

Sari Onkalo ja Laura Saartoala

Lastensuojelunuorten ja heidän vanhempiensa kokemuksia tehostetusta perhetyöstä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Hyvinvointi ja toimintakyky

Sosionomi

Opinnäytetyö

8.4.2013

Tekijät Otsikko Sivumäärä Aika	Sari Onkalo ja Laura Saartoala Lastensuojelunuorten ja heidän vanhempiansa kokemuksia tehostetusta perhetyöstä 53 sivua + 3 liitettä 8.4.2013
Tutkinto	Sosionomi (AMK)
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaaliala
Ohjaajat	Yliopettaja Jyrki Konkka Lehtori Seija Mäenpää
Kiireelliset sijoitukset ja lastensuojelun avohuollon asiakasmäärät ovat lisääntyneet voimakkaasti viime vuosina. Kasvu kohdistuu erityisesti 13–17-vuotiaisiin nuoriin, joita sijoitetaan eniten kodin ulkopuolelle. Sijoitusten taustalla ovat niin vanhemmista kuin nuoristakin johtuvat syyt. Kalliolan tehostetussa perhetyössä vastataan nuorten ja heidän perheiden intensiivisen tuen tarpeeseen. Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää, millaisia ovat lastensuojelun avohuollon asiakasperheiden kokemukset Kalliolan tehostetusta perhetyöstä. Työmme aihe nousi Kalliolan settlementin tehostetun perhetyön tarpeesta saada tutkittua tietoa asiakkaan näkemyksistä toiminnan kehittämiseen ja laadukkaan toiminnan takaamiseen. Opinnäytetyömme on laadullinen tutkimus. Työmme teoreettisena viitekehyksenä on ratkaisu- ja voimavarakeskeinen perhetyö. Keräsimme tutkimusaineiston puolistrukturoidulla teemahaastattelulla, jonka teemat liittyivät perhetyön teoriaan. Haastattelimme tehostetun perhetyön asiakasperheistä kolmea nuorta ja neljää vanhempaa. Nuoret olivat poikia ja vanhemmat äitejä. Haastatteluista saatu aineisto litteroitiin ja analysoitiin teemoittelun avulla. Tuloksista ilmeni, että vanhemmat kokivat tehostetun perhetyön tarpeelliseksi perheelleen. Työskentelyä edisti perheen ja perhetyön ohjaajan välinen avoin ja luottamuksellinen suhde. Nuoret kokivat luottamuksellisen suhteen rakentamisen vaativan aikaa. Tulosten mukaan asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita kuunneltiin ja perhetyön ohjaajan koettiin olevan perheen rinnallakulkija vaikeassa elämäntilanteessa. Vanhemmat kokivat mukaan lähtemisen työskentelyyn vapaaehtoisena, kun taas nuoret kokivat sen ikään kuin pakkona. Oma motivaatio ja sitoutuminen koettiin ratkaiseviksi tekijöiksi työskentelyn onnistumiselle. Vanhemmat olivat saaneet tukea vanhemmuuteen ja nuoret koulunkäyntiin. Tulosten perusteella tehostettu perhetyö on merkityksellinen perheille. Intensiivisen tuen avulla on vältetty perheen tilanteen paheneminen. Asiakkaiden voimavarat näyttäisivät lisääntyneen työskentelyn aikana. Tehostettu perhetyö nähtiin toimivana tukimuotona, tosin sitä toivottiin tarjottavan perheille aikaisemmin. Perheet toivoivat, että jatkossa myös muita perheenjäseniä huomioitaisiin enemmän.	
Avainsanat	lastensuojelu, tehostettu perhetyö, ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys, asiakaskokemukset

Authors Title Number of Pages Date	Sari Onkalo and Laura Saartoala Experiences of Young People and Their Parents in Intensive Family Work 53 pages + 3 appendices Spring 2013
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructors	Jyrki Konkka, Principal Lecturer Seija Mäenpää, Senior Lecturer
The number of emergency placements and non-institutional child protection clients has increased significantly over the past years. The growth focuses particularly on young people between the ages of 13 and 17. In this age group there are most placements outside home which are caused by young people's own behavior or their parents' inability to take care of their children's wellbeing. Kalliola Settlement offers intensive family work for young people and their families who need intensive support in the difficult life situation. The purpose of this Bachelor's thesis was to examine clients' experiences of intensive family work. Kalliola Settlement needed to get information about the client's views in order to improve their function and ensure quality in their work. This study was qualitative and the data was gathered by semi-structured theme interviews. We interviewed three young people and four parents who were all current clients in intensive family work. The data was analyzed by using thematization. The theoretical framework was based on solution and resource orientated family work. The results showed that intensive family work was necessary for the parents. The trustful relationship between a client and a family worker helped working. According to the young people it took them time to build a trustful relationship. We also found out that the client's opinions and wishes were heard and the family worker was considered to be a support person in the difficult life situation. The parents were of the opinion that the intensive family work was voluntary. However, the young people did not see it voluntary but were forced to receive it. Own motivation and commitment were the key elements to successful working. The parents had received support in their parenthood and the young people in their school problems. The results may indicate that intensive family work is significant for families. The deterioration in one's family situation can be avoided by intensive family work. The client's resources may increase during intensive family work. In the future intensive family work should be offered earlier, and more attention should be paid to all family members.	
Keywords	child protection, intensive family work, solution and resource oriented approach, client experiences

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lastensuojelu	1
2.1	Mitä lastensuojelu on?	2
2.2	Lastensuojeluasiakkuuden alkaminen	3
2.3	Lastensuojelun avohuolto ja tukitoimet	3
2.4	Lastensuojelun sijaishuolto	5
2.5	Lastensuojelun jälkihuolto	6
3	Perhetyö	6
3.1	Mitä perhetyö on?	7
3.2	Lastensuojelun perhetyö	7
3.3	Tehostettu perhetyö	9
3.4	Kalliolan settlementin tehostettu perhetyö	10
4	Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys perhetyössä	12
4.1	Mitä ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys on?	13
4.2	Tavoitelähtöisyys	15
4.3	Asiakaslähtöisyys	17
4.3.1	Asiakkaan kohtaaminen	18
4.3.2	Asiakkaan osallisuus	19
5	Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset	20
6	Opinnäytetyön toteutus	21
6.1	Tutkimusmenetelmä	21
6.2	Aineiston kerääminen	21
6.3	Teemahaastattelu	23
6.4	Aineiston analyysi	24
7	Asiakkaiden kokemukset tehostetusta perhetyöstä	25
7.1	Vanhempien kokemukset	26
7.1.1	Tehostetun perhetyön aloitus	26
7.1.2	Tehostetun perhetyön toteutusvaihe	28
7.1.3	Tehostetun perhetyön merkitys vanhemmille	31

7.1.4	Vanhempien kehittämisehdotukset	33
7.2	Nuorten kokemukset	34
7.2.1	Tehostetun perhetyön aloitus	34
7.2.2	Tehostetun perhetyön toteutusvaihe	35
7.2.3	Tehostetun perhetyön merkitys nuorelle	37
7.3	Yhteenveto tuloksista	38
8	Johtopäätökset	39
9	Pohdinta	47
	Lähteet	51
	Liitteet	
	Liite 1. Saatekirje	
	Liite 2. Vanhemman suostumus	
	Liite 3. Teemahaastattelurunko	

1 Johdanto

Vuoden 2008 lastensuojelulain uudistuksessa tavoitteena oli vahvistaa ehkäisevää työtä ja varhaista puuttumista lasten ja perheiden ongelmiin. Ehkäisevän työn ja varhaisen puuttumisen oletettiin vähentävän lasten sijoittamista kodin ulkopuolelle. Tämä tavoite ei kuitenkaan ole toteutunut, vaan lastensuojelun avohuollon piirissä olevien lasten määrä on kasvanut. Erityisen huolestuttavaa on voimakkaasti lisääntyneiden kiireellisten sijoitusten määrä. Kasvu kohdistuu erityisesti 13–17-vuotiaisiin nuoriin, joita sijoitetaan eniten kodin ulkopuolelle. Sijoitusten taustalla ovat niin vanhemmista kuin nuoristakin johtuvat syyt. (Raunio 2004: 232; Lastensuojelu 2011.)

Kalliolan settlementin tehostetun perhetyön malli on kehitetty 13–17 -vuotiaiden lastensuojelunuorten ja heidän perheiden intensiivisen tuen tarpeeseen. Työskentelyn tavoitteena on mahdollistaa nuoren asuminen kotona ja ehkäistä kodin ulkopuolisia sijoituksia. Työskentelymenetelmä perustuu ratkaisu- ja voimavarakeskeiseen perhetyöhön, jossa korostetaan nuoren ja perheen voimavaroja sekä kykyä löytää itse ratkaisu ongelmaan. Tehostettua perhetyötä tarjotaan lastensuojelun avohuollon tukitoimena ikään kuin viimeisenä oljenkortena perheiden kriisiytyneessä elämäntilanteessa. Tavoitteellisella ja suunnitelmallisella työskentelyllä pyritään muutokseen, joten se vaatii nuorelta ja perheeltä vahvaa sitoutumista työskentelyyn. (Kalliolan laatukäsikirja 2011.)

Opinnäytetyömme käsittelee Kalliolan tehostetun perhetyön asiakaskokemuksia. Tarkoituksemme on selvittää millaisia ovat lastensuojelunuorten ja heidän vanhempiansa kokemukset Kalliolan tehostetusta perhetyöstä. Työn aihe nousi Kalliolan tehostetun perhetyön tarpeesta saada tutkittua tietoa asiakkaan näkemyksistä. Työmme tavoitteena on tuoda kuuluviin tehostetun perhetyön asiakkaiden ääni. Perehtymällä asiakkaiden kokemustietoon voidaan kehittää tehostetun perhetyön laatua ja toimintaa.

2 Lastensuojelu

Opinnäytetyömme keskiössä ovat lastensuojelun asiakasperheet, joille kohdennetaan lastensuojelun avohuollon tukitoimena tehostettua perhetyötä. Taustoitamme tehostetun perhetyön paikkaa lastensuojelun kentällä tarkastelemalla aluksi lastensuojelua keskeisten käsitteiden avulla.

2.1 Mitä lastensuojelu on?

Lastensuojelua määrittelee lastensuojelulaki, jonka tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lain mukaan lastensuojelun ydintehtävä on edistää lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. (Lastensuojelulaki 417/2007 § 1, 4.) Lastensuojelu jakaantuu ehkäisevään lastensuojeluun ja lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun. Ehkäisevällä lastensuojelulla edistetään ja turvataan lasten ja nuorten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmuutta. Ehkäisevää lastensuojelutyötä on kunnan peruspalveluissa, kuten neuvolassa, päivähoidossa, opetuksessa, nuorisotyössä sekä terveydenhuollossa, annettava tuki. Työtä tehdään osana lapsille, nuorille ja perheille tarkoitettuja palveluja, eikä se edellytä lastensuojelun asiakkuutta. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua ovat lastensuojelutarpeen selvitys, lastensuojelun avohuollon tukitoimet, lapsen kiireellinen sijoitus, huostaanotto sekä sijaishuollon järjestäminen ja jälkihuolto. Lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun tehtävä on perheen ja lapsen tukeminen huomioimalla perheen odotukset ja heidän omat voimavarat. Kyseessä on lastensuojelun sosiaalityö, jolloin lapsi tai nuori on lastensuojelun asiakas. (Puonti – Saarnio – Hujala 2004: 61; Rätty 2010: 3–4.)

Lastensuojelulain mukaan vanhemmilla on ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista. Laissa on kuitenkin säädetty, että lasten ja perheiden kanssa toimivien viranomaisten on tuettava vanhempia kasvatukseen liittyvissä tehtävissä järjestämällä tarvittavia palveluja ja tukitoimia. Lastensuojeluviranomaisten on aina pyrittävä yhteistyöhön perheen kanssa kaikissa lastensuojelun toimissa. Lastensuojelulain tarkoituksena on puuttua perheen tilanteisiin siten, että mahdollisimman aikaisessa vaiheessa tuetaan perheitä heidän arjessa ja ehkäistään ongelmien syntymistä. (Lastensuojelulaki 417/2007 § 2; Kananoja – Lähteinen – Marjamäki 2011: 176–177, Rätty 2010: 8.)

Lastensuojelun tärkein periaate on lapsen etu, joka merkitsee sitä, että lapsen tarpeet ja hyvinvointi on huomioitava aina ensisijaisesti. Kaikissa lasta koskevissa päätöksissä on arvioitava, mikä on juuri tämän lapsen kannalta paras ratkaisu hänen elämäntilanteessa. Lapsen edulla tarkoitetaan myös sitä, että lapsi voi itse olla mukana käsittelemässä ja suunnittelemassa häntä koskevia asioita. Jokaisella lapsella on oikeus osallistua omien asioidensa käsittelyyn ja lapsen mielipiteitä sekä toivomuksia kuunnellaan

niin, että hänen ikänsä ja kehitystasonsa otetaan huomioon. (Lastensuojelulaki 417/2007 § 4–5; Rätty 2010: 12–19.)

2.2 Lastensuojeluasiakkuuden alkaminen

Lastensuojelutyön käynnistää huoli lapsen hyvinvoinnista, terveydestä tai kehityksestä. Lastensuojelun asiakkuus tulee vireille usein lastensuojeluilmoitusten kautta, jonka voi tehdä kuka tahansa yksityinen henkilö esimerkiksi lapsen omainen tai naapuri joko kirjallisesti tai suullisesti. Myös perhe itse, niin vanhemmat kuin lapsetkin voivat hakeutua lastensuojelun piiriin ja pyytää apua tilanteeseensa. Sosiaali- ja terveydenhuollon, koulun, poliisin ja seurakunnan työntekijöillä ja luottamushenkilöillä on lastensuojelulain määräämä velvollisuus ottaa yhteyttä lastensuojeluun, mikäli he epäilevät lapsen hyvinvoinnissa, kasvussa tai kehityksessä olevan puutteita tai lapsen oma käyttäytyminen edellyttää lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Lastensuojeluviranomaisilla on velvollisuus tutkia ilmoitukset ja arvioida onko lapsi tai nuori lastensuojelun avun tarpeessa. Mikäli lastensuojeluilmoituksen todetaan olevan aiheellinen, on aloitettava lastensuojelutarpeen selvitys. Lastensuojelun selvityksen tarkoituksena on pysähtyä kohtaamaan lapsi ja vanhemmat. Tavoitteena on kuulla lapsen ja hänen perheen kokemuksia heidän arjestaan sekä selvittää lapsen elämäänsä liittyviä vaikeuksia yhdessä vanhempien kanssa. Joskus lastensuojeluilmoitus on aiheeton ja asia päättyy, eikä asiakkuus ala. Jos lapsi ja perhe tarvitsevat apua, tehdään asiakassuunnitelma ja lapselle nimetään hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä. (Lastensuojelulaki 417/2007 § 25–26; Rätty 2010: 186–224.)

2.3 Lastensuojelun avohuolto ja tukitoimet

Lastensuojelun avohuollon keskeisenä tehtävänä on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä toisaalta vahvistaa vanhemmuutta ja tukea lapsen hoidosta vastaavien henkilöiden kasvatustaitoja. Sosiaalilautakunnan on ryhdyttävä viipymättä avohuollon tukitoimiin, jos lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä, tai jos lapsi itse käyttäytymisellään vaarantaa omaa terveyttään tai kehitystään. Lastensuojeluavun tarpeessa olevaa lasta ja perhettä autetaan ensisijaisesti lastensuojelun avohuollon tukitoimilla niin, että lapsi voi asua omassa kodissaan oman perheensä kanssa. Avohuollon tukitoimet ovat aina vapaaehtoisia ja perustuvat perheen kanssa tehtävään yhteistyöhön. Avohuollon tukitoimien järjestämisen edellytyksenä on perheen oma aktiivisuus ja osallistuminen palveluun. Tukitoimia kohdistetaan

joko yksin lapseen tai vanhempaan tai koko perheelle. Avohuollon tukitoimet ovat sosiaalisuutta ja ne vaihtelevat lapsen ongelmasta ja perheen tilanteesta riippuen. Tilanteet, joissa perheelle järjestetään avohuollon tukitoimia, ovat esimerkiksi avioerot, akuutti kriisi tai lapsen koulunkäynti. Avohuollon tukitoimet ovat ensisijaisia huostaanottoon ja sijaishuoltoon nähden. (Räty 2010: 259–261.)

Kun lastensuojelun tarve johtuu perheen toimeentulon riittämättömyydestä tai asunnottomuudesta, kunnan on järjestettävä tarpeellinen taloudellinen tuki ja asunto avohuollon tukitoimina. Muita avohuollon tukitoimia ovat tuki ongelmatilanteen selvittämiseen, lapsen taloudellinen tuki koulunkäynnissä, harrastuksissa ja ammatin sekä asunnon hankinnassa, tukihenkilö tai -perhe, loma- ja virkistystoiminta, lapsen kuntoutumista tukevat hoito- ja terapiapalvelut, koko perheen sijoitus perhe- tai laitoshuoltoon, vertaisryhmätoiminta sekä perhetyö. Lastensuojelun avohuollon pyrkimyksenä on kokeilla sellaisia tukitoimia, joita lapsi tai perhe tarvitsee ja joista on eniten hyötyä. Tukitoimiin ei ole subjektiivista oikeutta, vaan kunnan sosiaalisuudessa arvioidaan lapsen ja perheen yksilöllisen tuen tarve. (Kananoja ym. 2011: 191–192; Räty 2010: 265.)

Lastensuojelun avohuollon asiakkuus alkaa aina lastensuojelutarpeen selvityksestä. Jos lastensuojelullisille toimenpiteille on tarvetta, lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on tehtävä asiakassuunnitelma, jollei asiakkuus pääty lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen tai kysymyksessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, lapsen ja hänen perheensä tuen tarve, palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan, sekä arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Asiakassuunnitelma tehdään yhdessä lapsen, vanhempien ja sosiaalityöntekijän kanssa ja siihen kirjataan myös eriävät näkemyksen tuen tarpeesta. Yksittäisellä lapsella ja perheellä ei ole subjektiivisluonteista oikeutta näihin avohuollon tukitoimiin. (Kananoja ym. 2011: 194; Muukkonen 2008: 39.)

Lapselle voidaan järjestää asiakassuunnitelmassa tarkoitetulla tavalla avohuollon tukitoimena tuen tarvetta arvioivaa tai kuntouttavaa perhehoitoa taikka laitoshuoltoa yhdessä hänen vanhempansa, huoltajansa tai muun hänen hoidostaan ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa. Avohuollon tukitoimena lapsi voidaan myös sijoittaa yksin silloin kun on tarpeen arvioida lapsen tuen tarvetta, lapsi tarvitsee kuntoutumista tai lapsen vanhempi ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty huolehtimaan

lapsesta. Avohuollon sijoitukseen tarvitaan aina sekä lapsen huoltajan että 12 vuotta täyttäneen lapsen suostumus. Kyseessä on aina lyhytaikainen, etukäteen suunniteltu sijoitus, jota arvioidaan kolmen kuukauden välein. (Räty 2010: 271; Taskinen 2007: 43–44.)

2.4 Lastensuojelun sijaishuolto

Lapsen sijaishuollolla tarkoitetaan huostaan otetun tai kiireellisesti sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Sijaishuollossa lapsille ja nuorille annetaan turvaa ja välittämistä sekä autetaan lasten vanhempia heidän kasvatustehtävässään. Sijaishuollon on oltava lapsen edun mukaista. Eri sijaishuoltovaihtoehtoja selvittäessä asiaa on arvioitava lapsen edun näkökulmasta. Sijaishuollon vaihtoehtoja ovat sijaisperheet, ammatilliset perhekodit, laitokset ja koulukodit. Lapsella on sijaishuollossakin oikeus ylläpitää yhteyksiä ja tavata vanhempiaan ja läheisiään. Sijaishuollon lähtökohtana on lapsen palaaminen jossain vaiheessa kotiin. (Kananoja ym. 2011: 201; Puonti ym. 2004: 202.)

Kiireellinen sijoitus voidaan toteuttaa, jos lapsi on välittömässä vaarassa tai muutoin kiireellisen sijoituksen ja sijaishuollon tarpeessa. Kiireellisen sijoituksen tarve voi syntyä silloin, kun kodin olosuhteet tai puutteet lapsen huolenpidossa välittömästi vaarantavat lapsen terveyttä tai kehitystä. Lapsi tai nuori voi myös itse käyttäytymisellään aiheuttaa kiireellisen sijoituksen tarpeen, esimerkiksi vahingoittamalla itseään tai käyttämällä päihteitä. Lapsi voidaan sijoittaa kiireellisesti perhe- tai laitoshuoltoon. Ennen kiireellisen sijoituksen tekemisestä on selvítettävä lapsen, vanhemman sekä muun lapsen kasvatuksesta vastuussa olevan henkilön näkökulma asiasta. Kiireellistä sijoitusta koskeva päätös on aina perusteltava ja perusteluista on ilmettävä sijoituksen syyt tai vaaratilanne ja sijoituspaikka. Kiireellisen sijoituksen enimmäiskesto aika yhdellä päätöksellä on 30 päivää. Tänä aikana on tehtävä jokin päätös kiireellisen sijoituksen lakkaamisesta, sijoituksen jatkamisesta tai päätös huostaanotosta. (Lastensuojelulaki 417/2007 § 38–39; Räty 2010: 284–290.)

Huostaanottoon turvaudutaan vain, jos kodin olosuhteet tai lapsen oma käyttäytyminen uhkaavat vaarantaa vakavasti lapsen terveyttä tai kehitystä tai jos avohuollon tukitoimet eivät ole riittävät tai oikea tapa auttaa lasta. Huostaanotto on lastensuojelutyön viimesijainen keino turvata lapsen kasvu ja kehitys. Huostaanotto mahdollistaa lapsen pidempiaikaisenkin sijoittamisen kodin ulkopuolelle, vaikka lapsen huoltajuus säilyy

vanhemmilla. Huostaanottoa on aina voimassa niin kauan kuin lapsi sitä tarvitsee ja sitä edeltää huolellinen valmistelutyö. Huostaanoton edellytykset on arvioitava sekä lapsen että vanhempien kannalta. Lapsen kannalta on varmistuttava siitä, että huostaanotto on se vaihtoehto, joka parhaiten turvaa lapsen kehityksen. Vanhempien kannalta tulee varmistua siitä, että kaikki mahdollinen on tehty perheen tukemiseksi. Arvioinnin tulee olla lapsilähtöistä ja tapahtua lapsen näkökulmasta. Laadultaan hyvässä huostaanotossa sekä lapsen että vanhempien toivomukset, mielipiteet ja kulttuuritausta on otettu huomioon. Jos lapsen huoltaja tai 12 vuotta täyttänyt lapsi vastustaa huostaanottoa tai sijaishuoltoon sijoittamista, asian ratkaisee hallinto-oikeus. Huostaanotto päättyy viimeistään nuoren täytettyä 18 vuotta. Se voidaan lakkauttaa aikaisemminkin huostaanoton syiden poistuttua. (Lastensuojelulaki 417/2007 § 40–48; Rätty 296–301.)

2.5 Lastensuojelun jälkihuolto

Kun huostaanotto päättyy, lapsi tai nuori saattaa tarvita tukea ja apua vielä sen jälkeen. Kunnan pitää järjestää tätä tukea, jota kutsutaan jälkihuolloksi. Kunnan velvollisuus järjestää jälkihuoltoa ulottuu niihin lapsiin, jotka ovat olleet sijaishuollossa tai vähintään puoli vuotta avohuollon sijoituksessa. Jälkihuoltovelvollisuus päättyy viimeistään nuoren täyttäessä 21 vuotta. Jälkihuollon päättyessä sosiaalityöntekijän on tarvittaessa laadittava yhdessä nuoren kanssa suunnitelma. Suunnitelmaan kirjataan ne palvelut ja tukitoimet, jotka ovat nuoren käytössä jälkihuollon päättymisen jälkeen. (Lastensuojelulaki 417/2007 § 75; Rätty 2010: 493–497.)

Jälkihuollon tarkoituksena on helpottaa lapsen tai nuoren palaamista kotiin tai hänen itsenäistymistään. Nuoren kanssa yhdessä sovitaan ja suunnitellaan, mitä palveluita ja tukitoimia jälkihuolto käytännössä tarkoittaa. Jälkihuoltoa voi olla esimerkiksi se, että tuetaan asumista, toimeentuloa, työtä tai opiskelua. Sovitut asiat kirjataan asiakas-suunnitelmaan. Nämä tukitoimet määritellään yksilöllisen tarpeen mukaan jälkihuolto-suunnitelmassa. (Lastensuojelulaki 417/2007 § 76; Rätty 2010: 502–503.)

3 Perhetyö

Määrittelemme tässä luvussa perhetyön ja tehostetun perhetyön käsitteitä. Lisäksi kuvaamme työelämän yhteistyökumppanimme Kalliolan setlementtiä ja kerromme Kalliolan tehostusta perhetyöstä.

3.1 Mitä perhetyö on?

Perhetyöllä tarkoitetaan kaikkea perheen kanssa tehtävää työtä, jonka tarkoituksena on ohjata vanhempia heidän kasvatustehtävässä sekä arjen toiminnoissa, tukea perheen vuorovaikutustaitoja ja vahvistaa perheen toimintakykyä eri elämäntilanteissa. Kun puhutaan ennaltaehkäisevästä perhetyöstä, toteutetaan sitä päivähoitossa, neuvoloissa, koulussa ja kotipalveluissa. Lastensuojelullista perhetyötä toteutetaan lastensuojelun sosiaalityössä. Kuntien lisäksi perhetyötä tekevät seurakunnat, yksityiset palvelujen tuottajat sekä järjestöt ja yhdistykset. Perhetyölle ei ole olemassa yhtä määritelmää tai vakiintunutta työmuotoa, eikä käsitettä ole määritelty laissa. (Järvinen – Lankinen – Taajamo – Veistilä – Virolainen 2012: 12–13.)

Perhetyön tavoitteena on perhekohtaisesti ratkaista perheen arkielämässä tulleita vaikeita tilanteita. Perhetyö on yhteiskunnallista ja sosiaalista työtä ja sen tarpeet ovat kehittyneet yhteiskunnassa tapahtuneiden muutosten seurauksena, jotka heijastuvat perheiden hyvinvointiin. Työskentelyn päämääränä on perheen itsenäinen selviytyminen arjessa ja perheen hyvinvoinnin lisääntyminen. Perheen kannalta jo pienillä tukimuodoilla voi olla merkitystä perheen arjessa ja jaksamisessa. Perhetyötä tehdään aina suunnitelmallisesti perheiden tarpeiden mukaan. (Järvinen ym. 2012: 15.)

Perhetyö alkaa aina perheen tilanteen arvioinnista. Arvioinnilla pyritään kartoittamaan perheen huolenaiheita sekä voimavaroja ja se tehdään joko haastattelemalla, havainnoimalla tai kuulemalla perhettä. Arviointi voi toisinaan tuntua perheestä tunkeilevalta ja kontrolloivalta varsinkin jos perheen omia näkemyksiä ei huomioida. Perhetyöhön kuuluvat voimavara- ja ratkaisukeskeiset keskustelut, neuvonta ja ohjaus. Yhdessä perheenjäsenten kanssa pohditaan keinoja arjessa selviytymiseen ja perhesuhteita. Tavoitteena on saada aikaan muutos perheen itse nimeämissä asioissa. Perheen tukeminen johtaa myönteiseen muutokseen vasta sitten perhe itse on valmis muutokseen ja asettamaan oma tavoitteensa. (Järvinen ym. 2012: 15–16; Vilén – Seppänen – Tapio – Toivanen 2010: 47.)

3.2 Lastensuojelun perhetyö

Perhetyö on määritelty lastensuojelulaissa yhdeksi lastensuojelun avohuollon tukitoimeksi. Perheet ohjautuvat perhetyön toimintaan lastensuojelun sosiaalityöntekijän

kautta usein siinä vaiheessa kun ongelmat ovat jo kasautuneet ja kriisiytyneet. Perhetyö on aina tavoitteellista ja se kohdistuu sekä perheen jäseniin yksilöinä että koko perheeseen. Perhetyö on lapsilähtöistä, perhettä tukevaa toimintaa, jonka ensisijaisena tavoitteena on saada aikaan muutos perheen toiminnassa. Perhetyöllä pyritään ehkäisemään lapsen huostaanotto tai lakkauttamaan se ja sijoittamaan lapsi takaisin kotiin. (Heino 2008: 46.)

Lastensuojelun perhetyön keskeinen tavoite on lapsen etu, jota lähestytään vanhemmuuden kautta. Tukemalla vanhemmuutta vahvistetaan vanhemman ja lapsen välistä vuorovaikutusta, perhedynamiikkaa sekä tuetaan perheen itsenäistä selviytymistä arjessa. Näillä keinoin pyritään ehkäisemään lapsen sijoitusta kodin ulkopuolelle. Työn tavoitteena on riittävän vahva vanhemmuus, jossa lapsen tarpeisiin vastataan riittävällä tavalla. Perhetyötä toteutetaan havainnoimalla, terapeuttisella keskustelulla, neuvonnalla ja ohjauksella, erilaisilla menetelmillä sekä konkreettisella avulla kodin askareissa. (Myllärniemi 2007: 12–13.)

Lastensuojelun perhetyö on konkreettista tukea ensisijaisesti perheiden kotona. Se on tiivistä apua ja ohjausta perheen arjessa ja vuorovaikutustilanteissa. Työskentely perheen kanssa kestää pidemmän ajan ja tapaamisia voi olla iltaisin ja viikonloppuisin. Kun perheissä on lasten hyvinvointiin ja kehitykseen liittyviä uhkia, perhetyöllä voidaan tukea ja auttaa perhettä sekä selvittää perheen kokonaistilannetta ja tarvetta muihin tukimuotoihin. Perhetyötä tehdään myös joko ennen sijoitusta, sen aikana tai jälkeen. Perhetyöllä autetaan perheenjäseniä käsittelemään sijoituksesta seuranneita pettymyksen ja häpeän tunteita. Sijoituksen jälkeen kotiuttamisvaiheessa voidaan perhetyötä hyödyntää helpottamaan lapsen tai nuoren kotiinpaluuta. Itsenäistyvän nuoren jälkihuoltotilanteessa käytetään perhetyötä tukemaan nuorta ja hänen lähiverkostoja. (Järvinen ym. 2012: 82–86.)

Perhetyötä tehdään pääsääntöisesti lastensuojelun avohuollossa ja sijaishuollossa. Ammattikirjallisuudessa puhutaan ohjaavasta perhetyöstä, avohuollollisesta perhetyöstä, toiminnallisesta perhetyöstä, tehostetusta perhetyöstä ja kuntouttavasta perhetyöstä, kun viitataan lastensuojelun perhetyöhön. Kaikkia edellä mainittuja perhetyön käsitteitä yhdistää perhetyön yksi keskeisimmistä tavoitteista: lapsen kodin ulkopuolelle sijoituksen ehkäiseminen tukemalla vanhemmuutta ja perheen arjessa selviytymistä. (Puonti ym. 2004: 240.)

Myllärniemi (2007: 17, 20) määrittelee lastensuojelun perhetyön ensisijaisesti korjaavaksi tai kuntouttavaksi työksi, koska lastensuojelun perhetyön asiakasperheillä on usein erityisen tuen tarvetta, kuten mielenterveys- ja päihdekuntoutusta sekä -hoitoa. Perheissä on usein myös arjen hallinnan ja vuorovaikutuksen ongelmia, joihin perhetyöllä pyritään vaikuttamaan. Perhetyötä pidetään kuntouttavana, koska siinä arvioidaan ja vahvistetaan perheen kykyä selviytyä arjen tilanteista, olla vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa, solmia sosiaalisia suhteita, ratkaista tavanomaisia ongelmatilanteita sekä toimia omassa elinympäristössä. Perhetyön tehtävä voi olla myös perheen tilanteen kannattelu, kun tilanteen pahentuminen voidaan ehkäistä perhetyön avulla tai sen tehtävä on toimia perheen tukena kodin ulkopuolisen sijoituksen jälkeen.

Lastensuojelun perhetyö on yhdistelmä viranomaisten perheelle kohdistamasta tuesta ja kontrollista, mikä tekee siitä haastavan. Asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen, mutta mitä enemmän perheellä on sijaishuollon tarvetta, sitä harvinaisempaa on vapaaehtoinen työskentely. Vapaaehtoisuus on kuitenkin paras tapa myönteiseen muutokseen. (Saarnio 2004: 248.) Perhetyön edellytyksenä on perheen suostumus ja yhteistyöhalu, mutta lastensuojelullisin perustein perhe voidaan velvoittaa vastaanottamaan perhetyötä, mutta vastoin perheen tahtoa sitä ei voida aloittaa (Myllärniemi 2007: 16).

3.3 Tehostettu perhetyö

Muukkonen (2008: 53–54) nimeää muutokseen tähtäävän, suunnitelmallisen sosiaalityön perheiden kanssa intensiiviseksi muutostyöksi. Intensiivisyydellä tarkoitetaan jonkun perheenjäsenen tai koko perheen tapaamista kolmesta neljään kertaa kuukaudessa muutaman kuukauden tai puolen vuoden ajan. Tapaamistahti mahdollistaa työntekijän ja perheenjäsenten tutuiksi tulemisen ja edistää luottamuksellisen suhteen muodostumista. Intensiivisessä työssä panostetaan kokonaisvaltaisesti yhteen lapseen ja tämän perheeseen, johon ei ole yleensä mahdollisuutta sosiaalityössä. Asiakasperhe työskentelee muutoksen eteen suunnitelmallisesti ja tavoitteen etenemistä seurataan yhdessä työntekijän kanssa. Intensiivistä työskentelyä tarvitaan erityisesti lapsen elämän kriisi- ja muutostilanteissa ja sitä pidetään lastensuojelun avohuollon suurimpana panostuksena.

Intensiiviperhetyö on myös Järvisen ym. (2012: 88) mukaan muutostyötä, jolla pyritään vahvistamaan perheen psykososiaalista toimintakykyä. Intensiivisyys tarkoittaa sitä,

että työskentely alkaa nopeasti ja sitä toteutetaan tiiviisti ja sitoutuneesti. Tapaamisia voi olla useita tunteja päivittäin, myös iltaisin ja viikonloppuisin. Tavoitteena on tukea perheitä silloin, kun lapsen kasvu ja kehitys on merkittävästi vaarantumassa. Intensiiviperhetyö voi alkaa lapsen kiireellisen sijoituksen jälkeen tai sillä pyritään estämään lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle. Työssä on aina lastensuojelun tuen ja kontrollin kaksoisrooli, joten perheiden motivoiminen yhteistyöhön koetaan haasteelliseksi. Työskentely kestää yleensä muutamasta kuukaudesta puoleen vuoteen.

Heino (2008: 46–47) puolestaan määrittelee intensiiviperhetyön koko perheeseen kohdistuvana vahvana psykososiaalisena tukena. Intensiivityö aloitetaan viranomaisen päätöksestä silloin, kun lapsen terveyttä tai kehitystä uhkaa vakava vaara. Intensiiviperhetyö on tutkimusta, selvittelyä ja arviointia, jolla pyritään ehkäisemään huostaanotto. Heino puhuu välimaaston perhetyöstä, kun intensiiviperhetyö sijoittuu lastensuojelun avohuollon ja sijaishuollon väliseen vaiheeseen.

Myllärniemi (2007: 35) kuvaa intensiivistä perhetyötä siten, että perheille pyritään tarjoamaan niin intensiivistä ja pitkäkestoista tukea, että sillä saadaan pysyviä vaikutuksia perheen arkeen ja toimintaan. Intensiivinen perhetyö mahdollistaa lapsen kotona asuminen. Pyrkimyksenä on auttaa perheitä heidän kotonaan huomioimalla yhtäaikaaisesti sekä vanhemmat että lapset. Työskentelytavassa korostuu perheen vuorovaikutuksen tukeminen ja se painottuu muutoksen aikaansaamiseen.

Kaikki edellä mainitut käsitteet sopivat määrittelemään tehostettua perhetyötä. Koska ammattikirjallisuudessa ei ole määritelty yksiselitteisesti mitä tarkoitetaan tehostetulla perhetyöllä, määrittelemme tässä työssä tehostetun perhetyön olevan synonyymi intensiiviselle perhetyölle.

3.4 Kalliolan setlementin tehostettu perhetyö

Opinnäytetyömme työelämän yhteistyökumppanina toimii Kalliolan setlementti, joka on kolmannen sektorin lastensuojelupalvelujen tuottaja. Kalliolan lastensuojelu koostuu vastaanotto- ja avohuollon, pitkäaikaisen sijaishuollon, psyykkisesti oireilevien nuorten ja kuntouttavan päihdehuollon palveluista. Kalliola ylläpitää kahdeksaa yksityistä lastensuojelulaitosta pääkaupunkiseudulla sekä tehostetun perhetyön yksikköä, joka toimii Kalliolan vastaanottokodin yhteydessä Espoossa. Kalliolan lastensuojelupalveluja ostavat pääkaupunkiseudun kunnat ostopalvelusopimuksella. Kalliolan toimintaa ohjaavat

arvot, joita ovat erilaisuuden hyväksyminen, luottamus ihmisen ja yhteisön kykyyn ratkaista itsenäisesti ongelmia, tasa-arvoisuus ja yksilön oikeuksien kunnioittaminen. (Kalliolan laatukäsikirja 2011.)

Kalliolan tehostetun perhetyön tehtävänä on tukea nuoria ja heidän perheitään vaikeutuneessa elämäntilanteessa. Palvelu on tarkoitettu 13–17(18) -vuotiaille nuorille sekä heidän perheille, jotka tarvitsevat erityistä tukea arjessa selviytymisessä. Työskentelyn tavoitteena on ehkäistä nuorten kodin ulkopuolisia pitkäaikaisia sijoituksia. Asiakkaat ohjautuvat tehostettuun perhetyöhön Kalliolan ja Poijupuiston vastaanottokodeista tai suoraan Espoon kaupungin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kautta. Asiakkuus on vapaaehtoista ja se toteutetaan lastensuojelun avohuollon tukitoimenpiteenä, joka vaatii nuorelta, perheeltä ja sosiaalityöntekijältä vahvaa sitoutumista työskentelyyn. Usein intensiivinen työskentely perheen kanssa mahdollistaa sen, että nuori voi asua kotona ja avohuollon- tai sijaishuollon sijoitukselta välttyään. (Kalliolan laatukäsikirja 2011.)

Työskentelyn alkuvaiheessa asiakkaita tavataan intensiivisesti. Tapaamisia on yhdestä neljään kertaan viikossa. Nuoren ja vanhempien tapaamisia sekä perhetapaamisia on kerran viikossa. Tapaamistahti vaihtelee nuoren ja perheen tarpeen sekä tilanteen mukaan ja harvenee työskentelyn loppua kohti. Intensiivinen tuki kestää vähintään kolme kuukautta ja enimmillään noin vuoden. Toiminta koostuu palvelusuunnitelman mukaisesta työskentelystä, etukäteen suunnitelluista tapaamisista, puhelinkeskusteluista, neuvotteluista, toiminnallisista tehtävistä ja viranomaisyhteydenpidosta. Työssä korostetaan perheen ja nuoren voimavaroja ja myönteistä muutosta. Tapaamisia järjestetään nuoren ja perheen kotona, tehostetun perhetyön tiloissa sekä muissa ympäristöissä. (Kalliolan laatukäsikirja 2011.)

Tehostetun perhetyön tavoitteena on välttää nuoren pitkäaikainen laitossijoitus. Työ pyrkii vahvistamaan perheenjäsenten vuorovaikutustaitoja, löytämään ja hyödyntämään perheessä olevia voimavaroja, vahvistamaan olemassa olevia tukiverkostoja, kartoittaa osa-alueita, joissa perhe tarvitsee tukea ja löytämään niihin ratkaisuja. Perhettä tuetaan itsenäiseen selviytymiseen sekä neuvotaan ja avustetaan arjen ongelmatilanteissa. Itsenäistymisvaiheessa olevia nuoria tuetaan itsenäistymisprosessissa. (Kalliolan laatukäsikirja 2011.)

Kalliolan tehostetun perhetyön asiakasprosessi sisältää kuusi vaihetta. Prosessi käynnistyy siitä, kun 1) sosiaalityöntekijä ottaa yhteyden tehostetun perhetyön hoitotyön

vastaavaan. Asiakkuus alkaa 2) tutustumiskäynnistä, johon osallistuvat nuori, hänen perhe, sosiaalityöntekijä ja perhetyön ohjaaja(t). Kahden viikon kuluessa asiakkuuden alkamisesta asiakasperheelle järjestetään 3) tuloneuvottelu, jossa selvitetään asiakasperheen tuen tarve ja laaditaan tavoitteellinen palvelusuunnitelma sekä hyödynnetään olemassa olevat asiakastiedot yhteistyötahojen kesken. Seuraavaksi käynnistyy varsinainen työskentely eli 4) intensiivisen tuen vaihe, jossa asiakkuuden kesto ja tapaamiskertojen tahti on sovittu yhdessä nuoren ja perheen sekä sosiaalityöntekijän kanssa. Keskimäärin kuukauden välein pidetään 5) välineuvottelu, jossa arvioidaan työskentelyn tapaamistahtia, kestoja ja tavoitteita. Muutokset tehdään tarpeen mukaan. Työskentelyn loppuvaiheessa pidetään 6) loppuneuvottelu, jossa tarkastellaan asiakasperheen tavoitteiden toteutumista, edistymistä ja annetaan vastavuoroista palautetta työskentelystä asiakasperheen ja sosiaalityöntekijän kanssa. Asiakkuus voi päättyä nuoren asettumiseen kotiin, nuoren tultua täysi-ikäiseksi, nuori tai hänen perhe ei sitoudu työskentelyyn, nuori sijoitetaan kiireellisesti tai suunnitelmalliseen jatkosijoitukseen sekä jälkihuollon palveluiden piiriin. (Kalliolan laatukäsikirja 2011.)

Kalliolan vastaanottokodin ja tehostetun perhetyön yhteydessä toimii Merisaappaan koulu, joka on erityiskoulu ja, joka toimii viidessä eri lastensuojeluyksikön yhteydessä Espoossa. Koulussa annetaan tukea oppimiseen liittyviin vaikeuksiin ja huomioidaan oppilaan erityistarpeet. Koulu on yläluokka, jossa opetus tapahtuu 6–10 oppilaan pienryhmissä. Tehostetun perhetyön asiakasnuorilla on mahdollisuus käydä Merisaappaan koulua. (Espoon kaupunki 2012.)

4 Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys perhetyössä

Kerromme tässä luvussa ratkaisu- ja voimavarakeskeisyydestä perhetyössä, joka toimii opinnäytetyömme teoreettisena viitekehyksenä. Valitsimme tämän näkökulman työhömmä sen vuoksi, että Kalliolan tehostetun perhetyön lähtökohtana on nuorta ja hänen perhettään arvostava sekä kunnioittava yksilöllinen kohtaaminen, joka pohjautuu ratkaisu- ja voimavarakeskeiseen työmenetelmään ja on siten olennainen osa tehostetun perhetyön prosessia (Kalliolan laatukäsikirja 2011).

4.1 Mitä ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys on?

Ratkaisu- ja voimavarakeskeisessä teoriassa keskitytään yksilön voimavarojen vahvistamiseen ja ongelmien ratkaisemiseen. Olennaista ei ole etsiä ongelmille syitä. Ratkaistut ongelmiin nähdään olevan nykyhetkessä ja tulevaisuudessa ja työskentely on tavoitteellista. Ratkaisu- ja voimavarakeskeisessä ajattelussa ei oleteta ongelmien olevan helposti ratkaistavissa, eikä niiden olemassaoloa ja niistä puhumista kielletä. Olennaista on, että ihminen tulee kohdatuksi ja kuulluksi omassa tilanteessaan. Tärkeää ovat yksilön voimavarat, kyvyt, resurssit ja voimanlähteet, jotka nähdään kuuluvan ihmisten jokapäiväiseen elämään. Haasteena on löytää niitä silloinkin, kun ongelmat tuntuvat peittävän koko yksilön tilanteen. (Vilén – Leppämäki – Ekström 2008: 171–172.) Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyydessä korostetaan muun muassa voimavaroja, asiakaslähtöisyyttä, yhteistyötä ja tavoitteellisuutta. (Ratkaisukeskeisyys pähkinänkuoressa n.d.)

Helle (1999) kiteyttää ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyden toimintamalliksi, joka koostuu 12 keskeisestä periaatteesta (Vilén ym. 2008: 172–182 mukaan).

1. Asiakkaan ainutlaatuisuus ja oma maailmankuva ovat tärkeitä elementtejä työskentelyssä. Työntekijä ei määritä tai selvitä asiakkaan ongelmaa asiakkaan puolesta, vaan asiakkaan omien näkemysten kautta pyritään löytämään sopivin ratkaisu ja toimintamalli.
2. Työntekijä arvostaa asiakkaan oman elämän asiantuntijuutta ja kykyä hoitaa omia asioitaan. Työntekijän ei tarvitse tietää kaikkea ja tekee asiakkaan kanssa yhteistyötä.
3. Työntekijä luottaa asiakkaan voimavaroihin ja kykyihin sekä vahvistaa asiakkaan uskoa omiin ja perheensä voimavaroihin. Työntekijä keskittyy jo toimiviin asioihin ja onnistumisiin sekä pyrkii kasvattamaan niiden osuutta asiakkaan elämässä.
4. Asiakkaalla on vastuu omasta elämästään ja hänet nähdään aktiivisena osapuolena työskentelyssä.

5. Tavoitteellisuus ja tavoitteiden yhdessä määritteleväminen on työskentelyn perusta.
6. Toiveikkuuden ja myönteisen näkökulman etsiminen ja näkeminen vaikeuksista huolimatta.
7. Työskentelyssä keskitytään edistymiseen, onnistumisiin, uusiin vaihtoehtoihin ja ratkaisuihin.
8. Käytettävä kieli luo todellisuutta, mikä ohjaa valitsemaan puheessa sellaisia sanoja, jotka tukevat yhteisymmärrystä ja ilmaisevat mahdollisuuksia.
9. Muutos on väistämätön ja myönteisen muutossuunnan löytäminen sekä myönteisten tapahtumien lisääminen tukee tavoitteeseen pääsemistä.
10. Työntekijän on tärkeää antaa asiakkaalle myönteistä palautetta aina kun siihen on mahdollisuus.
11. Yhteistyö perustuu avoimeen vuorovaikutukseen ja ajatusten vaihtoon. On tärkeää, että työntekijä tuo selvästi esille huolensa asiakkaasta ja tarjoaa tukeaan.
12. Työntekijä tunnistaa muutosta luovia voimia ja vahvistaa niitä. Työntekijä keskittyy asioihin, joita asiakas on valmis muuttamaan.

Ratkaisu- ja voimavarakeskeinen ajattelu on erityisen suosittu tapa lähestyä ongelmia lastensuojelun perhetyössä (Puonti ym. 2004: 247). Perhetyössä ratkaisukeskeisyydellä tarkoitetaan perheen auttamista tunnistamaan perheen ongelmat ja etsimään muutokseen johtavia ratkaisuja. Ominaista sille on konkreettisuus, muutossuuntautuneisuus sekä luottamuksellinen ja myönteinen vuorovaikutus asiakaan ja työntekijän välillä. Työskentelyssä huomio käännetään tuettaviin voimavaroihin ja ongelmien ratkaisuihin. Voimavarakeskeisyydellä tarkoitetaan perheenjäsenten vahvuuksien löytämistä ja tukemista. Kun perhetyöntekijä tukee perheenjäseniä löytämään omia vahvuuksiaan, niin tärkeää on se, että asiakaan puolesta ei tehdä asioita vaan asiakasta ohjataan löytämään omat kyvyt ja taidot sekä voimavarat ratkaista ongelmat. Ratkaisu- ja voimavarakeskeiselle perhetyölle on ominaista työntekijän usko perheen kykyihin ratkaista ongelmat. (Myllärniemi 2007:34, 58–59.)

Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyden perusajatuksena on se, että asiakkailla on jo itsellään olemassa ratkaisut siihen, kuinka ongelman kanssa olisi parasta edetä. Usein he eivät vain sitä vielä itse tiedä. Ratkaisukeskeisten kysymysten ja keskustelutapojen avulla työntekijä auttaa asiakasta saamaan tämän toiveet ja ideat esille ja yhteiseen käyttöön. Ongelman vastapuolena nähdään toive muutoksesta ja paremmasta tulevaisuudesta. On kuitenkin tärkeää, että asiakkaan ja työntekijän välille syntyy sellainen suhde, jossa saadaan kosketus asiakkaan todellisiin toiveisiin ja tarpeisiin. (Hirvihuhta – Litovaara 2003: 15.)

Voimavaroja haettaessa asiakkaasta, keskitytään jo toimiviin asioihin sekä niihin mitkä voisivat toimia. Tärkeää on positiivisuuden huomioiminen työskentelyssä. Kun työntekijän odotukset ovat positiivisia, löytää hän myös asiakkaasta positiivisuutta. Tärkeää on antaa positiivista palautetta aina kun siihen on mahdollisuus. Kun tutkii avoimesti ja toisen kanssa yhdessä eri vaihtoehtoja, oppii samalla paljon ja voimavarat kasvavat ohessa. Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyydessä eräs motto on, että jos haluat nähdä toisen parhaimmillaan, niin kohtele häntä niin kuin hän olisi jo. (Kärkkäinen 2011.)

Perhetyössä voimavaroja etsitään useiden eri periaatteiden avulla. On tärkeää, että työntekijä pyrkii muodostamaan sellaiset olosuhteet, joissa asiakas voi kokea vahvistuvansa. Tärkeää on yksilön ja yhteisöjen vuorovaikutus, yhteistoiminnallisuus sekä se, että asiakas itse määrittelee pulmansa ja vahvuutensa. Voimavaroja voi löytää myös vahvistamalla asiakkaan sosiaalisia suhteita ja kannustamalla itseapuun. Työntekijän on tärkeää tukea asiakkaan kykyä uudistua ja selviytyä. Voimavaroja löytää myös siten, että asiakasta kunnioitetaan ja häneen uskotaan. (Rostila 2001: 40–42.)

4.2 Tavoitelähtöisyys

Keskeistä ratkaisu- ja voimavarakeskeisyydessä on, että asiakasta kuullaan ja työskentely lähtee asiakkaan tavoitteista. Toiminnan tulee perustua asiakkaan kanssa yhdessä määriteltyyn tavoitteeseen ja toimintalinjaan. Tavoitteiden tulee olla sellaisia jotka mahdollistavat auttamisprosessissa seuraavia asioita: työntekijän ja asiakkaan yhteistä ymmärrystä tilanteesta ja työskentelystä, tavoitteet antavat työskentelyprosessille suunnan ja jatkuvuuden, ne jäsentävät sitä, kuinka valitaan keinoja ja interventioita, ne mahdollistavat työntekijälle ja asiakkaalle edistymisen seuraamisen sekä ne toimivat mittarina työskentelyn arvioinnille. (Rostila 2001: 40, 75.) Perhetyötä tehdessä tärkeää

on, että jokaisen osallisen mielipiteet otetaan huomioon. Työskentelyn tavoitteiden asettamisessa tulee olla tarkkana siinä, etteivät eri osapuolten tavoitteet ole ristiriidassa keskenään. On myös varmistettava jokaisen osapuolen tietävän mitä häneltä odotetaan. (Laitinen – Pohjola 2010: 237.)

Lastensuojelun perhetyössä huomioidaan koko perheen tilanne. Keskeistä on pyrkiä vaikuttamaan sellaisiin asioihin, jotka vaikuttavat koko perheen hyvinvointiin. Perheessä olevaan varsinaiseen ongelmaan pyritään vaikuttamaan asettamalla perheelle konkreettisia, realistisia tavoitteita, jotka ovat sen verran pieniä, että ne ovat suhteellisen helposti saavutettavissa. (Myllärniemi 2007: 59.) Tavoitteiden tulee olla kuitenkin sellaisia, että ne ovat riittävän haasteellisia ja, että yksilö joutuu ponnistelemaan saavuttaakseen ne. Työntekijän tehtävänä on auttaa asiakasta kohti muutosta. (Mönkkösen 2007: 148.)

Pieniä, realistisia tavoitteita ovat esimerkiksi sellaiset seikat, jotka parantavat arjen sujuvuutta ja lasten turvallisuutta sekä vahvistavat vanhemman ja lapsen vuorovaikutusta. Opastamalla ja motivoimalla vanhempaa hakemaan tarvittaessa apua muualtakin, luodaan perheelle yhteiset pelisäännöt. Perhetyössä suoranaisena tavoitteena ei ole esimerkiksi vanhemman päihdeongelman parantaminen vaan työskentelyn lähtökohtana on vanhemmuuden tukeminen sekä lapsen hyvinvoinnin ja tarpeiden huomioiminen perheessä. (Myllärniemi 2007: 59–60.)

Kun tavoitteita asetetaan, mietitään usein liikaa asiakkaan menneisyyden tapahtumia ja nykyhetkeä. On kuitenkin otettava huomioon tulevaisuus, sillä sieltä löytyvät syyt tehdä jotakin muuta. Tavoitteita asettaessa tärkeää on pohtia, mitä teemme tulevaisuudessa. Tavoitteet saavat ihmiset toimimaan, eivät ongelmat. On paljon tärkeämpää, että asiakas sitoutuu tavoitteeseen, kuin keskittyttäisiin siihen, ollaanko samaa mieltä taustalla olevasta ongelmasta. (Särkelä 2001: 12, 85–86.)

Tavoitteiden tulee olla sellaisia, jotka liittyvät johonkin toimintaan. Toiminnan tulee olla konkreettista, tavoitteisiin pääsyä tukevaa. On tärkeää, että jokaisella tapaamisella työntekijän kanssa voidaan arvioida sitä onnistuiko toiminta ja tukiko se asetettua tavoitetta. Tavoite ei saa olla ei-tekemistä. Esimerkiksi asiakkaan lupaus olla juomatta alkoholia seuraavalla viikolla on sellainen. Tärkeää olisi kokeilla vaikkapa juomisen tilalle sopivaa elämäntapaa, kuten urheilua - siis toimintaa. (Särkelä 2001: 90.)

4.3 Asiakslähtöisyys

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 määrittelee kuinka asiakas tulee ottaa huomioon palvelua suunnitellessa. Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun ja hänen toivomuksensa, mielipiteensä, etunsa ja yksilölliset tarpeensa on otettava huomioon. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon ja kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Hänellä on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Alaikäisen mielipide tulee ottaa huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 4, 8, 10.)

Ilmari Rostilan mukaan (2001: 39–40) asiakslähtöisyys on tapa toteuttaa eettisesti korkeatasoista sosiaalityötä. Siihen kuuluu asiakkaiden omien käsityksien ja toiminnan kunnioittaminen. On tärkeää, että asiakas voi itse vaikuttaa siihen miten hänen asiaansa edetään. Toiminnan tulisi aina perustua asiakkaan kanssa yhdessä työskentelyyn. On olennaista, että suhde asiakkaan ja työntekijän välillä perustuu avoimuudelle ja luottamukselle. Tämä mahdollistaa asiakkaan voimavarojen kasvun. Keskeistä asiakslähtöisyydessä on se, että työntekijällä on uskoa asiakkaaseen. Hirvihuudan ja Lito-vaaran (2003: 64) mukaan työntekijän keskittyminen asiakkaan voimavaroihin ja arvostukseen, johtaa työskentelyä tasa-arvoisempaan suuntaan ja yhteistyöhön painottumiseen. Tämä kaikki tekee työskentelystä asiakslähtöisempää.

Asiakastyöhön tuo uutta ulottuvuutta se, että työntekijä on kiinnostunut asiakkaan tarinasta, niiden merkityksestä, ja koko elämäntilanteesta, jolla asiakas toimii. Työntekijän tulee ottaa huomioon, että ihmisen toiminta on aina ainutlaatuista, joka on kuitenkin kulttuuri- ja tilannesidonnaista. On tärkeää, että työntekijä välttää yleistyksiä asiakkaita. (Mönkkönen 2007: 106.)

Kun asiakas ymmärretään subjektina, nähdään hänet ajattelevana, tuntevana ja toimivana ihmisenä sekä häntä kuullaan herkästi omassa asiassaan. Työntekijä on mahdollista auttaa asiakasta parhaiten, kun hän tiedostaa yksilön oman kokemuksen. Asiakkaan kokemuksista voi nousta työntekijälle peili, josta hänen on mahdollisuus tarkastella omaa toimintaansa auttamistilanteessa. Jotta luottamus voidaan saavuttaa, työntekijän auttamisen perusehtona on se, että hän ymmärtää asiakkaan lähtökohdat ja kokemukset. (Laitinen – Pohjola 2010: 35.)

4.3.1 Asiakkaan kohtaaminen

Asiakkaan ja työntekijän onnistuneessa kohtaamisessa välttämätöntä on, että työntekijä on kanssaihminen, joka puhuu tuttua kieltä, jolla ei ole kiire ja joka osoittaa todella paneutuvansa keskustelukumppaninsa asiaan. Asiakkaan perusodotus on tulla arvostetuksi ihmisenä, ei tapauksena, diagnoosina tai ongelmana. Hän odottaa työntekijältä välittämistä, jonka ehtona on inhimillinen, ymmärtävä suhde, jossa hänen asiat otetaan tosissaan. Tärkeää on ihmisen kokonaisvaltainen kohtaaminen. Jotta ymmärtävä suhde muodostuisi asiakkaan ja työntekijän välille, vaatii se sitä, että työntekijä tuntee asiakkaan riittävän hyvin. Asiakas tulee ymmärtää ihmisenä, ei ainoastaan avuntarvitsijana. Työskentelyn kohteena on koko asiakkaan elämäntilanne, jolloin työntekijän on tärkeää tiedostaa siihen liittyvät yksilölliset sekä yhteiskunnalliset vaikutukset. (Laitinen – Pohjola 2010: 31, 53.)

Asiakasperheiden kohtaaminen sekä vuorovaikutus asiakkaan kanssa ovat perhetyön keskeisempiä elementtejä. Asiakkaan kuuleminen ja kuunteleminen on perhetyön tärkein työmuoto. Perhetyössä keskusteluja asiakkaan kanssa pidetään tärkeimpänä työmenetelmänä. (Myllärniemi 2007: 45.) Kuunteleminen on asiakaslähtöisyydessä perustaito. Työntekijän tulee pyrkiä selvittämään ja kuuntelemaan asiakkaan toiveita ja tarpeita. Omat oletukset eivät riitä, sillä jokainen asiakas on yksilö ja vaatii omanlaisiaan kohtelua. (Vuokko 1997: 36.)

On huomioitava se, että asiakas ei aina ole kykeneväinen keskusteluun ja oman elämäntilanteensa analysoimiseen. Perhetyössä käytetään myös toiminnallisia työmenetelmiä tällaisissa tilanteissa. (Myllärniemi 2007: 127.) Toiminnallisilla menetelmillä tarkoitetaan erilaisia taidelähtöisiä menetelmiä kuten kuvataide, musiikki, luova kirjoittaminen ja tanssi. Erilaiset kortit ja pelit kuuluvat myös toiminnallisiin menetelmiin. Esimerkkeinä toiminnallisista menetelmistä ovat vanhemmuuden roolikartta, verkostokartta ja voimavarakortit. (Järvinen ym. 2012: 192.)

Asiakkaan ja työntekijän välinen kohtaaminen on usein vuorovaikutusta. Dialogisuus vuorovaikutuksessa on sitä, että siinä toteutuu vastavuoroisuus. Asiakassuhteessa ei tuolloin mennä kummankaan ehdoilla, vaan molempien ehdoilla. Dialogista vuorovaikutusta ei pääse kuitenkaan syntymään ellei osapuolten välillä ole luottamusta, jossa avoimesti ja rehellisesti puhutaan asioista. On tärkeää, että suhteen muodostumiselle

annetaan aikaa. (Mönkkönen 2007: 87–89.) Dialogisen keskustelun tavoitteena on tuoda keskusteluun erilaisia näkökulmia ja lisätä siten molemminpuolista ymmärrystä aiheeseen. Perhetyössä työntekijän tehtävänä on myös vahvistaa perheenjäsenten keskinäistä kuuntelemista ja jokaisen perheenjäsenen mahdollisuutta osallistua vuorovaikutukseen. (Järvinen ym. 2012: 143).

Usein monet kohtaamiset asiakkaan kanssa eivät ole lähtökohtaisesti tasa-arvoisia. On otettava huomioon, että valta on aina tavalla tai toisella läsnä vuorovaikutustilanteessa. Valtaa perhetyössä voi olla muun muassa asiantuntijuuteen, ammattiin, vanhemmuuteen tai ikään vetoaminen. Esimerkiksi aikuisilla on usein mahdollisuus rajata keskustelun teemoja ja päättää mikä lapsen puheessa on olennaista ja mikä ei. Tilanteet, joissa läsnä on paljon ammattilaisia, määrittää usein sitä miten asiakas tulee kohdatuksi tilanteessa ja minkälainen rooli vallalla on tuolloin. Erittäin tärkeää on huomioida, että lapsikin saa mahdollisuuden ilmaista itseään. Työntekijöiden tulee orientoitua siihen, että heilläkin on paljon asiantuntemusta omasta tilanteestaan. (Forsberg – Ritala-Koskinen – Törrönen 2006: 39–41.)

4.3.2 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaalla katsotaan olevan keskeinen rooli omassa palvelutilanteensa määrittymisessä. Osallistuva asiakas ei ole passiivinen kohde, vaan hän toimii ja on mukana työskentelyssä. Hän on mukana omaa palvelua koskevassa keskustelussa ja suunnittelussa. Voi käydä myös niin, että hänestä tulee myötäilijä ja sivustaseuraaaja ja hän on vain läsnä oleva kohde, jonka yli puhutaan ja toimitaan. Tuolloin hänen osallisuus on ohuimmillaan. (Laitinen – Pohjola 2010: 57–58.)

Todellinen osallisuus perustuu siihen, että asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana. Palvelun lähtökohtana on tuolloin asiakkaan omakohtainen kokemus. Työntekijän ja asiakkaan välillä asiantuntijuus on jaettua silloin, kun työntekijä tuntee ammatillisesti palveluiden tarjoamat mahdollisuudet sekä työprosessin keinot ja asiakas tietää kokemuksellisesti oman elämänsä merkitykselliset asiat. Ratkaisut löytyvät silloin, kun molempien asiantuntijuutta tasaveroisesti yhdistetään. (Laitinen – Pohjola 2010: 59.)

Kun asiakas osallistuu toimintaan yhdessä työntekijän kanssa, ja työskentelevät luottamuksellisesti, toteutuu parhaiten myös dialoginen vuorovaikutus. On kuitenkin huomioitava yhteistoiminnallisessa suhteessa se, että toisen toimintaa ei voi etukäteen

täysin ennakoida. Se tekeekin suhteen helposti haavoittuvaiseksi. Tärkeää on tästä huolimatta nähdä molempien aktiivinen osallistuminen voimavarana, jotta suhde ei jäisi liian etäiseksi. Jos sattuu tulemaan konflikti, sen selvittelyssä selviää usein jotain merkityksellistä ja auttamisprosessi edistyy ison askeleen. (Mönkkönen 2007: 123.)

5 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme toimeksiantajana toimii Kalliolan settlementin lastensuojelupalvelujen tehostetun perhetyön yksikkö. Kalliolan tehostettu perhetyö on aikaisemmin kartoittanut perhetyön ohjaajien kokemuksia tehostetusta perhetyöstä ja heidän näkemyksiään sen tulevaisuudesta. Sen sijaan tehostetun perhetyön asiakkaiden kokemuksista ei ole aikaisempaa tutkimustietoa. Koska tehostettu perhetyö on suhteellisen uusi työmuoto, Kalliolalla on tarve saada tietoa ja palautetta tehostetun perhetyön toimivuudesta.

Perhetyön kehittämisen edellytyksenä näemme perhetyön sisällön, tavoitteiden ja perhetyön merkityksen selvittämisen, mikä mahdollistaa tehostetun perhetyön toimivuuden arvioinnin. Selvitystä tukee Kalliolan tehostetun perhetyön laatukäsikirjassa (2011) mainittu arvioinnin tärkeys toiminnan kehittämisessä. Laatukäsikirjan mukaan arvioinnin pääkohteina ovat prosessien toteutuminen, prosessien vaikuttavuus, prosessien tuloksellisuus ja taloudellisuus. Arvioinnin ja kokemustietoon perustuvan palautteen kautta Kalliola voi kehittää toimintaansa niin, että se antaa mahdollisuuden laadukkaaseen toimintaan. Opinnäytetyömme tulosten pohjalta Kalliolan on mahdollista kehittää perhetyön käytäntöjään ja perhetyön ohjaajat saavat lisätietoa asiakkaiden kokemuksista ja työmenetelmien käytöstä.

Edelliseen perustuen opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää millaisia ovat lastensuojelun avohuollon asiakasperheiden kokemukset Kalliolan tehostetusta perhetyöstä. Tutkimme miten lastensuojelunuoret ja heidän vanhempansa ovat kokeneet tehostetun perhetyön työskentelyn. Työmme tavoitteena on tuoda kuuluviin tehostetun perhetyön asiakkaiden ääni. Nuorten ja vanhempien kokemusten avulla voidaan parhaiten kehittää tehostetun perhetyön toimintaa. Perehtymällä asiakkaiden näkökulmaan on mahdollista kehittää perhetyön laatua ja vaikuttavuutta, koska asiakas on perhetyön kokemusasiantuntija. (Järvinen ym. 2012: 30).

Opinnäytetyömme tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisia ovat nuorten kokemukset Kalliolan tehostetusta perhetyöstä?
2. Millaisia ovat vanhempien kokemukset Kalliolan tehostetusta perhetyöstä?

6 Opinnäytetyön toteutus

6.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyömme on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullisen tutkimusmenetelmän avulla saadaan vastauksia tutkimuskysymyksiin, kun tarkoituksena on saada esille asiakkaiden omia kokemuksia eikä absoluuttista totuutta. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimukseen osallistujat valitaan tarkoituksenmukaisesti – ei satunnaisotoksella – niin, että osallistujilla on kokemusta tutkittavasta ilmiöstä. Aineiston hankinnassa suositetaan menetelmää, jossa asiakkaiden näkökulma ja ääni pääsevät esille. Koska laadullisen tutkimuksessa ei etsiä tilastollisia yhdenmukaisuuksia, aineisto voi perustua pieneenkin tapausmäärään. (Hirsjärvi – Remes – Sajavaara 2009: 164, 181.)

Laadullisessa tutkimuksessa aineisto analysoidaan mahdollisimman perusteellisesti ilman ennakko-oletusta. Tarkoituksena ei ole teorian testaaminen vaan pyrkimyksenä on löytää tosiasioita, jotka liittyvät tutkittavaan ilmiöön. Tutkimalla pientä määrää yksityiskohtaisesti saadaan esiin se, mikä ilmiössä on merkittävää. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää tutkimuskohdetta mahdollisimman hyvin. Aineisto on riittävä, kun samat asiat alkavat toistua ja tapahtuu saturaatio. (Hirsjärvi – Remes – Sajavaara 2009: 164, 181–182.)

6.2 Aineiston kerääminen

Aineistomme koostuu seitsemästä yksilöhaastattelusta. Haastattelimme kolmea nuorta ja neljää vanhempaa. Nuoret ja vanhemmat eivät ole kaikki samasta perheestä. Kaikki vanhemmat ovat äitejä ja nuoret poikia. Haastateltavien valinnassa kriteerinä oli se, että nuoret ja vanhemmat olivat tehostetun perhetyön asiakkaina haastattelu hetkellä ja työskentely oli kestänyt jo jonkin aikaa.

Keskustelimme opinnäytetyöstämme tehostetun perhetyön tiimipalaverissa. Pohdimme yhdessä työntekijöiden kanssa miten hankimme haastateltavat. Toiveemme oli saada vähintään kolme nuorta ja kolme vanhempaa osallistumaan haastatteluun. Haastattelu hetkellä tehostetun perhetyön asiakkaina oli yhteensä kolmesta perheestä. Jokainen perhetyön ohjaaja pohti, oliko hänen omissa asiakkaissaan sellaisia henkilöitä, jotka olisivat kiinnostuneet osallistumman tutkimukseen ja suostuisivat haastatteluun. Päädyimme lopulta nimilistaan, jossa oli useita nuoria ja nuorten vanhempia. Sen jälkeen yksi perhetyön ohjaaja soitti kaikille listassa oleville asiakkaille. Hän kertoi opinnäytetyöstämme ja kysyi asiakkaan halukkuutta osallistua haastatteluun. Puhelinsoiton tueksi olimme laatineet saatekirjeen (ks. liite 1), jonka työntekijä luki asiakkaalle. Saatekirjeeseen olimme tehneet listan mahdollisista haastattelupäivistä ja -ajoista. Haastateltavat saivat itse valita, toteutettiinko haastattelu heidän kotonaan vai tehostetun perhetyön tiloissa. Lopulta haastatteluun ilmoittautui mukaan nuoria tai vanhempia viidestä eri perheestä.

Osa soittolistan asiakkaista kieltäytyi osallistumasta haastatteluun. Kieltäytyjissä oli sekä nuoria että vanhempia. Pohdimme mahdollisia syitä, miksi he eivät halunneet osallistua haastatteluun ja juttelimme syistä myös perhetyön ohjaajien kanssa. Syiksi nousi esimerkiksi asiakkaan henkinen vointi, ahdistus ja pelko. Emme osaa sanoa kieltäytyikö joku siitä syystä, että hän ei ollut tyytyväinen työskentelyyn. Koemme kuitenkin, että opinnäytetyömme luotettavuutta lisää se, että haastateltavat nostivat esille hyvin samanlaisia kokemuksia tehostetusta perhetyöstä.

Haastattelimme kaikkia nuoria sekä yhtä vanhempaa tehostetun perhetyön tiloissa ja kolmea vanhempaa heidän kotonaan tammikuussa 2013. Haastattelut kestivät 20 - 53 minuuttia ja ne nauhoitettiin haastateltavien luvalla. Nuoret olivat selvästi vähäsanaisempia, eivätkä he tuottaneet yhtä paljon puhetta kuin vanhemmat, joten heidän haastattelut jäivät lyhyiksi. Jokaisen haastattelun alussa kerroimme vielä kerran haastattelun tarkoituksen sekä kerroimme haastattelun olevan täysin luottamuksellista. Painotimme sitä, että haastateltavan henkilöllisyyttä ei ollut mahdollista tunnistaa valmiista tutkimusraportista. Olimme molemmat mukana haastatteluissa, jotta meillä olisi aineiston analyysia tehdessä yhteinen ymmärrys haastattelusta. Emme tehneet selvää työnjakoa haastattelun vetämisestä, sillä koimme, että mahdollisimman luonnollinen keskustelu mahdollisti vapautuneen haastatteluilmapiiriin. Ensimmäisten haastattelujen jälkeen pohdimme, johdimmeko haastateltavia liikaa vapaassa vuorovaikutustilanteessa. Koemme kuitenkin, että saamamme aineisto on luotettavaa, sillä jokainen haasta-

teltava kertoi rehellisesti omia näkemyksiään työskentelystä, niin negatiivisista kuin positiivisista asioista.

Haastattelun päätteeksi annoimme nuorelle elokuvalipun lahjaksi osallistumisesta haastatteluun. Koska yksi tutkimukseen liittyvä eettinen kysymys on, voiko haastateltavaa palkita tutkimukseen osallistumisesta, emme kertoneet elokuvalipusta nuorelle etukäteen. Tällä menetelmällä varmistimme, ettei elokuvalippu motivoinut nuorta osallistumaan haastatteluun. Lupasimme välittää perhetyöntekijän kautta tiedon kaikille haastateltaville, mistä valmis työmme on mahdollista lukea.

Kalliolan settlementin toimipisteessä tapahtuva opinnäytetyön tekeminen edellytti tutkimusluvan hakemista. Annoimme luvan Kalliolan lastensuojelutyön kehittämispäälliköltä Heidi Packalenilta marraskuussa 2012 ja saimme tutkimusluvan joulukuussa 2012. Tutkimuksen suunnitteluaiheessa kävimme keskustelua Kalliolan tehostetun perhetyön johtajan kanssa siitä, että tarvitaanko tutkimuslupa myös Espoon kaupungilta, koska tutkimukseen osallistuvat nuoret olivat 13–17-vuotiaita lastensuojelun asiakkaita. Kalliolan tehostetussa perhetyössä päädyttiin siihen, että Kalliolan tutkimuslupa riittää tutkimuksen toteuttamiseen, koska tutkimukseen osallistuvat nuoret ovat Kalliolan omia sen hetken asiakkaita. Nuoren vanhemmalta pyydettiin kirjallinen suostumus (ks. liite 2) siihen, että nuori osallistui haastatteluun. Kaikki haastateltavat osallistuivat vapaaehtoisesti tutkimushaastatteluun.

6.3 Teemahaastattelu

Keräsimme aineiston puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla. Teemahaastattelulle on tyypillistä, että haastattelu etenee tiettyjen etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten avulla. Teemat ovat jokaiselle haastateltavalle samat ja haastateltava vastaa kysymyksiin omin sanoin. Kysymysten tarkka muoto ja järjestys saattavat kuitenkin vaihdella. Teemahaastattelu huomioi jokaisen ihmisen subjektiivisen kokemuksen asioista. Teemahaastattelu on hyvä menetelmä asiakkaan ja erityisesti nuoren haastatteluun, koska sillä voidaan tavoittaa asiakkaan asioille antamat merkitykset. Puolistrukturoitu teemahaastattelu muistuttaa syvähaastattelua. (Hirsjärvi – Hurme 2008: 47–48; Tuomi – Sarajärvi 2009: 75.)

Pohdimme tutkimuksen suunnitteluvaiheessa sitä, että keräämmekö aineiston haastattelulla vai kyselylomakkeella. Päädyimme haastatteluun, koska sen etuna on suora

vuorovaikutus haastateltavan kanssa. Haastattelu antaa mahdollisuuden vastausten selventämiseen sekä lisäkysymysten tekemiseen. Halusimme myös, että haastateltava kokee voivansa tuoda ajatuksiaan esille mahdollisimman vapaasti ja kokee keskustelun luontevaksi. Kyselylomaketta pidimme huonompana aineistonkeruumenetelmänä sen vuoksi, että kyselyn vastausvaihtoehdot eivät ehkä olisi vastanneet tutkittavan näkökulmaa. Pohdimme olisimmeko saaneet kyselylomakkeella riittävän määrän vastauksia ja olisivatko nuoret motivoituneet kirjoittamaan vastauksia kyselylomakkeessa oleviin avoimiin kysymyksiin. (Hirsjärvi – Hurme 2008: 34–35; Hirsjärvi ym. 2009: 195, 198.)

Haastattelun teemat (ks. liite 3) perustuvat tutkimuksemme teoreettiseen viitekehykseen eli ratkaisu- ja voimavarakeskeiseen perhetyön teoriaan. Teema-alueet liittyvät olennaisesti perhetyön työskentelyprosessiin ja työskentelytapaan. Emme nostaneet perhetyön päättymistä teemaksi, koska perhetyö oli kesken kaikkien haastateltavien osalta. Laadimme kustakin teemasta joitain kysymyksiä, jotta muistaisimme kysyä olennaisia asioita tutkimustamme ajatellen. Keskustelun edetessä teimme tarkentavia kysymyksiä. Esitimme vanhemmille ja nuorille osittain erilaisia kysymyksiä samoista teemoista, jotta vastaajan kyky ymmärtää kysymyksemme ja antaa siihen sopiva vastaus tulee huomioiduksi.

6.4 Aineiston analyysi

Käytimme laadullisen sisällön analysointimenetelmänä teemoittelua. Koimme teemoittelun luontevaksi tavaksi analysoida teemahaastatteluaineistoa, koska teemat joista puhuimme haastateltavien kanssa, löytyivät aineistosta. Aloitimme aineiston analysoinnin jo itse haastattelutilanteissa. Havaitsimme haastateltavien kokemuksissa ilmiöitä ja toistuvuuksia, jotka synnyttivät meissä ajatuksia ja kysymyksiä. Keskustelimme havainnoistamme heti haastattelun jälkeen, mikä auttoi meitä rakentamaan yhteyksiä asioiden välille ja luomaan niille merkityksiä. Siinä vaiheessa, kun kaikki haastattelut olivat tallennettu, meillä oli alustava käsitys aineiston sisällöstä ja mitkä seikat olivat tutkimuksemme kannalta kaikkein olennaisimmat. (Eskola – Suoranta 2008: 174; Hirsjärvi – Hurme 2008: 136.)

Kun kaikki haastattelut oli nauhoitettu, purimme puhemuotoisen aineiston tekstiksi litteroimalla tekemämme haastattelut. Teimme litteroinnin niin, että kirjoitimme nauhoitetut haastattelut sanasta sanaan puhtaaksi suoraan tietokoneelle. Merkitsimme haastattelun alkuun haastateltavan tunnistetiedot, esimerkiksi nuori E ja vanhempi A. Aakkosjär-

jestys ei kerro missä järjestyksessä haastattelut toteutuivat. Litteroitua tekstiä tuli yhteensä 76 sivua. Yhden tunnin haastattelun litterointiin kului noin kuusi tuntia. (Hirsjärvi ym. 2009: 222.)

Litteroinnin jälkeen perehdyimme aineistoon lukemalla tekstit huolellisesti useaan kertaan yhdessä ja erikseen. Lukiessamme aineistoa alleviivasimme tekstistä tutkimuskysymyksiin löytyneitä vastauksia. Teimme tekstiin reunamerkintöjä, sanoja tai lauseita helpottamaan aineiston käsittelyä. Seuraavaksi järjestimme aineiston haastatteluteemoittain. Kokosimme kunkin teeman alle kustakin haastattelusta ne kohdat, joissa puhuttiin kyseessä olevasta teemasta. Näillä keinoilla pyrimme jäsentämään ja selkeyttämään aineiston sisältöä. Tarkoituksemme oli yksinkertaistaa ja tiivistää aineisto tulokintaa varten. Huomio analysoinnissa ei ollut siinä kuinka monta kertaa jokin asia nousi esiin vaan kuinka siitä kerrottiin. Koodausvaiheessa huomasimme, että aineiston sisällöllä oli selkeä yhteys tutkimuksemme teoreettiseen viitekehykseen. Tämä vahvisti valintaamme analysoida aineisto teemoittelun avulla, joka perustuu teorian ja empirian vuorovaikutukseen. Katsomme, että analysointi on teoriaohjaava, koska olemme hakeet teoriasta ymmärrystä haastattelujen teemoihin sekä käyneet aineiston ja teorian välistä vuoropuhelua. (Eskola – Suoranta 2008: 175; Tuomi 2007: 130–131.)

Olemme poimineet aineistosta haastateltavien suoria lainauksia eli sitaatteja, jotka tukevat tekemiämme päätelmiä. Tämä helpottaa lukijan ymmärrystä siitä, miten olemme tehneet päättelyitä ja sitaatit perustelevat tekemiämme valintoja. Aineistosta nostetut sitaatit lisäävät myös opinnäytetyömme luotettavuutta. (Eskola – Suoranta 2008: 175, 180, 217; Tuomi – Sarajärvi 2009: 91- 100)

7 Asiakkaiden kokemukset tehostetusta perhetyöstä

Tässä luvussa esittelemme opinnäytetyömme tulokset. Tulokset kertovat millaiselta Kalliolan tehostettu perhetyö näyttää asiakkaiden näkökulmasta. Kokemuksia esitellään erikseen vanhemman ja nuoren näkökulmista. Tuloksia on havainnollistettu haastateltavien suorilla lainauksilla, jotka lisäävät työmme luotettavuutta sekä elävöittävät tekstiä. Kuvaamme ensin millaisia kokemuksia asiakkailla oli, ja sen jälkeen nostamme esille lainauksia haastatteluista. Valitsimme kutakin kokemusta parhaiten kuvaavat lainaukset, emmekä ole lyhentäneet tai muuttaneet niitä. Jotta pystymme säilyttämään haastateltavien anonymiteetin, emme käytä lainauksissa haastateltavien nimiä vaan

kirjainkoodeja. Kirjainkoodien järjestys on sattumanvarainen, eivätkä ne kerro missä järjestyksessä suoritimme haastattelut. Haastattelimme neljää vanhempaa ja kolmea nuorta.

7.1 Vanhempien kokemukset

7.1.1 Tehostetun perhetyön aloitus

Tehostetun perhetyön prosessi käynnistyi lastensuojelun sosiaalityöntekijän ehdotuksesta. Kukaan perheistä ei osannut pyytää palvelua oma-aloitteisesti, koska heillä ei ollut tietoa tehostetusta perhetyöstä.

Saatiin lastensuojelun kautta kuulla tästä vaihtoehdosta. (Vanhempi B)

Lastensuojelun asiakkuus koettiin aluksi negatiivisena ja pelottavana. Lastensuojelu assosioitiin oman perheen kyvyttömyyteen hoitaa perheen asioita sekä epäonnistumisena. Asiakkuudesta ei välttämättä kerrottu lähipiirissä. Asiakkuutta ei kuitenkaan varsinaisesti salattu, mutta siitä kerrottiin vain valikoiduille henkilöille.

Alkuun mäkin havahduin, että apua me ollaan lastensuojelun asiakkaita, kauheeta. Että mitä tää tarkoittaa meidän kaikkien kannalta ja mitä muut ihmiset ajattelee. (Vanhempi A)

Tuli semmonen epäonnistumisen ajatus, että mä en oo pystynyt hoitaa meidän perheen asioita ilman että kukaan puuttuu. (Vanhempi D)

Tehostettu perhetyö tiedostettiin lastensuojelullisena tehtävänä ja se miellettiin korjaavaksi työksi. Ensisijaisesti se koettiin perheen tukemisena ja auttamisena, eikä puuttumisena perheen elämään. Vanhemmat olivat toivoneet ja odottaneet, että nuoren tilanteeseen tartuttaisiin tehokkaammin. He kokivat, ettei nuoren vaikea tilanne olisi edistynyt, ellei perhe olisi päässyt lastensuojelun asiakkaaksi.

Et mä en oo vaan se joka luulee ja kuuntelee ainoastaan vaan mun lasta, vaan siihen asiaan ihan oikeesti sitten puututtiin. (Vanhempi B)

Mä aattelen, et tää korjaa sitä tilannetta missä ollaan, mut ennalta ehkäisee ehkä tulevaisuuden isoja ongelmia. (Vanhempi C)

Perhetyön lähtökohdiksi kerrottiin nuoren koulunkäyntiin liittyvät ongelmat, nuoren sijointi ja perheen sisäiset ristiriidat. Näkemyksenä oli se, että nuori oli tehostetun perhe-

työn ensisijainen asiakas. Vanhemmat kuitenkin ajattelivat, että perhetyö kohdistuu koko perheeseen, sillä nuoren tilanteeseen ei voi vaikuttaa vain tapaamalla nuorta. Puutteena koettiin, että kaikkia perheenjäseniä ei huomioitu työskentelyssä riittävästi. Perheen muiden lasten pääsy tehostetun perhetyön työskentelyn piiriin koettiin tärkeäksi.

Tää keskittyy mun mielestä enemmän oikeesti ihan siihen nuoreen et siinä olis ehkä semmonen kehittämisen paikka. (Vanhempi A)

Jos mussa itdessäni ei tapahtu mitään muutosta niin eihän sitä tiedä vaikka tilanne jatkus samanlaisena. Se prosessi on niinku meissä molemmissa. (Vanhempi D)

Erityisesti seuraava lainaus kuvaa miten perhe kokonaisuutena jäi huomioimatta.

Mä haluaisin, että olis yks semmonen taho jonka kanssa vois niinku koko perhe käydä läpi niitä asioita ja meitä voitais ikään kuin auttaa ja mun ei tarvis sit taas mennä johonkin neuvolaan tai perheneuvolaan ja irrottaa niitä asioita toisistaan, koska nehän on kuitenkin tämmönen kokonaisuus. (Vanhempi A)

Tehostettuun perhetyöhön osallistuminen koettiin vapaaehtoisena. Vanhempien mielestä heitä ei painostettu osallistumaan työskentelyyn, vaan perheet saivat itse päättää osallistumisestaan.

Sitä ihan kysyttiin oikeesti, että tuntuuko musta siltä, että tehostettu perhetyö vois olla meitä kiinnostava. (Vanhempi C)

Vanhemmat kokivat tehostetun perhetyön tarpeelliseksi. Pääsääntöisesti mukaan lähdettiin positiivisella asenteella ja avoimin mielin. Kuitenkin perheet, joilla oli aikaisempia kokemuksia lastensuojelun tukitoimista, lähtivät mukaan työskentelyyn hieman epäroiden ja jännittyneinä. Heillä oli ennakkoluuloja työskentelyä kohtaan. Ennakkoluulot liittyivät siihen, että perhe epäili onko tehostetusta perhetyöstä oikeasti apua perheen haasteelliseen tilanteeseen, joka oli kestänyt jo vuosia.

Et tietysti meillä varmaan tää historia ehkä vaikuttaa siihen, et me ollaan kokeiltu aika paljon kaikenlaisia juttuja. Et tota mä vähän ajattelin, että tää on taas näitä samoja, että sit tääl palaveerataan eikä siitä ole mitään hyötyä kuitenkaan. (Vanhempi D)

7.1.2 Tehostetun perhetyön toteutusvaihe

Työskentelylle asetettiin tavoitteet yhdessä perheen, perhetyön ohjaajan ja perheen kanssa toimivien viranomaisten kanssa. Tavoitteet olivat sellaisia, joihin vanhemmat pystyivät sitoutumaan. Vanhemmat kokivat tavoitteet lähinnä perheen ja perhetyön ohjaajan väliseksi ja yhdessä he miettivät, millä keinoin tavoitteet parhaiten saavutettaisiin. Perhetyön ohjaaja auttoi perhettä löytämään uusia toimintamalleja ja ratkaisuvaihtoehtoja arjen sujuvuuteen. Tavoitteet koettiin realistiksi toteuttaa ja mieluummin suuntaa antaviksi kuin pakollisiksi päämääriksi.

Yhdessä lähetettiin miettiin, mitkä ovat niitä ongelmia ja sitten niitten kautta niitä tavoitteita. (Vanhempi B)

Ne on mun mielestä enemmän minun ja työntekijän välisiä ollut, et oikeastaan sosiaalityöntekijän rooli on ollu, että sitten hänen kanssaan on tarkasteltu sitä, että jatketaanko tätä työskentelyä. (Vanhempi D)

Vanhemmat kokivat saaneensa vaikuttaa tehostetun perhetyön sisältöön. Asiat, joista tapaamissa keskusteltiin, koettiin itselle tärkeiksi ja perheen tilanteen kannalta merkityksellisiksi. Vanhempien kokemus oli, että heidän mielipiteitään ja toiveitaan kuunneltiin. Aikatauluihin he kokivat saaneensa vaikuttaa sen verran kun se oli mahdollista. Erityisen tärkeänä koettiin se, että tapaamisia pystyttiin järjestämään iltaisin ja viikonloppuisin perhetyön ohjaajan kanssa. Vanhempien mielestä neuvotteluiden ajankohdat sovittiin yleensä sosiaalityöntekijän aikataulujen mukaan.

Kyllä multa on aina kysytty että onko mulla semmosia aiheita, joita mä halun ottaa esiin. (Vanhempi D)

Kun me aika paljon käydään kaikenlaisia keskusteluja niin mun mielestä hirveen hyvin kuunnellaan ja et kysytäänkin, et mitä me niinku toivottas ja mitä me halutaan et se ei tunnu siltä, että luetellaan vaihtoehtoja vaan niihin pääsee itekki vaikuttaa. (Vanhempi B)

Tehostetun perhetyön asiakasprosessissa ja toteutuksessa näkyi asiakaslähtöisyys, joka on perhetyön keskeisiä periaatteita. Asiakaslähtöisyys välittyi vanhempien kunnioittamisena. Vanhempaa kohdeltiin tasavertaisena kumppaneina ja hänen määräysvaltaa omaan elämään kunnioitettiin.

Kyllä mulle on tullu semmonen tunne, ettei oo niinku yhtään ylhäältä päin tai mua ohjataan kun meillä on ollu tämmönen tilanne perhees tai että on autettava vaan on kyllä ihan saanu kokea tasavertaisuutta. (Vanhempi D)

Avoimuuden ja luottamuksellisuuden koettiin edistävän perhetyön onnistumista. Vanhemmat kokivat vuorovaikutuksen perhetyöntekijän kanssa avoimeksi ja rehelliseksi. Vaikeat asiat uskallettiin ottaa puheeksi, vaikkei se ollutkaan aina helppoa. Hyvin toimivassa yhteistyössä huolista ja ongelmista pystyttiin puhumaan rehellisesti.

Mitä rehellisempi ja avoimempi näissä asioissa on niin sitä enempi se kaikkii auttaa. (Vanhempi C)

Ei oo tullu semmonen tunne ettei kehtaa sanoa. (Vanhempi B)

Vanhemmat kokivat perhetyön ohjaajat helposti lähestyttäviksi ja ystävällisiksi. Työntekijän ammattitaitoa ja osaamista arvostettiin. Työntekijä käytti asiakkaan omaa kieltä ja tuttuja sanoja. Vanhemmat kokivat tärkeäksi sen, että asioista puhuttiin suoraan ja avoimesti. Vanhempien mielestä perhetyön ohjaajat olivat erityisen rentoja ja se koettiin hyvänä. Työskentely ilmapiiri koettiin myönteisenä, eikä asiakkaalle muodostunut häpeän tai syyllisyyden tunteita.

Tää on jotenki poikkeuksellista. Tääl on mun mielestä jotenki tosi rentoa kaikin puolin et tota se on tehny niinku tästä helpon. (Vanhempi C)

Työntekijä oli tosi suora ja mä tykkään sellasista ihmisistä jotka ovat suoria, koska jos tosi monen mutkan kautta lähetään joitain asioita selvittämään niin se luo semmosta epävarmuutta. Sanotaan asiat niinku ne on. (Vanhempi B)

Vanhemmat kokivat sekä oman että nuoren sitoutumisen työskentelyyn olevan onnistumisen kannalta tärkeää. Heidän mielestään perhetyössä on oleellista se, että vanhemmalla ja perhetyön ohjaajalla on yhteinen käsitys nuoren tilanteesta. Perhetyön ohjaajan koettiin olevan samalla puolella vanhemman kanssa.

Tärkeimpiä tekijöitä on se, että vanhemmat sitoutuvat ja löydetään työntekijöiden ja vanhempien välille yhteinen sävel ja ollaan ikään kuin samalla puolella. (Vanhempi C)

Jos vanhempi ei ole sitoutunut, ei koe sitä tärkeänä tai ei jotenki arvosta työskentelyä, ei kunnioita tai niinku, ei voi odottaa että lapsi tai nuori myöskään sitoutuis. (Vanhempi C)

Vanhemmat kokivat tarvitsevansa tukea perheen arjessa. Haastatteluissa nousi selvästi esille se, kuinka tärkeänä vanhemmat pitivät sitä, etteivät jää yksin perheen ongelmien kanssa. He pystyivät pienissäkin huolen aiheissa tai mieltä painavassa asiassa kääntymään perhetyön ohjaajan puoleen joko soittamalla tai laittamalla teksti- tai säh-

köpostiviestin. Vanhempien kokemus oli se, että kun pienistäkin asioista pystyi puhumaan hyvissä ajoin, ongelmat eivät kasvaneet suuriksi ja ne olivat helposti ratkaistavissa.

Jos on semmonen tilanne, että on tosi vaikeeta olla tai paljon asioita mielessä, niin mä tiedän, että mä voin soittaa ja puhua niistä asioista. Mun ei tarvi jäädä yksin vatvomaan, niin se on mun mielestä ollu helpottavaa. (Vanhempi B)

Suhdetta nuoren sosiaalityöntekijään kuvailtiin etäisemmäksi kuin perhetyön ohjaajaan. Sosiaalityöntekijälle ei kerrottu kaikista mieltä painavista asioista.

Aikaisemmin ei ollu mitään sellasta yhtä henkilöä kenelle soittaa ku sosiaalityöntekijä on kuitenkin eri juttu. (Vanhempi A)

Merkittävä osa vanhempien saamasta tuesta oli vanhemmuuteen liittyvät keskustelut ja neuvot. Keskustelut perhetyöntekijän kanssa koettiin erittäin tärkeiksi. Vanhemmat arvostivat perhetyön ohjaajan kokemusta ja osaamista nuoriin liittyvissä asioissa. Keskustelut koettiin tärkeiksi myös siksi, jos arjessa ei ollut toista aikuista, jonka kanssa keskustella jokapäiväisistä asioista. Ulkopuolisen ammattilaisen näkemyksiä arvostettiin suuresti. Keskustelujen kautta vanhemmat saivat vahvistusta omiin ajatuksiin ja toimintatapoihin oman nuorensa kanssa. Usein perheen puheyhteys oli kriisitilanteessa niin huono tai välit niin ristiriitaiset, ettei nuoren ja vanhempien keskustelu vaikeista asioista ilman ulkopuolista onnistunut. Vanhemmat kertoivat, että perhetyöntekijä oli ehdottanut vaihtoehtoja vakiintuneisiin toimintamalleihin, jota perhe ei itse ollut tullut ajatelleeksi.

Se on ollu tosi hyvä juttu että sieltä ulkopuolelta tulee tällöinen ärsyke, että näin voit tehdä toisella tavalla. (Vanhempi B)

Se et on joku ulkopuolinen joka ymmärtää niitä nuorten vaikeuksia. (Vanhempi C)

Haastattelussa äidit kokivat erityisen tärkeänä miespuolisen perhetyöntekijän roolin niiden poikien kohdalla, joiden isä ei ollut aktiivisesti tai ei ollenkaan mukana nuoren elämässä tai työskentelyssä.

Mun lapsella ei ole kontaktia isäänsä, niin hänellä ei ole tämmöstä miespuolista johon vois samaistua ja jolta hän sais sitä mies näkökulmaa, niin sen kannalta tää on ollu tosi merkittävää. (Vanhempi C)

Vanhemmat, jotka eivät olleet tottuneet pohtimaan asioitaan syvällisesti, hyötyivät toiminnallisten menetelmien käytöstä, esimerkiksi erilaisista kirjoittamis- ja pohtimistehtävistä. Toiminnallisuus koettiin tehokkaana kokemuksellisenä oppimisena. Niiden kautta vanhemmat kokivat oivaltavansa asioita eri näkökulmista ja heille syntyi uusia ajatuksia. Myös nuorten toiminnallisuus koettiin merkitykselliseksi. Vanhempia ilahdutti erityisesti se, kun perhetyöntekijä tapasi nuorta harrastusten parissa. Perhetyöntekijä oli ohjaamassa harrastuksen aloituksessa, ja auttoi nuorta löytämään itseään kiinnostavan harrastuksen.

Tehtävien kautta mä oon saanu ilmaista niinku mitä olis hyvä muuttaa, mutta en oo ite osannu. Niiden tehtävien kautta on ollu helpompi kertoa niistä asioista. (Vanhempi D)

Vanhemmat kuvasivat perhetyön ohjaajien antavan positiivista palautetta riittävästi ja aina kun siihen on mahdollisuus. He kertoivat työskentelyn keskittyvän ongelmien käsitteilyyn silloin, kun ne ovat juuri sillä hetkellä ajankohtaisia. Pääasiassa työskentelyn kuitenkin koettiin olevan enemmän positiivisiin asioihin keskittyvää.

Palautetta annetaan ihan suoraan kasvokkain ja puhelimesta. Must on välillä ihana kuulla se, että vaikka välillä tuntee, että lyö päätänsä seinään jossain asioissa, niin joku sanoo et sä teet ihan oikein. (Vanhempi B)

7.1.3 Tehostetun perhetyön merkitys vanhemmille

Tehostetun perhetyön alkaessa vanhemmat olivat kokeneet, että heidän omat voimavaransa ja keinonsa nuoren kanssa olivat loppumassa. Vanhemmat olivat väsyneitä, koska nuoren ongelmallinen tilanne oli jatkunut jo pitkään.

Mä olin niin väsynyt siihen tilanteeseen, että jotain muutosta siihen oli pakko tulla. Mulla ei ollut voimia tehdä enää mitään asialle. (Vanhempi D)

Meillä ei olis mitenkään selvinny meidän perheen asiat ilman sitä, että joku ulkopuolinen tulee siihen meidän tueks. (Vanhempi D)

Tehostetun perhetyön koettiin tuoneen muutosta perheen tilanteeseen. Muutosta kerrottiin tapahtuneen vanhemmuudessa ja jaksamisessa. Vanhempien voimavarat ja itseluottamus lisääntyivät keskustelujen ja neuvojen ansiosta. Kun vanhempi oli kokenut epävarmuutta kasvatustehtävässä, perhetyön ohjaaja auttoi vanhempaa luottamaan itseensä vanhempana ja kasvattajana. Perhetyö auttoi selkeästi omaan jaksamiseen ja perhetyön ohjaajan käynnin jälkeen olo oli helpottunut. Perhetyön kerrottiin

auttaneen suhtautumaan asioihin rennommin ja luottamaan tulevaisuuteen, joka nähtiin aikaisempaa positiivisempänä.

Mä oon niinku kaikkineensa vahvempi kuin silloin kun tää alko et mä luotan enemmän itseeni ja siihen, että asiat järjestyy. (Vanhempi D)

Usein mä oon niinku helpottunut ja niinku tyytyväinen mieli et on saanut taas puhua ja keskustella. (Vanhempi C)

Vanhemmat eivät osanneet nimetä muutokseen vaikuttaneita yksittäisiä tekijöitä, vaan perhetyön kokonaisuudella kerrottiin olleen vaikutusta. Se, että vanhempi koki pystyvänsä jakamaan huolen nuoresta ja puhumaan asioista perhetyön ohjaajan kanssa, koettiin erittäin merkitykselliseksi. Vanhempien oli vaikea arvioida, mikä oli heidän osuutensa muutoksessa. Yhdeksi tekijäksi nimettiin oma rohkeus vaatia nuorelta ikätasoista toimintaa. Nuoren omalla kehityksellä arveltiin olleen myös vaikutusta muutokseen.

Sun ei tarvi yksin niitä kaikkii asioita miettii, niin se jo helpottaa. (Vanhempi B)

Sulla on se tukiverkosto ikään kuin siellä et sulla on joku joka jakaa sen huolen siitä nuoresta ja joka tuntee sen perheen tilanteen. (Vanhempi C)

Muutosta nähtiin myös nuoren tilanteessa. Tehostetun perhetyön koettiin auttaneen ennen kaikkea nuoren koulunkäyntiä, joka sujui paremmin. Vanhempien kokemuksena oli se, että nuoren koulunkäyntiin liittyviin ongelmiin paneuduttiin ja asioita vietiin eteenpäin. Niinkin konkreettinen apu, kuin kouluun vieminen autolla koettiin hyvänä, koska muualta sellaista apua ei oltu saatu. Perhetyön ohjaajan aktiivinen osallistuminen nuoren koulunkäyntiin liittyviin neuvotteluihin auttoi jakamaan vanhemman huolta nuoren tilanteesta.

Sen jälkeen kun päästiin tonne tehostettuun perhetyöhön niin sen jälkeen alko tapahtuu näitten kouluasioitten kanssa, oikeanlaista puuttumista niihin juttuihin. (Vanhempi B)

On ihan selkeesti niin kun hän on menny hirveesti eteenpäin. Et tosi paljon ja nyt tää kuluva lukukausi on ollut koulussa huomattavasti parempi. (Vanhempi C)

Tehostetun perhetyön koettiin vaikuttaneen perheen sisäiseen kommunikaatioon positiivisesti sellaisissa perheissä, joissa vuorovaikutuksessa oli ollut ongelmia. Puolueetoman työntekijän läsnäolo ja erilaisten näkökulmien tarjoaminen sekä nuorelle että vanhemmalle, olivat parantaneet perheen sisäistä vuorovaikutusta. Kokemuksena oli,

että kun perhetapaamisissa oli yhdessä keskusteltu vaikeista asioista, myös kotona niistä pystyttiin keskustelemaan helpommin.

Tilanne on muuttunut semmoseks, et hän on niin ystävällinen mulle ja se on semmosta normaalia kanssakäymistä. Se on ollu mulle niin iso asia, et voi ihan normaalisti keskustella ja voi sanoa jotain ilman, ettei toinen heti ärähdä sieltä. Et meillä oli niin lukossa se keskustelu. (Vanhempi D)

Esiin nousi vanhempien harmistus siitä, että tehostettua perhetyötä tarjottiin perheelle liian myöhäisessä vaiheessa. Jos tehostettu perhetyö olisi aloitettu aikaisemmin, nuoren vaikeudet olisivat olleet helpommin hallittavissa ja vanhemmat olisivat saaneet tukea huoleensa. Ennen tehostetun perhetyön alkua, perheissä oli kokeiltu erilaisia tukimuotoja, joista ei ollut apua. Oli myös perheitä, joiden huolta ei ollut otettu vakavasti.

Et voi olla et olis ollu hyvä jos olis tullu aikaisemmin, ei osattu tarjota varhaisemmassa vaiheessa, miettiä sitä että voisko niinku lastensuojelulta löytyä jotain. (Vanhempi C)

Et mekin oltais säästytty kyl monelta harmilta ja sit et olis ite saanut sen tuen siihen, kun mä aina mietin et tää ei oo niinku normaalia. (Vanhempi A)

Jos tehostettua perhetyötä ei olisi tarjottu perheelle, nuoren tilanteen olisi kerrottu huonontuneen. Nuoren koulunkäynnin heikkeneminen olisi johtanut pahimmassa tapauksessa nuoren syrjäytymiseen tai kodin ulkopuolelle sijoittamiseen.

Vois olla että koulu olis mennyt tosi huonosti ja ois niinkun pahasvoinu tiikin kriisiytyä tilanne ja nuori ois voinu aika lailla syrjäytyä. Toki ois voinu olla ihan sitten tämmönen kodin ulkopuolelle sijoittaminen kun oikeen pahaks menee. (Vanhempi C)

7.1.4 Vanhempien kehittämis ehdotukset

Kehittämisideana, jota vanhemmat toivoisivat tehostetulta perhetyöltä, nousi esille Kalliolan tehostetun perhetyön yhteydessä olevan Merisaappaan koulun ja perhetyön ohjaajien välinen yhteistyö. Vanhemmat kokivat, etteivät perhetyön ohjaajat ja koulun henkilökunta tee riittävästi yhteistyötä keskenään. Koska nuoren koulunkäyntiin liittyvät ongelmat ja koulunkäynnin edistäminen koettiin keskeiseksi tehostetun perhetyön tavoitteeksi, pidettiin perhetyön ohjaajan ja koulun tiivistä yhteistyötä tärkeänä. Vanhempien toivomuksena oli saada enemmän informaatioita nuoren koulupäivien kulusta.

Tunnen olevani jotenkin aika pimennossa siitä, mitä siellä koulussa tapahtuu, et jotenkin siinä toivois olevan enemmän yhteistyötä. (Vanhempi A)

Lisäksi vanhemmat eivät aina tiedäneet, kuka on heidän toinen perhetyön ohjaaja. Oman ohjaajan ollessa poissa, oli vanhemmilla epäselvää kuka oli vastuussa nuoren asioista eivätkä vanhemmat tiedäneet kuinka toimia tilanteessa. Tähän toivottiin selkeämpää käytäntöä.

Olis toivonut, että joku olis vaikka soittanut ja sanonut että hän nyt huolehtii et häneen voitte olla yhteydessä. (Vanhempi A)

7.2 Nuorten kokemukset

7.2.1 Tehostetun perhetyön aloitus

Näyttäisi siltä, että nuorten mielestä perhetyöhön liittyisi velvoite ottaa palvelu vastaan. Nuoret eivät kokeneet osallistumisestaan täysin vapaaehtoiseksi, vaan ikään kuin pakko-
na. Nuorten kokemana tilanteeseen olisi puututtu muilla keinoin, ellei nuori olisi suostunut tehostettuun perhetyöhön.

Multa kysyttiin niinku et mitä sä sanot jos tätä jatkettas. Niin mä sanoin siihen et jos niinku on pakko niin kai sit. (Nuori B)

Se oli vähän niinku pakkotilanne. (Nuori C)

Nuoren koulunkäyntiin liittyvät pulmat ja päihdeongelmat olivat syitä miksi tehostettu perhetyö aloitettiin. Nuorten näkemykset työskentelyn tarpeellisuudesta jakoivat nuorten mielipiteet. Työskentelyä pidettiin joko turhana ja hyödyttömänä tai tarpeellisena.

Mun mielestä se oli silloin ihan turhaa. En koe tarvitsevani apua. (Nuori A)

No siis joo, suurin asia on kouluun tuleminen ja kyl mä siihen tarviin apua. (Nuori C)

Nuorten kokemuksena oli, että oli tärkeää olla itse sitoutunut työskentelyyn. Heidän mukaansa ilman omaa sitoutumista ja motivaatiota, ei perhetyöstä ole apua. Esiin nousi kuitenkin se, että asenne työskentelyyn voi muuttua työskentelyn aikana positiivisempaan suuntaan, vaikka alussa kaikki olisikin tuntunut turhalta. Nuoret eivät olleet täysin sitoutuneita työskentelyyn, sillä he kokivat ettei mukaan lähteminen ollut täysin vapaaehtoista.

Jos nuori ei halua tehdä tai niinku oman voinnin tai muun puolesta, ei täält oo mitään apuu. (Nuori B)

Asenne voi muuttua, kyllähän mullaki muuttu kun mä oon ollu täällä. (Nuori C)

7.2.2 Tehostetun perhetyön toteutusvaihe

Nuoret kertoivat saaneensa vaikuttaa tehostetun perhetyön sisältöön. He laativat työskentelyn tavoitteet yhdessä vanhemman ja perhetyöntekijän kanssa. Nuoret kokivat, että tavoitteet olivat konkreettisia ja saavutettavissa. Heidän mielipiteitään ja toiveitaan kuultiin.

Multa kysyttiin mitkä ois mun tavoitteet, ne niinku sovittiin yhdessä. (Nuori C)

Jos me puhutaan jostain, niin totta kai mua kuunnellaan ja jos mulla on jotain mieles ja mitä mieltä mä oon. (Nuori C)

Parhaimmillaan perhetyöntekijästä oli tullut nuorelle luotettava aikuinen. Omista mieltä painavista asioista oli helppo puhua perhetyöntekijälle. Vaikeistakin asioista pystyi kertomaan avoimesti. Nuoren mielestä luottamus perhetyöntekijään kasvoi, kun tämäkin kertoi omista asioistaan. Tehostettua perhetyötä kuvailtiin paikkana, jossa saa jutella rauhassa omista asioista.

Jos mulla on jotain erikoista, jos mä haluan jotain puhua niin pystyn puhun. (Nuori C)

Toisaalta aineistosta ilmeni, että nuoret kokivat epäluottamusta aikuisiin. Nuoret eivät ole valmiita kertomaan vapaasti näkemyksistään ja kokemuksistaan tilanteessa, jossa heillä ei ole riittävän vahvaa luottamussuhdetta keskustelukumppaniin. Luottamuksellisen suhteen rakentaminen vaatii nuoren mielestä aikaa.

Mut en mä oikeen kehenkään luota silleen niin sataprosenttisesti. Se on ihan sama onko se perhetyöntekijä, sossu tai kaveri, siinä on aina se tietty. Totta kai kun jotkut ihmiset ympärillä niinku joka päiväisessä elämässä totta kai ne ansaitsee sen luottamuksen pikku hiljaa. (Nuori C)

Mä en ikin kerro kellekää yhtään mitään. Ku frendeille. (Nuori A)

Kokemukset siitä, oliko työntekijä ymmärtänyt nuoren tilanteen samoin kun nuori itse, vaihtelivat. Osa nuorista koki tulleen ymmärretyksi oikein. Toiset kertoivat, ettei nuoren elämää välttämättä nähty sellaisena, kuin nuori itse sen koki.

Kyl ainakin mua ne on ymmärtäny. (Nuori B)

Sen mielestä mulla menee kai koulussa ja kotona aika huonosti, mutta mun mielestä mulla menee tarpeeks hyvin koulussa ja tarpeeks hyvin kotona. (Nuori A)

Nuoret kokivat jäävänsä aikuisten varjoon. Perhetapaamisissa ja neuvotteluissa nuoren ajatuksia ja toiveita kuunneltiin, mutta aikuiset tekivät konkreettiset ratkaisut. Näyttäisi siltä, etteivät nuorten toiveet vaikuttaisi päätösten tekemisessä, ainakaan merkittävässä asiassa.

Tottakai mua kuunnellaan, mut sillä ei oo enää mitään merkitystä siin vaihees. Sanotaan et sillon kun sosiaalityöntekijä sanoo niin sillon tehään mitä se sanoo, siit ei voi joustaa. (Nuori C)

Ne aikuisethan sopi kaikesta ja puhu. Mä olin suurimman osan ajasta hiljaa. (Nuori A)

Nuorten ajatukset perhetyön ohjaajista olivat myönteisiä. Perhetyön ohjaaja kuvattiin rennoksi ja huumorintajuiseksi. Nuoret kertoivat tulevansa hyvin toimeen perhetyön ohjaajan kanssa ja yhteistyön sujuvan moitteettomasti. Nuorten mielestä hyviksi asioiksi tehostetussa perhetyössä koettiin mukavat ohjaajat, hyvät tilat ja myönteinen ilmapiiri.

Rentous, ymmärtää huumoria ja just se et tulee nuorien kanssa toimeen. Ei oo semmosia mäkättäjiä niinku jotkut on. (Nuori B)

Nuoret tapasivat perhetyöntekijää myös toimiston ulkopuolella. Yhteiset hetket kahvilassa, harrastusten parissa tai leffateatterissa koettiin hyviksi. Toiminnalliset tapaamiset olivat nuorille mieluisia.

Me käytiin kahvilla, siinä ehkä on semmonen vapautuneempi, rennomp tunnelma. (Nuori C)

Nuoret kertoivat saavansa positiivista palautetta perhetyöntekijältä. Negatiivinen palaute annettiin rakentavalla tavalla. Tärkeäksi koettiin se, että kun tuli negatiivista palautetta, niin silloin keskusteltaisiin siitä mitä voisi tehdä seuraavalla kerralla toisin.

Joo täällä kun sä, ihan sama mitä sä teet, teet vaikka koulutehtäviä niin täältä tulee niinku positiivista palautetta. Ihan hyvä juttu et saa positiivista palautetta. (Nuori C)

Nuoret, jotka käyvät tehostetun perhetyön yhteydessä toimivaa Merisaappaan koulua, kokivat perhetyön ohjaajan läheisyyden hyväksi koulunkäyntiä ajatellen. Kun koulupäivä ei sujunut tai tilanne luokassa oli levoton, keskustelu perhetyön ohjaajan kanssa auttoi nuorta rauhoittumaan ja keskittymään koulutuntiin.

Jos mul alkaa riistäytyä homma käsist, niin opettaja käy hakee perhetyön ohjaajan. (Nuori A)

Nuoret kertoivat, että heidän vahvuudet huomattiin. Perhetyöntekijä oli huomioinut nuoren vahvuuksia muun muassa viemällä nuorta sellaisen harrastuksen pariin, jossa tämä on taitava. Keskustelujen avulla nuoret ovat myös huomanneet, mitkä asiat häntä kiinnostavat ja ovat auttaneet suuntaamaan opintoja kyseiseen suuntaan.

Tää on auttanu jotenki selventämään et mitä haluaa, ehkä vähän oikeeseen suuntaan auttanu. (Nuori C)

7.2.3 Tehostetun perhetyön merkitys nuorelle

Tehostettu perhetyö oli edistänyt nuoren tilannetta. Muutosta koettiin tapahtuneen erityisesti koulunkäynnissä. Esimerkiksi kouluarvosanat olivat nousseet. Omissa asenteissa koettiin myös tapahtuneen muutosta. Oma suhtautuminen asioihin ja omat valinnat huomattiin vaikuttavan omaan tulevaisuuteen. Myös välit tyttöystävään kerrottiin parantuneen sekä ammattihaaveiden selkiintyneen.

Suurin asia on se, et miten mä ite suhtaudun asioihin. Kun täällä juttelee, niin kai sitä vaan ymmärtää periaattees miten tärkeätä opiskelu on. (Nuori C)

Niinku tajusin sen et on varmaan mukavaa tehdä nuorien kans kun ite on ollu täällä asiakkaana. (Nuori B)

Perhesuhteiden ja perheen sisäisen vuorovaikutuksen koettiin parantuneen niiden nuorten kohdalla, jotka kertoivat vanhempien luottamuksen itseensä heikentyneet nuoren väärin tekojen seurauksena.

Nyt ku on ollu täällä ja todistanu että osaa olla, niin luottamus on tullu takas. (Nuori B)

Jos nuoret eivät olisi osallistuneet tehostettuun perhetyöhön, nuorten mielestä heidän tilanteensa olisi tällä hetkellä paljon huonompi. Nuoren koulunkäynti ei olisi edistynyt ja nuori olisi mahdollisesti joutunut sijaishuoltoon.

Luulen, että mä oisin jäänyt luokalle. (Nuori A)

Satavarmasti mä olisin jossain laitoksessa tai jossain ja faijan kaa olis varmaan välit poikki. (Nuori B)

7.3 Yhteenveto tuloksista

Tehostettu perhetyö kohdentuu lastensuojelun asiakkaana oleville nuorille ja heidän perheilleen kriisitilanteessa, jossa he tarvitsivat tiivistä tukea. Tehostetun perhetyön aloittamisen syiksi kerrottiin nuoren koulunkäyntiin liittyvät ongelmat, nuoren sijoitus, nuoren päihdeongelmat sekä perheen sisäiset ristiriidat. Aloitteen työskentelyn aloittamisesta teki sosiaalityöntekijä, sillä kukaan perheistä ei osannut pyytää palvelua oma-aloitteisesti, koska heillä ei ollut tietoa tehostetun perhetyön palvelusta osana lastensuojelun avohuollon tukimuotoja. Tehostettu perhetyö miellettiin korjaavaksi työksi, jolla pyritään auttamaan ensisijaisesti nuorta. Työskentelyn toivottiin kohdistuvan koko perheeseen ja muiden perheen lasten pääsy työskentelyn piiriin koettiin tärkeäksi. Vanhemmat kokivat työskentelyyn osallistumisen vapaaehtoisena kun taas nuoret kokivat sen ikään kuin pakkona. Vanhemmat kokivat tehostetun perhetyön tarpeelliseksi perheen vaikeassa elämäntilanteessa. Nuorten näkemykset työskentelyn tarpeellisuudesta jakoivat mielipiteet. Sitä pidettiin joko turhana tai tarpeellisenä. Perheillä, joilla oli aikaisempia kokemuksia lastensuojelun tukitoimista, oli ennakkoluuloja työskentelyä kohtaan. Vanhemmat harmittelivat sitä, että tehostetun perhetyön palvelu tarjottiin perheelle liian myöhään.

Perheet kokivat saaneensa vaikuttaa tehostetun perhetyön sisältöön ja tapaamiskertojen aiheeseen. Työskentelyn tavoitteet nousivat asiakkailta ja sosiaalityöntekijältä ja ne laadittiin yhdessä perheen, ohjaajan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Avoimuuden ja luottamuksellisuuden koettiin edistävän perhetyön onnistumista. Vaikeat asiat uskallettiin ottaa puheeksi ja ongelmista puhuttiin rehellisesti. Nuoret kuitenkin kokivat luottamuksellisen suhteen rakentamisen vaativan aikaa. Asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita kuultiin, mutta perheneuvotteluissa nuoret kokivat jäävänsä aikuisten varjoon. Perhetyön ohjaajat koettiin helposti lähestyttäväksi ja ystävällisiksi sekä heidän ammattitaitoaan ja tietämystään nyky-nuorten asioista arvostettiin. Oma motivaatio ja sitoutuminen työ-

kentelyyn koettiin onnistumisen ja tavoitteiden saavuttamisen kannalta tärkeiksi. Vanhemmat pitivät tärkeänä sitä, etteivät he jääneet yksin perheen ongelmien kanssa vaan saivat apua pienissäkin huolen aiheissa. Ongelmat eivät päässeet kärjistymään kun niistä pystyi keskustelemaan perhetyön ohjaajan kanssa.

Työskentelyssä keskityttiin ratkaisujen löytämiseen asetetuille tavoitteille. Välineinä käytettiin keskusteluja ja toiminnallisia menetelmiä. Toiminnallisuus koettiin tehokkaana kokemuksellisenä oppimisena. Miesohjaajan läsnäolo koettiin tärkeiksi sellaisissa perheissä, joissa isä ei ollut aktiivisesti mukana tai ei ollenkaan mukana nuoren arjessa. Olennainen osa työskentelyä oli ohjaajan ja perheen välinen vuorovaikutus. Asiakaslähtöisyys välittyi asiakkaiden kunnioittamisena. Työskentely oli ratkaisu- ja voimavara-keskeistä. Työtavassa nostettiin esiin perheessä jo olemassa olevia voimavaroja, perhetyön ohjaaja huomioi pienenkin edistymisen ja antoi positiivista palautetta aina kun siihen oli mahdollisuus.

Tehostetun perhetyön alkaessa vanhempien omat voimavarat ja keinot auttaa nuorta olivat vähäiset. Tuloksista ei selviä saavutettiinko tehostetulla perhetyöllä asetetut tavoitteet, sillä työskentely oli kesken kaikkien haastateltavien osalta. Perhetilanteessa nähtiin kuitenkin tapahtuneen muutosta työskentelyn aloittamisesta haastatteluhetkeen. Muutokseen johtaneita yksittäisiä syitä ei osattu nimetä, vaan perhetyön kokonaisuudella kerrottiin olleen vaikutusta. Nuoret kertoivat omissa asenteissa tapahtuneen muutosta. Vanhemmat kokivat saaneensa tukea vanhemmuuteen ja nuoret koulunkäyntiin. Perheen sisäinen kommunikaatio oli parantunut sellaisissa perheissä, joissa oli ongelmia vuorovaikutuksessa. Perheen voimavarat kasvoivat ja tulevaisuus nähtiin valoisaana. Kehittämisideana vanhemmat esittivät tehostetun perhetyön ja Merisaappaan koulun välisen yhteistyön parantamisen ja selkeämpiä käytäntöjä oman ohjaajan sairastuessa.

8 Johtopäätökset

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää millaisia kokemuksia Kalliolan tehostetun perhetyön asiakkailla oli työskentelystä. Erityisesti meitä kiinnosti selvittää millaiselta perhetyö näytti ja tuntui asiakkaan näkökulmasta. Tarkastelemme tässä luvussa tuloksia.

Kalliolan tehostettu perhetyö kuvailtiin korjaavana perhetyönä. Asiakasperheet tulivat tehostetun perhetyön asiakkaiksi sosiaalityöntekijän ohjaamina tilanteessa, jossa nuoren vaikeudet olivat jatkuneet jo pitkään ja perheen omat voimavarat olivat vähissä. Tulokset vahvistavat Myllärniemen (2007: 20) käsitystä lastensuojelun avohuollon perhetyön luonteesta. Perhetyö on ensisijaisesti korjaavaa työtä, koska perheissä on arjen hallinnan ja vuorovaikutuksen vaikeuksia, joihin perhetyöllä pyritään vaikuttamaan.

Tehostetun perhetyön aloittamisen syitä olivat nuoren koulunkäyntivaikeudet, nuoren päihdeongelmat, sijoitus ja perheen sisäiset ristiriidat. Edellä mainittuihin ongelmiin perhe toivoi tukea ja niihin tehostetulla perhetyöllä pyrittiin vaikuttamaan. Tutkimusten mukaan yleisimpiä syitä nuorten kodin ulkopuolisiin sijoituksiin ovat vanhempien jaksamattomuus, keinottomuus tai päihde- ja mielenterveysongelmat sekä nuoren omaan käyttäytymiseen liittyvät ongelmat, kouluvaikeudet, rikollisuus tai päihteiden käyttö (Raunio 2004: 231). Haastatteluun osallistuneet nuoret ja vanhemmat mainitsivat samojen syiden johtaneen perheen tehostetun perhetyön palvelun piiriin. Näyttäisi mahdolliselta, että jos nuoren ongelmia ei olisi otettu vakavasti tai perhe ei olisi päässyt tehostetun perhetyön piiriin, nuori olisi jouduttu sijoittamaan kodin ulkopuolelle. Huomionarvoista työssämme on se, että lastensuojeluasiakkuuden taustalla ei ollut vanhempien laiminlyönti nuoren hyvinvoinnissa tai aikuisten riitely ja päihteiden käyttö vaan nuorten omat vaikeudet. Myllärniemen tutkimus tukee havaintoamme. Hänen mukaan pääkaupunkiseudulla 13–17 -vuotiaiden nuoren oma rajaton käytös aiheuttaa eniten huostaanottoja (Myllärniemi 2006: 106).

Tulosten mukaan perheen tilanteesta ja muutostarpeista keskusteltiin yhdessä perheen, perhetyön ohjaajan ja nuoren sosiaalityöntekijän kanssa. Työskentelyn tavoitteet määriteltiin yhdessä ja ne olivat sellaisia, joihin perhe oli valmis sitoutumaan. Perheet kokivat tavoitteet realistisiksi saavuttaa sekä merkittäviksi perheen tilanteen kannalta. Ratkaisua perheen tai nuoren ongelmaan lähdettiin etsimään siitä, miten vanhemmat ja nuori voisi toimia toisin. Perhetyön teoria ja ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys olivat selvästi havaittavissa työskentelyn taustalla. Perhetyön tavoitteena on perhekohtaisesti ratkaista perheen arkielämässä esille tulleita ongelmia ja muutostarpeita. Tavoitteet sisältävät jotain uutta ja ne pyritään saavuttamaan konkreettisen tekemisen kautta. (Järvinen ym. 2012: 106.) Ratkaisukeskeisessä ajattelutavassa ajatellaan, että asiakkaat ovat oman elämänsä asiantuntijoita ja perhe itse kertoo mitä muutoksia kaipaa elämäänsä. Kun perhe saa itse määrittää ongelmansa, vastustus ja vastarinta työskentelyyn lakkaa olemasta ongelma. (Jong – Berg 2008: 29.) Ratkaisukeskeisyydessä

pienetkin edistymiset ja muutokset huomioidaan ja niissä tuetaan ja kannustetaan. Jatkuva palautteen anto ja kiitoksen jakaminen kuuluvat ratkaisukeskeiseen työtapaan. (Vilén ym. 2008: 180.)

Lastensuojelun perhetyö on aina vapaaehtoinen tukimuoto niin, että perheellä on vapaus ottaa tarjottu tuki vastaan, mutta myös vapaus jättää tuki käyttämättä. Perhetyöstä kieltäytymistä voidaan kuitenkin käyttää perusteena sijoitukseen tai huostaanottoon. Puhutaan pienen pakon käyttämisestä ja pienestä vapaaehtoisesta pakosta, jolloin vapaaehtoisuus on näennäistä. Lastensuojelutyössä koetaan, että perhe ei välttämättä ole motivoitunut työskentelyyn ennen kuin ilmassa on sijoituksen uhka. (Heino ym. 2000: 33.)

Tehostetun perhetyön vapaaehtoisuudesta oli kaksi eri näkemystä. Vanhemmat ottivat tuen mielellään vastaan ja kokivat osallistumisen täysin vapaaehtoisena. Nuoret puolestaan kokivat, että heidät velvoitettiin vastaanottamaan tehostettua perhetyötä. On mahdollista, että nuoret, jotka ovat lastensuojelun piirissä päihteidenkäyttönsä, lintsaamisen tai muun oireilunsa takia, voivat kokea perhetyön aloittamisen vastentahtoiseksi ja aloittavat työskentelyn pakon sanelemina. Erityisesti myös ne nuoret, joilla on takana kiireellinen sijoitus, voivat kokea tehostetun perhetyön aloituksen pakollisena. Jatkossa työskentelyn alkuvaiheessa on tärkeää selvittää nuorelle lastensuojelun tuen ja kontrollin merkitys ja kerrottava, että tilanteen niin vaatiessa, aikuiset voivat tehdä päätöksiä vastoin nuoren omaa tahtoa. Ratkaisu- ja voimavarakeskeinen teoria tuo esille näkökulman, että työntekijän ei tarvitse saada asiakasta uskomaan työntekijän näkökantaa. Tärkeää on esittää ja perustella omat mielipiteet ja olla asiakkaalle rehellinen ja suora. Vaikka kaikkea asiakkaan toimintaa ja käyttäytymistä ei hyväksyisikään, suoraan puhuminen ja kunnioittava suhtautuminen asiakkaaseen luo yhteistyötä heidän välilleen. (Vilén 2008: 175.)

Tuloksissa painottui oman motivaation ja sitoutumisen tärkeys työskentelyyn. Ne koettiin ratkaiseviksi tekijöiksi työskentelyn onnistumiselle. Tehostetusta perhetyöstä ei ole hyötyä, jos nuori tai vanhempi ei ole sitoutunut työskentelyyn. Erityisesti vanhemman sitoutumista työskentelyyn pidettiin ensisijaisen tärkeänä, koska nuoren sitoutuminen työskentelyyn ei onnistu ilman vanhemman sitoutumista. Huomionarvoista oli se, että nuorten mielestä oma asenne työskentelyä kohtaan voi muuttua perhetyön aikana. Myös perhetyön aikaisemmissa tutkimuksissa motivaation todetaan olevan keskeinen edellytys perhetyön onnistumiselle. Erityisesti vanhempien motivaatiota työskentelyyn

pidetään merkittävänä (Myllärniemi 2007: 123). Motivointityö onkin olennainen osa perhetyötä. Motivoinnissa painotetaan kärsivällisiä keskusteluja niin pitkään kunnes asiakas sisäistää ja ymmärtää perhetyön merkityksen. Tärkeintä on se, että asiakas itse oivaltaa tilanteensa. (Heino – Berg – Hurtig 2000: 33.)

Edellisestä kappaleesta päätellen, tulisi jatkossa tehostetun perhetyön alkuvaiheessa kiinnittää erityistä huomiota asiakassuhteen luomiseen ja asiakkaan motivoimiseen. Työskentelyn kannalta haastavin tilanne on sellainen, jossa asiakas ei koe tarvitsevan sa apua ja kokee perhetyön turhana. Erityisesti nuoren tilanteessa ratkaisevinta on nuoren kyky ja oivallus ymmärtää omaa tilannettaan ja muuttaa suhtautumistaan. Työntekijän haasteena onkin motivoida nuorta työskentelyyn. Motivointityössä työntekijän on hyvä muistaa, että jos nuori ei tunne tavoitteita ja muutostoiveita omikseen, hän voi kokea, ettei kelpaa työntekijälle omana itsenään. On selvää, ettei joitakin lastensuojellisia näkökohtia voida tavoitteiden asettelussa sivuuttaa, mutta ilman asiakkaan osallisuutta ja motivaatiota ei voida odottaa kiinnittymistä työskentelyyn.

Tuloksista päätellen tehostetun perhetyön työskentely muodostui ensisijaisesti keskusteluista perhetyön ohjaajan kanssa. Perheet saivat intensiivistä tukea arjessa pärjäämiseen, koulunkäyntiin ja vanhemmuuteen. Työskentelyn keskiössä koettiin olevan nuori, mutta perheen vanhemmat saivat myös tukea. Myös perheen muiden lasten pääsy lastensuojelun ja työskentelyn piiriin koettiin tärkeäksi, vaikka työskentelyn pääpaino on nuorella ja hänen vanhemmissaan. Järvinen ym. (2012: 22–23) painottavat, että perhetyö on kokonaisvaltaista työtä, jossa perheen asioita käsitellään koko perheen ja jokaisen yksittäisen perheenjäsenen näkökulmasta. Perhetyössä pyritään ottamaan huomioon kaikki perheenjäsenet, jotka tarvitsevat tukea, vaikka keskitytäänkin vain osaan perheenjäsenistä. Tulosten perusteella näyttäisi siltä, että tehostettu perhetyö kohdentuu lastensuojelun asiakkaana olevaan nuoreen ja hänen vanhempaan. Muut perheenjäsenet jäivät tuen ulkopuolelle, vaikka vanhempien mielestä heillä on tarvetta laajempaan tukeen. Perheen muut lapset tulisi ottaa mukaan työskentelyyn, erityisesti silloin kun vanhempi kokee, että perheen toinenkin lapsi oireilee ja tarvitsee tukea. Nyt tilanne on sellainen, että jos perheen muut lapset eivät ole lastensuojelun asiakkaina, perhe joutuu hakemaan tukea perheneuvolasta.

Kun puhutaan nuoreen kohdennetusta palvelusta, voitaisiin pohtia työskennelläänkö perhetyön lähtökohdista vai rakennetaanko nuoren tukemiseen täysin oma intensiivisen työskentelyn malli. Nuoren ongelmalliset tilanteet vaativat usein intensiivistä ja ra-

joja asettavaa työskentelyä, sillä murrosikään ajoittuvat kriisit edellyttävät nopeita toimenpiteitä (Myllärniemi 2006: 96). Intensiivimallissa nuorta voitaisiin kriisivaiheessa tavata tarvittaessa päivittäin. Intensiivisellä työotteella nuoren vahvuuksia voitaisiin vahvistaa ja ne tehtäisiin näkyviksi. Ymmärrämme kuitenkin, että nuoren tukeminen vaatii myös aina vanhempien mukaantuloa prosessiin ja vanhempien tapaamista. Tulosten mukaan Kalliolan tehostetussa perhetyössä näyttäisi olevan erikoisosaamista erityisesti nuorten ja murrosikäisten ongelmista, joten Kalliolan kannattaa pohtia rakentaako nuorten tukemiseen täysin oman intensiivimallin.

Toiminnalliset menetelmät kuten erilaiset tehtävät koettiin tehokkaana kokemuksellisenä oppimisena. Nuoren harrastuksiin ohjaaminen ja auttaminen niissä koettiin sekä vanhempien että nuorten mielestä merkittävänä. Toiminnallisilla menetelmillä nuoret ja vanhemmat saavat toteuttaa sellaisia puolia itsestään, jotka keskustelussa jäävät taka-alalle. Tekemisen kautta tunteet, asenteet ja arvot tulevat esille paremmin ja niistä on helpompi puhua. Toiminta voi olla hyvin pienimuotoista mutta silti tehokasta, jolloin osallisuus tulee vahvasti esiin. Toiminnallisuutta on hyvä käyttää silloin kun tarvitaan uutta tapaa olla suhteessa perheen ongelmaan tai kun perheenjäsenten on vaikea löytää sanoja. Toiminnan avulla syntyy uudenlaisia kokemuksia ja oivalluksia jotka antavat mahdollisuuden perheen toivomaan muutokseen. Toiminnan tavoitteena on saada selkeämmin esille perheen omat ajatukset, joita on vaikea sanoittaa. (Järvinen ym. 2012: 192.)

Tuloksista ilmeni, että asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita kuunneltiin. Erityisesti vanhempia kohdeltiin tasavertaisena kumppaneina ja heidän määräysvaltaansa omaan elämäänsä kunnioitettiin. Ratkaisu- ja voimavarakeskeisessä perhetyön teoriassa keskeistä on, että työskentely lähtee asiakkaan omista näkemyksistä ja häntä kuullaan työskentelyn aikana. Kokemus tasa-arvoisesta kohtaamisesta syntyy silloin, kun työntekijällä on kunnioittava asenne asiakasta kohtaan. (Vilén ym. 2008: 173.) Ratkaisukeskeisyydessä kunnioitusta asiakasta kohtaan on myös se, että työntekijä on kiinnostunut asiakkaan omista käsityksistä. Tämä luo asiakkaalle kuvaa, että häntä kunnioitetaan erillisenä ja yksilöllisenä. (Jong – Berg 2008: 240.) Kalliolan tehostetun perhetyön asiakkaiden kokemuksista nousi selkeästi ilmi se, että työntekijät kohtasivat asiakkaat heitä arvostaen. Työntekijät eivät koskaan syyllistäneet tai tuominneet asiakkaitaan. Tästä voidaan päätellä, että tehostettua perhetyötä toteutetaan ratkaisu- ja voimavarakeskeisesti, ja että asiakaslähtöisyys toteutuu työskentelyssä.

Tuloksissa ilmeni, että perheneuvotteluissa nuoret kokivat jäävänsä aikuisten varjoon. Nuorten mielestä heitä koskevat tärkeät ja merkittävät päätökset tehtiin aikuisten näkökulmasta. Saattaa olla, että nuoren toiveita ei aina voida toteuttaa ja silloin nuorella on tunne, että aikuiset tekevät kaikki päätökset. Nuorella itsellään voi kuitenkin olla omaan tilanteeseensa ratkaisuja ja näkemyksiä siitä miten häntä voitaisiin auttaa. Jotta nuorelle ei jäisi perheneuvotteluista sellaista kokemusta, että puhevalta on aikuisella, perheneuvotteluihin on hyvä kiinnittää huomiota. Yksi keino kehittää neuvotteluita, on huolehtia siitä, että aikuiset perustelevat kaikki päätöksensä nuorelle. Nuoren ymmärrys kasvaa kun hänelle perustellaan miksi aikuiset päätyivät tiettyyn ratkaisuun ja miksi nuoren tahtoa ja toiveita ei voitu ottaa huomioon. Yhtä lailla nuori on oman elämänsä subjekti kuten aikuinen eikä pelkästään lastensuojelutyön kohde. Järvinen ym. (2012: 209) vahvistavat tulosten perusteella esille nousutta nuorten näkemystä aikuisten puhevallasta. Vaikka lapset ja nuoret ovat läsnä verkostopalaverissa, he eivät siitä huolimatta aina ymmärrä mistä aikuiset puhuvat eivätkä saa tuotua omia ajatuksia julki. Sen sijaan vanhemmat ovat tyytyväisiä verkostoneuvotteluihin. Yksi tapa vahvistaa nuoren ääntä perheneuvotteluissa on myös se, että perhetyön ohjaaja toimii neuvotteluissa nuoren tukihenkilönä.

Tuloksissa ilmeni, että tehostetun perhetyön työskentelyä edisti perheen ja perhetyön ohjaajan välinen positiivinen ja avoin suhde. Perhetyön ohjaajat koettiin olevan helposti lähestyttäviä ja heidän osaamistaan nuoriin liittyvissä asioissa arvostettiin. Perhetyön ohjaajan ammatillisuuteen ja luotettavuuteen luotettiin vahvasti. Perheet kokivat, että voivat luottaa työntekijään ja keskustella hänen kanssaan vaikeistakin asioista. Perhetyön ohjaajien rentoutta ja huumorintajua korostettiin myös myönteisenä asiana. Huumori työskentelyssä rentouttaa, luo hyvää ilmapiiriä ja helpottavaa löytämään uusia toiveikkaampia näkökulmia elämään (Vilén ym. 2008: 176). Asiakkailta on oikeus pitää itsestään selvyytenä, että työntekijä noudattaa luottamuksellisuutta työssään. Kun asiakas kokee, että työntekijä suojelee hänen yksityisyyttään, alkaa hän luottamaan työntekijään. Luottamuksellisen ilmapiirin synty edesauttaa työskentelyn edistymistä. (Jong – Berg 2008: 242.) Tulokset vahvistivat sen, että perhetyössä luottamuksellisuus, avoimuus ja rehellisyys ovat aivan keskeisiä tekijöitä työskentelyn onnistumiselle.

Tuloksissa huomionarvioista oli se, että nuoret kertoivat luottamuksellisen suhteen rakentamisen vaativan aikaa. Nuorten kanssa työskenneltäessä ei voida olettaa, että nuoret kertoisivat asioistaan heti. Nuori tarvitsee useampia tapaamiskertoja ennen kuin luottamuksellinen vuorovaikutus on mahdollista. Nuoren luottamuksen saaminen vie

aikaa, mikä tulisi tiedostaa nuoren kanssa työskenneltäessä. Järvinen ym. (2012: 34–36) mukaan ajan antaminen tutustumiselle on välttämätöntä ja nuoren omille toiveille ja odotuksille on annettava tilaa. Lapset ja nuoret ovat valmiita kertomaan omia ajatuksiinsa ja näkemyksiään, kun työskentely tapahtuu heidän ehdoillaan. Kokemus siitä, että perhetyön ohjaaja on oikeasti kiinnostunut nuoren omista kokemuksista ja kuuntelee häntä, auttaa luottamuksen saavuttamisessa. Nuori tarvitsee myös tiedon siitä, mistä nuoren asioista työntekijä kertoo vanhemmille ja mitkä asiat jäävät työntekijän ja nuoren välisiksi. Nuorelle on myös tärkeää, että työntekijä luottaa nuoreen.

Perheen arkeen tarvittiin tukea tulosten mukaan. Perhetyön ohjaaja koettiin olevan vanhemman tukihenkilö, joka kulkee perheen rinnalla vaikeassa elämäntilanteessa. Pienissäkin huolen aiheissa tai mieltä painavassa asiassa pystyttiin kääntymään perhetyön ohjaajan puoleen joko soittamalla tai laittamalla teksti- tai sähköpostiviestin. Tuki koettiin tärkeäksi myös silloin kun arjessa ei ollut toista aikuista, jonka kanssa keskustella jokapäiväisistä asioista. Tämä vahvistaa sitä, että perhetyön ohjaajat osaavat olla ratkaisukeskeisellä tavalla asiakkaan arjessa mukana. Ratkaisukeskeisyydessä ajatellaan, että työntekijä voi olla asiakkaalle tukija ja auttaja, joka jakaa ja vastaanottaa vaikeita asioita. Työntekijä keskittyy kuulemaan asiakasta ja hän välittää asiakkaalle tahonsa olla läsnä asiakkaan työskentelyprosessissa. (Vilén 2008: 176, 182.)

Ratkaisu- ja voimavarakeskeisessä työskentelytavassa ajatellaan, että keskitytään asioihin, joita asiakas on itse valmis muuttamaan. Pienikin muutos ja tavoitteen saavuttaminen voi olla riittävä. Muutoksen voi mahdollistaa hankalissa tilanteissa pienen osatekijän muutos, joka voi synnyttää ketjureaktion muutokseen. (Vilén 2008: 179.) Tehostetun perhetyön koettiin tuoneen muutosta perheen tilanteeseen. Muutosta kerrottiin tapahtuneen vanhemmuudessa sekä ennen kaikkea nuoren koulunkäynnissä, joka sujui paremmin. Vanhempien voimavarat ja itseluottamus lisääntyivät keskustelujen ja neuvojen ansiosta. Vanhemmat kertoivat saaneensa tukea vanhemmuuteen. Perhetyö auttoi selkeästi omaan jaksamiseen ja perhetyön ohjaajan käynnin jälkeen olo oli helpottunut. Perhetyön kerrottiin auttaneen suhtautumaan asioihin rennommin ja luottamaan tulevaisuuteen, joka nähtiin aikaisempaa positiivisempänä. Nuoret kokivat muutoksen tapahtuneen omassa suhtautumisessaan tulevaisuuteen. Pienenkin muutoksen, kuten nuoren hakeminen autolla kouluun, kerrottiin edistäneen nuoren tilannetta. Perheen sisäisen kommunikaation kerrottiin parantuneen niissä perheissä, joissa oli vuorovaikutusongelmia. Tulokset vahvistavat intensiiviperhetyön määritelmää muutokseen tähtäävästä suunnitelmallisesta työstä. Asiakaslähtöisyyden voidaan katsoa olevan

myös keskeinen tekijä tehostetun perhetyön toiminnassa. Järvinen ym. (2012: 18) mukaan asiakaslähtöinen työskentelyllä tarkoitetaan asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden kuulemista, mikä edistää asiakkaan kokemusta vahvistumisesta.

Epäkohdaksi nousi tehostetun perhetyön palvelun tarjoamisen ja saannin ajankohta. Ajoituksen koettiin usein olleen liian myöhäinen. Tukea olisi tarvittu jo aikaisemmin, jolloin vaikeudet perheessä eivät olleet vielä niin hankalia kuin perhetyöhön tullessa. Lastensuojelun perhetyötä ja pääkaupunkiseudun huostaanottoja tutkinut Myllärniemi toteaa, että lastensuojelun perhetyö aloitetaan usein liian myöhään, koska lasten ja nuorten ongelmat eivät tule riittävän ajoissa lastensuojelun tietoon eikä lastensuojelussa ole resursseja ennalta ehkäiseviin avohuollon tukitoimiin. (Myllärniemi 2006: 10; 2007: 16) Haastatteluun osallistuneille vanhemmilla oli samansuuntainen näkemys palvelun ajoituksesta. Heidän kokemus oli myös, että nuoren kriisiytynyt tilanne ei olisi edistynyt, ellei perhe olisi päässyt lastensuojelun asiakkuuteen. Tämänkaltaisen tilanne herättää meissä kysymyksiä ennalta ehkäisevän lastensuojelun toimivuudesta ja saatavuudesta. Neuvolalla, päiväkodilla ja koululla on keskeinen rooli varhaisessa puuttamisessa ja tukemisessa. Toimivatko peruspalvelut kuten koulujen oppilashuolto, jos perhe kokee saavansa riittävää apua vasta lastensuojelun asiakkuuden myötä? Samassa tutkimuksessa Myllärniemi nostaa esille, että varhaisnuorten vaikeuksiin tulisi puuttua ajoissa, koska murrosikäisten huostaanottoja tehdään yhä enemmän (Myllärniemi 2006: 96).

Opinnäytetyömme tulosten perusteella Kalliolan tehostettu perhetyö on ollut merkityksellistä asiakasperheille. Intensiivisen tuen avulla on voitu välttää perheen tilanteen paheneminen. Näyttäisi mahdolliselta, että tehostetun perhetyön avulla on ehkäisty nuoren sijoitus kodin ulkopuolelle. Vanhempien kokemana nuoren koulunkäynnin heikkeneminen olisi johtanut pahimmassa tapauksessa nuoren syrjäytymiseen tai kodin ulkopuolelle sijoittamiseen. Tuloksista voidaan päätellä, että tehostettuun perhetyöhön osallistuneiden asiakkaiden arki on nykyään helpompaa ja tulevaisuus ei näytä enää niin toivottomalta kuin perhetyön alkaessa.

Kehittämisideaksi vanhemmat nostivat esiin tehostetun perhetyön ohjaajien ja tehostetun perhetyön yhteydessä toimivan Merisaappaan koulun välisen yhteistyön. Yhteistyötä toivottiin laajemmalti siten, että perhetyön ohjaajalla olisit tieto nuoren koulupäivän sujumisesta, jonka tämä välittäisi vanhemmalle. Toiseksi kehittämisideaksi esitettiin selkeämpää käytäntöä oman perhetyön ohjaajan poissaolon aikana tai hänen sairastu-

essa. Vanhemmat toivoivat, että perheen toinen vastuu työntekijä ottaisi vanhempaan yhteyden ja kertoisi, että hän huolehtii oman ohjaajan poissa ollessa perheen ja nuoren asioista.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että perheet osallistettiin toimimaan suunnitelman mukaisesti muutoksen aikaansaamiseksi. Perheet kokivat työskentelyn erittäin hyvänä työmuotona, ja siitä on ollut heille hyötyä. Vanhemmilta nousi muutama idea käytännön kehittämiseksi, mutta nuorilla ei ollut ideoita toiminnan kehittämiseen. Tulosten mukaan tehostetulla perhetyöllä on ollut perhetilannetta selkeyttäviä vaikutuksia ja työskentely auttoi perheitä heidän vaikeissa elämäntilanteissa. Tulosten perusteella olemme Mylärniemen (2007: 131) kanssa samaa mieltä siinä, että perhetyö on lastensuojelun avohuollon tukimuotona vaikuttava.

9 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää millaisia kokemuksia Kalliolan tehostetun perhetyön asiakasperheillä oli työskentelystä. Tulosten perusteella omat käsityksemme tehostetusta perhetyöstä ja sen tarpeellisuudesta ovat vahvistuneet. Vanhempien ja nuorten toiminnassa ja ajattelussa tapahtuneet muutokset osoittavat, että työskentelystä on ollut apua perheille. Intensiivinen tuki oli auttanut asiakasperheitä selviytymään arjessa ja perheen voimavarat olivat lisääntyneet.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että Kalliolan tehostettua perhetyön toimintamalli on tarkoituksenmukainen ja hyödyllinen perheille eikä toimintamalliin siten tarvita suuria muutoksia. Tuloksista esille nousseet epäkohdat on kuitenkin hyvä ottaa huomioon toimintaa kehittäessä. Asiakasperheiden kokemuksista nousi esille kehittämistarve Merisaappaan koulun ja perhetyön ohjaajien väliseen yhteistyöhön sekä toisen vastuu työntekijän rooli oman perhetyön ohjaajan poissaolon aikana. Jatkossa on hyvä kiinnittää huomiota asiakkaiden motivointiin työskentelyn alkuvaiheessa, jotta asiakkaat sitoutuisivat työskentelyyn. Lisäksi Kalliolan tehostetussa perhetyössä on hyvä pohtia kenelle perhetyönpalvelu on kohdennettu. Kalliolan tulee määritellä selkeästi painotettu työskentely kaikkiin perheenjäseniin vai ainoastaan työskentelyn kohteena olevaan nuoreen ja vanhempiin.

Opinnäytetyötä tehdessämme pohdimme eettisyyteen ja luotettavuuteen liittyviä kysymyksiä. Ne liittyvät etenkin tutkimusaineistoon ja aineiston analyysiin sekä haastattelujen toteuttamiseen. Työmme luotettavuutta lisää se, että olemme pohtineet tekemiämme ratkaisuja koko opinnäytetyö prosessin ajan. Olemme kuvanneet yksityiskohtaisesti työmme kulkua ja perustelleet valintojamme. Olemme noudattaneet tutkimuksen tekoon liittyviä eettisiä ohjeistuksia. Omat kokemuksemme perhetyön työelämäharjoituksista vahvistavat tulosten perusteella nousseita asiakkaiden näkemyksiä perhetyöstä. Asiakkaiden esille tuomat näkökulmat eivät yllättäneet meitä.

Pidämme opinnäytetyömme aineiston kokoa riittävänä, koska sekä vanhempien että nuorten joukoista nousi esille samankaltaisia kokemuksia. Jakamalla aineiston käsitteilyn erikseen vanhempien ja nuorten kokemuksiin, saimme tarkemman ja yksityiskohtaisemman näkökulman työhömmе. Koemme, että tehdessämme ja reflektoidessamme työtä kaksin, saimme koottua aineistosta olennaisen tiedon ja pystyimme rajaamaan epäolennaisen tiedon pois tuloksista.

Kokemattomuutemme haastattelijoina ja tutkijoina vaikutti siihen, miten laadimme teemahaastattelurungon ja toteutimme haastattelut. Muodostimme puolistrukturoidut haastatteluteemat ratkaisu- ja voimavarakeskeiseen perhetyön teoriaan perustuen. Valmisimme etukäteen runsaasti kysymyksiä, jotka ohjasivat haastattelun kulkua mielestämme liikaa. Jos tekisimme teemahaastattelun uudelleen, antaisimme asiakkaalle mahdollisuuden kertoa vapaammin omista kokemuksistaan emmekä johdattelisi haastateltavaa teoriasta nousseiden käsitteiden avulla liikaa. Nuorten vastaukset jäivät melko lyhyiksi, eikä niistä käynyt ilmi asiakastilanteiden moninaisuus ja tarpeeksi syvällinen pohdinta. Tarkentavien kysymysten avulla olisimme voineet lisätä tulosten elävyyttä ja se olisi tuonut nuorten vastauksiin toisenlaista syvyyttä.

Tutkimusprosessi ja sen vaativuus oli meille molemmille uusi kokemus. Haasteellisinta prosessissa oli aineiston analysointi ja sen tulkinta. Aineiston tulkinta ja tulosten kirjaaminen veivät huomattavasti enemmän aikaa kuin olimme olettaneet. Työn edistytessä oivalsimme, miten monia erilaisia työvaiheita ja kuinka paljon työtunteja vaati tutkimusaineiston saaminen analysoitavaan muotoon. Tutkimustyön mukanaan tuomat kokemukset ovat opettaneet sosionomin työssä tarvittavaa tutkivaa ja kehittävää työotetta.

Opinnäytetyömme aihe oli mielestämme erittäin ajankohtainen, sillä viime aikoina on puhuttu paljon perheiden lisääntyneestä pahoinvoinnista. Tehostettu perhetyö näyttäytyi meille tehokkaana työtapana vastata perheiden ongelmiin. Suhteellisen pienillä resursseilla voidaan auttaa hankalissa tilanteissa olevia perheitä ja pystytään estämään mahdollisia sijoituksia. Uskomme, että työtämme voitaisiin hyödyntää laajemminkin kehittäessä lastensuojelun palveluita. Intensiivisen perhetyön palveluja tulisi olla tarjolla laajemmin ja niiden tulisi painottua ennaltaehkäisevän työn suuntaan. Olisi tärkeää, että perheille pystyttäisiin tarjoamaan tehostettua apua jo ennen lastensuojelun asiakkuutta. Kalliolan tehostetun perhetyön kaltaisia palveluja ei tulisi tarjota lastensuojelun avohuollon tukitoimena viimesijaisina.

Mielenkiintoisia jatkotutkimus mahdollisuuksia löytyisi perhetyölle. Tehostetun perhetyön tuloksellisuudesta olisi hyödyllistä saada myös tilastotietoa, joten sitä voisi tutkia myös kvantitatiivisin menetelmin. Olisi mielenkiintoista saada tietää jo muutama vuosi sitten työskentelyn lopettaneiden elämäntilanteesta. Tieto siitä, onko tehostetulla perhetyöllä pystytty välttämään kodin ulkopuolelle sijoituksia, olisi merkittävää. Se tieto saisi myös päättäjät huomaamaan millainen vaikutus intensiivisellä perhetyöllä voi olla. Tehostettua perhetyötä voitaisiin tutkia myös haastattelemalla nuorten sosiaalityöntekijöiden kokemuksia Kalliolan tehostetusta perhetyöstä.

Meitä molempia on ennen opinnäytetyöprosessin alkua kiinnostanut lastensuojelussa tehtävä perhetyö. Opinnäytetyöprosessin aikana olemme tutustuneet kattavasti perhetyön ja ratkaisu- ja voimavarakeskeiseen teoriaan sekä olemme päässeet tutustumaan Kalliolan tehostetussa perhetyössä tehtävään työhön. Nämä seikat ovat antaneet meille paljon välineitä työskennellä jatkossa erilaisten perheiden parissa ja auttaneet löytämään myös omia ammatillisia tapoja työskennellä erilaisten asiakkaiden parissa.

Koemme itse kehittyneemme ammatillisesti opinnäytetyöprosessissa. Saimme näkemyksiä asiakkaiden kokemuksista, joita voimme hyödyntää tulevilla työtehtävissämme. Opimme haastatteluja tehdessämme kohtaamaan asiakkaita, ja oivalsimme kuinka suuri merkitys on sillä, että asiakas saa oman äänensä kuuluville. Asiakkaan äänen rehellinen kuuleminen on mielestämme ainoa keino kehittää työtä oikeaan suuntaan. Tämän opinnäytetyöprosessin aikana saimme mahdollisuuden keskustella työn kehittämisen merkeissä niiden ihmisten kanssa, joita varten perhetyö ja perhetyöntekijät ovat olemassa eli asiakkaiden. Olemme kiitollisia haastatteluun osallistuneille vanhemmille ja nuorille osallistumisesta haastatteluun sekä rohkeudesta kertoa avoi-

mesti omasta elämästään tuntemattomille ihmisille. He mahdollistivat työmme onnistumisen.

Lähteet

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

Espoon kaupunki 2012. Verkkodokumentti. <http://www.espoo.fi/fi-FI/Paivahoito_ja_koulutus/Perusopetus/Peruskoulut/Erityiskoulut/Merisaappaan_koulu>. Päivitetty 4.2.2013. Luettu 1.3.2013.

Forsberg, Hannele – Ritala-Koskinen, Aino – Törrönen, Maritta 2006. Lapset ja sosiaaliyö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. Juva: WS Bookwell Oy. ja perheistä tilastolukujen takana. Stakes. Helsinki: Valopaino.

Heino, Tarja 2008. Lastensuojelun avohuolto, perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Stakes. Helsinki: Valopaino.

Heino, Tarja – Berg, Kristina – Hurtig, Johanna 2000. Perhetyön ilo ja hämmennys. Lastensuojelun perhetyömuotojen esittelyä ja jäsenyyksiä. Stakes. Helsinki: Stakesin monistamo.

Helle, Leena 1999. Milloinkaan ei ole aina. 12 askelta ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyteen. Ratkes-lehti 2/1999, 10–15.

Hirsjärvi, Sirkka – Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Hirvihuhta, Harri – Litovaara, Anneli 2003. Ratkaisun taito. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Jong, Peter De – Berg, Insoo Kim 2008. Ratkaisukeskeisen terapian oppikirja. Lyhytterapiainstituutti Oy. Livonia Print.

Järvinen, Ritva – Lankinen, Aila – Taajamo, Terhi – Veistilä, Minna – Virolainen, Arja. 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Porvoo: Bookwell Oy.

Kalliolan settlementti 2011. Kalliolan tehostettu perhetyö. Laatukäsikirja.

Kananoja, Aulikki – Lähteinen, Martti – Marjamäki, Pirjo. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna. Tietosanoma Oy.

Kärkkäinen, Kati 2011. Pohteita positiivisuudesta. Ratkes: Ratkaisu- ja voimavarakeskeisen kulttuurin lehti 4/2011 16–17 . Helsinki: Ratkes ry.

Laitinen, Merja – Pohjola, Anneli (toim.) 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Annettu Helsingissä 22.9.2000.

Lastensuojelu 2011. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2013. Suomen virallinen tilasto. Verkkodokumentti. < https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90891/Tr26_12.pdf?sequence=5>. Luettu 1.3.2013.

Lastensuojelulaki 2007/417. Annettu Helsingissä 13.4.2007.

Muukkonen, Tiina (toim.) 2008. Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Soccan ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja nro 17, 2008. Yliopistopaino.

Myllärniemi, Annina 2006. Huostaanottojen kriteerit pääkaupunkiseudulla. Selvitys pääkaupunkiseudun lastensuojelun sijoituksista. Heikki Waris –instituutti /SOCCA. Yliopistopaino.

Myllärniemi, Annina 2007. Lastensuojelun perhetyö ammattikäytännönä. Heikki Waris -instituutti. Soccan ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja. Yliopistopaino.

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

Puonti, Annamajja – Saarnio, Tuula – Hujala, Anna (toim.) 2004. Lastensuojelu tänään. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Ratkaisukeskeisyys pähkinäkuoressa n.d. Ratkes ry. Verkkodokumentti. <
<http://www.ratkes.fi/tietoa-ratkaisukeskeisyydesta/artikkeleita/ratkaisukeskeisyys-paehkinaenkuoressa/>>. Luettu 21.10.2013.

Raunio, Kyösti 2004. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Rostila, Ilmari 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelman ratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto SoPhi 61.

Räty, Tapio 2010. Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Särkelä, Antti 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Taskinen, Sirpa. 2007. Lastensuojelulaki (417/2007). Soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tuomi, Jouni 2007. Tutki ja lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilén, Marika – Seppänen, Paula – Tapio, Nina – Toivanen, Ritva (toim.) 2010. Koh- taamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Oy nord Print Ab.

Vilén, Marika – Leppämäki, Päivi – Ekström, Leena 2008. Vuorovaikutuksellinen tuke- minen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Vuokko, Pirjo (toim.) 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Helsinki: Oy Edita AB.

PUHELINKESKUSTELUN RUNKO 8.1.2013

Kysymme halukkuuttasi osallistua tutkimukseen, jonka tekee kaksi Metropolia ammatti-
korkeakoulun sosionomiopiskelijaa Kalliolan tehostetulle perhetyölle. He tekevät opin-
näytetyötä, jossa tutkimuksen aiheena Kalliolan tehostetun perhetyön asiakaskoke-
mukset. Olisi erityisen tärkeää saada tietää teidän mielipiteet ja ajatukset, jotta Kallio-
lan tehostettu perhetyö voisi kehittää palveluaan jatkossa.

Tutkimus tehdään haastattelulla, johon osallistuu tutkimusta tekevät opiskelijat sekä
haastateltava.

Haastattelusta:

- * Haastattelu tapahtuu Kalliolan tehostetun perhetyön tiloissa tai kotonanne
- * Haluaisimme haastatella nuorta sekä vanhempia/huoltajia erikseen
- * Haastattelun kesto on noin tunti
- * Henkilöllisyytenne ei tule tutkimuksessa missään vaiheessa esille
- * Haastattelujen sisältö käsitellään luottamuksellisesti ja nimettöminä
- * Tehostetun perhetyön työntekijät eivät saa tietää mitä perheenne kertoi haastattelus-
sa
- * Haastattelut nauhoitetaan ja tuhotaan heti käsittelyn jälkeen
- * Tutkimusraportti julkaistaan Metropolia ammattikorkeakoulussa

Ehdotuksia haastattelun ajankohdiksi:

14.1 mikä kellon aika tahansa	21.1 klo 13—>
15.1 mikä kellon aika tahansa	23.1 klo 8 -11
16.1 mikä kellon aika tahansa	28.1 mikä kellon aika tahansa
17.1 mikä kellon aika tahansa	29.1 mikä kellon aika tahansa
18.1 mikä kellon aika tahansa	30.1 klo 8-11

Jos teillä on kysyttävää tutkimukseemme liittyen, voitte ottaa opiskelijoihin yhteyttä!

Sari Onkalo ja Laura Saartoala/ sosionomiopiskelijat

Metropolia Ammattikorkeakoulu

e-mail:sari.onkalo@metropolia.fi/laura.saartoala@metropolia.fi

SUOSTUMUS LAPSENI OSALLISTUMISESTA TUTKIMUSHAASTATTELUUN

Annan lapselleni _____ luvan
osallistua tutkimushaastatteluun.

Vanhemman/huoltajan nimikirjoitus _____

Paikka ja aika _____

Haastattelun toteuttavat kaksi Metropolia ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijaa. Haastattelun tarkoituksena on kerätä tietoa Kalliolan tehostetun perhetyön asiakasperheiden kokemuksista.

TEEMAHAASTATTELURUNKO

Aloitus (Asiakaslähtöisyys taustalla)

Millä mielellä lähdit mukaan perhetyöhön?

Miksi lähditte mukaan perhetyöhön?

Onko työskentely mielestäsi vapaaehtoista?

Millainen on yhteistyönne perhetyöntekijän kanssa?

Kuunnellaanko sinua, mielipiteitäsi ja toiveitasi?

Neuvottelut/perhetapaamiset/yksilötapaamiset? Millaisia kokemuksia?

Miten koet luottamuksellisuuden toteutuvan työskentelyssä?

Työskentely (Tavoitteellisuus taustalla)

Miten asetitte tavoitteet työskentelylle?

Minkälaisia neuvoja ja ohjeita saat työntekijältä?

Oletko huomannut muutosta perheenne tilanteessa?

Mitkä seikat vaikuttavat muutokseen?

Tulevatko kaikki sinulle tärkeät asiat käsitellyiksi?

Työskentelyn merkitys perheelle (Voimavarakeskeisyys taustalla)

Oletko kokenut työskentelyn aikana, että olet onnistunut jossakin?

Mikä sai aikaan onnistumisen kokemuksen?

Miten koet oman osuutesi onnistumiseen?

Miten tehostettu perhetyö on auttanut perhettänne?

Miten perhetyö on muuttanut ajatuksia tulevaisuudesta?

Millä tavoin perhetyö on vaikuttanut perheenne sisäiseen kommunikaatioon?

Miten koit toiminnallisten menetelmien käytön/kotikäynnit/neuvottelut?

Miten kehittäisit perhetyön toimintaa?

Mitä olisi tapahtunut jos perheenne ei olisi osallistunut perhetyöhön?

