset terapiat. Yhteistyötahojen kautta voidaan tarpeen mukaan käyttää myös lyhyen ajanjakson kriisisijoituspaikkoja tai muita sijaishuollon palveluita. Tarjolla on myös koulutusta muun muassa sosiaali- ja liikunta-alan oppilaitoksille. (Elämönhallintapalvelut Visio 2010)

3 Ammattina perhetyöntekijä

3.1 Ammatillinen osaaminen

Kaikissa sosiaalialan ammateissa osaaminen rakentuu tiedolle ihmisestä, tämän kasvusta ja kehityksestä, ihmisen sosiaalisista verkostoista ja toiminnasta sekä tiedolle yhteiskunnasta ja sen vaikutuksesta ihmisen toimintaan. Kuitenkin jokaisessa ammatissa tietämyksen painopiste ja osaamisen luonne vaihtelevat. (Aho 1999, 329)

Sosiaalialan ammattilaisten ammatillisiin vahvuuksiin kuuluvat olennaisena osana kokonaisvaltaisuus ja laaja-alaisuus. Koska ihminen nähdään osana ympäristöään ja suhteessa siihen, tulee ammattilaisen pystyä hahmottamaan ja ymmärtämään asiakkaan elämäntilanne kokonaisvaltaisesti. Oli asiakkaan avun tarve mikä tahansa, tulee sen vaikutuksia tarkastella yksilön toimintaan, ihmissuhteisiin, arkeen, itsetuntoon ja minäkäsitykseen. Ongelman vaikutuksia koko elämään tarkastellaan ja avun tarpeen ohella etsitään yksilön vahvuuksia ja voimavaroja. (Aho 1999, 329)

Ihmisen sosiaaliselle verkostolle laitetaan suuri merkitys. Asiakastyössä pyritään luomaan virallisia ja epävirallisia verkostoja asiakkaan tueksi ja koordinoida verkoston toimintaa niin, että asiakas saa kaikki tarvitsemansa palvelut avukseen. Kyky työskennellä verkostojen kanssa sekä palveluohjaus kuuluvat olennaisena osana sosiaalialan työhön. (Aho, 1999, 330) Työtä tehdään myös yhä enemmän tiimeissä ja ongelmia ratkotaan yhteistyössä erilaista ammattitaitoa ja asiantuntemusta yhdistelemällä. Moniammatillisuuden hallitseminen on siis välttämätöntä, sillä asiakkaiden ongelmat ja tarpeet ovat monesti niin monisyisiä. (Aho 1999, 332)

Asiakkaaseen luodaan tasavertainen suhde, jossa jätetään tilaa myös asiakkaan omalle asiantuntijuudelle. Työn perusarvot korostavat itsemääräämisoikeuden ja ihmisarvon kunnioittamista. Asiakkaan vastuuta tuetaan ja arvostetaan ja asiakkaalle annetaan oikeus määritellä itse tilanteensa, erehtyä ja yrittää uudelleen. Arjen läheisyys tuo sosiaalialan työhön

oman näkökulmansa. Työssä on Ahon mukaan ”ammattimaisesti maallikkomainen ote”. Vaikka työtä tehdään ihmisten arjessa, se on silti ammattimaisesti tuotettua ja ylläpidettyä. Ammattitaitoon kuuluu arjen moniulotteisuuden hahmottaminen, sen kantavan voiman näkeminen ja tukeminen sekä rikkoutuneen arjen eheyttäminen. Ammattitaitoa osoittaa se, ettei asiakkaan oman asiantuntijuuden yli kävellä. (Aho 1999, 331)

Kyky asiakasta tukevaan vuorovaikutukseen on oleellinen osa sosiaalialan ammattitaitoa. Kyse on siitä, miten ammattilainen kuuntelee asiakasta, miten hän osoittaa välittävänsä asiakkaastaan, miten hän välittää myötätuntonsa ja ymmärtämyksensä, miten hän on läsnä, miten hän antaa tilaa asiakkaalle ja tämän toiminnalle. Mitä lähempänä asiakasta työntekijä on, sitä hienovaraisempaa otetta tarvitaan että ei loukata asiakasta. Ammattitaitoa on tarttua asioihin ja tarvittaessa vetäytyä ja taitoa on myös toimia asiakkaan rinnalla tukien tätä. (Aho 1999, 331-332)

Ammatillisuus rakentuu perhetyössä nimenomaan vuorovaikutuksen ympärille. Ilman ammatillista osaamista ei asiakas voi saada tarvitsemaansa tukea tai uusia näkökulmia tilanteeseensa. Ammatillisuus ei kuulu olla ulkoa opittuja teorioita, sääntöjä tai rutiineja vaan parhaimmillaan ammatillisuus antaa tuen ja turvan, jonka avulla ammattilainen pystyy asettumaan asiakkaan tilanteeseen sekä käyttämään ammatillista tietoaan asiakkaan hyväksi. Asiakastyössä korostetaan tasavertaista kohtaamista, dialogisuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Nämä asettavat työntekijälle haasteita, kun pitää miettiä kuinka siirtyä ammatillisesta valta-asemasta tasa-arvoiseen asiakassuhteeseen tai kuinka houkutella asiakas kohtaamiseen ja kuinka käyttää omaa ammatillista osaamista aktiivisesti. (Vilén ym 2010, 91)

Jotta työntekijä voi kehittyä ammatillisesti, on hänen hyvä arvioida jokaisen asiakkuuden jälkeen omaa osuuttaan perheen muutosprosessissa. Lähtökohtana on, että työntekijä uskaltaa kyseenalaistaa omat työmallinsa ja suhtautuu avoimesti uuden oppimiselle. Reflektiiviseen ammatillisuuteen kuuluu myös palautteen vastaanottaminen muilta työntekijöiltä, jotta ammatillista kehittymistä voisi tapahtua. (Vilén ym 2010, 92)

Perhetyön ammatillisuus voi saada eri vivahteita riippuen työtehtävistä. Ei ole vain yksiselitteistä ammatillista tapaa työskennellä kaikkien kanssa. Kun tehdään töitä koko perheen kanssa, on tärkeää, että työntekijä kykenee säilyttämään erillisyytensä perheestä samalla, kun on dialoginen kumppani. Työn ammatilliset vaatimukset ja tavoitteet vaihtelevat ja jokaisen työntekijän on itse arvioitava, millaiseen työhön hän itse pystyy ja millainen ammatillisuus hänelle sopii. Ammatillisuutta on, että pystyy myöntämään, ettei jokin työtehtävä sovi itselle. (Vilén ym 2010, 93)

3.2 Perhetyöntekijän työnkuva ja työympäristö

Perhetyöntekijä tarkoittaa ammattinimikettä, jossa työntekijän ensisijaisena tehtävänä on tehdä perhetyötä. Ammattinimike ei ole laillistettu, joten siihen vaadittavaa koulutus pohjaa ei ole laissa määritetty, mutta perhetyöntekijänä toimimiseen vaaditaan yleensä vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto, eli lähihoitajan tutkinto. (Vilén ym 2010, 24)

Työnimikkeiden kirjavuus on myös laaja ja niitä ovat muun muassa: perheohjaaja, perhetyöntekijä ja avopalvelutyöntekijä. Koulutuksena voi olla sosiaalikasvattajan, kodinhoitajan, lähihoitajan, terveyden- tai sairaanhoitajan tai sosionomi (AMK) tutkinto. Perhetyön erikoistumisopintojen suorittaminen antaa täydennyskoulutuksena hyviä valmiuksia perhetyön tekemiseen. Perhetyöntekijöitä on myös koulutautunut terapiatyöhön kuten perheterapeuteiksi. (Sosiaaliportti 2010e)

Perhetyöntekijä työskentelee perheiden kanssa näiden omassa elinympäristössään. Työnkuvaan kuuluu muun muassa ohjausta, tukemista, neuvontaa, perheen omien voimavarojen aktivointia sekä lapsen kasvun ja kehityksen tukemista. (Sosiaaliportti 2010a) Työ voi tapahtua perheen kotiin suunnattuna palveluna tai se voi olla vastaanotolla tapahtuvaa keskustelua tai vertaisryhmätoimintaa. Ongelmien sijaan korostetaan perheen omia voimavaroja ja perhetyöntekijän roolina on perheen keskinäisen vuorovaikutuksen parantaminen. Kotiin tehtävän perhetyön lisäksi työympäristö

voi sijoittua muun muassa neuvolaan, kouluihin tai seurakuntiin (Vilén ym 2010, 31-32).

Perhetyöntekijän kohdalla on vaikea määritellä, mitä tietoa tai osaamista tällä tulee olla, sillä oikeastaan mikään tieto tai osaaminen ei ole turhaa. Perhetyön piiriin kuuluvat kaikki elämänalueet, joten laaja-alaista osaamista ja tietämystä elämän eri ilmiöistä tulee olla. (Reijonen 2005, 3, 14) Työ on ennen kaikkea asiakas-, perhe- ja lapsilähtöistä. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalialan työntekijöiden eettiset ohjeet antavat perhetyöntekijöille yleisiä ohjeita siitä, miten asiakastyötä tulee tehdä. (Järvinen ym 2007, 15)

Perhetyöntekijä tekee työtä omalla persoonallaan. Muita ominaisuuksia, joita tällä olisi hyvä olla, ovat hyvä itsetuntemus ja itsetunto. Työntekijä tunnistaa omat voimavaransa ja tarpeensa, mutta tiedostaa myös omat heikkoutensa ja rajallisuutensa. Kun työntekijän itsetunto on kunnossa, hän pystyy arvostamaan itseään ihmisenä ja pystyy pitämään kiinni oikeuksistaan. Kun arvostaa itseään, pystyy myös arvostamaan muita, eli asiakkaita. Hyvä itsetunto antaa myös kyvyn kestää pettymyksiä ja epäonnistumisia, joihin väistämättä työssä voi törmätä. (Vilén ym 2010, 66)

Empatiakyky kuuluu hyvän perhetyöntekijän ominaisuuksiin. Empatia edistää asiakkaan ja työntekijän yhteistyötä. Siihen kuuluu olennaisesti työntekijän kyky pysähtyä aidosti kuuntelemaan asiakasta ja olemaan läsnä. (Vilén ym 2010, 67) Sensitiivisyys tarkoittaa ihmisen herkkyyttä havainnoida toisen tunteita, kykyä toimia huomaavaisesti ja kykyä vastata toisen tarpeisiin niin, että tämä kokee voimaantuvansa. Sensitiivinen työntekijä kykenee jakamaan asiakkaan kanssa tämän tunnetilat, mikä on tärkeää, jotta työntekijä pystyy ymmärtämään asiakkaan kokemusmaailman. (Vilén ym 2010, 66)

Ammatillisuuteen saatetaan liittää se käsitys, ettei työntekijä saa ilmaista omia tunteitaan tai kiintymystä asiakkaisiin tunnetasolla. On kuitenkin hyvä muistaa, että asiakkaat kokevat tulevansa autetuiksi ja tuetuiksi, kun he saavat

kokemuksen siitä, että heistä tai heidän tilanteestaan on välitetty. Välittäminen on perusedellytys auttamistyössä. (Vilén ym 2010, 69)

Vuorovaikutustaidot ja työntekijän kyky nähdä itsenä vuorovaikutuksen ammattilaisena ovat kaiken perustana perhetyössä. Työntekijän ammatillisuutta tukee omien toimintatapojen tarkastelu ammattieettisesti. Myös dialogitaidot ovat olennainen osa perhetyön ammattitaitoa. Perhetyössä työntekijä tulee myös näkemään paljon kärsimystä ja kohtaamaan vaikeita olosuhteita, joten omasta hyvinvoinnista huolehtiminen on tärkeää. (Vilén ym 2010, 62)

3.3 Vuorovaikutustaidot

Asiakkaan kohtaaminen perustuu hyvään vuorovaikutukselliseen osaamiseen. Perhetyössä on kyse ihmisen kohtaamisesta tasavertaisena, joten vuorovaikutustaidot ovat perhetyöntekijän ammattitaidon osa-alueita ajatellen keskeisessä roolissa. Hyvän vuorovaikutustaidon saavuttamiseen tarvitaan synnynnäisiä lahjoja, mutta se on myös taito jota voi harjoitella ja parantaa. (Kiesiläinen 1998, 13) Ihmisen kohtaaminen on työntekijälle aina yhtä haastava tehtävä. Kun asiakas otetaan mukaan hoidon suunnitteluun, edellyttää se työntekijältä hyviä vuorovaikutustaitoja. (Mönkkönen 2007, 14)

Ammatillinen vuorovaikutus on hyvin monipuolinen taito, joka pohjautuu ammattilaisen tietoon ja oppimiin asioihin. Se on tiedon jakamista ja hankkimista, vaikuttamista, asioiden eteenpäin viemistä, tunteiden ja ajatusten vaihtamista, yhdessä olemista ja tekemistä. Se on myös viestimistä elein, ilmein, sanoin tai toiminnan kautta. Vuorovaikutus voi olla toisen toiminnan havaitsemista tai viestimistä musiikin, kuvan, kehon tai muun luovan toiminnan avulla. (Vilén ym 2002, 22) Työntekijän asemasta tulee ohjaavampaa ja aktiivisempaa kuin asiakkaan, kun ammatillinen vuorovaikutus pitää sisällään tiedottamista, neuvomista ja opettamista. (Vilén ym 2002, 21)

Työntekijä on vuorovaikutuksessa koko asiakkaan verkoston kanssa, joten verkostoitumisen taidot ovat keskeinen ammattitaidon osa-alue. Voimaantuminen on prosessi, joka lähtee ihmisestä itsestään, mutta johon

tarvitaan työntekijän uskoa asiakkaaseen. Kaikilla avunhakijoilla on potentiaalisia kykyjä löytää ratkaisu ongelmiinsa. Tärkeää on, että ihminen saa itse päättää omasta toiminnastaan, laatia itselleen tehtäviä ja hyödyntää omaa kokemustietoaan ja asiantuntijatietoaan muutosprosessissa. (Mönkkönen 2007, 143)

Ammatillinen kohtaaminen herättää kysymyksiä siitä, mikä on liikaa tai liian vähän asiakassuhteessa. Milloin asiakasta tulee ymmärtää ja milloin voidaan käyttää valtaa puuttua hänen asioihinsa. Omat tunteet voivat saada helposti ylivallan. Nykykäsityksen mukaan ammatillisuus ei tarkoita sitä, että ammattilaisen tulisi hillitä tunteensa ja varoa tuomasta omia mielipiteitään esille. Työntekijän ammatillisuus ei kärsi siitä, jos hän lähtee sopivissa määrin mukaan asiakkaan tunnelmiin. Ammattilaisen oma intuitio siitä, mikä on sopivaa ja luontevaa kussakin asiakastilanteessa, on tärkeintä. (Mönkkönen 2007, 17)

Mönkkösen kirjassa esitellään kolme erilaista vuorovaikutusorientaatiota: asiantuntijakeskeisyys, asiakaskeskeisyys ja dialogisuus. Asiantuntijakeskeisyydessä työntekijä luokittelee asiakkaan tilanteen ja määrittelee hoito- ja auttamistoimenpiteitä yksipuolisesti ja asiakasta kuulematta, esimerkkinä lääketieteellinen diagnoosi. Asiakaskeskeisessä vuorovaikutuksessa asiakkaan näkökulma huomioidaan ja hän määrittelee itse tilanteensa ja työntekijän rooli vastuun kantajana ja vaikuttajana on pieni, esimerkkinä psykologin vastaanotto. Dialogisessa vuorovaikutussuhteessa on kaksi tasavertaista osapuolta, jotka yhdessä määrittävät tilanteen ja etsivät ratkaisua, esimerkkinä perhetyön asiakassuunnitelma. Perhetyön asiakassuhteet ovat aina ennen kaikkea dialogisia. (Mönkkönen 2007, 18)

Tunneäly helpottaa toimimista rakentavassa vuorovaikutuksellisessa suhteessa toisen ihmisen kanssa sekä säätelemään omia tunteita olosuhteisiin sopivalla tavalla. Tunneälyllä tarkoitetaan kykyä tunnistaa itsessä ja muissa erilaisia tunteita. Siihen kuuluu myös kyky havainnoida muiden ihmisten tunteita sekä kyky empatiaan, läheisyyteen ja lämpöön toisten ihmisten kanssa. Tunneälykyky yhdessä hyvien vuorovaikutustaitojen kanssa voi johtaa vahvoihin sosiaalisiin taitoihin, joita perhetyössä tarvitaan. (Vilén ym 2010, 65)

Ammatti-ihminen on viime kädessä vastuussa vuorovaikutuksesta asiakkaan kanssa, jonka vuorovaikutustaidot voivat olla hyvin heikot, eivätkä asiakkaan intressit ja tavoitteet ole välttämättä samat kuin ammattilaisen. Mitä heikommat ne taidot ovat, sitä vaativampi tehtävästä tulee työntekijälle. (Kiesiläinen 1998, 20) Ja ilman luottamuksellista suhdetta ei ole mahdollisuutta dialogiselle vuorovaikutukselle, sillä muuten työntekijän ehdottama erilainen ajatus saatetaan kokea uhkana. Vaikka toinen osapuoli haluaisikin luoda avoimen vuorovaikutussuhteen, ei ole aina itsestään selvää, että toinen lähtee siihen mukaan. (Mönkkönen 2007, 89)

3.4 Dialogitaidot

Dialogisuus on käsite johon ei voi olla törmäämättä, kun on kyse perhetyöstä. Mitkään vuorovaikutuksen menetelmät eivät voi toimia ilman vuorovaikutuksen dialogisuutta. (Vilén ym 2010, 77) Ammatillinen suhde sosiaalialalla ja perhetyössä on aina ennen kaikkea dialoginen. Ihmisen kuunteleminen on yksi väline asiakkaan tilanteen määrittämisessä. (Mönkkönen 2007, 19)

Dialogissa jokaisen osapuolen ajatuksilla on merkitystä. Perhetyössä se merkitsee sitä, että kaikkien perheenjäsenten näkemykset kuullaan ja ymmärretään sekä heidän kanssaan työskentelevien muiden tahojen näkemykset huomioidaan yhteisiä päätöksiä tehdessä. Dialogisuutta ei ole se, jos työntekijä sanoo ymmärtävänsä asiakasta ja haluavansa kuulla tämän mielipiteet, mutta käytännössä ohittaa asiakkaan tai toisen kollegan näkemykset. Dialogisuutta ei ole myöskään se, että työntekijä ei ole samaa mieltä asiakkaan kanssa, mutta ei tuo esille omaa näkemystään. (Vilén ym 2010, 78)

Asiakastyön dialogisuus tarkoittaa siis vastavuoroista vuorovaikutusta, jossa molemmat osapuolet pääsevät luomaan tilannetta ja vaikuttamaan yhteisiin päätöksiin. Se on molemminpuolisen ymmärryksen rakentamista, jossa mennään sekä asiakkaan että työntekijän ehdoilla. (Mönkkönen 2007, 87)

Dialogissa on kyse siitä, että asiakas on oman elämänsä pääkohde. Jotta voidaan yhteistyössä asiakkaan kanssa etsiä tämän elämään vastauksia, on tähän luotava vastavuoroinen luottamuksellinen suhde. Dialogisen vuorovaikutuksen avulla voidaan saavuttaa ymmärrystä, joka auttaa tällaisen suhteen luomista. (Vilén ym 2010, 78) Dialogissa tavoitteet määritellään aina asiakkaan kanssa yhdessä tämän näkökulmasta. (Vilén ym 2010, 79)

3.5 Menetelmäosaaminen

Perhetyössä käytetään luonnollisesti lapsi- ja perhelähtöisiä työmenetelmiä, kuten vanhemmuuden roolikarttaa, läheisneuvonpitoa ja elämäkertatyöskentelyä sekä esimerkiksi Pesäpuu ry:n lastensuojelutyöhön tarkoitettuja lapsilähtöisiä menetelmiä. Menetelmiä käyttämällä voidaan vaikuttaa vanhemmuuden tukemiseen, perheen toimintakyvyn vahvistamiseen, perheen voimavarojen löytämiseen sekä syrjäytymisen ehkäisemiseen. (Vilén ym 2010, takakansiteksti)

Menetelmät ovat työkaluja, joita hyödyntämällä voidaan päästä positiivisiin muutoksiin asiakkaan elämässä. Niiden käyttäjällä tulee olla tarvittavaa ammatillista osaamista ja taitoja, joihin kuuluu muun muassa kyky olla vuorovaikutussuhteessa asiakkaan kanssa. Erilaisia menetelmiä kannattaa kokeilla rohkeasti. Vain niin voi saada selville, mitkä sopivat omien asiakkaiden kanssa käytettäväksi. Työntekijä voi myös soveltaa niitä itse asiakaskohtaisesti. Kaikkien mahdollisten menetelmien hallitseminen ei ole tehokasta vaan sopiva määrä menetelmiä saa aikaan sen, että niistä tulee luonteva osa työskentelyä. (Sosiaaliportti 2010f)

Menetelmien käyttö ei saa kuitenkaan olla itseisarvo vaan tärkeintä on työskentelyn tavoite eli asiakkaan auttaminen. Menetelmä on siinä vain yhtenä auttamisen osana. Ammatilainen osaa valita menetelmän oman ammatillisen harkinnan ja tilanteen mukaan. Huomioon on otettava: mihin tarkoitukseen, millaiselle asiakkaalle ja mihin tilanteeseen menetelmä valitaan. Se, mitä menetelmää ammatilainen käyttää, ei ole tärkeää. Sen sijaan tärkeää on se, mihin tuloksiin sitä hyödyntämällä päästään. Eettisesti toimitaan oikein silloin,

kun valitaan menetelmä, jota ammattilainen osaa käyttää ja joka auttaa asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakasta ei myöskään saa koskaan pakottaa tekemään mitään vastoin tahtoaan, tämä sotisi vastaan ammattieettisiä periaatteita. (Vilén ym 2010, 208)

3.6 Työnohjaus

Ihmissuhdetyössä työskenteleminen on hyvin haasteellista ja monitasoista. Perhetyössä tämä korostuu entisestään; perhetyöntekijä on osana perhesysteemiä, jossa yksittäisen perheenjäsenen huomioiminen sekä erilaiset vuorovaikutustasot lisäävät jännitettä asioiden jäsentämiseksi ja perheen tukemiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriö on antanut suosituksen, että ihmissuhdealojen työntekijöillä tulisi olla mahdollisuus riittävään työnohjaukseen. Erityisen tärkeää työnohjauksen toteutuminen on perhetyön tyyppisessä työssä, sillä vuorovaikutukseen liittyvä ammatti on hyvin haastavaa ja voimavaroja kuluttavaa. (Noppi 2008, 101)

Työnohjaus on menetelmä, joka on säännöllisesti toteutettava prosessi osana työntekijän työtä. Sisältönä on ohjattavan työn ja oman itsensä tarkastelu työntekijänä. Tavoitteena on ammattitaidon lisääminen, työssä tulevien ongelmien hallinta sekä työntekijän henkinen ja persoonallinen kasvu. Tätä kautta myös työn laatu paranee. Työnojausta voidaan toteuttaa yksilö-, ryhmä- tai työyhteisön ohjauksena. Perhetyön työnohjauksen sisältönä voi olla esimerkiksi asiakassuhteiden käsittely työparin kesken tai samojen perheiden kanssa työskenteleviä eri tahojen edustajia, kuten lastensuojelun ja neuvolan työntekijöitä. (Noppi 2008, 102)

Työnohjauksessa voi syntyä mahdollisuus nähdä oma työ ja toimintatavat uudella tavalla, murtaa vanha malli. Työntekijä oppii myös reflektomaan omaa työskentelyään. Päästessään arvioimaan omaa toimintaansa, avautuu tie ammatilliseen kehittymiseen ja ammatti-identiteetin vahvistumiseen. (Noppi 2008, 104) Perhetyöntekijä voi esimerkiksi analysoida sitä, mikä perheen tapaamisessa on sujunut hyvin ja missä olisi varaa kehittää työskentelytapoja. (Noppi 2008, 106)

Jotta ammatti-identiteetti voisi syntyä, tulee ammatilla olla selkeä yhteiskunnallinen merkitys ja tehtävä. Työntekijän tulee pystyä samastumaan ammattiinsa. Kuitenkaan perhetyöntekijä ammattina ei täytä täysin näitä kriteereitä, sillä sitä tehdään niin monen eri tieteenalan ja ammatillisen tietotaidon varassa. Työnohjauksessa perhetyöntekijä voi löytää työhönsä uusia ja luovia ratkaisuja ja oppia kuuntelemalla muiden työntekijöiden kokemuksia (Noppari 2008, 99). Työnohjauksen rooli on tästäkin syystä perhetyössä hyvin merkittävässä roolissa. (Noppari 2008, 104)

4 Tutkimuksen toteuttaminen

4.1 Taustatietoa tutkimukselle

Olen edellä tarkastellut perhetyötä, perhetyöntekijän työnkuvaa, vuorovaikutus- ja dialogitaitoja, työnohjausta sekä menetelmien käyttöä osana perhetyöntekijän ammatillista osaamista. Olen esitellyt myös, miten Hämeenlinnassa perhetyötä toteutetaan. Näin olen halunnut tuoda esille sitä teoreettista tietoperustaa ja niitä käsitteitä, jotka kehystävät tekemiäni haastatteluja. Perhetyöntekijä oli minulle ammattina melko tuntematon ja halu tutustua tähän ammattiin syvemmin antoi kipinän tehdä aiheesta opinnäytetyö. Minua mietitytti, millainen ihminen sopisi tämän kaltaiseen työhön ja että olisiko minusta itsestäni perhetyöntekijäksi.

Toimeksiantajan opinnäytetyölleni löysin kotikaupungistani Hämeenlinnasta, jossa vietin kesän töiden merkeissä. Otin ensi alkuun yhteyttä Vaahteramäen perhetyön johtavaan perhetyöntekijään, jonka kautta sain palveluesimiehen yhteystiedot tutkimusluvan pyytämiseksi. Luvan saaminen sujui helposti ja palveluesimies oli asenteeltaan myönteinen ja piti aihevalinnastani.

4.2 Tutkimustehtävät

Tutkimuksen kohteena on perhetyöntekijän ammatillinen osaaminen. Tehtävänä on selvittää, millainen henkilö sopii perhetyöntekijäksi Hämeenlinnassa

työskentelevien perhetyöntekijöiden näkökulmasta ja mitä ammatillista osaamista heidän työnsä pitää sisällään. Halusin myös selvittää, missä taidoissa työntekijät haluaisivat vielä kehittyä ja millaisia tulevaisuuden haasteita he näkevät perhetyöllä olevan.

Tutkimustehtävät:

1. Millainen henkilö sopii perhetyöntekijäksi?
2. Mitä ammatillista osaamista perhetyöntekijöillä on?
3. Missä taidoissa työntekijä haluaisi kehittyä ja mitkä ovat perhetyön tulevaisuuden haasteet?

4.3 Tutkimusmenetelmän valinta

Valitsin tutkimusmenetelmäksi laadullisen eli kvalitatiivisen menetelmän. Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillinen piirre on, että se on kokonaisvaltaista tiedonhankintaa ja sen aineisto kootaan todellisissa tilanteissa, käyttäen ihmisiä tiedonkeruun välineinä. Tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksella. Aineistonkeruun metodeina suositetaan sellaisia, joissa tutkittavien ääni ja näkökulmat pääsevät esille. Tällaisia ovat muun muassa teemahaastattelu, osallistuva havainnointi ja ryhmähaastattelut. Tyypillistä on, että tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä ja koko tutkimus toteutetaan joustavasti ja sitä muutetaan olosuhteiden mukaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa jokaista tapausta pidetään ainutlaatuisena, eikä pyritä tekemään yleistyksiä. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2000, 155)

Päädyin kvalitatiiviseen menetelmään, koska halusin päästä keskustelemaan minua kiinnostavasta aiheesta syvemmin alan ammattilaisten kanssa. Halusin myös keskittyä pienempään otokseen henkilökohtaisella tasolla, joten päädyin haastattelemaan neljää Hämeenlinnassa työskentelevää perhetyöntekijää. Arvioin haastateltavien määrän olevan sopiva yhdelle ihmiselle tehtäväksi ja uskoin saavani riittävästi materiaalia tutkimukseeni. Tein haastattelut neljästä

Hämeenlinnassa perhetyötä tekevistä tahosta, jotka ovat kaupungin perhetyö sekä Alvari- ja Visio perhetyö. Otin tutkimukseeni siis sekä kunnallisen että yksityisen sektorin työntekijöiden näkökulmia.

Tiedonkeruumenetelmäksi valitsin puolistrukturoidun haastattelun eli teemahaastattelun (Liite 1.). Haastattelu on yksi laadullisen tutkimuksen yleisimmistä aineistokeruumenetelmistä (Tuomi & Sarajarvi 2002, 73). Tekemästäni teemahaastattelusta löytyy myös strukturoidun haastattelun piirteitä, sillä teemojen alle tekemäni kysymykset olivat hyvinkin tarkkoja. Haastattelu on hyvin joustava menetelmä ja se sopii moniin erilaisiin tutkimustarkoituksiin. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 34) Haastattelua käyttämällä on suuremmat mahdollisuudet motivoida henkilöitä ja haastateltavilla on myös parempi mahdollisuus tulkita kysymyksiä kuin esimerkiksi lomakehaastattelussa.

Haastattelussa on myös omat haittansa. Varsinkin puolistrukturoitua haastattelua käyttämällä saadaan paljon tutkimusaiheen kannalta epärelevanttia materiaalia. Myös tutkittavien anonyymiutta ei voi taata samalla tavalla kuin lomakehaastattelussa. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 36) Haastattelua käyttämällä halutaan korostaa, että ihminen on tutkimustilanteessa subjekti, jolle annetaan mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti (Hirsijärvi & Hurme 2008, 35). Haastattelun toteutustapoja on erilaisia ja niistä valitsin yksilöhaastattelun, koska halusin tuoda esille kunkin perhetyöntekijän henkilökohtaisia mielipiteitä tutkittavasta aiheesta. Näin aloittelevana tutkijana koin sen myös helpoimmalta toteuttaa ja omat taitoni siihen riittäviksi.

4.4 Tutkimusaineiston hankinta ja analysointi

Otin yhteyttä tutkimusluvan saatuaani Hämeenlinnassa työskenteleviin kunnallisen- ja yksityisen puolen perhetyöntekijöihin. Tutkimuslupaa ei tarvinnut tehdä kirjallisena, vain palveluesimiehen hyväksyntä sähköpostin välityksellä riitti. Yksityiseltä taholta riitti tutkimusluvan saamiseen lupa vastaavalta perhetyöntekijältä sähköpostin välityksellä. Haastateltavien saaminen oli

työlästä työntekijöiden kesälomien vuoksi, mutta onnistuin lopulta saamaan kokoon neljä haastateltavaa.

Käytin haastattelujen tallentamiseen digitaalista ääninauhuria, jolla tallennuksen taso ja äänen laatu oli laadukasta jokaisella haastattelukerralla. Haastattelujen kesto vaihteli noin 20 minuutista 40 minuuttiin. Kävin haastattelut läpi haastattelurungon mukaisesti, mutta itse haastattelutilanteessa tein tarkentavia lisäkysymyksiä, mikäli sille oli tarvetta. Tämä mahdollistui sillä, että toteutin haastattelut hyvin keskustelevaan tapaan, jossa annoin haastateltavan kertoa vapaasti näkemyksiään. Haastattelu koostui kolmesta teemasta, joita olivat haastateltavien koulutustausta ja ammattinimike, perhetyön ammatillisuus sekä perhetyön tulevaisuuden haasteet.

Haastateltavat olivat kaikki naispuolisia perhetyön ammattilaisia, joilla oli työkokemusta takanaan vuosia. Koulutustaustalla kaikilla oli kaksi tai useampi tutkinto, joita olivat muun muassa sosionomi (AMK) tutkinto, perheterapeutti ja psykoterapeutti, verkostokonsultti ja psykiatrisen sairaanhoitaja, lähihoitaja, pediatrien sairaanhoitaja ja yhdellä haastateltavista oli psykoterapeutin tutkinnon suorittaminen vielä kesken. Tässä voikin nähdä perhetyöntekijöiden ammattinimikkeen alla olevien tutkintojen kirjavuuden.

Olin kertonut ennen haastatteluja haastateltaville opinnäytetyöni aiheen ja sen teema-alueet. En lähettänyt haastattelurunkoa etukäteen, enkä myöskään haastattelujen aikana antanut runkoa haastateltaville katsottavaksi, koska halusin heidän keskittyvän mahdollisimman hyvin kysymyksiin, eikä vaarana olisi ollut sitä, että haastateltava olisi keskittynyt liiaksi edessään olevaan paperiin. Haastattelupaikkoina toimivat työntekijöiden työpaikat ja kunkin oma työhuone. Kesäaikaan työpaikoilla oli hiljaista, joten sain tehtyä haastattelut ilman keskeytyksiä, rauhallisessa ympäristössä.

Haastateltavilla oli työhuoneissaan usein sohva tai nojatuoli, jossa oli mukava istua. Olin vastakkain haastateltavan kanssa, nauhuri oli sijoitettu näkyville, josta kysyin aina etukäteen luvan, saiko puhetta nauhoittaa. Tältä osin ei tullut koskaan vastustusta. Nauhurin koin olevan paras tapa tallettaa haastattelut,

käsin kirjaaminen olisi ollut käytännössä mahdotonta ja vaikuttanut haastattelun sujuvuuteen ja omaan keskittymiskykyyni negatiivisesti. Tein haastattelut kesällä 2010 kahden viikon aikana.

Haastattelut litteroin noin kahden kuukauden kuluttua haastatteluista, mutta en kokenut sen vaikuttaneen litterointiin kielteisesti. Muistin tekemäni haastattelut vielä melko hyvin tässä vaiheessa. Litteroin aineiston valikoiden, litteroiden ainoastaan haastateltavan puheen. Karsin myös pois haastateltavan puhetta, jos haastattelu lähti rönsyilemään tutkimukseni kannalta epäolennaisiin asioihin. Purin aineiston suoraan tietokoneelle kirjoittamalla ja litteroitua materiaalia tuli noin 18 sivua.

Nimesin haastateltavat nimillä H1, H2, H3 ja H4. Näin haastatteluista ei voi päätellä, kuka sen on antanut. Haastateltavien tunnistamattomuus kuuluu tutkimuksen eettisyyteen. Kun käytetään metodeja, joissa haastateltavien näkökulmat ja ääni pääsevät esille, tutkimuseettiset kysymykset korostuvat entisestään. Tutkimuseettisissä keskusteluissa kiinnitetään eniten huomiota tutkittavien suojaan. Ihmisoikeudet muodostavat eettisen perustan ihmisiin kohdistuvalle tutkimukselle. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 128-129)

Tutkittavien suojaan kuuluvat muun muassa seuraavat asiat, jotka tutkijan on tehtävä: selvitettävä osallistujille tutkimuksen tavoitteet, käytetyt menetelmät sekä mahdolliset riskit. Osallistujilla tulee olla vapaaehtoinen suostumus osallistua tutkimukseen, oikeus keskeyttää mukanaolonsa, oikeus kieltää käyttämästä itseään koskevaa aineistoa tutkimuksessa sekä tutkittavalla on oikeus tietää nämä oikeutensa. Tutkimustietojen tulee olla myös luottamuksellisia, niitä ei saa esimerkiksi käyttää muuhun kuin luvattuun tarkoitukseen. Osallistujat tulee jättää nimettömiksi, elleivät he ole antaneet lupaa identiteettinsä paljastamiseen. Tiedot on kerrottava niin, että osallistujien nimettömyys voidaan taata. Myös tutkijalta odotetaan vastuuntuntoa noudattaen lupaamiaan sopimuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 128-129)

Litteroinnin jälkeen tarkistin saamani tiedot lukemalla haastattelut läpi. Huomasin joitain puutteita materiaalissani, joten lähetin muutaman

lisäkysymyksen sähköpostin välityksellä haastateltaville. Näin halusin varmistaa, että materiaalini olisi mahdollisimman kattava. Seuraavana vaiheena oli analyysimenetelmän valitseminen. Analyysinmenetelmän valitseminen ei Hirsijärven mukaan määräydy automaattisesti jonkin säännön kautta. Pääperiaatteena kuitenkin on, että tutkija valitsee sellaisen analyysimenetelmän, joka tuo parhaiten vastauksen tutkimusongelmaan. (Hirsijärvi ym 2000, 210)

Laadullisen analyysin pääpiirteitä on, että analyysi on alkanut jo itse haastattelutilanteessa. Kun tutkija tekee itse haastattelut, voi hän samalla tehdä havaintoja ilmiöistä esimerkiksi niiden toistuvuuden perusteella. Tutkija voi jo alkaa tehdä tyypittelyjä ja hahmotella malleja syntyneistä havainnoista. Itse haastatteluja tehdessä tein huomioita toistuvista näkökulmista, joita haastateltavat mainitsivat. Näin aloin jo saada kokonaiskuvaa saamastani materiaalista. (Hirsijärvi & Hurme 2000, 136)

Valitsin analyysitavaksi teemoittelun, jossa etsitään teemoja eli keskeisiä aiheita aineistolähtöisesti, etsimällä tekstimassasta sitä yhdistäviä tai erottavia seikkoja. Myös teorialähtöinen, jonkin tietyn viitekehyksen tai teorian mukaisesti ohjautuva teemoittelu on mahdollista. Teemoittelu on luonteva tapa teemahaastatteluaineiston analysoimisessa. Teemat, joista haastateltavien kanssa on puhuttu, löytyvät yleensä kaikista haastatteluista – tosin vaihtelevassa määrin ja eri tavoin. Aineisto voidaankin litteroinnin jälkeen järjestellä teemoittain. Joskus teemat muistuttavat aineistonkeruussa käytettyä teemahaastattelurunkoa, mutta näin ei aina käy. (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto 2010) Päätin alkaa tehdä teemoittelua haastattelurungosta käsin, eli keräsin tulostetusta litteroidusta materiaalista keskeisiä käsitteitä haastattelurungon kysymysten alle, värillisiä alleviivauskyniä apuna käyttäen. Aloin sitoa myös tässä vaiheessa aikaisemmin kirjoittamaani teoriaa analyysiin.

5 Näkemyksiä perhetyöstä

5.1 Hyvän perhetyöntekijän ominaisuuksia

Pyysin Hämeenlinnassa työskenteleviä perhetyöntekijöitä määrittelemään hyvän perhetyöntekijän ominaisuuksia. Kysymys oli hyvin yksinkertainen, mutta tästä huolimatta haastateltavilta tuli paljon ajatuksia ja esimerkkejä siitä, millaisia ominaisuuksia heidän mielestään ammattilaiselta voidaan vaatia.

Haastateltavien mukaan perhetyöntekijä käyttää omaa minäänsä työvälineenä ja persoonalla on paljon merkitystä työnteon kannalta. Näin onkin yleensä kaikissa sosiaalialan ammateissa. Kun tehdään työtä lähellä ihmisiä ja heidän ongelmiaan, ei työntekijällä voi olla jyrkkää suojamuuria edessään, mikä voisi antaa välinpitämättömän kuvan asiakkaalle. Ihmisten kunnioittaminen, avoimuus ja kyky mennä rohkeasti vaikeisiin tilanteisiin yksin, olivat muun muassa niitä ominaisuuksia, joita perhetyöntekijät listasivat.

Mitä mä itse odotan on, että pitää olla avoin, rohkea, valmius kohdata haasteita. Tässä työssä pitää mennä epävarmoin tilanteisiin ja olla yksin välillä ja tehdä jonkinlaisia ratkaisuja ja ohjata oikeaan suuntaan. Positiivisuus on ehdottomasti hyvä asia ja usko ihmisiin, kunnioittaminen, asenne [...] (H3)

Haastateltavat toivat esille myös sen, että perhetyöntekijän tulee olla moniosaaja ja monipuolinen ihminen, koska perheet joissa perhetyöntekijä työskentelee, ovat kaikki erilaisia ja perheiden tilanteet voivat muuttua hetkessä aivan eri suuntaan. Työntekijältä vaaditaan joustavuutta siinä, että hän kykenee hallitsemaan näitä muuttuvia tilanteita.

Monipuolista koulutustaustaa pidettiin tärkeänä perhetyöntekijän ominaisuutena. Tutkimuksessa tuli ilmi, että hyvän koulutustaustan ansiosta ammattilaisen ymmärrys asiakasperheiden tuen tarpeisiin ja monialaiseen kontekstiin ovat paremmat, jolloin mahdollisuudet auttaa asiakasperheitä ovat paremmat. Kaikilla haastatteleillani perhetyöntekijöillä olikin vähintään kaksi tutkintoa suoritettuna. Tästä voikin nähdä kuinka monipuolisia taitoja perhetyön tekeminen vaatii sitä työkseen tekeviltä.

[...] ne täytyy olla aika moniosaajia, et me ollaan sellaisia ohjaajia ja neuvonantajia ja rinnalla kulkijoita, että tota se osaaminen riippuu paljon siitä perheestä, että mitä se perhe tarvitsee. (H1)

Tietotaitoa ja teoreettista osaamista pidettiin tutkimuksen mukaan merkittävinä asioina perhetyöntekijän ammatillisessa osaamisessa. Ilman teoria ja tietotaitoa ei perheiden kanssa tehtävä työ olisi tavoitteellista ja ammatillista. Ammatillainen kykenee myös tunnistamaan oman vastuunsa ja tehtävänsä suhteessa asiakkaaseen ja tunnistaa myös asiakkaansa vastualueet ja osaa tätä kautta osallistaa asiakkaan muutosprosessiin.

Taito kohdata ihminen ihmisenä, inhimillisuus, kuuntelemisen taito, kyky asettua asiakkaan tilanteeseen sekä kyky vastaanottaa erilaisia vaikeita kertomuksia mainittiin myös tärkeiksi ominaisuuksiksi. Ihmisen kohtaamiseen liittyvät myös haastateltavien mukaan hyvät keskustelu- sekä kuuntelutaidot. Yksi haastateltavista mainitsi myös sen, ettei perhetyöntekijä saisi olla asenteellinen ja jos huomaa itsessään sitä, työstää sen pois. Ammatillainen tunnistaa omat henkilökohtaiset tunteensa ja kokemustaustansa suhteessa omaan ammatillisuuteen. Haastateltavat näkivät myös, että perhetyöntekijällä tulee olla kyky uskoa ihmisiin ja kunnioittava asenne ihmisiä kohtaan.

[...] kyky asettua sen asiakkaan tilanteeseen aidosti ja nähdä asiat asiakkaan näkökulmasta...Pystyy vastaanottamaan erilaisia vaikeita kertomuksia ja ristiriitoja ja pystyy kohtaamaan ihmisen ihmisenä, eikä anna sen menneen määritellä ihmistä. (H2)

Luovuutta, etenkin menetelmien käytössä pidettiin hyvänä ammatillisena taitona. Sosiaalisuus ja sosiaaliset taidot ovat perhetyöntekijän työssä piirre, jota ilman ei pystyisi kyseistä työtä tekemään. Työntekijän itsetunto omaa ammatillisuuttaan kohtaan tulee olla kunnossa, jotta uskaltaa rohkeasti tehdä työtä. Työntekijän iällä ei yksi haastateltavista nähnyt vaikutusta, mutta sanoi kuitenkin kokemuksen olevan valttia.

Ammatillisuuden merkitys koettiin tärkeäksi, mutta vaikeaksi määritellä. Haastateltavat määrittelivät ammatillisuuden muun muassa seuraavasti: se on asiantuntemusta omaa työkenttää kohtaan, oman itsensä tuntemista ja oman

persoonan käyttöä työvälineenä. Ammatillisuuden koettiin vahvistuvan työkokemuksen ja elämäkokemuksen myötä, mutta sitä ei kuitenkaan nähty itsestäänselvytenä, vaan sitä tulee päivittää ja ylläpitää koko ajan. Yksi haastateltavista kuvaili ammatillisuutta seuraavasti.

Turvaa, varmuutta, osaamista, uskottavuutta, luotettavuutta, kehittymistä, oppimista ja halua oppia. Se on myös yhteistyötä, tiimityötä, esimerkillisyyttä ja sosiaalialan osaajien ryhmään kuulumisen tunnetta. (H4)

Erityisesti hyvän perhetyöntekijän ominaisuuksista tuli tutkimuksessa ilmi vuorovaikutustaitojen suuri merkitys. Perhetyöntekijöitä voidaankin tutkimukseni mukaan pitää vuorovaikutuksen ammattilaisina. Siksi vuorovaikutustaitojen hallitseminen sekä vuorovaikutuksellisen asiakassuhteen luominen ovat heidän työssään keskeisellä sijalla.

5.2 Vuorovaikutus- ja dialogitaidot osana ammatillisuutta

Perhetyöntekijän vuorovaikutuksen taustalla tulee aina olla ammatillinen näkökulma ja osaaminen. Ilman tätä perheiden kanssa tehtävä työ jää helposti vain arkiseksi puuhasteluksi. Perhetyöntekijän vuorovaikutus on haastateltavien mukaan siis aina ammatillista ja vuorovaikutustaitojen hallinta on työn perusedellytys ja ehto.

Kuunteleminen ja kuuleminen ovat ensisijaisia. Jos et kuule, et voi ymmärtää ja jos et ymmärrä, et voi auttaa [...] (H4)

Tutkimuksessa ilmeni, että vuorovaikutusosaaminen on keskeisin perhetyöntekijän työssä, sillä lähes jokaisessa perheessä on vuorovaikutusongelmia. Perhetyöntekijän tehtävänä onkin monesti parantaa perheenjäsenten keskinäistä vuorovaikutusta ja opettaa perheenjäseniä keskustelemaan ja ilmaisemaan tunteuksiaan toisilleen. Perhetyöntekijät eivät kuitenkaan nähneet vuorovaikutusta mitenkään helppona taitona hallita, päinvastoin. Se vaatii heidän mukaansa taitoa ja oman itsensä likoon pistämistä. Kuten monessa muussakin taidossa, kokemus vaikuttaa ja rohkeutta tulee lisää sitä mukaa, kun työkokemusta karttuu. Kokemuksen myötä osaa jo

käyttää luovuutta vuorovaikutuksessa eikä pelkää sitä, että sanoisi jotain omasta mielestään huonosti. Viranomaisena on kuitenkin velvoitteita sanoa asioita suoraan ja ottaa ongelmia puheeksi.

[...] vuorovaikutustaitojen avulla saadaan luotua luottamuksellinen suhde. (H2)

Kysyin perhetyöntekijöiltä, miten he lähtevät rakentamaan vuorovaikutuksellista asiakassuhdetta. Vastaukseksi sain muun muassa seuraavia asioita: perhetyöntekijä kuuntelee ja kuulee, mitä asiakas puhuu ja aina tarkistaa, että ymmärsikö asian oikein. Avoimuus, luottamus sekä kunnioitus asiakasta kohtaan ovat aina mukana. Perhetyöntekijä muistaa antaa asiakkaalle riittävästi tilaa eikä pommita tätä kysymyksillä sekä kestää myös hiljaisia hetkiä ja antaa asiakkaalle aikaa vastata. Ammattilaisen tulee myös aina hyväksyä se, ettei jokaisella tapaamiskerralla vuorovaikutus välttämättä onnistu, ja että sillä kerralla asiakas ei ole valmis käymään vuorovaikutusta työntekijän kanssa.

Luottamuksen rakentaminen asiakassuhteeseen voi usein olla pitkä prosessi. Työntekijä voi saada luottamuksen aikaan olemalla heti asiakassuhteen alussa avoin ja tunnustelemalla ja tutustumalla perheeseen hyvin heti asiakkuuden alkaessa. Eräs haasteltavista sanoi, että ammattilaisen tulisi muistaa esitellä työnsä perheelle mahdollisuutena, jolla voidaan ratkoa heitä koskevia ongelmia.

Perhetyöntekijä tekee asiakkaalle selväksi, että hänen velvollisuutensa viranomaisena on, että jos hänen mielestään nousee huolia, tulee hänen ilmoittaa niistä eteenpäin tai kysyä apua muilta viranomaisilta. Parhaimmillaan luottamuksen saaminen tuottaa hyvääkin hedelmää ja työntekijä pääsee kunnolla sisään perheeseen. Tavoitteena perheiden kanssa on aina luottamuksen saaminen, koska työntekijää joutuu ottamaan puheeksi hyvin arkaluonteisia asioita ja puhumaan niistä hyvin suoraan.

Asiakassuhteen avoimuuden tulee ilmetä myös siinä, että perhetyöntekijä kertoo keiden kaikkien viranomaisten kanssa hän on yhteistyössä ja että kaikista tapaamiskerroista kirjoitetaan raportteja. Ja aina jos työntekijälle nousee jostain asiasta huoli, kertoo sen ensin asiakkaalle ja sitten vie sen

eteenpäin. Perhetyötä tehdessä ei perhettä koskevia asioita saa tehdä asiakkaan selän takana vaan työn teon tulee olla aina avointa. Perhetyö on nimenomaan asiakasperheen osallistamista ja asiakaslähtöistä toimintaa.

Erään haastateltavan mukaan kaikki aito kohtaaminen on vuorovaikutuksellista. Vuorovaikutus ei hänen mukaansa aina tarvitse sanoja vaan läsnäoloa ja aitoa olemista. Hän piti non-verbaalisen viestinnän tiedostamista ja sen kunnioittamista tärkeänä kun ollaan vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa.

Dialogitaitojen merkitys perhetyöntekijän ammatissa nähtiin yhtä olennaiseksi kuin vuorovaikutustaidotkin. Dialogitaidot nähtiin oikeastaan vuorovaikutustaitoihin kuuluvana osana, jolloin kuuntelu ja kuuleminen ovat keskeisellä sijalla. Dialogi on haastateltavien mukaan kahden tasavertaisen ihmisen käymää keskustelua ja mikäli asiakas ei koe saavansa arvonsa mukaista kohtelua, ei hän koe olevansa dialogissa. Ihmisten kohtaamisessa dialogitaidoilla on suuri merkitys ja se on keskeinen osa perhetyöntekijän työtä niin viranomaisten kuin asiakkaidenkin kanssa.

Meillä on vielä paljon opeteltavaa sen suhteen, miten olemme vuorovaikutuksessa toistemme kanssa ja mitä vuoropuhelu ylipäätään tarkoittaa. Se vaatii rohkeutta ja rehellisyyttä, se vaatii oman pienuuden tiedostamista ja oman tietämättömyyden ymmärtämistä. (H3)

Dialogitaito nähtiin myös tärkeänä työvälineenä perhetyöntekijän työssä sekä osana ammatillista osaamista. Dialogisuuden avulla haastateltavat kertoivat pystyvänsä oikeasti auttamaan asiakasta, ei niin että työntekijä monologissa puhuu ja tulkitsee itsenäisesti perheen tilannetta. Silloin perheen oma näkemys asioihin jää huomioimatta. Dialogi on vuoropuhelua, jossa pääpaino on asiakkaalla, sillä eihän kukaan muu voi tietää, mitä asiakas haluaa paitsi asiakas itse. Joku ehkä persoonansa puolesta hallitsee ne jo paremmin, toiset tarvitsevat enemmän harjoittelua.

5.3 Menetelmien käyttö työn tukena

Menetelmien käyttö työskentelyn tukena nähtiin hyvin tärkeänä. Kaikki haastateltavat käyttivät työssään menetelmiä, jotkut enemmän kuin toiset ja

eroja käytettyjen menetelmien välillä oli jonkin verran. Tutkimuksessa ilmeni, että mitä menetelmiä ja kuinka paljon niitä käytettiin, riippui aina henkilöstä itsestään.

Menetelmät ovat hyvänä keskustelun tukena ja jokaisen työntekijän omista vahvuusalueista usein lähtöisin. [...] muistakaamme kuitenkin, että menetelmistä oleellisin on keskusteleminen. (H4)

Menetelmät nähtiin hyvänä tukena muuten hyvin keskustelevalle työotteelle. Menetelmäosaaminen on yleensä lähtöisin työntekijän omista vahvuusalueista ja kiinnostuksen kohteista. Visiossa esimerkiksi käytetään paljon toiminnallisia menetelmiä kuten liikuntaa, sekä tunnepelejä ja – kortteja, jotka Vision perhetyöntekijän mukaan sanoittavat niitä tunteita, joita asiakkaan on vaikea itsessään tunnistaa. Asiakkaat tulee myös osallistaa menetelmien valintaan ja joista he saavat sanoa mielipiteensä, mitkä ovat toimineet ja mitkä eivät.

Tekemäni tutkimuksen mukaan, työntekijän ammatillisuuteen kuuluu kyky arvioida asiakkaan sietokykyä, keinoja ja valmiuksia tuottaa ja ottaa vastaan informaatiota. Ammatillainen osaa käyttää menetelmiä työskentelynsä tukena ja osaa arvioida, milloin asiakkaan kanssa on niitä hyvä käyttää ja milloin ei ja mitkä menetelmät sopivat kyseisen asiakkaan tapaukseen. Menetelmät voivat haastateltavien mukaan toimia myös suojina sekä asiakkaalle, että työntekijälle varsinkin asiakkuuden alussa, jolloin työntekijä ja perhe vasta tutustuvat toisiinsa.

Menetelmiä ei pidetty itseisarvona. Haastateltavat totesivat, että ne kulkevat työntekijän mukana ja ovat apuna, jos asiakas ei jostain syystä pysty keskustelemaan tai hänellä on vaikeuksia laittaa tunteitaan sanoiksi. Perhetyön menetelmiksi työntekijät luettelivat muun muassa: kortit, sukupuun, valovoimapelin, vanhemmuuden roolikartan, aikajana sekä haavekartan. Yksi haastateltavista käytti myös piirtämistä yhtenä luovana menetelmänä. Oleellisimpana menetelmänä yksi perhetyöntekijöistä piti keskustelemista.

Haastateltavista yksi mainitsi myös tunnustelemisen taidon menetelmäksi. Hänen mukaansa perhetyöntekijä oppii tunnustelemaan, että mihin asiakas on

valmis ja mikä on hänelle luontevaa. Esimerkiksi joku ihminen ei tarvitse tai halua käyttää menetelmiä ollenkaan vaan pitää enemmän keskustelemisesta. Menetelmien käyttöä ei perhetyössä edellytetä ja jokainen perhetyöntekijä itse arvioi yhdessä asiakkaan kanssa, mikä menetelmä sopisi kyseiseen perheeseen. Uutena työntekijänä menetelmiin voi myös tukeutua, mutta kokemuksen myötä oppii vielä enemmän suodattamaan niitä.

5.4 Reflektiivinen osaaminen

Haastateltavista kaikki pitivät työnohjausta erittäin merkittävä osana työskentelyään ja olennaisena osana heidän ammatillista kehittymistään.

Mun mielestä sillä on suuri merkitys, mä korostan sitä ite paljon. Nimenomaan meidän tiimi on hyvin työnohjauksellinen tiimi eli täällä voidaan purkaa mitä tahansa asioita. Ja esimiehenä ajatellen, tiimi tarvitsee minua esimiehenä, mutta minäkin tarvitsen tiimiä. (H3)

Yksi haastateltavista kertoi, että työyhteisö tai koko organisaatio antavat rakenteet työnteolle. Näiden rakenteiden ollessa vahvat ja työntekoa tukevat, on mahdollista kokea turvaa. Tämä turva taas mahdollistaa pohtivan, avoimen ja dialogisen työotteen ja näin oleellinen jakaminen, kuuleminen, katsominen, tarkkaileminen ja aito palaute mahdollistuvat. Palautteesta taas seuraa kehitystä. Työnohjausta haastateltavat pitivät osana reflektiivistä ammatillisuutta.

[...] meillä on työnohjausta ja se on todellakin tärkeä asia jota ei saa unohtaa. Meillä kuuluu laatukriteereihin hyvä työnohjaus ja ammatillinen työnohjaus. (H1)

Tutkimustulosten mukaan työnohjaukseen osallistuu koko työyhteisö, jotta kokemuksia voidaan jakaa ja palautetta antaa, jolloin työntekijällä on mahdollista kasvaa ammatillisesti. Työnohjaus nähtiin merkittävä osana työntekijän henkistä hyvinvointia ja työssä jaksamista. Perhetyö on hyvin haastavaa ja asiakastapaukset voivat olla joskus hyvinkin vaikeita ja voimia vieviä. Perhetyöntekijä voi monesti olla myös niin lähellä ja syvällä asiakkuuksissa, jolloin näkemys omista tarpeista voi hämärtyä. On siis tärkeää,

että työntekijöillä on foorumi, jossa he voivat purkaa ajatuksiaan ja tunteuksiaan.

Työparin merkitys nähtiin tärkeänä perhetyöntekijän työssä, jossa työn tukena on aina työpari, jonka kanssa tehdään yhdessä töitä perheissä. Erään haastateltavan kertoman mukaan, työparien kemioiden tulee kohdata, sillä perhetyö on hyvin tiivistä työtä. Työnohjauksen lisäksi työparin merkitys työhön liittyvien asioiden purkamisessa, on tekemäni tutkimuksen mukaan erittäin tärkeää.

5.5 Kehitysalueet ja tulevaisuudenhaasteet

[...] mä toivon, että me jonain päivänä vastataan siihen haasteeseen, mitä meidän perheet ja asiakkaat oikeasti tarvitsevat. (H3)

Haastatteluista sain selville, että kaikki haastatteleman perhetyöntekijät halusivat vielä kehittyä ammatissaan ja opetella uusia taitoja perheiden kohtaamiseen. Tämä johtuu heidän mukaansa siitä syystä, että tilanteet ja ongelmat perheissä muuttuvat koko ajan. Tällöin työntekijöiden on pysyttävä mukana näissä muutoksissa, jotta he voivat vastata perheiden tarpeisiin mahdollisimman hyvin. Kaikki haastateltavat näkivät, että heillä on mahdollisuus kehittää ammatillisuuttaan työn ohessa niin halutessaan. Mielipide siitä, että koskaan perhetyöntekijä ei voi oppia liikaa taitoja yhdisti haastateltaviani. Yksi heistä kuvaili seuraavasti omia kehittymisalueitaan:

Koskaan en ole valmis. Kuuntelu ja kuuleminen on taitolaji, katsominen ja näkeminen on tärkeää myös. Haluan oppia ajatuksen siltoja, mikä tarkoittaa ymmärryksen lisääntymistä. Esimiestaidoissa on aina kehitettävää [...] (H4)

Haastateltavat mainitsivat haluavansa kehittyä muun muassa seuraavissa perheiden kohtaamiseen liittyvissä taidoissa: kriisityön hallinta, verkostotyö, lasten toiminnanohjaus-, ja vuorovaikutustaidot. He halusivat myös kehittyä joissakin erityisosa-alueissa kuten tarkkaavaisuushäiriöisten kanssa työskentelyssä, väkivaltatyössä ja mielenterveys- ja päihdeosaamisessa. Asiakkaan kohtaamiseen tarvittavia taitoja eräs haastateltava kuvaili

loputtomaksi suoksi, joita ei voi koskaan oppia liikaa. Uusien työmenetelmien opettelu nähtiin tärkeäksi, mutta siinä ongelmana piti yksi kunnallisen puolen työntekijöistä nimenomaan resurssipulaa.

Perhetyön tulevaisuudenhaasteina nähtiin muuttuva yhteiskunnallinen tilanne, resurssit sekä ihmisen kehitysvaiheiden aikaistuminen ja muuttuminen. Perhesysteemien koukerot, yhteiskunnan muuttuvat arvot ja normit, uudet kulttuurit eli monikulttuurisuuden lisääntyminen, ihmisten tietämättömyys, niin sanottu uusavuttomuus ja teknologian kehittyminen olivat myös niitä haasteita, joita tutkimuksessa tuli ilmi. Kaiken kaikkiaan perhetyöntekijöiden on haastateltavien mukaan pysyttävä ajan mukana, jotta perheiden tarpeisiin vastaaminen olisi mahdollista tulevaisuudessakin. Tämä on ehkä suurin haaste perhetyöntekijöille tulevaisuudessa.

Yksi haastateltavista ei usko siihen, että perheiden ongelmat vähenisivät vaan ne päinvastoin tulevat hänen mielestään lisääntymään. Muun muassa uusperhekuviot ja perherakenteiden muutokset, masentuneisuus, mielenterveysongelmat sekä päihteet tuovat uusia haasteita perhetyöntekijöille, jotka tarvitsevat uudenlaista osaamista. Kun yhteiskunta vaatii koko ajan enemmän ja enemmän ihmisiltä, lisää sekin perheiden paineita. Tutkimuksessa tuli ilmi myös haaste siitä, kuinka voidaan ehkäistä perhetyöntekijöiden leipääntyminen ja kynnistyminen työhönsä.

Yksi haastateltavista näki ennaltaehkäisevän perhetyön yhtenä tulevaisuuden haasteena ja kenties vastauksena moniin perheiden alkaviin ongelmiin. Sen lisäämisestä ja kehittamisestä hän haluaisi tulevan oikeasti totta ja sitä voitaisiin toteuttaa hänen mielestään muun muassa niin, että neuvoloihin tulisi lisätä perhetyöntekijöitä, jotta ongelmiin pystyttäisiin vastaamaan ja puuttumaan jo varhaisessa vaiheessa. Hänen mielestään kaikilla ihmisillä tulisi olla yhtäläiset mahdollisuudet saada perhetyöntekijän palveluja niin halutessaan. Vertaistukitoimintaa tulisi hänestä kehittää niin, että perheet voisivat tukea toisiaan entistä enemmän.

6 Yhteenveto ja loppupohdinnat

6.1 Yhteenveto ja johtopäätökset tuloksista

Kun tehdään työtä, jossa ollaan tekemisissä ihmisten elämien kanssa, tulee keskeiseksi työväliseksi ammattilaisen oma minä. Perhetyöntekijät ovat ohjaajia, neuvonantajia sekä rinnalla kulkijoita, jolloin heidän luonteensa tulee olla avoin sekä ihmisiä kunnioittava. Omat asenteet ja mielipiteet tulee laittaa sivuun, sillä viime kädessä asiakkaalla on oikeus päättää omasta elämästään ja tekemistään valinnoista. Talentian etiikkaoppaassa todetaankin, että kaikilla ihmisillä on itsemääräämisoikeus ja ammattilaisen on omista arvoistaan ja tekemistään elämänvalinnoistaan riippumatta, kunnioitettava ja edistettävä asiakkaansa oikeutta tehdä omat valintansa (Talentia ry 2005, 8).

Perhetyöntekijän kohdalla on myös vaikea määritellä, mitä tietoa tai osaamista tällä tulee olla, sillä oikeastaan mikään tieto tai osaaminen ei ole turhaa. Perhetyön piiriin kuuluvat kaikki elämänalueet, joten perhetyöntekijältä vaaditaan laaja-alaista osaamista ja tietämystä elämän eri ilmiöistä. (Reijonen 2005, 3, 14).

Kaarina Mönkkönen listaa substanssiosaamisen tärkeäksi työntekijän ammatillisen osaamisen alueeksi. Substanssiosaaminen tarkoittaa oman alan laaja-alaista tuntemista, johon kuuluu tietoa oman alan lainsäädännöstä, työmenetelmistä, ohjaavista käsitteistä ja teorioista sekä toimintaperiaatteista. (Mönkkönen 2007, 22–31) Tutkimuksessa ilmeni, että myös haastattelemani perhetyöntekijät pitivät tätä osaamista keskeisenä osana ammatillisuutta. Ilman tätä tietotaitoa perheiden kanssa työskentely jäisi vain arkiseksi puuhasteluksi.

Ammattilaista kuvaili eräs haastateltavista seuraavasti: Ammatillainen tunnistaa omat vastuunsa ja tehtävänsä suhteessa asiakkaaseen sekä tunnistaa myös asiakkaan vastualueet. Tavoitteena on, että ammatillainen osallistuu asiakkaan muutosprosessiin ja saa tämän voimaantumaan, jotta muutosta voisi tapahtua. Ammatillista osaamista kuvailtiin seuraavanlaisesti: se on asiantuntemusta omaa työkenttää kohtaan sekä myös oman itsensä tuntemista.

Työntekijän ammatillinen osaaminen vahvistuu haastateltavien mukaan työkokemuksen sekä elämäkokemuksen myötä.

Tutkimukseni perusteella perhetyöntekijöitä voidaan pitää vuorovaikutuksen ammattilaisina. Perhetyö vaatii työntekijöiltä syvempiä ammatillisia vuorovaikutustaitoja (Vilén ym 2010, 64). Heidän vuorovaikutuksensa taustalla on aina ammatillinen näkökulma ja osaaminen ja työn tulee olla ammatillista. Vuorovaikutustaitojen hallinta on perhetyön perusedellytys, sillä lähes jokaisessa asiakasperheessä on jonkinlaisia vuorovaikutusongelmia. Haastateltavat eivät pitäneet sitä helppona taitona, vaan heidän mielestään se vaatii jatkuvaa kehittämistä sekä itsensä likoon pistämistä. Keskeistä on, että työntekijä kuuntelee ja kuulee asiakasta. Työntekijän on myös hyväksyttävä se, että kaikilla tapaamiskerroilla asiakas ei ole halukas vuorovaikutukseen ja tällöin tulee kunnioittaa asiakkaan tahtoa.

Vuorovaikutuksellisen asiakassuhteen luomisessa luottamuksen saaminen sekä avoimuus ovat keskeisellä sijalla. Luottamuksen saaminen nähtiin pitkänä prosessina, joka alkaa heti asiakkuuden alkaessa. Työntekijä voi edesauttaa luottamuksen saamista tutustumalla koko perheeseen hyvin heti alusta alkaen ja osoittaen olevansa kiinnostunut perheen tilanteesta. Avoimuutta tarvitaan siinä suhteessa, että työntekijän tulee tehdä selväksi oma asemansa ja roolinsa perheen elämässä, sillä viranomaisena hänellä on tiettyjä velvoitteita ottaa huolenaiheet puheeksi ja puuttua niihin. Perhe tulee myös osallistaa mukaan muutosprosessiin ja työntekijä tekee myös sen selväksi, ettei mitään päätöksiä tehdä perheen selän takana. Hän kertoo avoimesti muun muassa keiden muiden viranomaisten kanssa on tekemisissä ja että tapaamiskerroista kirjoitetaan raportteja.

Dialogilla tarkoitetaan Mönkkösen mukaan ”pyrkimystä yhteisen ymmärryksen rakentumiseen ja taitoa edesauttaa vuorovaikutuksen kulkua siihen suuntaan”. Yksi tärkeä elementti dialogisuudessa on vastavuoroisuus, jossa molemmat osapuolet pääsevät luomaan tilannetta ja vaikuttamaan yhteisiin päätöksiin. Työntekijä osallistaa asiakkaan ottamalla tämän mukaan päätöksentekoon.

Dialogisen asiakassuhteen voi nähdä molemminpuolisen ymmärryksen rakentamisena, jossa mennään molempien ehdoilla. (Mönkkönen. 2007, 86-87)

Perhetyöntekijät näkivät dialogitaidot tärkeänä osana ammatillisuutta, vuorovaikutusta sekä merkittävänä työmenetelmänä. Dialogia käymällä haastateltavat näkivät todella saavansa yhteyden asiakkaaseen ja tätä kautta myös todella auttamaan. Tutkimustulosteni mukaan dialogi on vuoropuhelua, jossa työntekijä ei sanele asiakkaalle, mitä tämän tulisi tehdä vaan sen sijaan kuuntelee tätä, sillä asiakas itse tietää parhaiten mitä hän haluaa ja tarvitsee.

Menetelmät kulkevat perhetyöntekijöiden mukana näiden työskentelyn tukena. Tutkimuksessani ilmeni, että kaikki haastateltavat käyttivät menetelmiä työssään. Niiden käyttö on kuitenkin aina lähtöisin työntekijän omista vahvuusalueista ja kiinnostuksen kohteista. Menetelmät voivat olla apuna etenkin silloin, jos asiakas ei pysty syystä tai toisesta keskustelemaan tai hänellä on vaikeuksia laittaa tunteitaan sanoiksi. Osana ammatillisuutta haastateltavat pitivät työntekijän taitoa arvioida asiakkaan sietokykyä, keinoja ja valmiuksia käyttää menetelmiä. Joskus asiakas ei välttämättä halua käyttää menetelmiä lainkaan vaan mieluummin keskustelee. Tällöin työntekijän tulee mennä asiakkaan ehdoilla, sillä ketään ei saa pakottaa käyttämään menetelmiä, jos kokee ne epämiellyttäväksi. Menetelmien tarkoituksena on parantaa asiakkaan tilannetta, eikä aiheuttaa ylimääräistä stressiä.

Sosiaalialan luonne laaja-alaisena ihmissuhde- ja yhteiskunnallisena muutos- ja palvelutyönä tuo oman lisänsä alan ydinosaamiseen ja pätevyYTEEN. Tätä voi luonnehtia reflektiiviseksi ammatillisuudeksi ja asiantuntijuudeksi. Reflektiiviselle ammatillisuudelle on ominaista valmius työn kehittämiseen, ammatillisten ja henkilökohtaisten lähtökohtien kriittiseen tiedostamiseen ja arviointiin. Työnohjauksen voikin nähdä sosiaalialalle olennaisena kuuluvana rakenteena, jota ammatin hallinta ja reflektiivisen asiantuntijuuden kehittyminen edellyttävät. (Karvinen-Niinikoski ym 2007, 18-19)

Työssään perhetyöntekijä voi nähdä paljon kärsimystä ja vaikeita olosuhteita. Omasta hyvinvoinnista huolehtiminen on siksi erityisen tärkeää ja työyhteisön ja

hyvän työnohjauksen merkitys on erittäin suuri. (Vilén ym 2010, 62) Myös jatkuva muutos työssä, alan kuormittavuus, uudistuvat haasteet ja uupumisen riskit edellyttävät työnohjauksen kaltaista oman työn pohdintaa ja tukirakennetta. (Karvinen-Niinikoski ym 2007, 18)

Työnohjaus on haastateltavieni näkemyksen mukaan merkittävä osa perhetyöntekijän ammattia ja työskentelyä ja se nähtiin reflektiivisenä ammatillisuutena. Työnohjauksesta saatu rakentava palaute nähtiin tukevan työntekijän ammatillista kasvua ja kehitystä. Perhetyö on hyvin haastavaa ja kuormittavaa työtä, joten työnohjaus on tärkeä kanava työntekijälle purkaa tuntemuksiaan ja kokemuksiaan. Tämän nähtiin edistävän työntekijän henkistä hyvinvointia ja työssä jaksamista. Työhyvinvoinnin ja työnohjauksen kannalta myös työparin merkitys nähtiin suurena. Työparilta perhetyöntekijä saa tukea ja välitöntä palautetta työskentelystään. Perhetyötä tehdäänkin aina työparina, jolloin työntekijät voivat tukeutua toisiinsa.

Kaikkia haastattelemani perhetyöntekijöitä yhdisti halu kehittyä ammatissaan sekä perheiden kohtaamiseen liittyvien uusien taitojen opettelu. Jatkuvaa kouluttautumista pidettiin tärkeänä ja kaikilla perhetyöntekijöillä olikin useampi tutkinto suoritettuna. Perhetyön haasteina nähtiin muuttuva yhteiskunnallinen tilanne. Perheet ja niiden ongelmat muuttuvat koko ajan. Perheiden rakennemuutokset, monikulttuurisuus, resurssipula sekä yhteiskunnan muuttuvat arvot ja normit mainittiin haasteiksi. Perhetyön tulee myös pysyä ajan mukana, jotta se voisi vastata perheiden tarpeisiin. Ennaltaehkäisevän perhetyön lisääminen oli yksi merkittävimmistä haasteista, jota tulisi haastateltavien mielestä lisätä ja kehittää.

Saamani keskeiset tutkimustulokset tukivat mielestäni hyvin kirjoittamaani teoriaosuutta. Teorian sitominen tuloksiin oli tästä syystä helppoa, koska se vain vahvisti saamiani keskeisiä tuloksia. Analysointia taas helpotti se, että haastateltavien näkemykset olivat keskenään hyvin samansuuntaisia.

6.2 Tutkimuksen luotettavuus

Kaikessa tutkimustoiminnassa pyritään välttämään virheitä, joten yksittäisessä tutkimuksessa tulee aina arvioida sen luotettavuutta (Tuomi & Sarajärvi 2002, 131). Ja kun tehdään laadullista tutkimusta, tulisi kiinnittää huomiota sen kaikkiin vaiheisiin, jotta laatu voidaan varmistaa. Tämä siksi, koska luotettavuuden arvioinnista ei ole minkäänlaisia yksiselitteisiä ohjeita. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 135)

Huolella laaditulla tutkimussuunnitelmalla pystytään takaamaan se, että tutkija sitoutuu valittuun tutkimustehtävään. Tutkimussuunnitelma auttaa myös tutkijaa viemään tutkimustyönsä läpi. (Hirsijärvi ym 2000, 160) Silloin kun haastattelua käytetään tutkimusaineiston keruumenetelmänä, laatua tulisi tarkkailla jo aineiston keruuvaiheessa. Laadun varmistaminen taataan sillä, että tehdään hyvä haastattelurunko. Lisäkysymysten miettiminen etukäteen lisää haastattelurungon laadukkuutta. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 184)

Tein haastattelurungon ja toteutin haastattelut ennen kuin teoriaosuuteni oli täysin valmis. Tämä saattoi vaikuttaa haastattelurungon laatuun siten, että laatimani kysymykset olisivat voineet olla vielä tarkempia. Tein vielä haastattelujen jälkeen muutaman tarkennuskysymyksen, jotka lähetin sähköpostin välityksellä haastateltaville. Näin halusin taata, että minulla olisi riittävästi aineistoa laadulliseen analyysiin. Tekemäni tutkimussuunnitelma muuttui jonkin verran tutkimuksen edetessä, mutta en nähnyt siitä olevan haittaa tutkimuksen sujuvuudelle. Päinvastoin, tutkimussuunnitelman tarkentaminen vähitellen lisäsi omaa motivaatiotani ja kiinnostusta tutkimusta kohtaan.

Itse haastattelutilanteessa laatua voi parantaa huolehtimalla teknisten laitteiden toimivuudesta ja siitä, että haastattelurunko on mukana. Haastattelun aikana on syytä välillä tarkistaa, että nauhuri todella nauhoittaa ja että mukana on varapattereita. Tallentimen sijoittamiseen on syytä kiinnittää huomiota, jotta äänenlaatu olisi paras mahdollinen ja jottei litterointivaiheessa tule yllätyksenä

se, että nauhan laatu on huono ja puheesta ei saa selvää. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 184)

Litterointi kannattaisi muutenkin tehdä mahdollisimman pian, jotta haastattelutilanne olisi vielä tuoreessa muistissa ja mahdollisten tarkennuskysymysten lähettämiseen olisi vielä aikaa. Haastatteluaineiston luotettavuus riippuu sen laadusta. Jos vain osaa haastateltavista on haastateltu tai jos tallenteiden laatu on huonoa tai litterointi noudattaa ei sääntöjä alussa ja lopussa tai jos luokittelu on sattumanvaraista, haastatteluaineistoa ei voida pitää luotettavana. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 185)

Haastatteluja tehdessä tekniset laitteet eivät tuottaneet minulle ongelmia. Käytin digitaalista nauhuria, jonka äänen laatu on parempi verrattuna vanhanaikaisiin nauhureihin. Käyttämällä uusinta tekniikkaa, varmistin materiaalin laadukkuuden ja sitä kautta luotettavuuden. Minulla oli mukana myös varaparistot. Nauhuri nappasi huoneessa olevat äänet hyvin vaikka haastateltava kahdessa haastattelussa istuikin aika kaukana nauhurista. Näissä tapauksissa oma ääneni kuului kovempaa kuin haastateltavan, mutta en kokenut sitä häiritsevänä litterointivaiheessa.

Tein litteroinnit noin kaksi kuukautta haastattelujen jälkeen, mutta en kokenut sen vaikuttaneen aineiston laatuun, koska nauhoitukset olivat niin hyviä laadultaan, että niitä oli helppo litteroida. En myöskään kokenut sillä olleen merkitystä, etten ollut tavannut haastateltaviani aikaisemmin, tai ettei suuntaavien opintojen harjoitteluni sijoittunut Hämeenlinnan perhetyöhön. Itse koin jopa mielekkäänä haastatella hämeenlinalaisia ihmisiä, koska olen sieltä itse kotoisin ja haastateltavien puhetapa oli sellaista, jota itsekin puhun ja ymmärrän. Tämä taas helpotti aineiston litterointia ja esimerkiksi Turun murretta puhuvan kanssa nauhoitusten litterointi olisi voinut olla haastavampaa.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kohentaa tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Jo aineiston tuottamisen olosuhteet tulisi kuvata selvästi ja totuudenmukaisesti. Haastattelututkimuksessa kerrotaan olosuhteista ja paikoista, joissa aineisto kerättiin. Samoin kerrotaan haastatteluihin käytetty

aika, häiriötekijät, virhetulkinnat ja tutkijan oma itsearviointi tilanteesta. (Hirsijärvi ym 2000, 214) Tutkimusselosteita voi myös rikastuttaa suorilla haastatteluotteilla (Hirsijärvi ym 2000, 215). Lukijalle on myös kerrottava, millä perusteella tutkija esittää tulkintoja ja mihin hän päätelmänsä perustaa.

Olen selostanut tutkimuksen toteutus kappaleessa mielestäni hyvinkin tarkasti tutkimukseni kulun. Olen kertonut mistä sain idean tehdä tästä aiheesta opinnäytetyön ja kerroin tutkimuksen tavoitteen ja tarkoituksen tarkkaan. Olen myös selostanut haastattelutilanteet todentuntuisesti, kertonut niihin kuluneen ajan sekä niistä saadun litteroidun materiaalin sivumäärän. Olen tuloksia auki kirjoittaessani laittanut sekaan suoria lainauksia haastateltavien puheesta, joka tuo lisää luotettavuutta tutkimukseeni. Kaikkien näiden seikkojen vuoksi, olen tehnyt mielestäni luotettavan tutkimuksen.

Käsitteet reliabelius ja validius tulevat esille, kun puhutaan tutkimuksen luotettavuuden mittaamisesta. Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta ja sitä, että tutkittaessa samaa henkilöä saadaan kahdella tutkimuskerralla sama tulos. (Hirsijärvi ym 2000, 213) Mutta jos oletetaan ja otetaan huomioon se, että ihmiselle on ominaista muuttua ajan myötä, ei reliabeliuksen käsite ole sopiva tekemäni kvalitatiiviseen tutkimukseen. Sillä sekä tutkijan että tutkittavan ajatukset saattavat vaihdella ajan ja paikan suhteen. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 186) Tekemäni tutkimuksen kohdalla voidaan sanoa, että se on validi. Validius tarkoittaa mittarin ja tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä ollaan mittaamassa ja tutkimassa (Hirsijärvi ym 2000, 213). Käytin tiedonkeruumenetelmänä teemahaastattelua, jonka koin sopivan hyvin valitsemaani aiheeseen ja sain sillä vastauksen tutkimuskysymykseeni. Tekemäni haastattelut olivat myös hyvin henkilösidonnaisia ja eri henkilöitä haastatteleamalla olisin voinut saada erilaisia tutkimustuloksia.

6.3 Loppupohdinta

Valitessani tutkimukseni aiheetta, en tiennyt perhetyöstä juuri mitään, lukuun ottamatta joitain oppitunteja koulussa. Aihe alkoi herättää mielenkiintoni, sillä

näin perhetyöntekijöiden työnkuvan hyvin monipuolisena ja kiinnostavana, jossa yhdistyvät niin aikuisten kuin pienten lasten ja nuortenkin kanssa tehtävä työ.

Aloittaessani työharjoittelun Turun kaupungin lastensuojelun perhetyössä sekä seuraavassa harjoittelupaikassa Mannerheimin lastensuojeluliiton Perhekeskus Marakatissa, aloin saada käytännön kuvaa perhetyöstä, mikä helpotti tutkimuksen aloittamista ja tutkimustehtävien laadintaa. Itse ammattikorkeakoulusta valmistavana, näin ammatillisen osaamisen tutkimisen aiheena sellaisena, joka edistäisi mahdollisesti omaa ammatillista kasvua ja kehitystäni kohti sosionomi (AMK):ta.

Olen suorittanut harjoitteluni ja sosionomin (AMK) opintoni Turussa, joten halusin saada tutkimukseeni hieman eri näkökulmaa. Päädyinkin lopulta tekemään tutkimukseni haastattelut kotikaupungissani Hämeenlinnassa, koska minua kiinnosti tietää, miten siellä perhetyötä toteutetaan ja kuinka se eroaa omista kokemuksistani Turun perhetyöstä.

Tuloksia auki kirjoittaessani huomasin, että haastateltavien mielipiteet työnsä ammatillisuudesta tukivat hyvin tutkimukseni viitekehystä. Voinkin siis todeta, että saamani vastaukset tukivat tutkimukseni teoriaosaa. Haastateltavilla oli myös hyvin yhteneväinen mielikuva työnsä ammatillisuudesta, tähän en osaa sanoa syytä, mutta se helpotti tulosten analysointia. Kenties perhetyöntekijöillä on vahva ammatti-identiteetti, jonka avulla he tietävät, mitä osaamista heillä on ja missä olisi vielä kehitettävää.

Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä oli mielestäni hyvä valinta tutkimukseni kannalta, sillä koin sen ennen kaikkea itselleni mieleiseksi. Teemahaastattelumenetelmä sopi hyvin tutkimustehtävieni selvittämiseen, sillä halusin päästä syvempään keskusteluyhteyteen haastateltavieni kanssa. Mielestäni onnistuin siinä ja sain hyviä vastauksia tutkimustehtäviini. Näin jällenpäin ajateltuna, haastateltavia olisi toki voinut olla enemmän kuin neljä, jolloin litteroitua materiaalia olisi ollut enemmän. Minusta myös tuntuu, että jos olisin ehtinyt vielä haastatella yhtä tai kahta perhetyöntekijää, olisin saanut vielä enemmän näkökulmia tutkimukseeni.

Perhetyöntekijältä minusta vaaditaan tekemäni tutkimuksen perusteella avointa suhtautumista ihmisiin. Menneisyyden ei pitäisi antaa määritellä ihmistä vaan tälle tulisi antaa uusi mahdollisuus. Minusta on myös hyväksyttävä se, että kaikki perheet ja ihmiset ovat erilaisia ja oma näkemys niin sanotusta ”kunnan perheestä” tulee jättää sivuun. Mikä merkitsee eniten on se, miten työntekijä osaa olla ammatillisessa vuorovaikutuksessa, sekä miten hän kohtelee asiakkaita tasavertaisina ihmisinä. Tärkeää on arvioida ammatillisesti, toimiiko kyseinen perhe ja voivatko kaikki perheenjäsenet hyvin. Lapsen etu on se, mikä tulee pitää aina mielessä, sillä perhetyötä tehdään ennen kaikkea lasten hyvinvoinnin puolesta. Kaikilla lapsilla on oikeus hyvään kotiin ja onnelliseen lapsuuteen, oli perhe sitten rakenteeltaan tai elämänkatsomukseltaan minkälainen tahansa.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön tekeminen oli haastavaa ja raastavaa, mutta lopulta hyvinkin palkitseva oppimisprosessi. Opin uusia asioita perhetyöstä ja laadullisen tutkimuksen tekemisestä, joista on toivottavasti hyötyä tulevaisuudessakin. Alkuvaikeuksien jälkeen, kun sain tutkimusprosessin kunnolla käyntiin, edistyin mielestäni tasaista tahtia ja sain aikaiseksi itseäni kiinnostavan tutkimuksen, josta voin olla ylpeä. Toivon, että tutkimukseni valaisee perhetyöntekijöiden työnkuvaa ja heidän ammatillista osaamistaan. Perhetyöntekijät ovat ihmissuhdetyön moniosaajia, joiden työn näen eriarvoisen tärkeänä lastensuojelutyön kentällä.

LÄHTEET

Aho, P. 1999. Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. Porvoo. WSOY.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Gaudeamus.

Hirsijärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Vantaa. Tummavuoren kirjapaino Oy.

Järvinen, R.; Lankinen, A.; Taajamo, T.; Veistilä, M. & Virolainen, A. 2007. Perheen parhaaksi: perhetyön arkea. Helsinki. Edita.

Karvinen-Niinikoski, S.; Rantalaiho, U. & Salonen, K. 2007. Työnohjaus sosiaalityössä. Helsinki. Edita.

Lammi-Taskula, J.; Karvonen, S. & Ahlström, S. 2009. Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki. Yliopiston kirjapaino.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus: dialoginen asiakastyö. Helsinki. Edita.

Noppiari, Eija (toim.). 2008. Monialaiset verkostot perheitä tukemassa. Tampere. Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Reijonen, M. 2005. Voimaa perhetyöhön: arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Keuruu: PS-kustannus.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä. Gummerus.

Vilén, M.; Leppämäki, P. & Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva. WSOY.

Vilén, M.; Seppänen, P.; Tapio, N. & Toivanen, R. 2010. Kohtaamisia lapsiperheissä: menetelmiä perhetyöhön. Helsinki. Kirjapaja.

Lastensuojelulaki 417/2007.

Elämönhallintapalvelut Visio 2010. Viitattu 21.7.2010 <http://www.visionet.fi>.

Ensi- ja turvakotien liitto ry 2010. Alvari-perhetyö. Viitattu 20.6.2010 <http://www.ensijaturvakotienliitto.fi> > työmuodot > Alvari-perhetyö.

Hämeenlinnan kaupunki. Viitattu 25.7.2010 <http://www.hameenlinna.fi> > lapsiperheiden palvelut > perhepalvelut > lastensuojelu > lastensuojelun perhetyö.

Sosiaaliportti 2010a. Perhetyön toimintamuotoja. Viitattu 16.5.2010 <http://www.sosiaaliportti.fi> > lastensuojelunkäsikirja > avohuolto > muut lastensuojelun avohuollon tukitoimet > perhetyö > perhetyön toimintamuotoja.

Sosiaaliportti 2010b. Perhetyö avohuollon tukitoimena. Viitattu 06.11.2010 <http://www.sosiaaliportti.fi> > lastensuojelun käsikirja > avohuolto > muut lastensuojelun avohuollon tukitoimet > perhetyö

Sosiaaliportti 2010c. Esimerkki perhetyön määritelmästä. Viitattu 20.6.2010 <http://www.sosiaaliportti.fi> > lastensuojelunkäsikirja > avohuolto > muut lastensuojelun avohuollon tukitoimet > perhetyö.

Sosiaaliportti 2010d. Perhetyö avohuollon tukitoimena. Viitattu 25.6.2010 <http://www.sosiaaliportti.fi> > lastensuojelun käsikirja > avohuolto > muut lastensuojelun avohuollon tukitoimet > perhetyö.

Sosiaaliportti 2010e. Perhetyön organisointi ja perhetyöntekijänä toimiminen. Viitattu 30.7.2010. <http://www.sosiaaliportti.fi> > lastensuojelun käsikirja > avohuolto > muut lastensuojelun avohuollon tukitoimet > perhetyö > perhetyön organisointi ja perhetyöntekijänä toimiminen.

Sosiaaliportti 2010f. Työmenetelmät. Viitattu 7.8.2010. <http://www.sosiaaliportti.fi> > lastensuojelun käsikirja > työvälineet > työmenetelmät.

Talentia 2005. Arki, arvot, elämä, etiikka: sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Viitattu 10.10.2010. Saatavissa: http://www.talentia.fi/files/1649_Etiikkaopas2005.pdf.

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2010. 7.3.4 Teemoittelu. Viitattu 09.11.2010. <http://www.fsd.uta.fi> > menetelmäopetuksen tietovaranto > KvaliMOTV > Osio 7 > 7.3 Analyysi ja tulkinta > 7.3.4 Teemoittelu.

Vaahteramäen perhetyön esite.

Haastattelurunko

Taustatiedot: ammattinimike ja koulutustausta

Perhetyön ammatillisuus

1. Millainen on hyvä perhetyöntekijä, millainen persoona?
2. Mitä ammatillisuus merkitsee sinulle perhetyöntekijänä?
3. Vuorovaikutustaitojen merkitys? Mitä taitoja tarvitaan asiakastyössä?
4. Miten lähdet rakentamaan asiakkaaseen vuorovaikutuksellisen suhteen?
5. Mitä muuta osaamista/taitoja perhetyöntekijällä tulisi olla?
6. Dialogitaitojen merkitys työssä?
7. Työmenetelmien käyttö?
8. Onko riittävästi työnohjausta? Työyhteisön merkitys?

Tulevaisuuden haasteet

9. Missä taidoissa itse haluaisit kehittyä?
10. Tulevaisuuden haasteet perhetyölle?