

PERHEOHJAAJAN AMMATILLISET ROOLIT

Yksityisen sosiaalialan perheohjaajien kokemukset perhetyöstä



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Sosionomikoulutus, Hämeenlinnan korkeakoulukeskus

Kevät 2021

Elina Hulkko

Tekijä	Elina Hulkko	Vuosi 2021
Työn nimi	Perheohjaajien ammatilliset roolit Yksityisen sosiaalialan perheohjaajien kokemukset perhetyöstä	
Ohjaaja	Mare Orman	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyössä kartoitettiin yksityisen sosiaalialan avopalveluiden perheohjaajien kokemuksia perhetyöstä. Tutkimuspainotteinen opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Humana Avopalveluiden kanssa. Tutkimustehtävänä oli selvittää kysymysten avulla perheohjaajien kokemuksia perhetyöstä. Perheohjaajilta kysyttiin heidän kokemuksiaan perheohjaajan perustehtävästä, työhön kohdistuvista odotuksista, ammatillisista rooleista, osaamisesta sekä osaamisen kehittämisestä.

Tutkimuksen teoriapohjana oli perhetyön keskeiset sisällöt ja työtä ohjaavat lait. Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin sähköisellä Webropol-kyselytyökalulla. Kyselyyn vastasi 16 perheohjaajaa. Saatu aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä, jossa aineistoa pelkistämällä muodostettiin tutkimustuloksissa esiteltävät kategoriat.

Tutkimuksessa saatujen tulosten perusteella perheohjaajan perustehtävä oli perheen elämäntilanteen parantaminen ja perheen tukeminen. Asiakas odottaa perheohjaajalta konkreettista apua ja tukea, työn tilaaja odottaa tavoitteiden mukaista vaikuttavaa työskentelyä, työnantaja odottaa tuloksellista laadukasta asiakastyötä ja perheohjaaja odottaa, että voisi auttaa perhettä. Perheohjaajan työssä korostui ammatillisina rooleina lapsen ja perheen tukeminen sekä osaamisessa ammatillinen ja menetelmäosaaminen. Osaamisen kehittämistä perheohjaajat kertoivat tarvitsevänsä psykiatrisessa osaamisessa ja menetelmäosaamisessa.

Avainsanat perhetyö, ammattitaito, roolit, osaaminen, odotukset

Sivut 43 sivua ja liitteitä 2 sivua

Author	Elina Hulkko	Year 2021
Subject	Professional roles of family support workers Family support workers' experiences of family work in the private sector	
Supervisors	Mare Orman	

ABSTRACT

The thesis examined family support workers' experiences of family work in the private sector. The research-based study was implemented together with Humana Avopalvelut. The aim was to inquire family support workers' experiences of family work. The family support workers were inquired about their basic tasks, their expectations on the work, their professional roles, and their professional competence and its development.

The theoretical background consists of the main contents of family work and regulations guiding the work. The thesis was a qualitative study and the data were collected using an electronic Webropol survey. There were 16 respondents and the collected data were analysed by content analysis. In order to simplify the data, the number of categories for the analysis was reduced.

Based on the results, the basic task of a family support worker is to support the family and improve their quality of life. The families expect to receive concrete help and support from the family support worker; the commissioner expects the family support worker to provide effective and purposeful services; the employer expects high quality customer service; and the family support worker wants to support the family in need. The principal professional role of the family support worker is to support the child and the family members. In terms of competence, professional and methodological competence were emphasized. The family support workers expressed a need to develop their competence in the areas of psychiatry and methodology.

Keywords family work, professional skills, roles, competence, expectations

Pages 43 pages and appendices 2 pages

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Opinnäytetyön lähtökohdat.....	2
2.1	Yhteistyökumppani ja työelämäyhteys	2
2.2	Opinnäytetyön tavoite.....	3
3	Perhetyö.....	3
3.1	Sosiaalihuoltolaki.....	4
3.2	Lastensuojelulaki	5
3.3	Avohuollon perhetyön määrittelyä	6
4	Perheohjaaja	7
4.1	Perheohjaajan roolit ja ammatti-identiteetti	7
4.2	Perheohjaajan osaaminen ja ammattitaito	8
5	Aikaisemmat tutkimukset	9
6	Aineiston hankinta ja analyysi	11
6.1	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	11
6.2	Tutkimusmenetelmä ja aineiston kysymykset	12
6.3	Aineiston hankinta.....	13
6.4	Aineiston analysointi sisällönanalyysillä.....	13
7	Tutkimustulokset	15
7.1	Perheohjaajan perustehtävä	15
7.1.1	Elämäntilanteen parantaminen.....	16
7.1.2	Perheen tukeminen	17
7.1.3	Yhteistyö	18
7.2	Perheohjaajan työhön kohdistuvat odotukset.....	19
7.2.1	Asiakkaan odotukset perheohjaajalle	20
7.2.2	Työn tilaajan odotukset perheohjaajalle	22
7.2.3	Työnantajan odotukset perheohjaajalle.....	24
7.2.4	Perheohjaajan omat odotukset työssään perheohjaajana	25
7.3	Perheohjaajan ammatilliset roolit	27
7.4	Perheohjaajan ammatillisissa rooleissa tarvitsema osaaminen.....	30
7.5	Osaamisen kehittäminen kouluttautumalla	34
8	Johtopäätökset.....	35

9	Pohdinta	39
10	Lähdeluettelo	41

Kuvat, taulukot ja kaavat

Kuva 1. Perheohjaajan perustehtävä	16
Kuva 2. Perheohjaajan kokemat odotukset asiakkailta	20
Kuva 3. Perheohjaajan kokemat odotukset perhetyön tilaajalta	22
Kuva 4. Perheohjaajan kokemat odotukset työnantajalta	24
Kuva 5. Perheohjaajan omat odotukset työssään	26
Kuva 6. Perheohjaajan ammatilliset roolit.....	28
Kuva 7. Perheohjaajan osaaminen.....	30
Kuva 8. Perheohjaajan osaamisen kehittäminen.....	34
Kuva 9. Perheohjaajan kokemukset perhetyöstä	36
Kuva 10. Perheohjaajien kokemukset työhön kohdistuvista odotuksista	38

Liitteet

Liite 1	Saatekirje
Liite 2	Webropol-kysely

1 Johdanto

Perhe erottuu kaikista muista yhteiskunnan ryhmistä perhesiteiden vuoksi. Perhesiteet ovat elinikäisiä toisin kuin ystävyysuhteet, jotka loppuessaan loppuvat. Perheside ei lakkaa olemasta, vaikka yhteys katkeaisikin. Perheessä on myös moraalisia, taloudellisia ja yhteiskunnallisia ominaisuuksia, jotka liitetään huolenpidon ja hoivan velvollisuuksiin. (Rönkkö & Rytönen 2010, s. 10) Jokainen perheenjäsen vaikuttaa toiminnallaan siihen, miten perhe toimii ja millainen se on. Perhetyön alkaessa selvitetäänkin millaiset ovat perheen omat vuorovaikutussuhteet ja tarpeet sekä voimavarat, jotta löydetään sopiva keino perheen auttamiseksi. Perhetyössä työskennellään muuttuvien olosuhteiden ja tilanteiden kanssa. Työpäivän aikana työntekijällä on erilaisia rooleja, joista työntekijä valitsee joustavasti roolin kuhunkin tilanteeseen sopivaksi. (Reijonen 2005, ss. 10, 13)

Perhetyön toteuttamista ohjaavat lait ja asetukset, jotka määrittävät perhetyölle asetetut sisällöt ja toimintatavat. Perheohjaajan työ on perheen laaja-alaista tukemista erilaisissa elämäntilanteissa. Työn sisällön ja perheen tarpeista lähtevät tavoitteet luovat perheohjaajan työhön ammatilliset roolit ja odotukset. Perheohjaajat saattavat aloittaa työskentelyn perheessä tilanteessa, josta ei välttämättä ole kovinkaan paljoa tietoa. Perhetyö on toisinaan hyvinkin paineistettua juuri näiden oletettujen ammatillisten roolien ja odotusten vuoksi, kun perhetyötä tehdään tiiviisti asiakasperheiden omissa toimintaympäristöissä.

Tutkimuksessa haastettiin perheohjaajia pohtimaan perheohjaajan perustehtävää ja sitä, miten he määrittelevät perhetyössä esille tulevia ammatillisia rooleja sekä odotuksia ja osaamista. Opinnäytetyössä kartoitettiin yksityisen sosiaalialan avopalvelun perheohjaajien kokemuksia perheohjaajan työstä. Tutkimuksen avulla tehtiin näkyväksi perheohjaajan työtä yksityisellä palvelusektorilla. Aineisto kerättiin anonyymisti sähköisellä kyselyalustalla yksityisen sosiaalialan avohuollon perheohjaajilta. Aineiston analysoimiseen käytettiin sisältöanalyysia, jossa aineisto kategorioitiin.

2 Opinnäytetyön lähtökohdat

Opinnäytetyö on työelämälähtöinen kvalitatiivinen tutkimus, jossa tarkastelun kohteena on yksityisen sosiaalialan perheohjaajien oma kokemus perheohjaajan työstä. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Humana Avopalvelut Oy:n Länsi-Uudenmaan yksikön kanssa, jossa toimin itsekin työntekijänä. Opinnäytetyön lähtökohdat käytiin läpi ja sovittiin yhteistyössä Humana Avopalvelut Oy:n Länsi-Uudenmaan toiminnanjohtajan ja työelämäohjauksesta vastaavan tiimijohtajan kanssa. Seuraavassa käsitellään tarkemmin työelämäyhteistyötä ja opinnäytetyön tavoitteita.

2.1 Yhteistyökumppani ja työelämäyhteys

Humana Avopalvelut tarjoavat sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaista avohuollon palvelua. Avopalveluihin kuuluvat muun muassa perhetyö, ammatillinen tukihenkilötyö, tapaamispalvelut, jälkihuollon palvelut, tuetun asumisen palvelut sekä perhekuntoutus yksikössä ja perhekuntoutusta kotiin tehtävänä työnä. Perhetyössä työskennellään esimerkiksi päihdetyön, väkivaltatyön, kriisityön, vauvatyön ja neuropsykiatrisen osaamisen alueilla. Tämän opinnäytetyön keskiössä ovat avopalveluiden perhetyö ja perheohjaajien kokemukset. (Humana, 2021a)

Perhetyö on aina tavoitteellista perheen hyvinvoinnin kohentumiseen tähtäävää. Perhetyötä tehdään pääosin perheen kotona tai toteutetaan vähintäänkin perheen arkiympäristöissä. Tuki vaihtelee perheen tarpeiden mukaan kodinhoidollisesta avusta aina perheen sisäistä vuorovaikutusta tukevaan vaativampaan työskentelyyn. Humanan toiminta perustuu arvoihin sitoutuminen, vastuullisuus ja kohtaaminen. Sitoutuminen laadukkaaseen ja inhimilliseen asiakaslähtöiseen työhön on työskentelyn perustana. Vastuullisuus käytännön työssä on sitä, että työntekijä tuntee asiakkaansa ja toiminta on asiakkaan edun mukaista. Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on kokemuksena merkityksellinen. Työn arvo mitataan asiakkaan kanssa jaetuissa hetkissä, joissa palvelun laatua mitataan asiakkaan kokemuksen ja saadun palautteen avulla. (Humana, 2021b, Humana, 2021c)

Yksityisellä palveluntuottajalla perheohjaajan työ perheen kanssa alkaa siitä, että palveluntuottajalle tehdään palvelupyyntö ja tilataan palvelu. Huoli perheen tai asiakkaan

tilanteesta on tullut esille esim. lapsiperhepalveluiden sosiaalityöntekijällä, kun hän on ensin saanut lastensuojeluilmoituksen asiakasperheen lapsesta koulussa tai päivähoidossa tai perhe on ottanut itse yhteyttä ja toivonut apua esim. vanhemmuuteen ja arjen sujuvuuteen.

Perhetyössä on ammatin harjoittamiseen selkeät kelpoisuusehdot. Tämän lisäksi työntekijän työtä säätelevät Suomen lakiin kirjatut vaatimukset. (Vilén ym. 2014, s. 36) Opinnäytetyön tutkimukseen osallistuneilla perheohjaajilla on eriasteista sosiaali- ja terveysalan koulutustaustaa. Humanassa perheohjaajilta edellytetään pääosin sosiaali- tai terveysalan tutkintoa, ensisijaisesti opistoasteen - tai AMK-tutkintoa.

2.2 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyön tavoite on kartoittaa perheohjaajien omia kokemuksia työssään perheohjaajana. Käsittelen perhetyötä ja siihen liittyviä käsitteitä, kuten sosiaalihuoltolakia ja lastensuojelua, sekä perheohjaajan ammattitaitoa ja osaamista, jotta voidaan selvittää, mistä on kysymys perheohjaajan työstä puhuttaessa. Perheohjaajien kokemusten kartoittamisen pohjalta on mahdollisuus tarkastella tarkemmin perheohjaajan perustehtävää ja sekä ammatillisia rooleja, odotuksia ja osaamista. Millaisia ammatillisia rooleja perheohjaajan perustehtävä pitää sisällään, ja millaisia odotuksia perheohjaajan työhön kohdistuu?

Perhetilanteet ja asiakkaat asettavat työntekijän muuttuvien toimintaympäristöjen kautta tilanteisiin, joita ei pysty aina ennakoimaan. Perheohjaajan työssä korostuukin joustavuus ja mukautuminen. Perheohjaajaan kohdistuu toiveita ja odotuksia tilaajalta, työnantajalta ja asiakasperheeltä. Hän asettaa odotuksia myös itselleen. Opinnäytetyössä on tarkoitus nostaa esille perheohjaajien kokemuksia perhetyöstä. Mitkä ammatilliset roolit ovat keskeisiä perheohjaajan työssä, ja minkälaista osaamista työssä tarvitaan?

3 Perhetyö

Perhetyössä peruslähtökohtana on aina perheen tarpeista lähtevä työskentely, joka voi käsittää lasten kasvatukseen- ja kehitykseen, elinolojen turvaamiseen tai vanhemmuuden tukemiseen

liitettyjä perheen toimintakykyisyyden lisäämiseen liittyviä tarpeita. Perhetyö pohjautuu lakiin kirjattuihin välittämisen ja huolehtimisen periaatteisiin, joiden mukaan jokaiselle yhteiskunnan jäsenelle kuuluu perustuki hyvinvointiin ja turvallisuuteen. (Rönkkö & Rytönen 2010, s. 27) Tavoitteena on tukea perhettä juuri sen verran, kuin heidän tilanteensa vaatii. Oikeaan aikaan saatu apu ja varhainen puuttuminen voivat parhaimmillaan ehkäistä perheiden ongelmien kasvamista, syrjäytymistä ja esimerkiksi lastensuojelun tarvetta. (THL, 2020)

Perhetyölakien noudattamista valvoo Aluehallintovirasto. Perhetyö on sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalipalvelua, joka on yksi sosiaaliohjauksen muodoista. Tavoitteena on tukea vanhemmuutta ja ohjata lasten hoidossa ja kasvatuksessa. Perheohjauksella ohjataan kodin arkirutiinien hallintaa ja vahvistetaan perheen toimintakykyä ja vuorovaikutustaitoja. (THL, 2020) Perhetyö ei suoraan vaadi lastensuojelun asiakkuutta, mutta perheen tilanteen vaatiessa aloitetaan lastensuojelun asiakkuus arvioimalla palvelun tarve uudestaan.

Perhetyössä tavoitellaan aina perheen hyvinvoinnin edistämistä. Perhetyötä tarjotaan ennaltaehkäisevästi tai lastensuojelun tukitoimena. Perhetyön tuella voidaan välttyä esim. lapsen huostaanotolta. Perhetyön muotoja kuvataan myös sille määritellyn tehtävän, tarpeen tai painopisteen mukaan. Työntekijöinä voi toimia eri koulutuksen omaavia työntekijöitä, ja koulutusvaatimukset ja nimikkeet perhetyölle ovat kuntakohtaisia. Kunnan oman perhetyön lisäksi järjestöt ja yksityiset palveluntuottajat tarjoavat perhetyön palveluja. (Järvinen ym. 2012, s. 71)

3.1 Sosiaalihuoltolaki

Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on edistää ja ylläpitää kansalaistensa hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuuden tunnetta sekä vähentää eriarvoisuutta ja samalla edistää osallisuutta. Lakiin vedoten halutaan turvata kaikille yhdenvertaiset ja tarpeenmukaiset, riittävät ja laadultaan sopivat sosiaalipalvelut ja muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet. Tällä tarkoitetaan kunnallisia sosiaalipalveluja ja muita siihen rinnastettavia tukipalveluja sekä toimia, joilla sosiaalihuollon ammattilaiset edistävät ja ylläpitävät yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 § 1, § 3)

Perhetyö on hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muilla tilanteen vaatimilla tavoilla. Tavoitteena on antaa perheelle tukea mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Tukea annetaan perheen sitä pyytäessä tai, kun perheen kanssa toimiva ammattilainen on huomannut tuen tarpeen. Perhettä tuetaan ja ohjausta annetaan perheen voimavarojen vahvistamiseksi ja tuetaan perheen sisäisen vuorovaikutuksen parantamisessa. Erityistä tukea tarvitsevalle lapselle ja nuorelle annetaan tukea terveyden ja kehityksen turvaamiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 § 18)

3.2 Lastensuojelulaki

Lastensuojelulaki on määrittänyt perhetyön olevan yksi lastensuojelulain mukaisista avohuollon tukitoimista. Perhetyö on kuitenkin paljon muutakin kuin lastensuojelua. Asiakkuuden aloittamista edeltää lastensuojelutarpeen selvitys. Selvityksen perusteella ja sosiaalityöntekijän päätöksellä sovitaan mahdollisesta lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta. (Järvinen ym. 2012, ss. 12–13, 81–82) Lastensuojelulaissa määritellään, millaiset kuntien velvollisuudet ovat lastensuojelullisten palvelujen järjestämiseksi. Miten palvelun tulisi edetä ja millä tavalla lapsen vastuusosiaalityöntekijän tulisi toimia laissa määriteltyjen aikarajojen puitteissa, kun lapsesta tehdään lastensuojeluilmoitus tai -hakemus palvelujen saamiseksi. (Vilén ym. 2014, s. 38)

Lastensuojelulain tarkoitus on turvata lapselle turvallinen kasvuympäristö. Ympäristö, jossa hänen kasvunsa ja kehityksensä voi tapahtua tasapainoisesti ja monipuolisesti. Lapsen pitää voida saada kasvaa ympäristössään, jossa lapsen erityinen suojelu toteutuu. Lastensuojelun asiakkuus käynnistetään, mikäli hänen kasvuolosuhteensa ovat puutteelliset. Lapsi voi myös itse vaarantaa kasvua ja kehitystään, jolloin sosiaalihuoltolain mukaiset tukitoimet eivät enää riitä. Avohuollon tukitoimia voidaan jatkaa myös sosiaalihuoltolain asiakkuudessa, mutta asiakkuuden muotoja on tällöin laajennettava. Tukitoimet on käynnistettävä viipymättä lastensuojelutarpeen muodostuessa. (Lastensuojelulaki 2007/417 § 1, § 27)

Kunnan tehtävä on huolehtia, että lapsella on hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijällä on käytettävissään lapsen kasvun ja kehityksen, terveydenhuollon, oikeudellista sekä muuta lastensuojelutyössä tarvittavaa asiantuntemusta. Sosiaalityöntekijä toteuttaa lastensuojelua tekemällä asiakassuunnitelman sekä järjestämällä avohuollon tukitoimia. (Lastensuojelulaki 2007/417 § 14)

Avohuollon tukitoimina toteutetaan myös perhetyötä, tehostettua perhetyötä, perhekuntoutusta sekä muita lasta ja perheitä tukevia palveluja ja tukitoimia. Avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä antaa tukea vanhemmuuteen ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskeinoja. (Lastensuojelulaki 2007/417 § 34, § 36)

3.3 Avohuollon perhetyön määrittelyä

Reijosen (2005, s. 10) mukaan avohuollon perhetyöllä tähdätään muutokseen, jossa perheiden ja lasten hyvinvointia lisätään tavoitteellisella työskentelyllä. Perhetyön kohteena on silloin koko perhe. Hän määrittelee perhetyölle kaksi keskeistä tavoitetta, jotka ovat lapsen edun turvaaminen ja perheen tukeminen. Perhetyössä on huomioitava lastensuojelulainsäädännön edellyttämät tehtävät, jolloin perhetyö ei voi olla pelkästään perheen tukemiseen perustuvaa.

Perhetyön keskeisiä periaatteita ovat asiakaslähtöisyys, perhelähtöisyys ja lapsilähtöisyys. Asiakaslähtöisyys on nostettu johtavaksi periaatteeksi sosiaalihuollon asiakkaille heidän asemastaan ja oikeuksista asetetussa laissa. Asiakaslähtöisyys nostaa esille koko perheen, jossa aikuiset ja lapset nähdään itsenäisinä ja aktiivisina toimijoina. Tällöin työskennellään kaikkien kolmen periaatteen näkökulmasta. Perhetyö nähdään lapsilähtöisenä, kun työskentely alkaa, ja kun työskentely on erityisesti lapsen hyvinvointia tukevaa. Perhelähtöisessä työskentelyssä perheen ja sen jäsenet mielletään oman tilanteensa ja arkensa asiantuntijoiksi. Työntekijän asiantuntijuus tulee esille työskentelyprosessissa, jossa työntekijä osaa toimia kaikkien kolmen periaatteen mukaisesti. Perhekeskeisessä työskentelyssä työntekijä ja perhe otetaan mukaan keskusteluihin ja päätöksentekoon tasavertaisina. (Järvinen ym. 2012, s. 17)

Avohuollon perhetyötä toteutetaan pääsääntöisesti perheen omassa toimintaympäristössä eli lähellä perheen normaalia arkea. Perhetyö sisältää yhteistä tekemistä, apua käytännön asioiden hoitamisessa, keskustelua, ohjausta perheen itsenäisen pärjäämisen ja elämänhallinnan tukemiseen, lapsen ja vanhemman kiintymyssuhteen sekä vanhemmuuden tukemista. Hyvä yhteistyö edellyttää työskentelyn olevan läpinäkyvää ja avointa, että asioista voidaan puhua suoraan. Perheelle annetaan mahdollisuus parantaa tilannettaan ohjauksen avulla, jolloin voidaan

tilanteen parantuessa välttää esim. lapsen huostaanotto ja sijoitus kodin ulkopuolelle. (Järvinen ym. 2012, s. 82)

4 Perheohjaaja

Perheohjaajalla on työssään monenlaisia ammatillisia rooleja. Työskentelyn alkaessa määritellään perhetyön tavoitteet ja tapaamisten tiheys. Tärkeää on, että perhe ja perheohjaaja työskentelevät yhteisymmärryksessä perheen hyvinvoinnin paranemista tavoitellen. Perhetyö onkin tiedon välittämistä, jolloin perheelle annetaan tietoa ja ohjausta haastavassa elämäntilanteessa. (Järvinen ym. 2012, ss. 178–179) Tässä luvussa käsitellään perheohjaajan persoonaa ja ammattitaitoa ja sitä kautta roolien käyttöä työvälineenä osana ammatti-identiteettiä sekä osaamista.

4.1 Perheohjaajan roolit ja ammatti-identiteetti

Perhetyön sisältö suunnitellaan perheen tarpeiden, tavoitteiden ja elämäntilanteen mukaan. Perheohjaajan ammatillinen osaaminen ja persoona sekä perheen tilanne vaikuttavat siihen, millaisia menetelmiä asiakastilanteessa käytetään. Menetelmiä tärkeämpää on kuitenkin, että työntekijän osoittaa asiakkaalle aitoa kiinnostusta ja välittämistä. (Järvinen ym. 2012, ss. 158–159) Ammatilainen ei menetä ammattilaisuuttaan, vaikka hetkeksi luopuisikin virallisesta roolistaan ja kohtaa asiakkaan omasta persoonastaan käsin. Asiakastyössä on tärkeää olla tilanteen tasalla ja osata esittää asioita hienovaraisesti ja hienotunteisesti. Asiakas odottaa, että hänet kohdataan ihmisenä, ei pelkästään asiakkaana. Asiat voivat merkitä ihmisille erilaisia asioita, ja tämän vuoksi on tärkeää osata lukea tilanteita. Dialogi asiakkaan ja työntekijän välillä syntyy turvallisessa vuorovaikutuksessa. (Mönkkönen 2018, ss. 113–114)

Yhteiskunnassa tapahtuu koko ajan muutoksia, jotka vaikuttavat suoraan myös sosiaalialan työkenttään ja työntekijöiden ammattitaidon vaatimuksiin. Työntekijän kehittyminen ja kehittämiseen suuntautuva oppiminen kuuluvat olennaisena osana työntekijän ammattipätevyyteen. Työntekijältä itseltään odotetaan omaa aktiivisuutta ammattitaidon ylläpitämisessä. Ammatissa toimiakseen työntekijä kehittää osaamistaan ammatissa vaadittavien tietojen ja taitojen osalta. Työntekijä myös muokkaa ympäristöä ja kehittää yhteisön kulttuuria ja

ammattin käytäntöjä. Perheohjaajan persoonana on työvälineenä osa ammatillisuutta. Oma ymmärrys persoonan käytöstä työvälineenä on tärkeä tiedostaa, jotta voi ymmärtää, miten roolit vaikuttavat ammatilliseen yhteistyöhön asiakkaan ja meidän itsemme kohdalla. Perheen ja asiakkaan vuorovaikutussysteemin seurauksena työntekijälle voi muodostua rooleja. Ammatillista työtä tehdessä persoonaa ei voi täysin irrottaa työntekijän omista ominaisuuksista. (Järvinen ym. 2012, ss. 226–228)

Rooli määrittelee sen, mikä käyttäytyminen on eri tilanteissa ympäristöön suhteutettuna hyväksyttyä. Ihmisten roolit kuitenkin muuttuvat eri tilanteissa, mutta persoonana on pysyvämpi. Omasta hyvinvoinnista huolehtiminen on tärkeää, ettei oman persoonan käyttö työvälineenä kuormita liikaa. (Vilén ym. 2014, s. 64) Rönkkö & Rytönen (2010, s. 283) tuovat esille, että persoonallisia valmiuksia ovat itseluottamus, positiivisuus, paineensietokyky sekä joustavuus. Tärkeitä ominaisuuksia työntekijälle ovat myös ongelmanratkaisukyky ja vuorovaikutusosaaminen.

4.2 Perheohjaajan osaaminen ja ammattitaito

Perheohjaajan on ensin ymmärrettävä perheen rakennetta ja sen toimintaa, jotta hän pystyy valjastamaan oman osaamisensa perhetyön käyttöön. Osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen on työntekijän työssä kehittymiselle ja ammattitaitoiselle työskentelylle tärkeää. Työntekijän tehtävänä on johdattaa perhe itse arvioimaan ja muuttamaan omaa toimintaansa nostamalla esille vaikeitakin asioita ja puhumaan niistä. Työskentelyn lähtökohtana on perheen vioittuneen vuorovaikutuksen muuttaminen perheen vuorovaikutusta tukevalla tavalla.

Perhetyössä tarvitaan erilaista kompetenssia, kun kysymys on ennalta ehkäisevästä perhetyöstä tai sijoitukseen liittyvästä korjaavasta työstä; osaamishaasteet ovat erilaiset. Perhetyössä vaatimukset perheen tukemisessa eivät aina liity koulutuksen tuomiin vaatimushaasteisiin. Perheiden tilanteet ovat niin moninaiset, että hetkittäin voi perheohjaajan työskentely vaikuttaa siltä, ettei koulutustausta ole se, joka käsillä olevassa tilanteessa auttaa. Tärkeää on osata kohdata ihminen ja muuntautua tilanteen vaatimalla tavalla. Toisaalta taas työntekijä voi joutua sellaisen ongelman keskelle, johon hänellä ei ole osaamista tai tietämystä. (Uusimäki 2005, ss. 75–76) Perhetyössä tulee eteen tilanteita, kun tiiviistä työskentelystä huolimatta perheohjaajalle tulee

tunne, ettei perheessä olekaan kaikki hyvin. Työntekijän tehtävä on ottaa huoli puheeksi, vaikka se voi olla vaikeaa. Tärkeää on kuitenkin, että huoli kerrotaan. (Vilén ym. 2014, s. 41)

Perhetyössä erilaisten menetelmien käyttäminen on osa ammattitaitoa ja voivat auttaa yhteistyön ja vuorovaikutuksen syntyemisessä. Toiminnallisten menetelmien kautta on mahdollisuus ottaa koko perhe mukaan, kun puhuminen on vaikeaa. Toiminnalliset onnistumiset ja elämykset voivat edistää prosessia sanojen löytymiseksi. Perheen ongelmat johtuvat usein kyvyttömyydestä kertoa omista tunteistaan ja odotuksistaan. Toiminnan kautta ja yhdessä tekemällä tunteiden, arvojen ja asenteiden näyttäminen voi olla helpompaa. Toiminnallisten menetelmien tärkeimpiä ohjeita onkin, että enemmän toimintaa ja vähemmän sanoja. Toiminnallisten elämysten kautta voidaan kartuttaa perheen voimavaroja sekä auttaa perhettä selviytymään arjen haasteista. (Järvinen ym. 2012, ss. 192–193)

5 Aikaisemmat tutkimukset

Raija Hovi-Pulsa (2011) kertoo lisensiaattitutkimuksessaan ”Arkilähtöinen perhetyö, strukturoitua avoimuutta”, millaisen viitekehyksen arkilähtöinen sosiaalipedagoginen ajattelutapa muodostaa meidän suomalaisten lastensuojelun perhetyölle. (Hovi-Pulsa 2011, s. 2) Arkilähtöisessä perhetyössä oli tärkeää työntekijän ja perheen yhteisen sävelen löytäminen, jossa vastavuoroisuudella ja vuorovaikutuksella on iso rooli. Tutkija jakoi arkilähtöisen perhetyön viiteen vaiheeseen: arjen avaaminen, haitallisen arjen kukistaminen, uusien toimintamallien itujen herättely, sujuvan ja turvallisen arjen vahvistaminen sekä osallisuuden ja elämänhallinnan vahvistaminen. Perheen tukemiseen ja arjen erilaisiin haasteisiin tarvitaan erilaisia työorientaatioita, joissa perhettä ja sen jäseniä autetaan näkemään ja ymmärtämään omaa arkea paremmin ja oman elämän muutoskohteiden löytämisen avulla. Arkilähtöisessä työtavassa asiakkaiden arkitodellisuus on keskeinen lähtökohta sosiaalityön näkökulmasta asetettujen tavoitteiden sijaan. (Hovi-Pulsa 2011, s. 99)

Opinnäytetyön ”Lasten ääni on tullut kuulluksi. Sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä Lapsen Kengissä ry:n tehostetusta perhetyöstä” kirjoittivat **Lehtola & Väntti (2017)** Tutkimuksen mukaan perhetyöllä oli saatu perheissä positiivisia tuloksia. Sosiaalityöntekijät pitivät tärkeänä, että tehostettu perhetyö vaikutti myönteisesti perheiden vuorovaikutussuhteisiin, vanhempien

vastuunotto lisääntyi, perheiden arkeen tuli lisää sujuvuutta ja lasten ääni tuli paremmin kuulluksi. Huostaanotoilta vältyttiin perhetyön seurauksena. Perhetyöntekijöiltä odotettiin vahvaa ammatillista osaamista ja rohkeutta puuttua myös vaikeiksi koettuihin ongelmiin. (Lehtola & Väätti 2017, ss. 29–30)

”Ihan voi tilanteeseen ko tilanteeseen joutua hyppäämään” Lastensuojelun perhetyöntekijöiden kohtaamien ammatillisten haasteiden selvittäminen oli **Kaisa Ylikärppä (2013)** opinnäytetyön aiheena. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaisia haasteita perhetyöntekijät kohtaavat työssään. Tutkimuksessa pohditaan myös, millaisia ominaisuuksia ja kykyjä lastensuojelun perhetyöntekijältä vaaditaan. Opinnäytetyön keskeinen tulos oli, että lastensuojelun perhetyössä on haasteita. Perhetyöntekijältä vaaditaan monipuolisesti erilaisia ominaisuuksia ja kykyjä työssään. Työntekijän iällä ja elämäkokemuksella oli tutkimuksen mukaan merkitystä. Lastensuojelun perhetyöntekijän työnkuvan kerrottiin olevan hajanainen, ja yhteistyötä eri viranomaisien kanssa tulisi kehittää. Tärkeää oli työparityöskentely, vaikka se ei ollut aina mahdollista. Työssä jaksamisen panostaminen koettiin tutkimuksessa tärkeäksi. (Ylikärppä 2013, s. 37–38)

Sissi Tanskanen (2011) opinnäytetyössä käsiteltiin ”työntekijöiden näkemyksiä perheiden kanssa tehtävästä työstä Junailijan perhekeskuksessa” työntekijöiltä, mitä työntekijöiden mielestä perhetyö oli Junailijan perhekeskuksessa. Tarkentavina kysymyksinä hän kysyi työntekijöiden kokemuksia työskentelyn eri osa-alueista, kuten kotikäynneistä, työparityöskentelystä ja yhteistyöstä perheen ja yhteistyötahojen kanssa. Junailijan perhekeskuksen perhetyön työskentelyn lähtökohta oli lapsen lisäksi koko perhe. Tutkimustuloksissa nostettiin esille kolme pääteemaa, jotka olivat yhteydenpito, vuorovaikutus perheiden kanssa ja perheiden ohjaaminen. Yhteydenpito oli yhteistyötä perheen asioista huolehtivien osapuolten kanssa. Vuorovaikutus oli arkisia keskusteluja ja kuuntelemista. Perhetyössä perheen ohjaamiseen kuului neuvomista ja työskentelyn suunnittelua yhdessä perheen kanssa. (Tanskanen 2011, s. 24)

6 Aineiston hankinta ja analyysi

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin kvalitatiivisia eli laadullisia tutkimusmenetelmiä hyödyntäen. Tutkimuksen aineistonkeruuta varten laadittiin kysely, joka kerättiin sähköistä kyselytyökalua Webropolia hyödyntäen.

Aineiston keruun jälkeen aineistoa analysoitiin sisällönanalyysillä, jossa aineistoa kategorisoimalla etsittiin vastauksia tutkimustehtävään. Seuraavassa käsitellään tutkimuksen eettisyyteen ja luotettavuuteen sisältyviä asioita ja tutkimusmenetelmä ja aineiston kysymykset sekä tutkimustehtävä.

6.1 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Kaikessa tutkimustyössä on pyrittävä välttämään virheitä, siksi yksittäisessä tutkimuksessakin on arvioitava tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Opinnäytetyössä noudatetaan hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti rehellisyyttä ja tarkkuutta tutkimustyötä tehdessä ja säilytetään tutkimusaineistoa asianmukaisesti. Opinnäytetyössä käytetään tutkimusmenetelmiä, jotka kestävät eettisen tarkastelun sekä tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluvaa avoimuutta. Tutkijana on otettu huomioon asianmukaisesti muiden tutkijoiden saavutukset tulosten julkaisussa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 129–131; TENK, n.d.)

Opinnäytetyön tutkimussuunnitelma ja tutkimusprosessi käytiin läpi työelämäyhteistyön kanssa, jonka pohjalta allekirjoitettiin tutkimussopimus ja tutkimuslupa. Opinnäytetyössä tutkimuksen vaiheet on kuvailtu selkeästi ja tarkasti tutkimusprosessin avoimuutta ja luotettavuutta noudattaen.

Tutkimusaineisto kerättiin anonymisti Webropol – kyselytyökalua käyttäen sähköisesti. Saatekirjeessä kerrottiin tutkimukseen osallistuville tutkimusaineiston käsittelyyn liittyvistä asioista sekä tutkimuksen eettisistä käytännöistä anonymiteetin suojaamiseksi ja mihin tutkimuksen aineistoa käytetään. Kyselyyn vastaajilla oli mahdollisuus kysyä tarkentavia kysymyksiä tutkimukseen liittyen. Opinnäytetyön prosessi kuvattiin mahdollisimman selkeästi ja

yksityiskohtaisesti, jotta opinnäytetyöstä saatava tieto olisi mahdollisimman avointa ja tutkimustulos luotettavaa.

Tutkimusaineistoa on käsitelty luottamuksellisesti ja kunnioittavasti. Tutkimuksen aineisto on salassa pidettävää, eikä sitä käytetä muuhun kuin opinnäytetyöhön. Tutkimusaineisto tuhoetaan aineiston analysoinnin jälkeen, kun opinnäytetyö on saatu valmiiksi ja arvioitu. Tutkimustulosten analysoinnissa ja johtopäätöksissä vastaajat eivät ole tunnistettavissa.

6.2 Tutkimusmenetelmä ja aineiston kysymykset

Opinnäytetyö toteutettiin käyttämällä kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Valitsin laadullisen tutkimuksen, koska se soveltuu hyvin empiiriseen tutkimukseen eli tutkimukseen, jossa tutkitaan ilmiötä. Kokemusperäiseen tutkimukseen sopivana menetelmänä se antoi hyvät lähtökohdat tutkia perheohjaajien kokemusta perhetyöstä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kuvataan tapahtumia niin, että tulkinta olisi teoreettisesti mielekästä. Annetaan mieluummin tulkinta jostakin ilmiöstä, kuin tehtäisiin tilastollisia yleistyksiä. (Eskola & Suoranta 2014, ss. 14–15.)

Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohta ei ole aineiston monitahoinen pikkuasioiden tarkastelu, eikä teorian tai hypoteesien testaaminen. Tutkimuksen toteutuksessa on lupa edetä joustavasti ja suunnitelmien muuttaminen olosuhteiden muuttuessa on otettu huomioon tutkimuksen edetessä. (Hirsjärvi 2007, s. 160) Opinnäytetyössä tutkimustehtävänä on ollut selvittää perheohjaajan kokemuksia perhetyöstä näillä aineiston hankinta kysymyksillä:

1. Mikä on mielestäsi perheohjaajan perustehtävä?
2. Millaisia odotuksia koet sinun työhösi kohdistuvan?
3. Millaisia ammatillisia rooleja sinulla on perheohjaajana erilaisissa työtilanteissa?
4. Minkälaista osaamista tarvitset näissä ammatillisissa rooleissa?
5. Tarvitsetko lisäkoulutusta ammatillisten rooliodotusten täyttämiseksi?

Laadullista tutkimusta luonnehditaan prosessiksi, jossa aineistonkeruun väline on tutkija itse. Aineistoon liittyvät näkökulmat ja tulkinnat kehittyvät pikkuhiljaa tutkijan tietoisuudessa

tutkimusprosessin mukana. Aineistonkeruuta tai tutkimustehtävää koskevat ratkaisut tehdään prosessin omaan tahtiin, mikä vahvistaa tutkimusprosessin ymmärtämistä oppimistapahtumana. (Kiviniemi, 2018, s. 73) Aineistonkeruuta varten tehtyä kyselylomaketta laatiessa on tärkeä pohtia, mitkä kysymykset ovat tärkeitä tutkimuksen kannalta ja mitä tutkimuksella halutaan saavuttaa. Tutkimuksen, joka on tehty kokemuskäkökulmasta ei ole tarkoitettu tuottavan ulkopuolelta johdettua tietoa. Tavoitteena on pikemminkin ymmärtää kokemuksia, joita tutkittavilla on. (Jokinen, n.d.)

6.3 Aineiston hankinta

Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa aineistonkeruumenetelmäksi oli ensin valikoitunut kirjoitelmapyyntömenetelmä. Menetelmä vaihtui lopulta avoimiksi kysymyksiksi Webropol-kyselyn sähköisellä alustalla. Menetelmän vaihdosta sovittiin työelämänyhteistyön kanssa. Tutkimusjoukon tavoittaminen oli nopeaa sähköisen kyselyalustan avulla.

Perheohjaajille toimitettiin kysely sähköpostilla, jonka saatekirjeessä kerrottiin opinnäytetyöstä ja siitä, mitä osallistuminen opinnäytetyön tutkimukseen tarkoittaa. Saatekirjeen lisäksi lähestyin tiimien lähiesimiehiä, joiden kanssa sovin osallistumisesta tiimien etätapaamiseen, jossa kerroin vielä omin sanoin opinnäytetyöstä ja Webropol-kyselystä. Osallistuminen kyselyyn oli vaivatonta ja mahdollistui hyvin anonymiteetti säilyttäen. Arvioin ennakkoon, että kyselyyn vastaamiseen kuluu aikaa enintään 20 minuuttia.

Kysely koostui avoimista kysymyksistä, jotka käsittelivät perheohjaajien kokemusta perheohjaajan perustehtävästä, työhön kohdistuvista odotuksista, ammatillisista rooleista, osaamisesta ja osaamisen kehittämisestä. Tutkimukseen osallistui yksityisen sosiaalialan avopalvelun perheohjaajia. Kyselystä lähetettiin kaksi muistutusviestiä niille, jotka eivät olleet vielä vastanneet kyselyyn. Jokaisen muistutuskerran jälkeen vastaukset lisääntyivät.

6.4 Aineiston analysointi sisällönanalyysillä

Aineisto analysoitiin sisällönanalyysimenetelmää apuna käyttäen. Laadullisessa tutkimuksessa on mahdollista keskittyä pieneen aineistomäärään, joka analysoidaan mahdollisimman tarkkaan.

Laadullisen aineiston analyysin avulla pyrittiin tiivistämään ja selkeyttämään aineistoa ja pyrittiin tuomaan uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Uudella tiedolla on tarkoitus selkiyttää ja tiivistää kokonaisuudesta purkautuvaa informaatiota. (Eskola & Suoranta 2014, ss. 18–19, 138)

Laadullisen aineiston sisällönanalyysin on voinut toteuttaa joko aineisto- tai teorialähtöisesti tai teoriaohjaavasti. Olen käyttänyt opinnäytetyössäni aineistolähtöistä eli induktiivista sisällön analyysia. Tutkimus ei kuitenkaan ole täysin aineistolähtöinen, koska analyysia on ohjannut myös jonkin verran aikaisempi tieto tutkitusta asiasta. Aineistoa pyrin järjestämään mahdollisimman selkeään ja tiiviiseen muotoon, jotta sanallisesti tiivistyisi selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Tiivistetyn aineiston tarkoitus on olla mielekästä, selkeää ja yhtenäistä informaatiota. Aineisto analysoidaan kolmivaiheista prosessia hyväksi käyttäen. Analysointivaiheita ovat aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. (Tuomi & Sarajärvi 2002, ss. 110–111) Laadullisen tutkimuksen sanotaan olevan aineistovetoista, koska aineiston tuloksellisuudella ja analyysilla on ratkaiseva rooli juuri tuloksen muodostumisessa. (Günther & Hasanen, n.d.)

Aineistosta lähtevän sisällönanalyysin avulla on rakentunut tutkimusaineiston teoreettinen kokonaisuus, jossa aikaisempi tieto, havainnot tai teorialähtöisesti vaikuttaneet analyysin toteuttamiseen. Tutkimuksen tavoitteena oli saada teoreettinen ymmärrys tutkitusta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, ss. 93, 97)

Aineiston pelkistäminen eli redusointi tapahtui siten, että luin aineiston huolella monta kertaa. Aineiston ollessa tarpeeksi tuttua luin aineiston vielä uudestaan. Kysymys kerrallaan suoritin aineiston pelkistystä. Pelkistäminen auttoi vastausten luokittelussa, jonka tuloksena muodostui alaluokkia. Luokittelun pohjalta syntyneitä nimeämisiä kutsutaan kategorioiksi. Kategorisoinnin avulla voidaan nimetä ja luokitella ihmisiä ja asioita. Luokittelun ja nimeämisen tuloksena syntyy kategorioita. Kattegoria-analyysissä tutkitaan kulttuurista toimintana, jossa kategoriat ja kategorisointi ovat keskeisessä roolissa. Aineiston pelkistämistä ohjasi tutkimustehtävä, jonka tarkoituksena oli tutkia perheohjaajien kokemuksia perhetyöstä. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä käsitteitä yhdistelemällä saadaan vastaus tutkimustehtävään. Abstrahoiden empiirisen tiedon teoreettisiin käsitteisiin ja esitän tuloksista empiirisestä aineistosta

muodostetun mallin, käsitteet ja aineistoa kuvaavat teemat. (Tuomi & Sarajärvi 2002, ss. 111, 115; Jokinen ym., 2012, ss. 18, 42)

7 Tutkimustulokset

Seuraavaksi esitellään opinnäytetyön tutkimustuloksia. Webropol-kysely lähetettiin 28:lle Humana Avopalveluiden perheohjaajalle. Vastauksia kyselyyn tuli 16, jolloin vastausprosentiksi muodostui 57 %. Tutkimuksessa ei eroteltu vastaajia iän, sukupuolen eikä työkokemuksen mukaan, jotta vastaajien anonyymiyys säilyisi tutkimuksen loppuun saakka.

Kysely sisälsi kuusi avointa kysymystä. Kysymysten aiheina oli perheohjaajan perustehtävä, perheohjaajan työhön kohdistuvat odotukset, perheohjaajan ammatilliset roolit, perheohjaajan osaaminen, perheohjaajan osaamisen kehittäminen sekä mitä muuta haluaisit kertoa. Kaikkiin kysymyksiin sain vastauksia. Viimeiseen kysymykseen ”Mitä muuta haluaisit kertoa?” vastauksia tuli sen verran vähän, että päätin olla käsittelemättä niitä tarkemmin tässä tutkimuksessa. Pois jätetyt vastaukset eivät vaikuta tutkimustuloksiin. Kysymysten tarkoitus oli antaa vastauksia tutkimustehtävään, jonka tarkoitus on kartoittaa perheohjaajan kokemuksia perhetyössä.

Kysymykset muodostivat tutkimukseen teemat. Kyselyn vastauksien läpi käymisen jälkeen vastaukset kategorisoitiin, jolloin jokaiseen kysymykseen muodostui vastauksista omat kategoriat. Kuvissa esitetyt lukuarvot kuvaavat vastausten määrää, kuinka monen vastaajan vastauksista aineistoa analysoitaessa muodostui mikäkin kategoria. Seuraavaksi käydään läpi tutkimustulokset kysymys kerrallaan.

7.1 Perheohjaajan perustehtävä

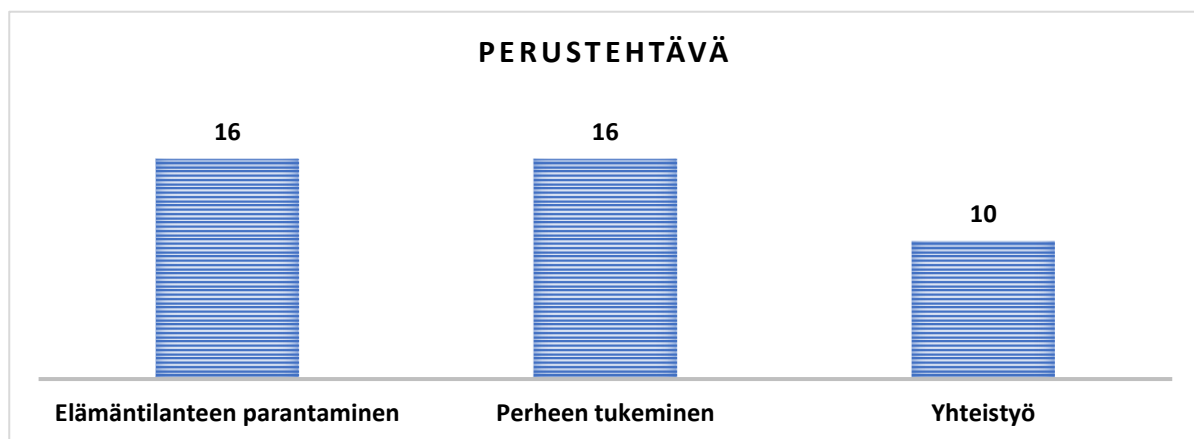
Perheohjaaja on osa moniammatillista perhetyön verkostoa, jossa osaaminen ja tieto yhdistetään eri alojen ammattilaisten yhteistyössä. Perhettä kun voidaan auttaa niin monin tavoin. Perhetyön nimissä voidaan ylittää organisaatioiden rajoja hallinnollisista jaoista huolimatta. Perhetyö onkin keskeinen osa hyvinvointiyhteiskuntamme toimintaa. Perheessä esiintyviä ongelmia ehkäistään ja ongelmien ilmetessä korjataan perhetyön keinoin. (Nätkin & Vuori 2007, s. 7)

Jokaisella on jokin käännekohta elämässä, jonka seurauksena jotain pysyvästi muuttuu. Paluuta entiseen totuttuun tuttuun ja turvalliseen ei välttämättä enää ole. Kehityskriisit kuuluvat elämään, mutta elämänkriiseistä selviäminen voi tuntua kohtuuttomalta. (Pietikäinen 2017, s. 18)

Perheohjaaja kohtaa työssään tavallisia elämänkriisejä, mutta myös poikkeuksellisen vaativia oloja ja tilanteita. Perhetyön ytimessä autetaan perhettä juuri haastavissa tilanteissa ja kriiseissä, joissa tilanteet vaihtelevat suuresti. (Bardy 2009, s. 41) Elämänkriiseistä selviytymiseen vaikuttavat ihmisen aikaisemmat vaikeudet ja niistä opitut selviytymiskeinot (Pietikäinen 2017, s. 19.)

Tutkimuksessa perheohjaajien kokemuksen mukaan perustehtävä kategorisoitui kolmeen kategoriaan, joita olivat elämäntilanteen parantaminen, perheen tukeminen ja yhteistyö. Vastaajia kysymyksessä oli 16 (Kuva 1).

Kuva 1. Perheohjaajan perustehtävä



7.1.1 Elämäntilanteen parantaminen

Asiakasperheen **elämäntilanteen parantaminen** muodostui vastausten perusteella perustehtävään peilaten tärkeimmäksi kategoriaksi, jonka nostivat esille kaikki kyselyssä vastanneet. Perheohjaajat toivat esille perheen elämäntilanteen parantamiseen tähtäävien asioiden työstämisen olevan tärkeää perhetyön onnistumisen kannalta.

Perheen sisäisten suhteiden ja vuorovaikutuksen vahvistaminen edistää perheen itsenäistä pärjäämistä ja tilanteen parantumista. Perhetyössä autetaan pienissä ja isoissa muutosta kaipaavissa asioissa, jotka edistävät perheen elämäntilanteen parantumisessa.

Työ on aina tavoitteellista, perheen hyvinvoinnin kohentumiseen tähtäävää määrääikaista työskentelyä. Tuki vaihtelee perheen tarpeiden mukaan kodinhoidollisesta avusta aina perheen sisäistä vuorovaikutusta tukevaan työhön.

Asiakkaiden elämäntilanteen parantaminen tavoitteiden suuntaisesti.

Perhetyö on perheen hyvinvoinnin kohentumiseen tähtäävää määrääikaista työskentelyä.

Toivon mukaan työ on ennaltaehkäisevää ja perheohjaajan tuella ongelmatilanteita on mahdollista ratkaista ennen kuin ongelmat ovat liian suuret.

Perheohjaaja pyrkii yhdessä perheen kanssa tunnistamaan perheen voimavarojen lisäksi myös riskitekijät ja vähentämään niiden vaikutusta perheen arkeen.

Perheelle luodaan perhetyön keinoin paremmat edellytykset pärjätä omin voimin, kun on ensin kartoitettu perheen tilannetta ja vahvistettu perheen omia voimavaroja. Tavoitteena on, että perheen elämäntilanteen parantumisen myötä työskentelyä voidaan vähentää tai lopettaa.

Joissakin tilanteissa perheohjaaja voi joutua käyttämään määräävääkin otetta, jolloin perheelle pitää määrittää ongelma ja antaa ohjeita tilanteen paranemiseksi. Tämänkaltaisen tilanne voi syntyä, kun asiakas ei itse näe muutostarvetta tai asiakkaan omat päätökset ovat itsetuhoisia tai harkitsemattomia. Asiakasta voi muutos myös pelottaa, jolloin hän kokee turvallisemmaksi jäädä vanhaan toimintatapaansa. Kriittistä ja kyseenalaistavaakin työtettä perheohjaaja voi käyttää silloin, kun luottamus osapuolten välille on syntynyt. (Järvinen ym. 2012, s. 179)

7.1.2 Perheen tukeminen

Perheen tukeminen oli elämäntilanteen parantamisen kanssa vastaajien mukaan tärkein perheohjaajan perustehtävistä. Perheen tukena ollaan silloin, kun perhe tukea tarvitsee. Työ on

tavoitteellista, ja perheohjaaja sanoittaa ja mallintaa arkea niissä tilanteissa, kun perhe ei siihen itse pysty. Arkeen etsitään yhdessä tilannetta helpottavia ja toimivia tapoja. Perheen tukeminen on vanhempien monipuolista tukemista arjessa, kuten kasvatukseen liittyvissä haasteissa ohjaamista sekä lasten hyvinvoinnin varmistamista.

Perheohjaaja on perheen tukena niissä tilanteissa ja siihen aikaan, kun perhe apua tarvitsee ja perustehtävänä on tukea, sanoittaa ja mallintaa perheen arkea toimimaan ja löytää arjen tukemiseen ja sujumiseen toimivia tapoja.

Perheohjaajan perustehtävänä näen perheen ohjaamisen löytämään voimavaransa ja vahvistamaan niitä perhetyön keinoin.

Tukea perheitä lastenkasvatuksessa ja vahvistaa perheiden omia voimavaroja, antaa heille uusia keinoja päästä elämässä eteenpäin ja pärjätä omin voimin.

Tukea perheitä, ottaen huomioon kaikki perheenjäsenet.

Perheiden usein myös pinttyneitä tapoja yritetään muuttaa sopivasti toisin toimimalla. Otetaan puheeksi asioita ja pienikin muutos aikaisemmin totutussa voi tuoda mukanaan halutun muutoksen. (Järvinen ym. 2012, s. 182)

Perhettä ohjataan perhetyön keinoin seuraavaan vaiheeseen esim. laitosperhekuntoutuksen jälkeen. Perheen tukemiseen sisältyvässä vanhempien ohjauksessa pidettiin tärkeänä asettaa yhdessä perheen kanssa tavoitteita työskentelylle ja löytää perheen voimavaroja. Palveluihin olisi hyvä pystyä ohjaamaan saattaen vaihtaen, ettei perhe jää loppuvan palvelun jälkeen ilman tukea, mikäli tukea vielä tarvitsee.

7.1.3 Yhteistyö

Kyselyssä esille tulevien vastausten perusteella **yhteistyö** on yhteistyötä perheenjäsenten kanssa, yhteistyötä työparin kanssa sekä perhettä tukevan verkoston kanssa. Perheohjaajan perustehtävät kuunteleminen ja läsnäolo ovat hyvän yhteistyön peruspilareita. Yhdessä etsitään ratkaisuja

perheen haasteisiin ja luodaan käytäntöjä yhteistyölle. Perheen tilannetta arvioidaan yhdessä perheen ja työn tilanteen sosiaalityöntekijän sekä perheen verkoston kanssa.

Perheohjaaja ohjaa perhettä tarvittaessa myös muihin perheen hyvinvointia vahvistaviin palveluihin tarvittaessa saattaen. Perheohjaaja toimii eräänlaisena luotsina perheen arjessa.

Sosiaalitoimen kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä ja luodaan struktuuri yhteistyölle.

Perheohjaajana kartoitan myös perheen tukiverkostoja sekä palveluita, joiden avulla perhettä voidaan tukea myös jatkossa (esim. laitosperhekuntoutuksen jälkeen).

Koen, että myös kirjallinen dokumentointi on tärkeä osa työtäni.

Moniammatillisuuden ymmärtäminen perhetyössä on tarpeellista. Perheet voivat saada paremman hyödyn, kun eri ammattiryhmät pystyvät tekemään yhteistyötä. Yksi työntekijä harvemmin pystyy hoitamaan kaikkia perhettä koskevia asioita.

Moniammatillisessa yhteistyössä on kysymys jaetusta asiantuntijuudesta, jolloin jokainen ammattiryhmänsä edustaja on jonkin asian asiantuntija, myös perheenjäsenet. Tarvitaan tietoa, millaisia menetelmiä ja työtapoja yhteistyökumppaneilla on käytettävissään. Tällä vältetään, ettei toisen ammattilaisen odotukset hänen roolistaan nouse liian suureksi. Moniammatillinen dialogi vaatii aikaa ja ennen muuta kaikkien osapuolten osaamisen ja näkemyksen arvostamista. Päätökset tehdään yhdessä, mutta jokainen kantaa vastuunsa omasta osuudestaan. Lopulta on aina hyvä muistaa, että olennaisinta on asiakkaan näkemykset ja tavoitteet. Työntekijöiden tehtävä on auttaa asiakasta ilmaisemaan omia tavoitteitaan ja toiveitaan näkökulmista, joita asiakas ei ole välttämättä osannut itse nähdä. (Seppänen ym. 2014, ss. 208–209; Rönkkö & Rytkönen 2010, ss. 288–289)

7.2 Perheohjaajan työhön kohdistuvat odotukset

Kuten aikaisemmin on jo tullut ilmi, niin perheohjaajan työhön kohdistuu monenlaisia odotuksia. Perhetyössä perheohjaajan työtä ohjaavat lait ja asetukset. Perhetyöstä käytetään monia eri

nimikkeitä kuten avohuollon perhetyö ja tehostettu perhetyö. Perhetyötä tehdään monella eri nimikkeellä perhetyön eri osa-alueilla palvelujärjestelmässä. Perhetyö voidaan ajatella myös eräänlaisena menetelmänä. (Järvinen ym. 2012, 12, 71)

Perheohjaajan toimimisen lähtökohtana on asianmukainen koulutustausta ja kokemuksen tuoma osaaminen, jotka tuovat tullessaan odotuksia. Työskentelyn aluksi sovitaan asiakassuunnitelman neuvottelussa tavoitteet, joiden pohjalta odotukset tehtävälle perhetyölle rakentuvat. Kyselyssä kysyin perheohjaajilta, millaisia odotuksia heidän työhönsä kohdistuu asiakkailta, työn tilaajalta, työnantajalta ja heiltä itseltään. Tutkimustehtävän mukaisesti kysymys on perheohjaajan omista kokemuksista, millaisia odotuksia hänen kokemuksensa mukaan hänen työhönsä kohdistuu. Kysymykseen vastasi 16 vastaajaa.

7.2.1 Asiakkaan odotukset perheohjaajalle

Vanhemmat saattavat olla uupuneita, silloin osuvin apu voi olla taloudellinen tuki sekä konkreettinen työapu ja lastenhoitoapu arjessa. (Heino 2009, s. 69) Opinnäytetyön kyselytuloksissa on myös nähtävissä, että vastaajien kokemuksen mukaan asiakas odottaa perheohjaajan työskentelyssä eniten **konkreettista apua ja tukea** (Kuva 2).

Kuva 2. Perheohjaajan kokemat odotukset asiakkailta



Konkreettisella avulla tarkoitetaan konkreettista apua kodinhoitoon ja lastenhoitoon sekä tukea arkeen ja arjenhallintaan. Perhetyössä tavoitteena on elämäntilanteen parantuminen, jolloin

perhe saattaa ajatella, että muutos tapahtuu nopeasti. Työ on kuitenkin vasta alussa ja perheohjaajan odotetaan kuuntelevan ja ymmärtävän asiakasta hänen tilanteessaan.

Avun tulevan nopeasti ja vaikutuksen näkyvän heti.

Odotukset vaihtelevat. Osalla asiakkaista saattaa olla epärealistisiakin odotuksia. Voidaan odottaa ohjelmapalveluita tai kaiken puolesta tekemistä. Suurin osa asiakkaista kuitenkin kokemukseni mukaan odottaa luotettavaa ihmistä, joka auttaa tarvittaessa, kuuntelee, pohtii yhdessä ja viettää yhteistä aikaa.

Perheohjaajasta odotetaan läsnä olevaa **rinnallakulkijaa**, kunnes perheen tilanne on asettunut parempaan suuntaan. Työntekijältä odotetaan sosiaalisia taitoja, ihmissuhde- ja vuorovaikutustaitoja. Perhetyössä on usein kysymys rinnalla kulkemisesta lyhyemmän tai pidemmän aikaa. Perheohjaaja osoittaa asiakkaille muutoksen mahdollisuuden, jonka perhe itse toteuttaa. Perheohjaaja on tukena ja auttaa perhettä tavoitteidensa saavuttamisessa (Uusimäki 2005, s. 79).

Valmis auttamaan, heitä varten.

Ideoita mitä he voi käyttää arjessa.

Tuen antamista, sekä ratkaisujen yhdessä etsimistä.

Perheohjaaja **ohjaa ja opastaa**, kun asiakkaan omat voimavarat ovat vähissä. Tarvitaan tietoa ja neuvoa siitä, mistä apua on haettavissa. Työntekijän odotetaan tietävän asioista ja antavan osaavaa ohjausta lasten kasvatuksellisissa haasteissa. Asiakas saattaa odottaa, että perheohjaaja on **ratkaisija** perheen ongelmissa, jolloin odotukset voivat olla myös epärealistiset. Perheohjaaja ei tee muutosta perheessä, vaan perhe tekee muutokset yhdessä perheohjaajan avustuksella.

Tukea tarvitsevat ovat voineet oppia elämänsä aikana antamaan ulkopuoliselle ratkaisijan roolin, jolloin he helposti asettuvatkin itse avuttoman vastaanottajan rooliin (Vilén ym. 2014, s. 64).

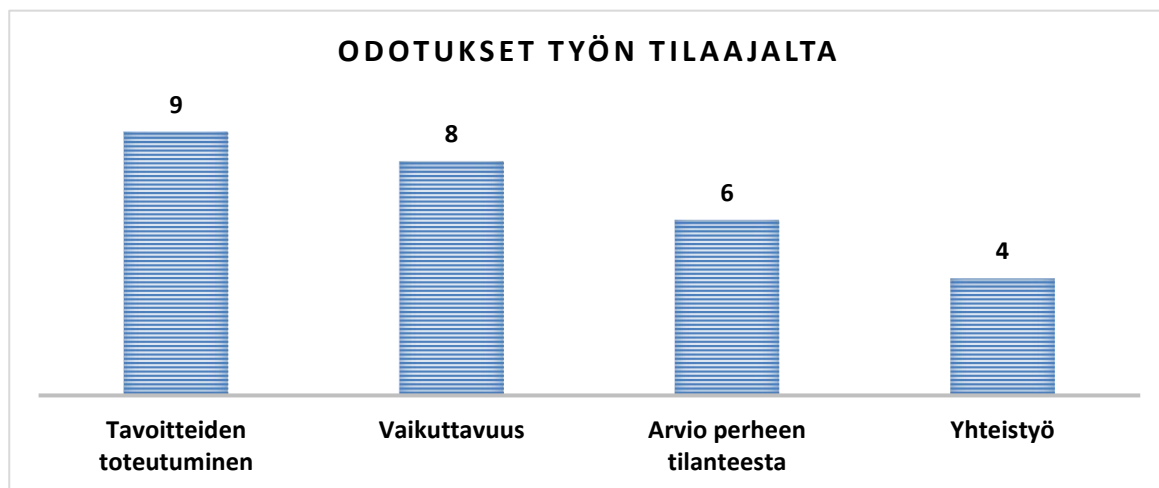
Työntekijän tehtävän on havainnoida perheen tilannetta ulkopuolelta, jolloin hänen on mahdollisuus tarjota oman tulkintansa pohjalta ratkaisua asiakkaan ongelmaan. Asiakkaan kanssa

työstetään aikaisemmin totuttujen virheellisiä vuorovaikutustaitojen purkamista ja opetellaan tilalle uusia toimintamalleja. (Rönkkö & Rytönen 2010, s. 92)

7.2.2 Työn tilaajan odotukset perheohjaajalle

Tavoitteiden toteutuminen oli perheohjaajien vastausten perusteella eniten mainittu työn tilaajalta tuleva työhön kohdistuva odotus perheohjaajien kokemusten mukaan (Kuva 3).

Kuva 3. Perheohjaajan kokemat odotukset perhetyön tilaajalta



Perhetyö aloitetaan yhteisellä asiakassuunnitelmapalaverilla, johon osallistuvat perheen ja sosiaalityöntekijän lisäksi yksityisen palvelutuottajan lähiesimies ja tuleva perheen perheohjaaja. Aloituspalaverissa sovittu ja sosiaalityöntekijän kirjaaman päätöksen mukaisesti työskennellään perheessä tavoitteiden ja sovittujen työtuntien puitteissa. Perhetyön tavoitteet luodaan tässä yhteisessä tapaamisessa. Aina yhteistä aloituspalaveria ei pystytä pitämään, jolloin perheohjaaja aloittaa työskentelyn perheessä sopimalla aloitustapaamisen perheen kanssa kotiin tai toimistolle. Vastauksissa käy ilmi, että osa vastaajista kokivat asetetut tavoitteet toisinaan myös epärealistisina.

Joskus tilauksetkin ovat epärealistisia tai vähintäänkin epäselviä. Omat kokemukseni ovat olleet sen kaltaisia, että tilaaja on odottanut perheohjaajalta tilanteen tarkempaa selvittelyä tai eräänlaista valvontaa perheessä.

Asiakassuunnitelmanneuvottelussa asetettujen tavoitteiden toteuttamiseen yhdessä perheen kanssa. Työlle asetettujen tuntien toteutuminen.

Perheohjaajan työn odotetaan olevan vaikuttavaa. Työn **vaikuttavuus** on perheen konkreettista tukemista ja auttamista. Työn tilaaja odottaa perheohjaajien tavoitteiden toteutumisen lisäksi, että perheohjaajan työskentely on vaikuttavaa asiakasperheen elämäntilanteeseen sitä parantavasti. Perheohjaajan odotetaan arvioivan perheen tilannetta yhteistyössä tilaajan kanssa. Perhetyön avulla perheen lapsen kodinulkopuolelle sijoittamista ei välttämättä tarvitse tehdä, kun perhe saa tarvittavan tuen ja avun kotiin.

Olla kohentamassa tilannetta. Välttää sijoitukselta.

Säännöllistä yhteydenpitoa tilaajaan esimerkiksi yhteenvetojen tekeminen, huoli-ilmoitukset, perheen tilanteen muutokset.

Työskentelyn alussa perheen tilanne ole aina täysin tiedossa ja perheohjaaja aloittaa työskentelyn arvioimalla tuen tarvetta. Työntekijöiden tehtävä on auttaa ja tukea perhettä tehden **arviota perheen tilanteesta**, jolloin tavoitteiden asettaminenkin muodostuu työskentelyn edetessä realistisemmaksi. Perheohjaaja työskentelee tiiviisti perheen omassa toimintaympäristössä. Perhetyön tilaaja eli sosiaalityöntekijä odottaa, että perheohjaaja pitää sosiaalityöntekijän ajan tasalla perheen tilanteesta.

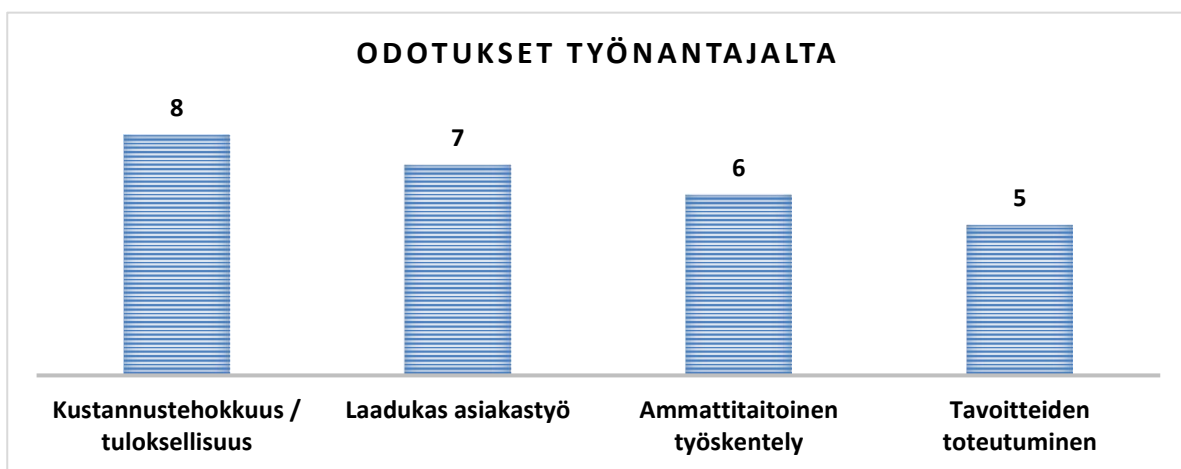
Perheen tilannetta arvioitaessa huolenaiheita nimetään ja perhettä tuetaan. Perhetyössä rikotaan tavallisen vuorovaikutuksen yksityisyyden rajaa, jolloin on erityisen tärkeää huomioida, että mitä vain tai miten vain ei voida asiakasta lähestyä, kun yritetään saada tärkeää tietoa perheen tilanteesta arviota varten. Luottamus syntyy perheeseen tuntemisen kautta. Muutos alkaa, kun asioista voidaan puhua avoimesti ja luottamuksellisesti. (Vilén 2014 ym. ss. 47, 63)

Tarvitaan myös yhteistyökykyä, jotta **yhteistyö** tilaajan ja perheen kanssa on sujuvaa. Perhetyötä tehdään yksin tai parityönä riippuen työskentelyn tarpeesta. Perheohjaajalta odotetaan, että hän kirjaa ja dokumentoi asiakastilanteet tarkasti ja ilmoittaa perheen tilanteen muutoksista, jotta perhettä voidaan auttaa ja tukea oikea aikaisesti.

7.2.3 Työnantajan odotukset perheohjaajalle

Perheohjaajat ovat kertoneet oman kokemuksensa siitä, millaisia odotuksia he kokevat työhön kohdistuvan työnantajalta. Vastauksia luokittelemalla muodostui neljä kategoriaa, jotka ovat Kustannustehokkuus / tuloksellisuus, laadukas asiakastyö, ammattitaitoinen työskentely ja tavoitteiden toteutuminen (Kuva 4).

Kuva 4. Perheohjaajan kokemat odotukset työnantajalta



Työntekijöiden vastausten perusteella **kustannustehokkuus / tuloksellisuus** on asia, jota työnantaja odottaa työntekijältä. Yritystoiminnassa kustannustehokkuus ja tuloksellisuus ovat asioita, jotka yksityisen palveluntuottamisen toimissa on otettava huomioon. Yrityksen tehtävänä, kun on tuottaa tulosta.

Tehdä työ kustannustehokkaasti.

Laadukasta ja ammatillinen työ perheessä, tuloksellisuus.

Vastaajat olivat kuitenkin sitä mieltä, että **laadukas asiakastyö** on seuraava asia, jota työnantaja odottaa. Yksityisen palveluntuottajan arvot asiakastyössä rakentuvat hyvän kohtaamisen ja kohtelun varaan. Laadukkaalla asiakastyöllä korostettiin asiakkaan tarpeita huomioivaa ja merkityksellistä asiakkaan elämäntilannetta kohentavaa asiakastyötä. Kyselyyn vastaajia oli 16.

Yrityksen arvojen mukaista työpanosta.

Tehdä laadukasta työtä, jolla on merkitys

Työntekijältä odotetaan **ammattitaitoista työskentelyä**. Työtehtävien edellyttämää osaamista on alettu nykyään kutsumaan kompetenssiksi. Kompetenssi on alkuperäiseltä nimeltään ammattitaito, jolla on perinteisesti viitattu varmaan ja taitavaan työskentelyyn. (Viitala 2005, s. 113) Työnantaja odottaa lähtökohtaisesti työntekijältään työhön ja koulutusvaatimuksiin soveltuvaa tutkintoa sekä työkokemusta.

Tavoitteellisuus, ammatillisuus

Tavoitteiden toteutuminen on tärkeä arvo työn laadukkuuden ja ammattitaitoisen työskentelyn tavoin. Yhtä lailla tavoitteiden toteutuminen voisi olla osana kustannustehokkuutta / tuloksellisuutta. Vastausten perusteella ja aineistoa luokitellessa molemmille oli perustelua kuitenkin antaa omat kategoriansa. (Kuva 4) perusteella voi tehdä johtopäätöksen, että työnantaja odottaa työntekijältään kustannustehokkaasti toteutettua laadukasta asiakastyötä, joka on toteutettu ammattitaitoisesti työskentelyn tavoitteet toteutuen.

7.2.4 Perheohjaajan omat odotukset työssään perheohjaajana

Perheohjaajalla on oma koulutustaustansa ja työkokemuksensa, joiden pohjalta hän työstää omia odotuksiaan perheohjaajana. Hän asemoi asiakkaalta, työn tilaajalta ja työnantajalta tulevat odotukset, joiden pohjalta perheohjaaja asettaa odotukset omaan työskentelyynsä.

Perheohjaajien vastauksista muodostui neljä kategoriata, jotka ovat perheen auttaminen, tavoitteiden toteutuminen, laadukas asiakastyö sekä rinnalla kulkeminen (Kuva 5).

Kuva 5. Perheohjaajan omat odotukset työssään



Perheen auttaminen ja **toteutettavat tavoitteet** ovat perheohjaajien kokemusten mukaan asioita, joita he eniten odottavat itseltään perhetyössä. Työskentelyssä alussa onkin tärkeää löytää asiakkaalle hänen tilanteessaan sopiva tavoite, jonka avulla perheen kanssa tehtävä yhteistyö ja perheen auttaminen mahdollistuvat.

Särkelä (2001, ss. 87–88) Tuo esille kirjassaan välittäminen ammattina, että keskeistä auttamisessa on juuri tuon yhteisen punaisen langan löytäminen asiakkaan tavoitteiden saavuttamiseksi. Työntekijän tehtävä on auttaa asiakasta löytämään hänen tarpeisiinsa sopivat tavoitteet. Tavoitteiden asettelussa on onnistuttu, jos on löydetty sellainen tavoite, jonka asiakas pystyy saavuttamaan. Mikäli tavoitteet on kuitenkin asetettu liian suuriksi, on työntekijän tehtävä auttaa asiakasta vuorovaikutuksessa hänen kanssaan löytämään olosuhteita ja hyvinvointia vastaavat tavoitteet. Tarkoitus on saada asiakkaan arki toimimaan ja tehdä työntekijä tarpeettomaksi.

Laadukas asiakastyö ja **rinnallakulkija** ovat jaetulla kolmannella sijalla. Rinnallakulkeminen on vastaajien kokemusten perusteella tärkeä perheohjaajan työn vaatimus, jonka täyttämistä näkevät myös asiakkaan odottavan perheohjaajalta (Kuva 2) sekä keskeinen ammatillinen rooli perheohjaajan työssä (Kuva 6).

Haluan, että asiakkaiden tilanteet edistyvät. Toivon, että heidän elämäntilanteensa parantuisi työskentelyn ansiosta.

Laadukasta palvelua eri perheille erilaisissa elämäntilanteissa.

Tavoitteenani on mahdollisimman laadukas työn toteuttaminen, jossa perheet kokevat tulleen oikea-aikaisesti autetuiksi. Perheohjaajana pyrin ohjaamaan perhettä heidän vahvuuksiensa tunnistamiseen ja ottamaan ne käyttöön.

Ongelmatilanteissa odotan itseltäni, että keskityn kuuntelemaan ja etsin perheen kanssa ratkaisuja ongelmiin.

Ammatillisuuden hyödyntäminen laadukkaasti asiakasta kunnioittaen ja perheen arjen tuki ja apu.

7.3 Perheohjaajan ammatilliset roolit

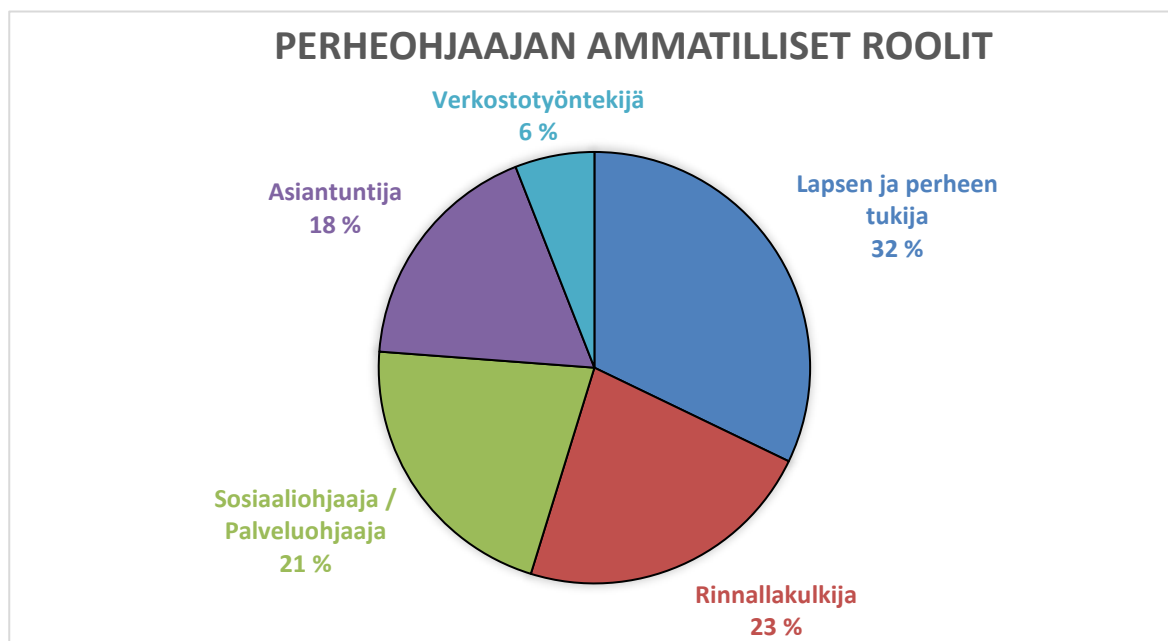
Perheohjaajan ammatillisiin rooleihin vaikuttavat perheohjaajan perustehtävän tavoitteet.

Perheohjaajan perustehtävänä on perheen elämäntilanteen parantaminen, perheen tukeminen ja yhteistyö perheen asioita hoitavien yhteistyökumppanien kanssa sekä perheen itsensä kanssa. Perheohjaaja tarvitsee roolinottokykyä.

Roolinotto on tiedonkäsittelyprosessi, jonka tarkoitus on kuvittelella toisen tilanne ja pyrkiä asettumaan hänen asemaansa. (Juujärvi ym. 2007, s. 81) Rooli on vuorovaikutuksen muoto, jossa sosiaaliset tilanteet ja ympäristön odotukset vaikuttavat, millaista käyttäytymistä eri tilanteissa odotetaan. Ammattirooli syntyy meille työn tekemisen ja opiskelun kautta. Olemme oppineet tavan suhtautua ammatissamme eteen tuleviin asioihin. Järvinen (ym. 2012, ss. 235–237) Perheen parhaaksi -kirjassa kerrotaan, että rooli ja ammatti-identiteetti ovat käsitteinä lähellä toisiaan. Työntekijän rooli on muille ulospäin näkyvää ja suuntaavaa toimintaa, kun taas ammatti-identiteetti on elämän kestävä prosessi. Ammatin arvot ja normit, tiedot ja taidot omaksutaan sekä saavutetaan itsearvostus matkalla ammatilliseen kasvuun. (Järvinen ym. 2012, ss. 235–237)

Vastaajia perheohjaajan ammatillisiin rooleihin oli 16. Kyselyssä vastaajien oli mahdollisuus vastata enintään viisi mieleen tulevaa perheohjaajan ammatillista roolia. Perheohjaajat luettelivat kyselyssä yhteensä 84 ammatillista roolia, joista kategoria-analyysillä olen työstänyt 5 kategoriaa, jotka muodostivat ammatilliset roolit (Kuva 6).

Kuva 6. Perheohjaajan ammatilliset roolit



Lapsen ja perheen tukija sai vastauksista 32 % eli 27 mainintaa. Lasten ja perheen tukeminen sisälsi lastenhoitoa, kodinhoidossa auttamista, roolimallina oloa, turvallisena aikuisena olemista, auttamista, tukemista, vanhemmuuden tukemista, lapsen äänenä toimimista jne.

Ammatillisessa tukemisessa onkin usein kysymys tilanteen arvioinnista. Arvioinnilla puututaan ja voi tuntua myönteiseltä tai kielteiseltä. Perhetyössä tukeminen voi tarkoittaa myös arjen askareissa auttamista, hoitamista ja huolen jakamista, ratkaisujen ehdottamista ja opettamista, tiedon jakamista, oma-aloitteisuuteen kannustamista sekä asiakkaaseen empaattisesti suhtautumista. (Vilén ym. 2014, s. 47)

Rinnallakulkija sai vastauksista 23 % eli 19 mainintaa. Rinnallakulkeminen sisälsi ymmärtämistä, kuuntelemista, puolesta puhujana olemista, vertaisena oloa, arjen jakamista, rohkaisemista ja myötäelämistä jne. Perhetyössä tulee eteen tilanteita, joissa asiakas tarvitsee rinnallakulkijaa ymmärtäjäksi hänen tilanteessaan.

Työntekijän on tärkeä ymmärtää tilannetta, jossa asiakas sillä hetkellä on. Työntekijä toimii asiakkaalle peilinä asioiden hyväksymisen ja ymmärtämisen rajapinnoilla ja auttaa tilanteen käsittelyssä. Perheohjaajien kokemusten mukaan rinnallakulkeminen on asiakkaan rinnalla

kulkemista olemalla käytettävissä siten, että se palvelee asiakkaan tarpeita, tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan tunteen paraneminen. Ymmärtäminen ei ole sama asia kuin tilanteen hyväksyminen, vaikka työntekijä voi tahtomattaankin joutua tilanteisiin, joissa hän näkee asioita, jotka eivät ole hyväksyttäviä (Vilén ym. 2014, s. 41–43).

Sosiaaliohjaaja / palveluohjaaja sai vastauksista 21 % eli 18 mainintaa. Sosiaaliohjaaja / palveluohjaaja sisälsi mm. opastajan, osallistajan, sanoittajan, ratkaisijan ja ohjaajan erilaisia ammatillisia rooleja.

Sosiaalihuoltolaki määrittelee 16 §:ssä, mitä sosiaaliohjauksella tarkoitetaan. Sosiaaliohjauksella ohjataan yksilöitä, perheitä sekä annetaan yhteisöille neuvontaa ja ohjausta. Ohjauksella tuetaan palvelujen käyttämistä ja etsitään yhteistyön muotoja, joilla tukimuotoja yhteensovitetään. Työskentelyssä tavoitteena on, että yksilöiden ja perheiden toimintakyky paranee ja osallisuuden kautta elämänhallinta ja toimintakyky paranee. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 16 §) Palveluohjaaja on auttamassa asiakasta löytämään juuri hänelle sopivaa palvelupolkua.

Asiantuntija sai vastauksista 18 % eli 15 mainintaa. Asiantuntija sisälsi ammatillisia asiantuntijuutta vaativia tehtäviä, kuten neuropsykiatrinen valmennus (nepsy-valmennus), opettajana toimiminen, hoitoalan ammattilainen, lasten psykiatri, asiantuntija, kasvatusalan ammattilainen, mielenterveystyön, päihdetyön ja parisuhdetyön ammattiosaaminen nostettiin esille.

Asiantuntijuuden on ajateltu perinteisesti liittyvän, johonkin professionaaliseen osaamiseen. Työelämän asettamia vaatimuksia ammatilliselle osaamiselle perinteisesti on pidetty ammattitaitona ja kykynä suoriutua itsenäisesti työtehtävistä. Työelämä vaatii entistä syvällisempää tietämistä ja taitamista, josta ennen puhuttiin erityisosaamisena. Myöhemmin on alettu puhumaan ammatillisesta asiantuntijuudesta. (Juujärvi ym. 2007, s. 9) Asiantuntijuuteen sisältyy persoonan kuin työroolinkin käyttäminen vuorovaikutuksen välineenä (Vilén ym. 2014, s. 65).

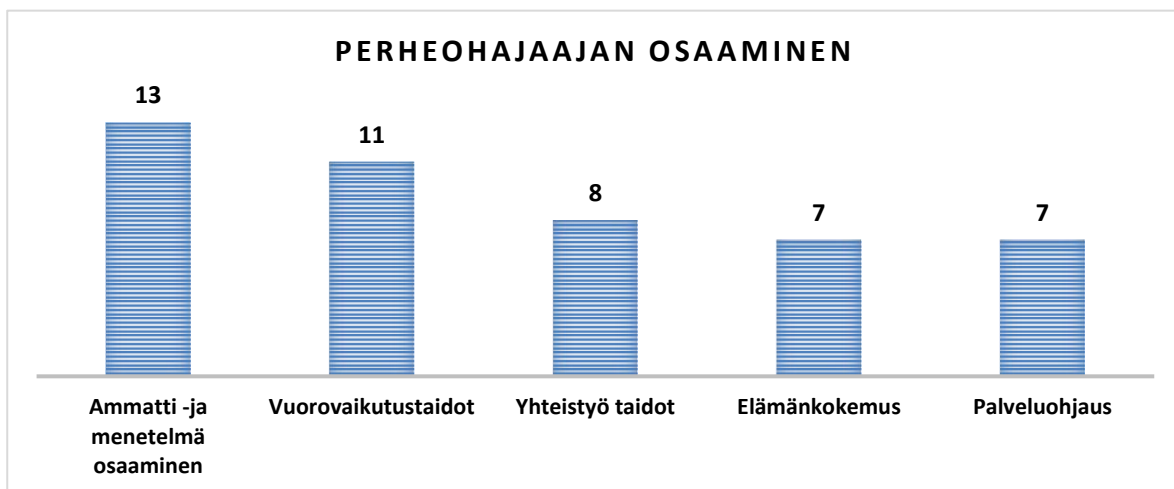
Verkostotyöntekijä sai vastauksista 6 % eli 5 mainintaa. Verkostotyöntekijä tekee yhteistyötä perheen verkoston kanssa mm. olemalla linkkinä kouluun ja auttamalla byrokratia viidakossa eteenpäin. Verkostotyössä työntekijän ammattitaitokin kasvaa verkostoyhteistyön avulla.

Yhteistyön kautta on mahdollisuus kuulla ja oppia uusia näkökulmia perheen asioihin ja olla paremmin perheelle hyödyksi. Verkostotyö mielletäänkin moniammatilliseksi yhteistyöksi. (Järvinen ym. 2012, ss. 93–94)

7.4 Perheohjaajan ammatillisissa rooleissa tarvitsema osaaminen

Perheohjaajan ammatillisiin rooleihin sisältyvästä osaamisesta puhuttaessa tarkoitetaan kaikkea sitä osaamista, jota perheohjaaja käyttää toimiessaan työtehtävissään. Osaaminen voi merkitä ihmiselle itselleen monia erilaisia asioita. Osaamisen varassa ihminen selviytyy omassa elinympäristössään ja työtehtävissään sujuvammin sekä luotettavammin, kun hänellä on tilanteessa riittävää osaamista. (Viitala 2005, s. 112) Vastauksia perheohjaajan ammatillisiin rooleihin tarvittavaan osaamiseen tuli 16 (Kuva 7).

Kuva 7. Perheohjaajan osaaminen



Perheohjaaja tarvitsee laaja-alaista **ammattillista ja menetelmäosaamista** perhetyössä. Vastaajat toivat esille, että perheohjaajana toimiessa pohjakoulutuksella on väliä toimiessaan perheohjaajan työssä. Työssä tarvittava ajantasainen tieto perhetyön kentästä ja käytännön osaaminen lainsäädännöstä on tärkeä ammatillinen taito. Menetelmäosaaminen katsottiin tarpeelliseksi pohjakoulutuksen lisäopiksi. Erityisesti menetelmäosaamisessa painottui päihde- ja mielenterveysosaaminen sekä psykiatrisen osaamisen painotukset sekä erilaisten neurologisten haasteiden osaaminen. Perheiden kanssa tehtävässä työssä esille tuli vastauksista myös

yleissivistävien tietojen ja taitojen ajantasaisuudesta olevan hyötyä. Perheohjaaja voi joissain tilanteissa olla apuna lasten koulutehtävien tekemisessä perheen tilanteen niin vaatiessa tai, myös etä- tai kotikoulutilanteessa.

Kykyä käyttää erilaisia menetelmiä. Paljon tietoa esimerkiksi päihde-, mielenterveys ja parisuhdetyöstä.

Kirjaamistaitoja erilaisten dokumenttien tekemiseen.

Tietoa ja osaamista perheistä, lapsista, nuorista, erityisen tuen tarpeista (lapset ja myös aikuiset), nepsy, parisuhteesta mielenterveydestä ja päihteistä sekä niiden haasteista.

Tietopohjaa hyvin monipuolisesti ja laaja-alaisesti, ja myös tiedon hankinta- ja etsimistaitoja.

Hyvään **vuorovaikutukseen** perheohjaajien kokemuksen mukaan tarvitaan kuuntelemisen taitoa, aikaa, sosiaalisia taitoja, toisen ihmisen kohtaamistaitoja ja riittävästi luottamuksellisuutta. Keskustelun sisältöä harvemmin pystyy suunnittelemaan etukäteen, vaan keskustelu syntyy vuorovaikutuksessa ja keskustelun seuraava kysymys muotoutuu edellisen kysymyksen vastauksesta. Suunnitelmia ja päätöksiä tehdään yhdessä perheen ja sen jäsenten kanssa sekä tarkistetaan yhteistä ja omaa kuvaa itsestä ja toisistaan. Kaikki tehdään vuorovaikutuksessa toinen toisensa huomioiden. Työskentelyssä on hyvä huomioida, että mitään tai ketään ei suljeta työskentelyn ulkopuolelle. (Järvinen ym. 2012, s. 183)

Tarvitaan syvällisempiä ammatillisia vuorovaikutustaitoja, kun tehdään perhetyötä. Vuorovaikutus ei ole käyttäytymissääntöjä, joita opetellaan ulkoa. Ammatillinen vuorovaikutus on sitä, että perhetyötä tekevä työntekijä opettelee tuntemaan omaa itseään ja käy läpi myös oman kehityshistoriansa. (Vilén ym. 2014, s. 64)

Hyvät ihmissuhdetaidot, kyky ottaa asioita puheeksi huomioiden asiakkaan tunnetilat, kyky havainnoida sosiaalista vuorovaikutusta.

Rohkaisijana työntekijän optimistinen ja myönteinen suhteutuminen asiakkaaseen ja hänen tilanteeseensa, auttaa asiakasta tunnistamaan ja hyödyntämään omia voimavarojaan.

Kuuntelu-, ihmissuhde-, organisointi-, vuorovaikutus- ja kommunikointitaitoja. Erityisesti toisten ihmisten kohtaamistaitoa. Keskeneräisyyden sietokykyä ja motivoinnin taitoa.

Perhetyössä vuorovaikutus on keskeinen työväline. Työntekijä on vastuussa vuorovaikutuksesta, koska se on hänen työnsä. Hänen tehtävänsä on toimia ammatillisesti ja pätevästi, vaikka vastapuoli käyttäytyisi ja toimisi, miten tahansa. Vuorovaikutus on asiakastyössä koko ajan käynnissä oleva tulkintaprosessi, jonka avulla asioita viestitään, luodaan yhteyttä, saadaan palautetta ja vaikutetaan paikalla oleviin ihmisiin. (Järvinen ym. 2012, s. 228)

Perheohjaajat työskentelevät useimmiten pareina ja tarvitsevat hyvät **yhteistyötaidot**. Yhteistyötaitoja tarvitaan myös perheen ja perheen asioita hoitavan verkoston yhteistyöhön. Yhteistyön onnistumisessa on usein kysymys vuorovaikutus suhteiden onnistumisesta. Yhteistyö voi syntyä vain vuorovaikutuksessa toisen ihmisen kanssa, riippumatta siitä tapahtuuko se etäkontaktissa tai lähikontaktissa. Yhteistyötä ei voi koskaan tehdä yksin.

Perheohjaajat toimivat työpareina ja siksi tarvitsemme hyviä taitoja toimia yhdessä toisen työntekijän kanssa. Työskentelemme myös yhteistyössä tilaajien ja muiden perheen kanssa toimivien ammattilaisten perheen kanssa ja valtuuttamana, mikä edellyttää avoimuutta ja luottamuksellisuuden rakentamistaitoja asiakassuhteissa.

Yhteistyökyky perheen kaikkien verkostojen kanssa. Kirjaamistaidot siten, että syntyvä asiakaskertomus on asianmukainen ja reaaliaikainen.

Yhteistyö voidaan aloittaa myös yhteistyön tultua tarpeelliseksi, kun yhteiset asiakkaat tarvitsevat sosiaali- ja terveyspalveluja. Palvelupolku voi poukkoilla hallitsemattomasti, jos asiakas lähetetään aina uudelle palveluntarjoajalle. Yhteisasiakkaiden hoito voi olla laadukasta ja onnistunutta vain, jos toimijoiden yhteistyö toimii saumattomasta. (Kekoni ym. 2019, s. 38)

Elämäkokemus koettiin tärkeäksi osaamiseksi, jonka kautta elämän eri osa-alueet katsottiin kokemuksen myötä olevan paremmin hallinnassa. Pohdin aineistoanalyysiä tehdessäni, onko elämäkokemus mitattavissa osaamisena. Kuitenkin niin moni vastaaja toi esille erilaisia käytännön taitoja, joiden osaamisesta on perheohjaajan työssä hyötyä. Elämäkokemuksellinen osaaminen katsottiin olevan sellaista osaamista, jota ei opita opiskelemalla tai työkokemuksen kautta. Elämäkokemuksen kerrottiin olevan taitoja, joita elämän varrella opitaan.

Koulutus antaa teoriapohjaa työskentelylle. On tärkeää tuntea oma identiteetti riittävän hyvin, jotta voit saada aikaan yhdessä perheen kanssa muutoksen ja saavuttaa asetetut tavoitteet. Laadukkaaseen työhön auttaa kokemuspohja.

Perhetyössä myös elämäkokemusta voi hyödyntää, erityisesti liittämällä sen teorian tietoon työskentelystä tulee laadukasta.

Arjen osaamista, kuten kodin hoitoon, ruuanlaittoon, kaupassa käyntiin, siivoukseen, pyykkihuoltoon yms. liittyviä asioita.

Palveluohjaus on toimintatapa, jolla asiakkaan koko verkostoa hyödynnetään ohjatessa asiakasta palveluissa eteenpäin ja varmistetaan palveluiden jatkuvuus. Palveluohjausta käytetään usein kahdessa eri merkityksessä. Tavallisimmin palveluohjaus on sananmukaisesti ohjausta eri asiantuntijasektoreiden välillä tuen piiriin. Palveluohjaus voi olla myös sitä, että yksi työntekijä ottaa asiakkaan asioista kokonaisvastuun koordinoimalla ja huolehtimalla, että asiakas saa tarvitsemansa avun. Palveluohjaus on asiakkaan tukimuotojen ja palvelujen yhteensovittamista. Palveluihin ohjaamisessa on kuitenkin hyvä ottaa huomioon, ettei rakenneta asiakkaille vain viranomaisverkostoja. Tärkeää on hyödyntää asiakkaan luontevia verkostoja, kuten läheisiä, vertaisryhmiä, vapaaehtoisia tai muita mahdollisimman luonnollisiksi mitattavia verkostoja. (Mönkkönen 2018, s. 145)

Terveyden- ja sosiaalialan palvelupoluista tulee olla tietoa, jotta kykenee ohjaamaan asiakkaita oikeisiin palveluihin.

Tärkeää tietää erilaisista hoito- ja tukitahoista, johon asiakasta voisi ohjata.

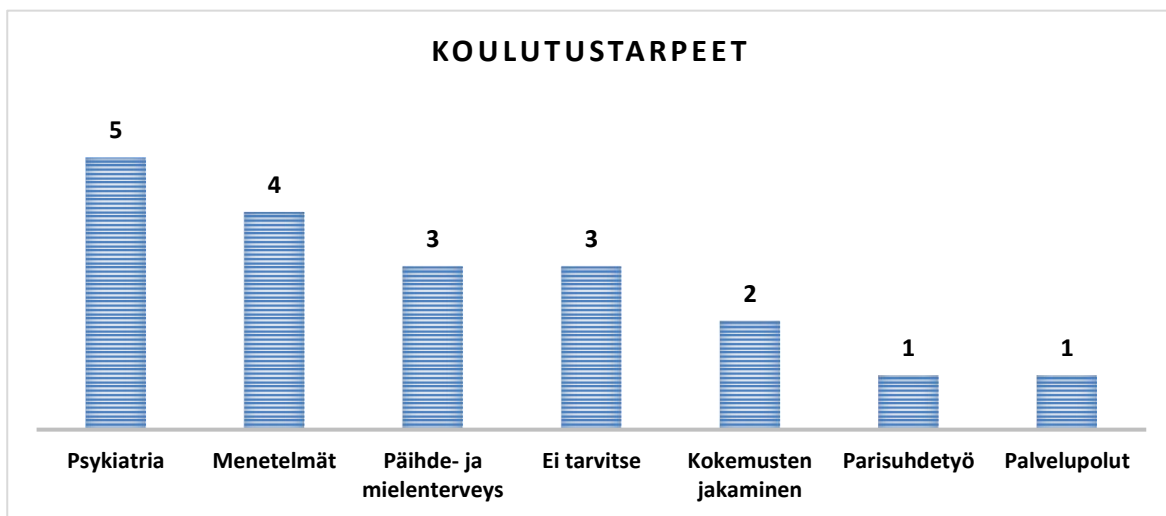
Verkoston tuntemusta, sekä oikean avun etsimistä tarvittaessa.

7.5 Osaamisen kehittäminen kouluttautumalla

Ammatillisesti kehittyäkseen työntekijä tarkastelee omia työtapojaan jatkuvasti, jotta hän ymmärtää omien työtapojensa merkityksen ja voi pohtia niitä oman arvopohjansa, työn tavoitteiden ja toimintatapojen näkökulmasta. Omien työtapojen kyseenalaistaminen tekee tilaa ammatilliselle uusiutumiselle. Työntekijän ammatillisuus ja tehtävät muokkautuvat asiakkaiden toiveiden, työnantajan ja yhteisön tarpeiden pohjalta. (Järvinen ym. 2012, ss. 232)

Vastauksia osaamisen kehittämiseen tuli 15 (Kuva 8). Osaamisen kehittämisen puolesta oli suurin osa vastaajista. Ne, jotka eivät kokeneet tällä hetkellä tarvitsevansa osaamisensa kehittämistä, olivat sitä mieltä, että osaamisen kehittäminen on hyvä asia. Pohjakoulutuksen katsottiin olevan tärkeä alusta perheohjaajana työskentelylle.

Kuva 8. Perheohjaajan osaamisen kehittäminen



Lisäkoulutusta koettiin tarvittavan erityisesti osaamisen kehittämisessä erilaisten **psykiatristen** osa-alueiden parissa. Perheohjaajan ammatillisten roolien sisältämässä osaamisessa nostettiin esille (Kuva 7) ammatti- ja menetelmäosaamisen tärkeys. Osaamisen kehittämisessä esille nousi tarve saada lisäkoulutusta käytettävien **menetelmien** hallintaan.

Vastauksissa oli maininta siitä, että työnantaja on aloittanut lyhyet tietoiskukoulutukset työntekijöille erilaisten työssä eteen tulevien haasteiden ja tilanteiden tueksi. **Päihde- ja**

mielenterveysosaamiseen kaivattiin erityisesti osaamisen kehittämistä. Yhdeksi kehittämisen tarpeeksi tuotiin esille myös **kokemusten jakaminen** työntekijöiden kesken. Varsinkin nyt maailmaa hallitsevan Covid-19-pandemian aikana sosiaaliset kontaktit ovat vähentyneet, mikä on näyttäytynyt myös työelämässä siten, että työntekijöiden ennen normaalit kohtaamiset ovat vähentyneet. **Parisuhdetyön** ja **palvelupolut** mainittiin kyselyssä vain kerran. Perhetyössä parisuhteeseen liittyvät haasteet ja vaikeudet tulevat useasti esille, kun vanhemmuuden tukemisen ohjausta toteutetaan perheissä. Perheohjaaja onkin monesti tilanteessa, jossa hänen pitää miettiä, ketä perheenjäsentä tulisi auttaa ensin, jotta perheen tilannetta saataisiin tuettua. Palvelupolkuosaamisen kehittäminen mainittiin vain kerran, mutta itse palveluohjaus on tullut esille ammatillisten roolien ja perheohjaajan ammatillisissa rooleissa tarvitseman osaamisen yhteydessä. Osaamisen kehittäminen juuri palvelupolkutietoisuudessa auttaa työntekijää ohjaamaan perheitä ja asiakasta oikean palvelun piiriin perhetyön päättyessä tai työskentelyn aikana.

8 Johtopäätökset

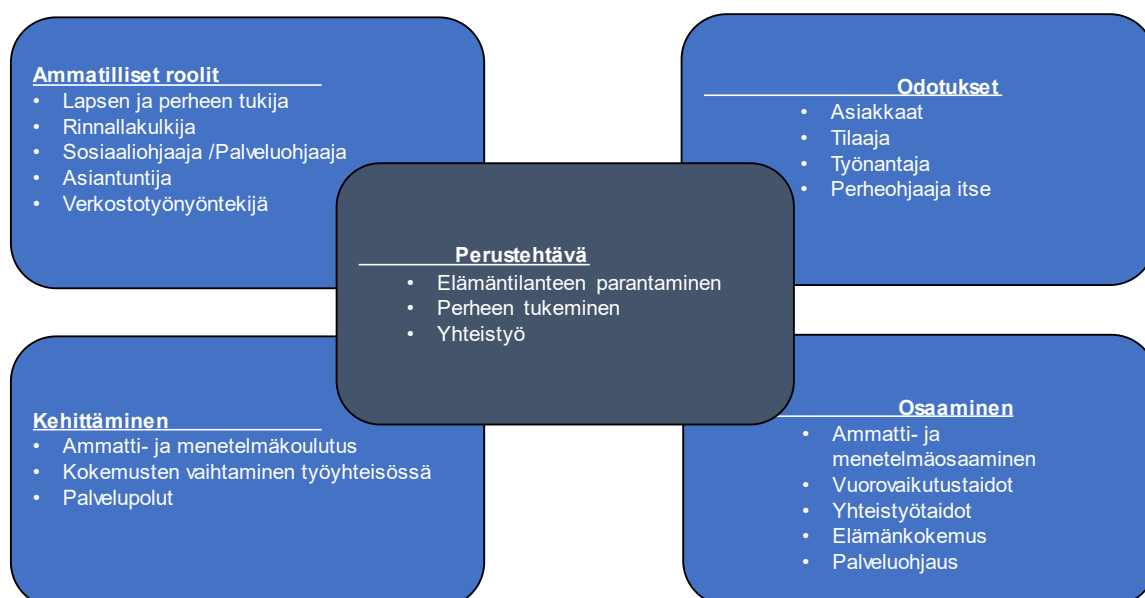
Opinnäytetyössä tarkasteltiin perheohjaajan työtä ja sen sisältämiä rooleja työn perustehtävästä käsin lainsäädännön ja asetusten tukemana. Tavoitteena oli selvittää perheohjaajien kokemuksia perhetyöstä. Kyselyn kautta aihetta syvennettiin työssä syntyviin ammatillisiin rooleihin, osaamiseen sekä työhön kohdistuviin odotuksiin (Kuva 9). Tarkoituksena oli kirkastaa perheohjaajan perustehtävän moninaisuutta. Mitä? Miten? ja Miksi jotain tehdään? on perhetyössä asia, johon on aika ajoin jokaisen hyvä pysähtyä.

Kyselyyn vastanneiden perheohjaajien työnantajan Humana avopalveluiden arvoihin kuuluvat sitoutuminen, vastuullisuus ja kohtaaminen näkyivät myös perheohjaajien antamissa vastauksissa. Vastauksista oli nähtävissä perheohjaajien sitoutuminen perhetyöhön. Sitoutumisen lisäksi vastuullisuus oli vastauksissa vahvasti läsnä.

Mikko Reijonen tuo esille artikkelissaan ”Mitä työtä se perhetyö oikein on?” -ammattina perhetyöntekijä, että ”perhetyöntekijä on työpäivän aikana useissa eri rooleissa ja joutuu vaihtamaan niitä sujuvasti kulloistenkin tilanteiden mukaisesti.” (Reijonen 2005, s. 13) Työssään

perheohjaaja kohtaa erilaisissa elämäncriiseissä olevia perheitä ja hyvinvoivia perheitä. Joskus yksittäinen elämässä eteen tuleva vaikeus tai kasautuneet ongelmat voivat vaikeuttaa perheen selviytymistä arjesta. (Järvinen ym. 2012, 15) Perheohjaajan tehtävänä on kartoittaa perheen tilannetta ja auttaa tavalla, mikä perhettä parhaiten palvelee tai ohjata oikean palvelun piiriin. Palveluohjauksen ja yhteistyön merkitys nostettiin esille myös tutkimustuloksissa

Kuva 9. Perheohjaajan kokemukset perhetyöstä



Perheohjaajan aloittaessa perhetyön hän tulee osaksi perheen systeemiä vaikuttaen osaltaan perheen suhdejärjestelmään ja muodostaa perheen kanssa oman systeeminsä. Perhetyön systeemiä ilmiöitä hallitsemalla on mahdollisuus havainnoinnin ja toimintaan osallistumisen avulla valita sopivimmat työvälineet ja -menetelmät työskentelyn tueksi. (Rönkkö & Rytönen 2010, ss. 89, 90)

Perhetyössä ammatillisuutta rakennetaan juuri vuorovaikutuksen ympärille. Ammatillista osaamista ei ole ilman vuorovaikutusta. Onnistuneeseen auttamistyöhön tarvitaan ammatillisuuden lisäksi kykyä soveltaa oppimaansa ja muokata omaa osaamistaan asiakkaan tilanteeseen sopivaksi. (Vilén ym. 2014, s. 91) Perheohjaajat toivat tutkimusaineistossa esille useassa vastauksessa päihde- ja mielenterveysosaamisen, sekä parisuhde- ja

psykiatrisenosaamisen olevan keskeistä perheohjaajan työssä. Osaamisen kehittämistä toivottiin, niin monelta osa-alueelta, että pohdin, onko sosionomin tutkinto yksin riittävä perhetyöhön? Perhetyössä tarvitaan selkeästi sosiaalialan kuin terveystyönsuolenkin osaamista. Tämän lisäksi työskentelyssä helpottavatkin eri palvelupolkujen tuntemus.

Moniammatillisen yhteistyön tarve korostuu perhetyössä. Yhteistyöhön tarvitaan selkeitä rooleja ja eri ammattikuntien tiedon yhteensovittamista ja hyväksyntää. Ammattiryhmien erilaiset tavat ja toimintakulttuurit synnyttävät kuitenkin herkästi jännitteitä yhteistyön muodostamiseen.

Moniammatillisen yhteistyön tarkoitus on, että asiakkaalla on ainakin yksi työntekijä, joka on perehtynyt perheen asioihin perusteellisemmin. Yhteistyön muotoutuminen vaatii aikaa, jotta luottamus ja yhteiset tavoitteet sekä ajankäyttö saadaan huomioitua kaikkia osapuolia palvelevasti. (Rönkkö & Rytönen 2010, ss. 288–290)

Yhteistyössä syntyy asiantuntijuutta, jota perhetyössä tarvitaan. Asiantuntijuudesta on kuitenkin hyvä ymmärtää, että se ei ole pysyvää. Kerran hankittu asiantuntijuus edellyttää jatkuvaa kehittämistä. Tiedollisten ja taidollisten oppien myötä ihmisen resurssit kasvavat ja asiantuntijana on pääsy vaativampiin tehtäviin. Asiantuntijalla odotetaan olevan toiminnan kannalta olennainen käsitteellinen ja sisällöllinen tieto sekä valmiudet tiedon hankintaan. (Helminen 2015, s. 223)

Työskentelyssä arvioidaan koko ajan perheen tilanteen kehittymistä. Arviota tehdään yhteistyössä perheen ja perheen verkoston kanssa. Arvioinnissa on onnistuttu, kun asiakas alkaa itse tarkastelemaan elämäänsä ja ottaa tarkasteluun esitetyt huolenaiheet ja alkaa toimia eri tavalla kuin aikaisemmin. (Vilén ym. 2014, s. 47) Perhetyön sisältö ja toimintatavat määräytyvät lapsen hyvinvoinnin ja yksilöllisen kasvun- ja kehitystarpeiden mukaisesti. Vanhemmuuden tukemisella ja vahvistamisella vakautetaan arkea ja tarvittaessa tuetaan psyykkisen voimien kohentamisessa perhetyön keinoin sekä ohjataan tarvittavan tuen piiriin.

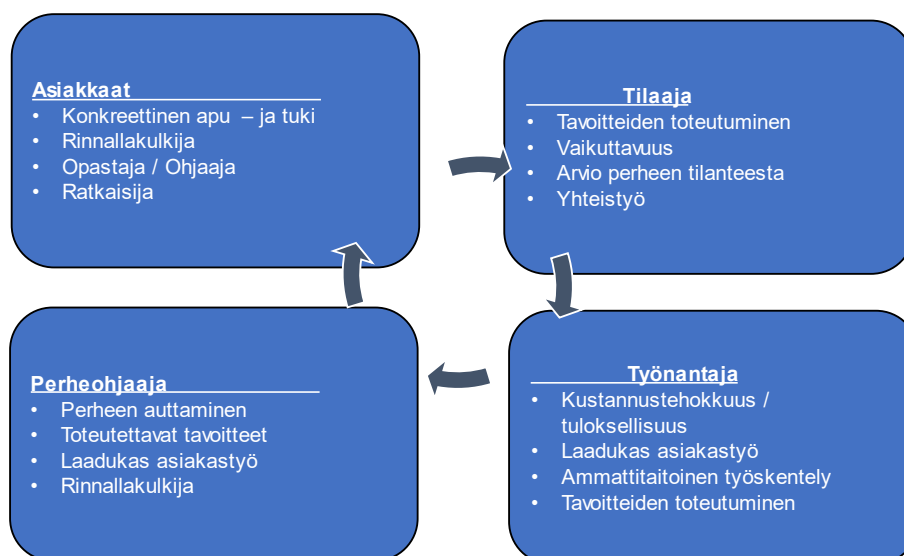
Hovi-Pulsa (2011, s. 88) nostaa esille, että arkieläntöisessä perhetyössä on muistettava pohtia, onko asiakkaan arki sitä arkea, mikä näyttäytyy työntekijälle. Onko esille nostetut ongelmat asiakkaan vai työntekijän ongelmia? Oleellista on löytää asioihin yhteinen ymmärrys. Tanskanen (2011, ss. 28–29) kertoo, että työntekijöiden odotettiin olevan aktiivisia toimijoita, jotka huomioivat perheet yksilöllisesti ja löysivät mahdollisuuksia perheen tilanteesta. Odotettiin, että työntekijät puhuvat

vaikeistakin asioista perheen kanssa. Työntekijät itse kokivat, että etukäteen suunnittelu auttoi heitä vaikeassa tilanteessa toimimisessa. Työntekijällä tuli olla rohkeutta puuttua perheen elämään. Työntekijä jakoi elämää perheen kanssa, ei neuvonut perhettä niin sanotusti ylhäältäpäin.

Lehtola & Väätti (2017, s. 31) kirjoittivat opinnäytetyössään, että sosiaalityöntekijät odottivat perhetyössä työntekijöiltä vahvaa ammatillista osaamista ja rohkeutta puuttua vaikeiksi koettuihin ongelmiin. Perheohjaajan työn vaativuus tulee esille viimeistään puhuttaessa perheohjaajan työhön kohdistuvista odotuksista. Jokainen perhe on erilainen, jolloin perheohjaajan kohtaamat tilanteet haasteetkin ovat hyvin erilaisia.

Onnistunut työskentely vaatii tiiviin yhteistyön asiakkaan asioita hoitavan sosiaalityöntekijän, kuin perheen verkoston kanssa. Tutkimuksessa tarkasteltiin perheohjaajan työhön kohdistuvia odotuksia neljän eri osa-alueen kautta, joita olivat asiakkaiden, tilaajan, työnantajan ja perheohjaajan itsensä kohdistamia odotuksia perheohjaajan työhön (Kuva 10).

Kuva 10. Perheohjaajien kokemukset työhön kohdistuvista odotuksista



Perheohjaajan odotetaan auttavan asiakasta tavoitteellisesti ja kustannustehokkaasti. Hän arvioi ammattitaitoisesti asiakkaan tilannetta ohjaten ja opastaen. Työskentelyn, jossa kuljetaan asiakkaan rinnalla, odotetaan olevan vaikuttavaa ja perheohjaajasta odotetaan perheen tilanteeseen ratkaisijaa yhteistyössä perheen verkoston kanssa. Perheohjaajan odotetaan käytännössä olevan moniosaaja kaikilla elämän osa-alueilla. Mielenkiintoista olisikin kysyä asiaa asiakkailta, tilaajalta ja työnantajalta itseltään, minkälaisia odotuksia he kohdistavat perheohjaajaan? Tämä tutkimus perustui kuitenkin perheohjaajien kokemuksiin perhetyöstä. Tutkimusasetelma antoi kuitenkin hyvän kokonaiskäsityksen siitä, millaisten odotusten keskellä perheohjaajat oman kokemuksensa perusteella työtä tekevät.

Ammattitaito- ja menetelmäosaaminen, työlle asetetut toteutettavat tavoitteet, palveluohjaus, perheen saama konkreettinen apu ja tuki sekä rinnallakulkeminen olivat asioita, jotka opinnäytetyön tutkimuksessa olivat vahvasti läsnä perheohjaajien kokemusten kartoittamisessa. Työskentelyn lähtökohtana on asiakkaan valinnan vapauden korostaminen ja ymmärrys, että hän on oman elämänsä asiantuntija (Mönkkönen 2018, s. 119). Yhdessä etsitään matkalle suunta, jolloin asiakkaan ja työntekijän matkasta tulee yhteinen.

9 Pohdinta

Opinnäytetyön aihe alkoi hahmottua viime syksynä tehdessäni tutkivan kehittämisen tehtävää, jossa suoritimme opintoihin sisältyvän harjoitustutkimuksen. Aiheen valinnassa auttoivat keskustelut työyhteisön jäsenten kanssa. Perheohjaajan ammatillisia rooleja käsitelimme myös työnohjauksessa. Tein harjoitustutkimuksen perheohjaajien rooleihin liittyen.

Tutkimuskohteekseni opinnäytetyössä valikoitui perheohjaajien kokemukset perhetyöstä yksityisellä sosiaalialan palveluntuottajalla. Aihe valikoitui omasta halustani nostaa keskusteluun perheohjaajien työn monialaisuus ja vaativuuskin tuomalla esille perheohjaajien kokemuksia.

Aineiston keruuta varten tehtyjen kysymysten asettuminen vei aikaa ja tutkimuksen toteuttamisen ensin valittu tutkimusmenetelmä osoittautui haasteelliseksi. Kirjoitelmapyynnöt vaihtuivatkin kyselytutkimukseen. Opinnäytetyötä rakensin alusta asti suunnitelmallisesti ja etsin kompaktia ja selkeää tapaa tutkimustulosten esittelemiseksi. Mielestäni selkeänä se pysyikin.

Aineistonkeruu onnistui sähköisellä Webropol-kyselyalustalla suunnitelman mukaisesti. Aineistonkeruun ollessa käynnissä jännitin erityisesti sitä, että saan riittävästi vastauksia kyselyyn. Vastausprosentin ollessa 57 % ajattelin sen olevan riittävä. Kerätyllä aineistolla pystyin toteuttamaan yleistettävämmän tuloksen alueellisesti yksityisen sosiaalialan perheohjaajien kokemuksiin perustuen.

Aineiston keruuta varten tehdyt kysymykset olivat laajoja ja johtopäätöksiä kirjoittaessa mietin, olisinko voinut päästää itseäni helpommalla, jos kysymyksiä olisi ollut vähemmän? Aihe oli kuitenkin tärkeä ja kaikilla kysymyksillä oli tarkoituksena. Aineiston analysointi urakasta huolimatta olen sitä mieltä, että oikeat kysymykset tuli kysyttyä. Kyselytutkimuksen laatimisessa ja kysymysten asettelussa on hyvä pohtia, miksi ja miten kysymykset kysytään? Yksityisen sosiaalialan perheohjaajien kokemuksia kartoittavassa tutkimuksessa mielestäni kaikki kysymykset olivat perusteltuja ja antoivat perheohjaajien ammatillisten roolien tarkasteluun kokonaisen kuvauksen perheohjaajan työstä.

Tutkimuksessa on aineistolähtöinen kokemuspohjainen näkökulma. Kiinnostus perheohjaajan kokemusten kartoittamiseen lähti puhtaasti omasta kiinnostuksesta kehittää työtäni perheohjaajana. Halusin kuulla miten yksityisen sosiaalialan perheohjaajat kokevat työnsä ja kertovat kokemuksistaan. Perheohjaajan työ on vaativaa ja ammattitaitoa tarvitaan. Perhetyössä on aina tavoitteena vuorovaikutuksellinen dialogi asiakkaan kanssa. Toiminnalla pyritään edistämään parasta mahdollista hyvinvointia yksilöille ja perheille. Perheohjaajan tehtävänä on myös vahvistaa asiakkaan osallisuutta omaan elämään ja opettaa elämänhallinnantaitoja. Palvelujen kautta asiakasta autetaan niin, että kontrollin ja tuen tarve lopulta lakkaa.

Tutkimuksen tuloksista oli positiivista huomata, että vahvan ammatillisen osaamisen esille tuomisen lisäksi elämäkokemuksellinen osaaminen tuli esille. Tutkimuksessa ei otettu esille perheohjaajien ikää eikä työkokemusta, mutta työntekijöiden omista vastauksista puski esille vahva elämäkokemuksella höystetty ammatillinen osaaminen.

10 Lähdeluettelo

Bardy, M. (2009) Lastensuojelun ala – lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu. Teoksessa M. Bardy (toim.). *Lastensuojelun ytimissä* (ss.41). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Eskola, J. & Suoranta, J. (2014). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. (10.p.). Vastapaino. (Alkuperäinen teos julkaistu 1998).

Günther, K. & Hasanen, K. (n.d.). Tutkimuksen kulku. Teoksessa J. Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto (ylläpitäjä ja tuottaja).
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/tutkimuksen-kulku/>

Heino, T. (2009) Lastensuojelun ytimissä. Lastensuojelun filosofia ja käytäntö – osa 3: Palvelut. Teoksessa M. Bardy (toim.). *Lastensuojelun ytimissä*. (ss. 69). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Helminen, J. (2015) Kokemuksen myötä asiantuntijaksi-loppusanat. Teoksessa J. Helminen (toim.). *Osaamiseksi kokemus jokainen*. Näkökulmia oppimiseen ja hyvinvointialalla tarvittavan osaamisen muodostumiseen. (ss. 223). United Press Global.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. *Tutki ja kirjoita*. Tammi.

Humana. (2021a). *Perhetyö- ja perheohjaus*. Haettu 7.1.2021 osoitteesta.

<https://www.humana.fi/avopalvelut/avopalvelut/perhetyo-ja-perheohjaus/>

Humana. (2021b). *Arvot*. Haettu 10.1.2021 osoitteesta. <https://www.humana.fi/tietoa-humanasta/arvot/>

Humana. (2021c). *Laatu*. Haettu 10.1.2021 osoitteesta. <https://www.humana.fi/tietoa-humanasta/laatu/>

Hovi-Pulsa, R. (2011). *Arkilähtöinen perhetyö. Strukturoitua avoimuutta*. [Lisensiaatintutkimus, Yhteiskuntatieteiden laitos]. Itä-Suomen yliopisto. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uef-20120001>

Jokinen, A. (n.d.) Kokemusnäkökulma. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto (ylläpitäjä ja tuottaja).

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/tutkimuksen-kulku/>

Juujärvi, S., Myyry, L. & Pesso, K. (2007) *Eettinen herkkyyys*. Gummerus kirjapaino Oy.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. (2012). *Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea*. (2. uudistettu p.). Bookwell Oy.

Kekoni, T., Mönkkönen, K., Hujala, A., Laulainen, S. & Hirvonen, J. (2019) Moniammatillisuus käsitteinä ja käytänteinä. Teoksessa K. Mönkkönen, T Kekoni & A. Pehkonen. *Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla* (ss.38). Gaudeamus.

Kiviniemi, K. (2018). Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin* (ss. 73–87). (5. uudistettu ja täydennetty p.). Otavan kirjapaino.

Lehtola, A-L. & Vääntti, E. (2017). ”Lasten ääni on tullut kuulluksi ”Sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä Lapsen Kengissä ry:n tehostetusta perhetyöstä [Opinnäytetyö, Diakoniamattikorkeakoulu Pieksämäki]. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017090214715>

Lastensuojelulaki 417/2007. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070417>

Mönkkönen, K. (2018). *Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Gaudeamus.

Nätkin, R. & Vuori, J. (2007). Perhetyön tieto ja kritiikki – johdanto perhetyön muuttuvaan kenttään. Teoksessa J. Vuori & R. Nätkin (toim). *Perhetyön tieto* (ss.7). Vastapaino.

Pietikäinen, A. (2017). *Joustava mieli tukena elämänkriiseissä*. Duodecim.

Reijonen, M. toim. (2005). ”Mitä työtä se perhetyö oikein on?” – ammattina perhetyöntekijä. Teoksessa M. Reijonen (toim). *Voimaa perhetyöhön, Arjen tuki ja ammatilliset verkostot* (ss.7-15). PS-kustannus.

- Rönkkö, L. & Rytönen, T. (2010). *Monisäikeinen perhetyö*. WSOYpro Oy.
- Seppänen, P., Hansen, M., Janhunen, T., Kytöpuu, K., Salo, S., Seppänen, S., Tapio, N. & Vilén, M. (2014). Perhetyön työkalupakki täydentyy. Teoksessa M. Vilén, P. Seppänen, N. Tapio, R. Toivanen (toim). *Kohtaamisia lapsiperheissä*. (ss. 208-256) Hansaprint Oy.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
- Särkelä, A. (2001) *Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön*. Vastapaino.
- Tanskanen, S. (2011). *Työntekijöiden näkemyksiä perheiden kanssa tehtävästä työstä Junailijan perhekeskuksessa* [Opinnäytetyö, Savonia-ammattikorkeakoulu]. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201103032833>
- THL. (4.6.2020). *Perhetyö*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>
- Tuomi J. & Sarajärvi A. 2002. *Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi*. Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2012). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. <https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot/HTK-ohje-2012>
- Uusimäki, M. (2005b). *Perhetyötäkö kaikki?* Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.
- Viitala, R. (2005). *Johda osaamista!* Otava. Keuruu
- Vilén, M., Hansen, M., Janhunen, T., Kytöpuu, K., Salo, S., Seppänen, P., Seppänen, S. & Tapio, N. (2014). *Perhe ja Perhetyö*. Teoksessa M. Vilén, P. Seppänen, N. Tapio & R. Toivanen (toim). *Kohtaamisia lapsiperheissä- menetelmiä perhetyöhön* (ss. 9–57). Hansaprint Oy.
- Vilén, M., Tapio, N. , Janhunen, T., Nissinen, L. & Seppänen, P. (2014). *Ammattina perhetyö*. Teoksessa M. Vilén, P. Seppänen, N. Tapio & R. Toivanen (toim). *Kohtaamisia lapsiperheissä*. (ss. 61-98) Hansaprint Oy.
- Ylikärppä, K. (2013). *”Ihan voi tilanteeseen ko tilanteeseen joutua hyppäämään” Lastensuojelun perhetyöntekijöiden kohtaamia ammatillisia haasteita*. [Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. Lapin ammattikorkeakoulu]. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013120319680>

LIITE 1 SAATEKIRJE

Hei!

Opiskelen sosionomiksi Hämeenlinnan ammattikorkeakoulussa. Opintoihin kuuluu opinnäytetyön tekeminen. Opinnäytetyöni tavoitteena on kartoittaa perheohjaajien ammatillisia rooleja ja tuoda esille odotuksia, joita perheohjaajan työhön kohdistuu/ kuuluu. Opinnäytetyöni tilaajana on Humana Avopalvelut / Länsi-Uusimaa.

Tutkimusaineisto kerätään Webropol -kyselyllä. Tutkimusaineistoa käsittelen luottamuksellisesti ja kunnioittavasti. Tutkimuksen aineisto on salassa pidettävää, enkä käytä sitä muuhun kuin tekemääni opinnäytetyöhön. Tutkimusaineisto tuhotaan analysoinnin jälkeen. Tutkimustulosten analysoinnissa ja johtopäätöksissä vastaajat eivät ole tunnistettavissa.

Pohdi vastauksissasi työtäsi perheohjaajana. Vastaat kyselyyn nimettömänä ja vapaamuotoisesti. Pyydän ystävällisesti, että vastaat kyselyyn 26.2.2021 mennessä. Vastaaminen kestää noin 20 minuuttia. Ottamalla osaa tähän kyselyyn annat suostumuksesi käyttää vastauksiasi opinnäytetyössäni. Kyselyyn pääset alla olevan linkin kautta.

Lisätietoja opinnäytetyöstä tai kyselyyn vastaamisesta voit kysellä minulta sähköpostitse osoitteella: elina.hulkko@student.hamk.fi.

Ystävällisin terveisin, Elina Hulkko

LIITE 2 WEBROPOL KYSYMYKSET:

1. Mikä on mielestäsi perheohjaajan perustehtävä?
2. Perheohjaajan työhön kohdistuu monenlaisia rooliodotuksia.
Kerro millaisia odotuksia koet sinun työhösi kohdistuvan?
 - A) asiakkailta
 - B) perhetyön tilaajalta
 - C) työnantajalta
 - D) itseltäsi perheohjaajana
3. Perheohjaajan työ sisältää monenlaisia asiakastilanteita ja työympäristöjä.
Kerro millaisia ammatillisia rooleja sinulla on perheohjaajana erilaisissa työtilanteissa?
 - 1.
 - 2.
 - 3.
 - 4.
 - 5.
4. Minkälaista osaamista tarvitset näissä ammatillisissa rooleissa?
5. Tarvitsetko lisäkoulutusta ammatillisten rooliodotusten täyttämiseksi? Jos tarvitset, niin millaista?
6. Mitä muuta haluaisit kertoa?

KIITOS, ETTÄ OSALLISTUIT!