

Leena Rinne

Tavataan Perhetuvalla!

Lastensuojelun perhetyön ryhmätoimintaa kehittämässä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi yamk

Hyvinvointi ja toimintakyky

Opinnäytetyö

3.3.2014

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Leena Rinne Perhetuvalla tavataan! Lastensuojelun perhetyön ryhmätoimintaa kehittämässä 79 sivua + 1 liite Kevät 2014
Tutkinto	Sosiaalialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Koulutusohjelma	Sosiaaliala
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaaliala
Ohjaaja	yliopettaja Jyrki Konkka
<p>Opinnäytetyössä toteutettiin paikallinen kehittämishanke, jonka tarkoituksena oli käynnistää ja kehittää Mustijoen perusturvan lasten ja perheiden sosiaalipalvelujen käyttäjille suunnattua perhetyön ryhmätoimintaa yhdessä työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Lastensuojelun vaikuttavuuden ja laadun parantamiseksi kaivataan rakenteellisia muutoksia ja uudenlaista ajattelua, joissa lastensuojelun asiakkaiden osallistumista palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa lisätään. Tutkimusten mukaan palvelujen käyttäjien mukanaolo palvelujen kehittämistyössä tukee asiakkaiden hyvinvointia ja työntekijöiden työmotivaatiota. Tässä opinnäytetyössä haluttiin kehittää perhetyötä ja perhetyön ryhmätoimintaa niin, että asiakkaiden osallisuudelle, voimaantumiseksi ja vertaistuen toteutumiseksi pyrittiin luomaan uusia mahdollisuuksia kehittämistyön kaikissa vaiheissa.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin toimintatutkimuksellisenä kehittämishankkeena, ja menetelmälliset valinnat perustuvat sekä toimintatutkimuksen että kehittävän työntutkimuksen käsitteisiin. Opinnäytetyöhön sisältyy kaksi kehittämisykliä, jotka ekspansiivisen oppimisen kehään suhteutettuina asettuvat uuden toimintamallin suunnittelun, käyttöönoton ja arvioinnin vaiheisiin. Työntekijöiden kanssa toteutettiin kymmenen kuukauden aikana seitsemän reflektiivistä kehittämissessiota, joissa käytettiin peiliaineistoina viidestä erilaisesta perhetyön ryhmästä osallistuvan havainnoinnin avulla dokumentoitua tietoa. Peiliaineistojen avulla saatiin käyttäjien mielipiteitä kuuluviin ja voitiin tehdä tarpeellisiksi arvioituja korjausliikkeitä kehittämisprosessin aikana.</p> <p>Kehittämishankkeen tuloksena vahvistui käsitys, että ryhmätoimintaan osallistuminen ja siellä syntyvä vertaistuki voimaannuttaa ja aktivoi asiakkaita vaikuttamaan palvelujärjestelmään. Asiakkaiden ja työntekijöiden välille syntyi tasavertaisempi työskentelysuhde, ja ryhmätoimintaan käytetystä tilasta syntyi kolmas, rennompimpi ja neutraalimpi kohtaamispaikka toimiston ja kodin lisäksi. Hankkeen aikana ei kuitenkaan saavutettu tasoa, jossa asiakkaat olisivat voineet vaikuttaa kehittämisen tavoitteisiin ja lopputuloksiin ilman ulkopuolelta tulevia rajoituksia. Yhdistämällä asiakkaiden kokemustietoa ja työntekijöiden ammattitaitoa aiempaa ennakkoluulottomammin voitaisiin lastensuojelutyötä kehittää toimivammaksi.</p>	
Avainsanat	perhetyö, ryhmätoiminta, osallisuus, kehittävä työntutkimus

Author Title Number of Pages Date	Leena Rinne Let's meet at Family House - Developing Group Activities in Child Welfare Family Work 79 pages + 1 appendix Spring 2014
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructor	Jyrki Konkka, Principal Lecturer
<p>The subject of this study was to develop group activities in child welfare family work in co-operation with service users and family workers. The main target was to find out how user involvement was realized in planning, implementing and evaluating the family work group activities, and how the employees could increase user involvement. Furthermore, the aim of this study was to explore what kind of options collective service user involvement in group activities could offer to the development of the child welfare work in the social and health care services of Mustijoki district.</p> <p>A ten-month-development project was implemented. The study methods included developmental work research and action research features. Data were collected in the group activities with the means of participatory action research, and documented and used as mirror material in development sessions arranged for the employees. In these sessions employees planned, evaluated, reflected and re-planned the action in the groups.</p> <p>The study showed that family work group activities generated peer support, empowerment of the group members and user involvement providing service users with the power to influence service delivery. In addition to this, the employees discovered varied, more confidence based partnership in the employee-customer relationship. Users' involvement in this study did not, however, reach a level of participation, where the users could have enough power to make the changes they regarded the most important.</p> <p>In the future it is important to strengthen user involvement in child protection services. By integrating the experiential knowledge of the service users with the professional knowledge of the employees the child protection services could be made more effective. Special attention should be paid to the participation of children and young people.</p>	
Keywords	family work, group activities, user involvement, developmental work research

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Perhetyö ennaltaehkäisevänä ja korjaavana lastensuojelun toimintamuotona	4
2.1	Ryhmämuotoinen perhetyö perhetyön menetelmänä	7
2.2	Lasten ja nuorten ryhmätoiminta	7
2.3	Perheryhmät	9
2.4	Vertaistuki	11
3	Mustijoen perusturvan perhetyö	12
3.1	Perhetyön tarve	14
4	Ryhmätoimintaa Perhetuvalle	16
4.1	Kehittämistarpeen perustelut	16
4.2	Asiakkaiden tarpeet	17
4.3	Kehittämistarpeen määrittäminen	18
5	Palvelunkäyttäjien osallisuus luo hyvinvointia	20
5.1	Asiakas- ja kansalaisosallisuus	21
5.2	Palvelunkäyttäjien osallisuus kehittämistoiminnassa	23
5.3	Lasten ja nuorten osallisuus	25
5.4	Osallisuus lastensuojeluprosessissa	26
5.5	Osallisuutta vai näennäisosallisuutta?	27
6	Tutkimuskysymys	28
7	Ryhmätoiminnan kehittämisen menetelmälliset ratkaisut	30
7.1	Toimintatutkimuksen näkökulmia	30
7.2	Kehittävän työntutkimuksen näkökulma	32
7.3	Ekspansiivisen oppimisen kehä	35
7.4	Osallistuva havainnointi tiedonkeruumenetelmänä	37
7.5	Miten aineisto analysoidaan	38
8	Kehittämissessioiden toteutus	39
8.1	Ensimmäinen kehittämissessio: lähtökohdan tarkentamista	42

8.2	Toinen kehittämissessio: työryhmän sitoutuminen kehittämiseen	45
8.3	Kolmas kehittämissessio: työntekijämuutokset hidastavat kehittämistä	46
8.4	Neljäs kehittämissessio: työnjakokysymyksiä ja käyttäjien ääniä	48
8.5	Viides kehittämissessio: havaintoja asiakasosallisuudesta	50
8.6	Kuudes kehittämissessio: muutoksia näkyvissä	52
8.7	Seitsemäs kehittämissessio: mitä opimme	55
9	Kehittämishankkeen tulosten arviointia	57
9.1	”Vihdoinkin joku syy lähteä kotoa jonnekin”	58
9.2	”Eskarit on onnekkaita kun ne voi vielä neljä vuotta käydä täällä”	63
9.3	Tasavertaisempi suhde asiakkaiden ja työntekijöiden välillä	64
10	Johtopäätökset	67
10.1	Osallisuus	67
10.2	Työntekijät kehittäjinä	68
10.3	Ryhmätoiminta, osallisuus ja perhetyö	69
11	Pohdinta	70
	Lähteet	72
	Liitteet	
	Liite 1. esittelykirje ryhmätoimintaan osallistuville	

1 Johdanto

Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen sekä erityisesti lastensuojelutyön kehittämiseen kohdistuu kasvavia paineita niin kansalaisten kuin viranomaistenkin tahoilta. On havahduttu huomaamaan, että lasten ja perheiden hyvinvoinnissa on vakavia puutteita huolimatta suhteellisen uudesta lastensuojelulaista ja sen toteuttamiseksi käynnistetyistä toimenpiteistä. Peruspalveluministerin vuonna 2012 asettama selvitystyöryhmä on kartoittanut lastensuojelun nykytilaa, nostanut esille olemassa olevia ongelmia ja antanut suosituksia tilanteen parantamiseksi. Selvitystä voi pitää kattavana katsauksena lastensuojelun ja lasten ja perheiden palvelujen nykytilaan, varsinkin kun käyttäjänäkökulma on huomioitu laajasti. Lastensuojelun laatua, ohjausta ja käytäntöjä on sen lisäksi selvitetty monilla foorumeilla, kuntatyönantajan, ammattijärjestöjen ja lastensuojelujärjestöjen toimesta (Kananoja - Lavikainen – Oranen 2013:11–14.)

Kaikissa selvityksissä on oltu yhtä mieltä siitä, että vuoden 2007 lastensuojelulain tavoitteita ei ole saavutettu eikä sen henki ole toteutunut, esimerkiksi painopisteen siirtäminen lapsiperheiden korjaavista palveluista varhaiseen, ennaltaehkäisevään tukeen ei ole toteutunut. Tähän pidetään yhtenä syynä peruspalvelujen riittämättömyyttä. Palvelujärjestelmän kapeat tehtävävastuut sekä jatkuvat säästöpaineeet ovat johtaneet tilanteeseen, jossa lastensuojelu viimesijaisena toimijana joutuu ottamaan vastuun ja kustannukset niistä lapsista ja perheistä, joiden tuen tarpeeseen neuvola, varhaiskasvatus tai koulu ei pysty vastaamaan (Kananoja ym. 2013:13.) Avohuollon tukitoimien piirissä olevien lasten ja nuorten lukumäärä on kasvanut 2000-luvulla niin että vuonna 2011 jo joka viidestoista alle 17-vuotias lapsi tai nuori oli avohuollon kohteena. Tästä huolimatta kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten ja erityisesti nuorten määrä on kasvanut, eli lastensuojelun kustannukset ovat nousseet siellä, missä ei ollut tarkoitus. (Sipilä - Österbacka 2013:18,21)

Selvitystyöryhmän laatimissa lastensuojelun laatusuosituksissa peräänkuulutetaan uudenlaista ajattelua ja rakenteellisia muutoksia ja annetaan ehdotuksia lastensuojelun tilan parantamiseksi. Punaisena lankana loppuraportissa kulkee lastensuojelun asiakkaiden, niin lasten, nuorten kuin vanhempienkin osallistumisen lisääminen palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa. Lastensuojelussa tulee varmistaa, että lapselle, nuorelle, perheelle, läheisverkostolle, sijaisvanhemmille ja viranomaisille syntyy kokemus

osallisuudesta ja että aito mahdollisuus yhteistyöhön sekä lapsen edun toteutumiselle on olemassa. (Lavikainen – Ruuskanen 2013:9.)

Lapsiperheiden toimeentulovaikeudet ja pysyväksi ilmiöksi muodostunut lapsiköyhyys aiheuttavat taloudellista eriarvoisuutta. Se todentuu lasten ja nuorten sosiaalisten vertaissuhteiden syntymisessä ja ylläpitämisessä. Kun ei ole varaa harrastaa tai hankkia samankaltaisia kulutushyödykkeitä kuin muilla, jää ulkopuoliseksi ja osattomaksi yhteisöstä (Kananoja ym. 2013:25.) Myös vanhempien tuen tarve on lisääntynyt. Vanhemmat kokevat, että he saavat lasten, nuorten ja perheiden palveluista harvoin apua esimerkiksi yksinäisyyteen, parisuhdeongelmiin, lähisuhdeväkivaltaan tai päihde- ja mielenterveysongelmiin, vaikka suomalaisissa perheissä esiintyy Pohjoismaista eniten perheväkivaltaa ja runsasta päihteiden käyttöä. Monen perheen arjessa eletään yhtä kaisesti useiden kipeiden ongelmien kanssa. (Perälä – Halme – Nykänen 2012:12–13) Lasten ja perheiden tuen tarve siis lisääntyy, ja tarvitaan entistä räätälöidympiä ja vaikuttavampia lapsille, nuorille ja perheille tarjottavia palveluja niin peruspalveluissa, ennaltaehkäisevässä kuin korjaavassakin lastensuojelutyössä.

Yhtenä uudenlaisena ajatteluna ja toisin toimimisen tapana voi pitää kokemustiedon hyödyntämistä lastensuojelupalvelujen toteutuksessa. Lastensuojelun kokemusasiantuntijoiden vertaisryhmätoiminta on osoittanut, että palvelujen käyttäjillä on paljon ajatuksia palvelujen kehittämiseksi. On myös huomattu, että osallisuuden kokemus itsessään lisää lapsen tai vanhemman sitoutumista palveluun ja vaikuttaa siten paremman lopputuloksen saamiseen. Toistaiseksi lastensuojelun kehittämisrakenteet ja käytännöt kokemusasiantuntijoiden osallistumiselle ovat vakiintumattomia ja vaihtelevat paikkakunnittain, mutta selvitystyöryhmän näkemyksen mukaan toiminta on niin merkityksellistä, että se tulisi juurruttaa valtakunnallisesti (Kananoja ym. 2013:33.)

Yksittäisen lastensuojelutyöntekijän tai työyhteisön ei ole vaikea löytää laatusuosituksista sellaista osa-aluetta, mitä ei perustyössään voisi lähteä parantamaan. Tässä opinnäytetyössä kehittämishaasteeseen tartutaan paikallisella tasolla perhetyön toimintaympäristössä. Oma työyhteisöni, Mustijoen perusturvan lastensuojelun perhetyön työryhmä, on halunnut jo ennen selvitystyöryhmien raportteja ja yleistä lastensuojelun tilaa koskevaa keskustelua lähteä uudelleen käynnistämään vuosia käytännön syistä hyllytettynä ollutta perhetyön ryhmätoimintaa. Ryhmätoimintaa pidetään työryhmässä tarpeellisena työmuotona, jonka avulla voidaan ottaa käyttöön vertaistuen hyödyt ja mahdollisuudet ja siten entistä paremmin vastata lastensuojelun asiakasperheiden eri-

laisiin tarpeisiin. Työryhmässä halutaan myös parantaa työn laatua hyödyntämällä työntekijöiden hiljaista tietoa ja yksilöllisiä erityistaitoja.

Kaste-rahoitteisessa lastensuojelun kehittämisverkosto Kehrässä kehitettiin vuosina 2009–2011 lastensuojelun työkäytäntöjä pääkaupunkiseudulla. Hankkeessa toteutettiin työyhteisöstä ja käytännön tarpeista lähtevää kehittämistä ja korostettiin työntekijöiden kokemustietoa. Hankkeen loppuraportissa todetaan, että lastensuojelun työntekijöillä on paljon itsestä nousevaa kehittämishalua, koska työhönsä sitoutuneet työntekijät haluavat tehdä työtään laadukkaasti ja koko ajan paremmin. Loppuarvioinnissa työntekijät arvioivat hyötynensä kehittämishankkeesta ja kehittämistulokset olivat siirtyneet käytännön työhön. (Muukkonen 2012: 25, 53)

Perälä ym. (2012:15) kuitenkin kritisoi määräaikaista kehittämishankkeista saatujen hyötyjen vähäisyyttä. Kehitettyjen käytäntöjen juurruttaminen ja yhteen sovittaminen palvelujärjestelmään ei heidän mukaansa onnistu odotetulla tavalla. Ratkaisuksi he esittävät kehittämisen integroimisen osaksi johtamista ja perustyötä niin, että kehittäminen voimaannuttaa työntekijöitä ja samalla lisää työyhteisön kehittämisosaamista. Pekkarisen (2011:16) mukaan lastensuojelun kehittämistoiminnan vaikeudet johtuvat jähmeistä rakenteista ja työkuultuureista, henkilöstön vaihtuvuudesta ja yhteiskuntarakenteeseen liittyvistä muutoksista, jotka tuottavat uudenlaisia sosiaalisia ongelmia.

Alalla kuuleekin usein puhuttavan siitä, että seudulliset hankkeet ja projektit uuvuttavat perustason työntekijät, eivätkä uudet työtavat vakiinnu. Tämän opinnäytetyöprosessin yhtenä tarkoituksena on selvittää, miten käy silloin, kun kehittämistarve kumpuaa työyhteisön sisästä. Kehran tulosten perusteella kehittämistyöhön sitoudutaan, kun se nähdään alusta asti tarpeellisena perustyön ja asiakkaiden kannalta, ja tulokset myös siirtyvät käytäntöön (Muukkonen 2012: 58, 64).

Mustijoen perusturva ei ole osallistunut sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämisohjelma Kasteen kehittämishankkeisiin, mutta moni siellä kehitetyistä työtavoista on otettu paikalliseen käyttöön, kuten esimerkiksi hyvinvointineuvola, nuorten masennusta ehkäisevät Maestroyhmittä ja nuorten matalan kynnyksen tukipiste perheneuvola. Lastensuojeluun uusia työtapoja, kuten esimerkiksi perhetyön tai lapsiperheiden sosiaalityön ryhmätoimintaa, ei vielä ole sovellettu. Mustijoen perusturvassa toteutettiin vuosina 2009–2011 työ- ja elinkeinoministeriön työelämän kehittämisohjelma Tykesin rahoittama Futuriikki-hanke, jossa kehitettiin lastensuojelun perustehtävän mukaisia

työprosesseja ja välineitä työn vaikuttavuuden arviointiin (Futuriikki-hankkeen loppuraportti.) Hankkeen hyödyt jäivät perhetyön kehittämisen kannalta melko yleiselle tasolle kohdistuessaan pääasiassa sosiaalityön prosesseihin ja koko lastensuojelutyön vaikuttavuuden arviointiin.

Tämä opinnäytetyö on toimintatutkimuksellinen kehittämishanke, jossa kehitetään lastensuojelun perhetyöntekijöiden, lapsiperheiden sosiaaliohjaajan ja ensimmäisiin ryhmiin valikoituneiden asiakkaiden kanssa perhetyön ryhmätoimintaa uudeksi työvälineeksi Mustijoen perusturvan lasten ja perheiden palveluihin. Tutkimusasetelmassa yhdistetään asiakkaiden ja työntekijöiden erilainen kokemustieto käyttämällä osallisuuden ja kehittävän työntutkimuksen aineksia.

2 Perhetyö ennaltaehkäisevänä ja korjaavana lastensuojelun toimintamuotona

Lastensuojelun tarkoituksena on turvata kaikkien lasten oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Toiminta on lakisääteistä, ja se ulottuu yleisestä yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta ja poikkihallinnollisesta ongelmien ennaltaehkäisemisestä lapsi- ja perhekohtaiseen korjaavaan työhön. (Bardy 2009, 39–41.) Lastensuojelulaki velvoittaa lastensuojelua tukemaan vanhempia ja huoltajia lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa järjestämällä tarvittavia palveluja ja tukitoimia. Ehkäisevää lastensuojelua on lasten ja perheiden käyttämissä kunnallisissa palveluissa annettava erityinen tuki silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua toteutetaan tekemällä lastensuojelutarpeen selvitys ja asiakassuunnitelma sekä järjestämällä tarvittavia palveluja ja tukitoimia (Lsl 2007/14 § 2-3.)

Lastensuojelun avohuollon tukitoimet ovat ensisijaisia huostaanottoon ja sijaishuoltoon nähden. Lastensuojelulain mukaan avohuollon tukitoimiin on ryhdyttävä viipymättä, jos kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen tai nuoren terveyttä tai kehitystä, tai jos lapsi tai nuori vaarantaa omalla käyttäytymisellään terveyttään tai kehitystään. Avohuollon tukitoimet ovat osa suunnitelmallista lastensuojelun sosiaalityötä, ja niiden järjestämistapa kirjataan asiakassuunnitelmaan. Tukitoimien on oltava sopivia, mahdollisia ja riittäviä lapsen edunmukaisen huolenpidon toteuttamiseksi. Avohuollon tukitoimina voidaan järjestää tukea lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseen, lap-

sen koulunkäyntiin, ammatin ja asunnon hankkimiseen, työhön sijoittumiseen, harrastuksiin, läheisten ihmissuhteiden ylläpitämiseen sekä muiden henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämiseen. Muita tukitoimia voivat olla perhetyö, tukihenkilö tai tukiperhe, lapsen kuntoutumista tukevat hoito- ja terapiapalvelut, koko perheen sijoitus perhe- tai laitoshoitoon, vertaisryhmätoiminta, loma- ja virkistystoiminta tai muu lasta ja perhettä tukeva palvelu tai tukitoimi (Lastensuojelun käsikirja/avohuolto 2013.)

Lastensuojelun perhetyö on sateenvarjokäsite, joka pitää sisällään koko lastensuojelun avo- ja jälkihuollon perhetyön, intensiiviperhetyön ja perhekuntoutuksen kirjon. Perhetyö perustuu sosiaalityöntekijän tekemään selvitykseen, asiakassuunnitelmaan ja päätökseen, jonka perusteella työskentely toteutetaan yhteistyössä perheen kanssa. (Heino 2008: 47.) Lastensuojelun perhetyön keinoin pyritään välttämään lasten ja nuorten sijoituksia kodin ulkopuolelle, joten sen vaikuttavuuteen kohdistuu suuria inhimillisiä, mutta myös taloudellisia odotuksia.

Perhetyö toimintamuotona on viimeisten vuosikymmenten aikana vähitellen vakiintunut osaksi lastensuojelutyötä ensin lastensuojelujärjestöjen tarjoamana tehostettuna kotipalveluna ja vuoden 1983 lastensuojelulain vaikutuksesta laitoshuoltoa korvaavana avohuoltona. Perhetyötä on kehitetty erityisesti järjestöissä, mutta sille on löytynyt kuntatasolla yhä enemmän työskentelyä kotipalvelun ja sosiaalityön välimaastossa. 2000-luvulla kunnat alkoivat enenevässä määrin palkata sosiaalityöntekijöiden ja kodinhoitajien työn tueksi perhetyöntekijöitä. Myös ammattikorkeakoulujärjestelmä on koulutustarjonnallaan vaikuttanut työmuodon kehittymiseen; tällä hetkellä enemmistö perhetyöntekijöistä on sosionomi AMK-tutkinnon suorittaneita (Heino 2007:20.)

Perhetyön sisältö, toimintamuodot, tavoitteet, tekijät ja organisointi vaihtelevat eri kunnissa. Lastensuojelulain perusteluissa perhetyöllä tarkoitetaan yleensä perheen kotona tapahtuvaa työskentelyä, joka voi olla perhetyöntekijän antamaa keskusteluapua ja tukea erilaisissa arjen toiminnoissa. Perhetyöllä tuetaan vanhempia heidän kasvatustehtävässään, tehdään vanhemmuuden arviointia ja järjestetään lapselle hänen hyvinvointiaan tukevaa toimintaa. Perhetyössä yhdistyy usein käytännön apu ja psykososiaalinen tuki arjen konkreettisen sujumisen helpottamiseksi. (Lastensuojelun käsikirja/perhetyö 2013). Myllärniemi (2007:9) määrittelee perhetyön keskustelutyön ja toiminnallisuuden yhdistelmäksi, jossa korostuvat asiakkaan kohtaaminen ja ihmisten välisissä suhteissa tapahtuva vuorovaikutus.

Sosiaalityön ja lastensuojelun perhetyön välinen työnjako on hämärtynyt niin, että aiemmin sosiaalityölle kuuluvia työtehtäviä on liukunut perhetyön piiriin. Sosiaalityöntekijöiden työnkuva on juridisoitunut ja byrokratisoitunut, lainsäädäntö selvitys- ja arviointivelvollisuuksineen ja määräaikaioineen edellyttää paljon epäsuoraa asiakastyötä. Lastensuojelun psykososiaalinen lähityö alkaa monin paikoin käytännössä olla perhetyön vastuulla. Perhetyö on juurtunut osaksi lastensuojelua ja siihen on erityisesti eri projektien kautta muodostunut paikallisesti räätälöityjä toimintamuotoja työtään pioneerimaisella innolla kehittävien perhetyöntekijöiden ja ulkopuolisten kehittäjien yhteistyönä. (Heino 2008: 9, 19,47.) Myllärniemi (2007: 31, 88) toteaa, että perhetyöstä on kehittynyt lastensuojelun sosiaalityön käytännön toteuttaja, toiminnallinen työrukkanen, jolla on kasvava välittäjän rooli perheen ja sosiaalityöntekijän välillä nimenomaan vuorovaikutusosaamisen kautta. Hän näkee tulevaisuuden uhkana tehtäväkuvan laaja-alaisuuden yhä monialaisempaa osaamista vaativiin tehtäviin niin, että perhetyön sisällöllinen kehittäminen ohenee.

Heino arvioi selvityksensä perusteella perhetyön toiminnallisen kokonaisuuden puutteelliseksi ja hahmottumattomaksi. Perhetyön järjestäjiä, tarjoajia ja pyytäjiä on paljon, ja jokaisen tulkinta perhetyön tarpeesta ja sisällöstä vaihtelee. Heino ehdottaakin, että kuntiin olisi lastensuojelun suunnitelmassa määriteltävä kuntakohtainen perhetyön toimintakokonaisuus, joka sisältäisi moniammatillista osaamista, ja johon yhdistettäisiin innovatiivisesti jo olemassa olevia palveluja sekä kehitettäisiin uusia perheiden tarpeista lähteviä toimintoja (Heino 2007:62.) Valitettavasti sinänsä hyvät ehdotukset ovat jäämässä koko lasten ja perheiden palvelurakennetta kehitettäessä taka-alalle. Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen kehittävä työryhmä (Perälä ym. 2012:62) on asettanut tavoitteeksi varhaisen tuen kehittämisen niin, että erityispalvelut tuodaan peruspalvelujen tueksi lasten ja nuorten kasvuympäristöihin. Samassa yhteydessä halutaan perhetyön ammattitaito saada myös peruspalvelujen käyttöön. Myös Rönkkö ja Rytönen (2010:301) suosittavat vaihtoehtoisten, perheiden muuttuvista tarpeista lähtevien työtapojen ja menetelmien kokeilua, mutta korostavat, että on tärkeätä edelleen täsmentää ja suojella sitä, mikä katsotaan perhetyön keskeiseksi tehtäväksi.

Tässä opinnäytetyössä perhetyötä tarkastellaan lastensuojelun avohuollon tukitoimena sekä lapsiperheiden sosiaalityön ennaltaehkäisevänä toimintana.

2.1 Ryhmämuotoinen perhetyö perhetyön menetelmänä

Lastensuojelun perhetyön menetelmät ovat yhtä monilukuisia kuin tekijänsäkin. Keskeistä kaikissa on kuitenkin perhedynamiikkaan ja perheen vuorovaikutukseen vaikuttaminen. Perheen tai yksittäisten perheenjäsenten tapaamiset toteutetaan useimmiten perheen kotona. Hyvinvointia vahvistavia sosiaalisia kokemuksia ei tässä kontekstissa juurikaan päästä työntekijä-asiakassuhteen lisäksi luomaan. Pitkittyneiden ja mutkistuneiden ongelmien kanssa kamppailevien lastensuojeluperheiden on usein haasteellista osallistua peruspalveluiden tai kolmannen sektorin järjestämiin ryhmiin tai tapahtumiin, ja he jäävät yhteisön osallisuudesta yhä enemmän syrjään. Levamo (2006:82) toteaa, että lastensuojelun asiakkuudessa olleiden nuorten on usein vaikea kertoa muille omaa historiaansa. He kokevat erilaisuutta ja häpeää, joka estää osallistumista sosiaalisiin tilanteisiin.

Lastensuojelun käsikirjassa lastensuojelun avohuollon ryhmätoiminta määritellään ammattilaisten ohjaamaksi vertaisryhmiin kohdistuvaksi toiminnallisiin ja terapeutisiin työmenetelmiin perustuvaksi palveluksi. Ryhmätoiminnan perusarvoja ovat osallisuus, aito kohtaaminen ja innostaminen. Ryhmätoimintaa järjestetään erityisen tuen tarpeessa oleville lapsille ja nuorille joko lastensuojelun omana toimintana tai yhteistyössä eri hallintokuntien ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Ryhmätoiminta tähtää suojaavien tekijöiden tunnistamiseen, varhaiseen tukemiseen ja riskejä ehkäiseviin vaikutuksiin. (Lastensuojelun käsikirja/nuorten ryhmätoiminta n.d.)

2.2 Lasten ja nuorten ryhmätoiminta

Lastensuojelun ryhmätoimintaa on alettu 90-luvun laman jälkeen kehittää asiakasprosessiin kuuluvaksi työmenetelmäksi, jolla on pyritty vaikuttamaan korjaavasti tai ennaltaehkäisevästi lasten ja nuorten hyvinvoinnin puutteisiin. Kehittäminen on kuitenkin ollut satunnaista ja projektivetoista. Pekkarisen (2006:99) mukaan ryhmätoiminta ei ole vakiintunut pysyväksi työtavaksi resurssipulan ja tutkimustiedon puutteen takia. Ideologiset taustat ovat olleet kirjava, kehittämisenäkökulmia on noussut monilta ihmistieteiden aloilta ja tämä on herättänyt kritiikkiä ja vaikeutta löytää yhteistä linjaa. Myös Kananoja (2007:1-2) toteaa, ettei työmenetelmien systemaattinen ja arvioiva kehittäminen ole ollut suomalaisen sosiaalityön vahvuuksia. Teoreettisesti perusteltuja ja alan yhteisen ammatillisen keskustelun kautta hyväksi havaittuja uusia avohuollon menetelmiä tarvitaan. Olennaisinta Kananojan mukaan on tuottaa ja vahvistaa lapsen ja nuoren hyvinvointia tukevia kokemuksia ja vähentää hyvinvoinnin esteitä.

Heikkinen, Levamo, Parviainen ja Savolainen (2007:14) toteuttivat ryhmätoimintaan liittyvän tutkimuksen neljän erilaisen ryhmän kanssa. Tulosten perusteella he pitävät ryhmätoimintaa arvokkaana ja soveliaana työmenetelmänä lastensuojelun avopalveluissa ja toivovat ryhmätoiminnan jatkossa yleistyvän ja työntekijöiden kiinnostuvan siitä enemmän. Ryhmätoiminnan avulla ylläpidetään heidän mukaansa vaikeissa olosuhteissa elävien lasten ja nuorten toivoa ja lisätään heidän mahdollisuuksiaan selviytyä jatkossa.

Heikkinen arvioi poikien ryhmätoiminnan vaikutuksia pohtiessaan, että ryhmätoiminnan interventio oli oikea, joskin kahdeksaluokkalaisiin poikiin kohdistuessaan viime hetkeen ajoittunut toimenpide. Heikkisen mukaan erityistä tukea tarvitseviin poikiin kohdennetut ehkäisevät interventiot on ajoitettava viimeistään seitsemännen luokan siirtävävaiheen alkuun. Heikkisen lähtöoletuksena oli, että jokin ryhmätoiminnan interventio toimii jonkin ryhmän kohdalla tuottaen positiivista muutosta ryhmäläisten arkeen, kun taas jonkin toisen ryhmän kohdalla arjen pahoinvointi säilyy ennallaan tai voi jopa pahentua. Vertaisryhmän haitalliset vaikutukset, jotka ryhmäläisetkin olivat tunnistaneeet, kuitenkin tässä koeryhmässä neutralisoituivat toiminnallisuuden ja uusiin aikuisiin sitoutumisen kautta. (Heikkinen 2007:16, 60, 64).

Pekkarinen (2006:126–127) on tutkinut murrosikäisten tyttöjen ryhmätoimintaa, ja toteaa, että työskentely vaikutti tulokselliselta ikäryhmässä, jossa vertaisryhmän merkitys on erityisen suuri. Tuloksellinen ryhmätoiminta edellyttää hänen mukaansa riittävää taloudellista ja ajallista resurssia, kyseessä oleva tyttöryhmän jatkui puolitoista vuotta. Lisäksi ryhmäprosessin ohjaaminen vaatii riittävää osaamista, ettei ryhmädynamiikka pääse kärjistämään jo olemassa olevia ongelmia. Pekkarinen korostaa, että parhaassa tapauksessa ryhmätoiminta toimii kannustavana ja korjaavana työmenetelmänä, jossa vaikuttavat säännöllisyys, jatkuvuus ja vertaisuus. Ryhmätoiminnan avulla voidaan tuottaa osallisuuden kokemuksia lastensuojelun asiakkaille, sekä luoda uusia ulottuvuuksia asiakkaiden ja työntekijöiden väliselle vuorovaikutukselle.

Myös Levamo (2006:81–82) toteaa, että nuori saa ryhmästä yksilötapaamisia enemmän psykososiaalista kehitystä tukevia asioita, kuten johonkin liittymisen, kuulumisen, hyväksytyksi tuleminen, osallistumisen, osallisuuden ja vaikuttamisen. Vertaisryhmässä omasta elämästä puhuminen ja muiden kokemusten kuuleminen vähentää tunnetta siitä, että nuori on yksin omien asioidensa kanssa. Ryhmässä oleminen tarjoaa mah-

dollisuuden muilta oppimiseen ja oman elämän jäsentämiseen. Säännöllinen ryhmätoiminta rytmittää arkea, on jotain mitä odottaa tai mihin pitää muistaa lähteä. Levamo painottaa, että kokemusten mukaan lähteminen ryhmään tai harrastuksiin on lapsia ja nuoria yksinäisyydeltä, eristäytymiseltä ja masennukselta suojaava tekijä.

2.3 Perheryhmät

Perhetyössä on alettu yhden perheen tukemisen rinnalla työskennellä myös perheryhmien kanssa. Perheryhmiä tarjotaan useimmiten alle kouluikäisten lasten perheille. Ryhmät kokoontuvat kodinomaisissa tiloissa, joissa järjestetään yhteistä toimintaa koko perheelle, esimerkiksi yhteisiä askartelu- laulu- ja leikkituokioita, ulkoilua ja ruokailua. Ryhmätoiminnan keskeinen anti syntyy vertaistuesta, mutta myös työntekijöillä on tärkeä rooli heidän ollessaan vanhempien käytettävissä keskustelukumppaneina ja ryhmänohjaajina. Vertaisryhmätoiminnan tarkoituksena on, että ryhmään osallistuvien on mahdollista käsitellä ongelmiaan yhdessä toisten samanlaisessa tilanteessa olevien kanssa. Ryhmässä on mahdollista saada omaan elämäntilanteeseen uutta näkökulmaa. Tärkeää on myös tunne siitä, ettei ole yksin vaikeuksiensa kanssa. Ryhmässä toiminen on vastavuoroista, samalla kun saa tukea muilta, sitä myös antaa muille. Vertaisryhmätoiminta on osoittautunut tehokkaaksi tavaksi vaikuttaa perhetilanteisiin (Lastensuojelun käsikirja/perhetyön toimintamuodot 2013.) Käsitelen vertaistukea enemmän seuraavassa luvussa.

Tutkittua tietoa perheryhmien vaikutuksista ei ole vielä liiemmästi käytettävissä, mutta erilaisia kansallisia, seudullisia ja paikallisia projekteja ja kehittämishankkeita ja niissä syntynyttä kokemustietoa on dokumentoitu viime vuosikymmenten aikana runsaasti. Kerolan (2013:15) mukaan vuosina 2004–2007 Suomessa toteutettiin valtionavustuksella yhteensä noin 1100 kunnallista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kehittämishanketta. Osassa niistä, kuten esimerkiksi Jyväskylän seudun Perhe-hankeessa kehitettiin perhetyön ryhmätoimintaa. Kokemukset suljetuista äiti-lapsiryhmistä, joita ohjasivat tutut perhetyöntekijät, olivat hyviä ja asiakkaat kertoivat hyötynensä saamastaan vertaistuesta. Saatujen kokemusten mukaan ryhmämuotoinen perhetyö ei kuitenkaan voi korvata kotiin tehtäviä tapaamisia, vaan sen lisäksi tarvitaan lapsi- tai perhekohtaista työskentelyä. Ryhmätoiminta ei myöskään sovi kaikille, tai vanhempien kuntoutuminen ei ole vielä edennyt niin pitkälle, että he pystyisivät hyötymään vertaistuesta. Ryhmämuotoisen perhetyön kehittämisen painopiste on myöhemmin suuntau-

tunut peruspalveluihin ja perhekeskustoimintaan, mutta paikallisesti se on vakiintunut myös lastensuojelun perhetyön työkäytännöksi (Kempainen 2008: 59–60.)

Lukuisten paikallisten projektien seurauksena innostus projektimaiseen kehittämiseen alkoi vähentyä, varsinkin kun huomattiin, että kehittämishankkeen loputtua loppuivat yleensä niin kehittämistoimet kuin niiden vaikutuksetkin. Tästä seurasi, että sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja ja niiden osana lasten, nuorten ja perheiden palveluja alettiin uudistaa ja kehittää vuodesta 2008 lähtien valtakunnallisten hankkeiden avulla. Suurimpana toimijana on ollut sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma Kaste ja sen alaohjelma Lasten Kaste. Kaste-ohjelmaa luonnehditaan ensimmäisen, vuonna 2012 päättyneen ohjelmakauden loppuraportissa sosiaali- ja terveydenhuollon pitkäkestoiseksi muutos-, modernisointi- ja innovaatioprosessiksi. Ohjelman tavoitteet perustuvat lapsen ja nuoren kehitysympäristön merkitystä koskevaan tutkimustietoon sekä lasten, nuorten ja perheiden osallisuuden merkityksen ymmärtämiseen; palvelujen käyttäjät halutaan ottaa tasavertaisina mukaan omien asioiden käsitteilyyn sekä palvelujen kehittämiseen. Ensimmäisen Kaste-ohjelmajakson loppuraportissa arvioitiin päätavoitteet (osallisuuden lisääntyminen, syrjäytymisen väheneminen, hyvinvoinnin edistäminen, terveyserojen kaventaminen sekä palveluiden laadun, vaikuttavuuden ja saatavuuden parantaminen) saavutetuiksi, mutta jatkotyöstämistä, levittämistä ja uudenlaisten toimintatapojen vakiinnuttamista tarvitaan. Ohjelmakauden päättyessä koko maassa on menossa muutosprosessi, joka uudistaa lasten, nuorten ja lapsiperheiden kehitysympäristöjä ja palveluja kokonaisuutena sekä näitä tukevia johtamis- ja yhteistyörakenteita ja työmenetelmiä. Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen uudistamistyötä jatketaan toisella Kaste-ohjelmakaudella, joka toteutuu vuosina 2012–2015. (Oranen 2013:124, Hastrup – Pelkonen – Heinämäki - Kekkonen 2013:17)

Innokylä on Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen THL:n, Suomen Kuntaliiton ja SOS-TE:n (Suomen sosiaali ja terveys) ylläpitämä, sosiaali- ja terveysalan kehittämistoimintaa tukeva avoin verkkopalvelu, jonka hankepankkiin on koottu Kaste-ohjelmassa kehitettyjä toimintamalleja. Hakusanalla perhetyön ryhmätoiminta löytyi 42 osumaa. (Innokyla n.d.) Ryhmätoimintojen kuvaukset vaihtelevat laadullisesti ja sisällöllisesti melko ylimalkaisista tiivistelmistä perusteellisiin ohjeistuksiin. Näkökulma on käytännöllinen, eikä tieteellisiin tutkimuksiin pohjautuvaa tietoa eritellä. Pekkarinen (2011:8) toteaa lastensuojelun tietoa ja tutkimusta kartoittavassa tutkimuksessaan, että lastensuojelun tutkimus on ohutta, eikä sen ohjaukseen ole osoitettu selkeää organisaatiota. Tutkimukset ovat Pekkarisen mukaan hajanaisia, pistemäisiä ja metodologisesti yksipuoli-

sia. Pekkarisen tulkinta näyttäisi konkretisoituvan Innokylän nykytarjonnassa ja asettavan selkeän tulevaisuuden haasteen.

2.4 Vertaistuki

Vertaistuella tarkoitetaan Hyvärin (2005:214–216) mukaan haastavien elämäntilanteiden ja kokemusten vastavuoroista jakamista ryhmässä toisten samankaltaisessa tilanteessa olevien kanssa. Ryhmätoiminta ei rajoitu pelkästään kriittisten tai kriisiytyneiden asioiden käsittelyyn, vaan sen puitteissa syntyy myös yhteisyyttä ja ystävyyssuhteita. Vertaistuesta on kehittynyt viime vuosikymmenten aikana uusi auttamismuoto sosiaali- ja terveydenhuollon työhön erityisesti järjestö- ja kansalaistoiminnan seurauksena. Hyväri tulkitsee vertaistuen suosion kasvun johtuvan sekä 90-luvun taloudellisen laman seurauksena syntyneestä kansalaisaktivismista että professionalisoituneiden hyvinvointipalvelujen asiakkaista etäännyneestä asenteesta. Ammatillaiset ovat toisaalta kokeneet vertaistuen uhkaavan virallista auttamisjärjestelmää tai kilpailevan sen kanssa. Vertaistoiminnan ja ammatillisen toiminnan yhdistelmistä löytyy Hyvärin tulkinnan mukaan kuitenkin mahdollisuuksia hyvinvointipalvelujen kehittämiseen. Yhtenä vaihtoehtona hän esittää vertaistuen ja virallisten järjestelmien kiinteän vuorovaikutuksen, jossa työntekijöiden ammattitaitoon kuuluu kokemuksellinen asiantuntijuus vertaistuesta ja sitä kautta kyky ohjata ihmisiä tarvittaessa sopiviin vertaisryhmiin.

Masentuneiden vertaistukikokemuksia tutkinut Jantunen (2010: 97) toteaa, että vertaistuki ei ole ammatillisten hoitomuotojen vaihtoehto vaan niitä täydentävä ja rinnalla toteutettava toiminta. Erilaiset vertaistukiryhmät, jotka voivat olla myös ammattilaisten ohjaamia, ovat osallistumisen ja osalliseksi tulemisen tapoja ulkopuolisuutta kokeville. Ne toimivat myös harjoittelupaikkoina laajemmalle osallistumiselle ja vastuun ottamiselle omista ja yhteisön asioista, ja luovat siten kokemusasiantuntijuutta. Kokemusasiantuntijuus puolestaan haastaa ammatillaisia asiakaslähtöisempään työskentelytapaan.

Vammaispalveluissa ja aikuisten mielenterveyspalveluissa kokemusasiantuntijoiden osallistuminen palvelujen kehittämiseen on jo yleistä, ja ammattilaisten kanssa jaetun asiantuntijuuden hyödyt on otettu käyttöön. Viime vuosina myös lastensuojelussa on havahduttu jaetun asiantuntijuuden mahdollisuuksiin ja alettu kehittää lastensuojelun kokemusasiantuntijoiden vertaisryhmätoimintaa. Toiminta on osoittanut, että lastensuojelupalvelujen käyttäjillä on paljon ajatuksia lastensuojelun kehittämisestä. Samassa yhteydessä on todettu, että osallisuuden kokemus itsessään lisää yksittäisen lapsen tai

vanhemman sitoutumista tarjottuihin palveluihin ja parantaa sitä kautta työskentelyn vaikuttavuutta. (Kananoja ym. 2013: 33).

3 Mustijoen perusturvan perhetyö

Mustijoen perusturva vastaa Mäntsälän ja Pornaisten kuntien yhteistoiminta-alueen sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä. Yhteistoiminta-alueen asukasluku on tällä hetkellä noin 26000 asukasta, joista suurin osa, n.20 000 on mäntsäläläisiä. Mustijoen perusturva on toiminut vuodesta 2010 lähtien niin, että Mäntsälä toimii isäntäkuntana. Organisaation toiminnasta vastaa perusturvalautakunta, jossa on jäseniä molemmista kunnista.

Mustijoen perusturvan perhe- ja sosiaalipalvelujen tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksilöiden, perheiden sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Palvelut pyritään järjestämään mahdollisimman varhaisessa vaiheessa elämän pulmatilanteissa. Perhe- ja sosiaalipalveluihin kuuluvat lastensuojelu, lastenvalvojapalvelut, perheneuvola, aikuissosiaalityö, päihdetyö, sosiaalipäivystys, toimeentulotuki, työllistymis- palvelut ja vammaispalvelut. (Mäntsälän kunta/hyvinvointi ja perhe n.d.)

Mustijoen perusturvan perhe- ja sosiaalipalveluista vastaa sosiaalipalvelupäällikkö. Hän toimii myös lastensuojelun ja aikuissosiaalityön tiimien esimiehenä. Lastensuojelutiimissä työskentelee kahdeksan sosiaalityöntekijää, lastenvalvoja, kuusi perhetyöntekijää ja kaksi ammatillista tukihenkilöä. Perhetyöntekijöiden ja ammatillisten tukihenkilöiden tehtävänä on toteuttaa sosiaalityöntekijöiden määrittämiä avohuollon tukitoimia. Lastensuojelun sosiaalityö on eriytetty alle murrosikäisten, murrosikäisten ja sijais- ja jälkihuollon tiimeihin. Strateginen linjaus on, että mahdollisimman monet tukitoimet toteutetaan kunnallisina palveluina, mutta tiukan harkinnan perusteella tarvittaessa myös ostopalveluina. Esimiesjärjestelyjen seurauksena lastensuojelun tiimissä on jokin aika sitten aloittanut kehittäjäsosiaalityöntekijä, jonka työnkuva on vielä vakiintumaton.

Aikuissosiaalityön tiimissä työskentelee kaksi sosiaalityöntekijää, kaksi sosiaaliohjaajaa, kaksi etuuskäsittelijää ja vahtimestari. Myös tässä tiimissä työ on jaettu ikäryhmittäin niin, että toinen sosiaalityöntekijä-sosiaaliohjaaja-työpari vastaa lapsiperheiden ja

alle 30-vuotiaiden sosiaalityöstä ja toinen sosiaalityöntekijä-sosiaaliohjaaja-työpari yli 30-vuotiaiden lapsettomien asiakkaiden sosiaalityöstä.

Mustijoen perusturvassa perhetyötä on tehty monella nimikkeellä (lastensuojelun perhetyö, perhetyön sosiaaliohjaus, intensiiviperhetyö, ammatillinen tukihenkilötoiminta, neuvolan perhetyö, lapsiperheiden kotipalvelu) Vielä joitain vuosia sitten perhetyötä tehtiin myös ennaltaehkäisevästi auttamalla perheitä kodin- ja lastenhoidossa, mutta asiakasmäärien lisääntyessä ja perheiden ongelmien monimutkaistuessa perhetyön voimavarat on suunnattu pääasiassa lastensuojeluperheiden kanssa työskentelyyn. Ennaltaehkäisevää työtä lapsiperheissä tekevät nykyisin hyvinvointineuvolan perheterapeutti ja perhetyöntekijä, kolme lapsiperheiden kodinhoitajaa sekä aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja. Mustijoen perusturvan strategian mukaisesti ennaltaehkäisevään työhön pyritään lisäämään palveluja ja työntekijöitä heikkenevästä kuntataloudesta huolimatta.

Perhetyön vakiintumattomuus ja hahmottomuus, jota on jo perhetyötä käsittelevässä luvussa kuvattu, näyttäytyy Mustijoen perusturvassa jatkuvana ammattinimikkeiden ja työnkuvien muuttamisena. Lastensuojelun perhetyöntekijöiden nimike vaihtui vuoden 2012 alusta sosiaaliohjaajaksi. Heidän työnkuvaansa kuului kuntouttavan ja kannattelevan perhetyön lisäksi myös lastensuojelutarpeen selvitystyöhön osallistuminen sosiaalityöntekijän työparina. Vuonna 2010 Mustijoen perusturvaan perustettiin kaksi intensiiviperhetyöntekijän toimea. Tavoitteena oli vähentää kodin ulkopuolisten sijoitusten määrää tehostamalla kotiin tarjottavaa avohuollon tukea tilanteissa, jolloin sijoitusta yritetään välttää tai sijoitus olisi kotiin tarjottavan intensiivisen tuen avulla mahdollista purkaa. Intensiiviperhetyölle oli ominaista määräaikainen, noin 10 kuukautta kestävä työskentely, jonka aikana perheen kanssa työskenneltiin tiiviisti ja joustavasti useita kertoja viikossa. Viimeisin lisäpanostus avohuollon sosiaaliohjaukseen on ollut ammatillisen tukihenkilötoiminnan aloittaminen vuonna 2011. Ammatillinen tukihenkilö keskittyy lastensuojelun asiakkuudessa olevien nuorten kanssa työskentelyyn tilanteissa, joissa turvallinen vuorovaikutus aikuisen kanssa auttaa ehkäisemään kodin ulkopuolisia sijoituksia.

Parhailaan on käynnissä lastensuojelun perhetyön uudelleenorganisointi niin, että perhetyön kesto ja intensiteetti määräytyvät perheen tarpeista lähtöisin. Nimikeasiassa on päädytty ratkaisuun, jossa lastensuojelun perhetyöntekijä-nimike kattaa laajasti kaiken avohuollollisen perhetyön. On siis perusteltua käyttää jo tässä, ennen organisaa-

tiomuutoksia aloitetussa opinnäytetyössä Mustijoen perhetyön käsitettä kuvattaessa Mustijoen perusturvan perhetyötä, intensiiviperhetyötä ja ammatillisen tukihenkilön työtä.

3.1 Perhetyön tarve

Mustijoen perusturvan yhteistoiminta-alueen väestö on koko maan väestöön verrattuna keskimääräistä nuorempaa. Mäntsälässä lapsiperheiden osuus vuonna 2010 kaikista perheistä oli 58 % kun se koko maassa oli 51,1 %. Väkiluvun ennustetaan kasvavan tällä vuosikymmenellä voimakkaasti johtuen metropolialueen vaikutuksesta. Väestörakenne tulee muuttumaan niin, että ikääntyvien ja toisaalta lasten ja nuorten suhteellinen osuus väestöstä kasvaa, ja tämä tulee aiheuttamaan palvelutarpeen kasvua. Vilkas muuttoliike aiheuttaa myös sosiaalisten ongelmien riskin kasvua. (Mäntsälän hyvinvointikertomus 2013–2016, tulossa.) Mustijoen perusturvan alueella on tyypillistä, että perheet ovat muuttaneet paikkakunnalle kauempaa työn ja parempien asumisolosuhteiden takia, ja sukulaiset ja luontainen tukiverkosto ovat muualla. Työpaikat sijaitsevat yleisesti pääkaupunkiseudulla, ja työmatkoihin menee päivittäin paljon aikaa. Uudella paikkakunnalla elämä rajoittuu usein vain oman perheen arjen ympärille, eikä uusia ystävyssuhteita pääse syntymään

Mäntsälän työttömyysprosentti oli vuonna 2012 5,0 % työvoimasta, Pornaisten 4,8 %, Molemmat alittivat selvästi sekä valtakunnallisen (9,8 %) että Uudenmaan työttömyysprosentin (7,2 %). Mäntsälän nuorisotyöttömyys oli kuitenkin Uudenmaan keskiarvoa korkeampi, 9,2 %. Molempien kuntien asukkaiden keskimääräinen koulutustaso on valtakunnallista ja maakunnallista tasoa jonkin verran alhaisempi. (Sotkanet n.d.) Eriyisesti toisen asteen koulutuksen keskeyttäneiden tai sinne hakeutumattomien nuorten työllistyminen omalle paikkakunnalle on hyvin vaikeaa, sillä sopivia työpaikkoja ei juurikaan ole. Myös pitkät välimatkat ja heikot liikenneyhteydet vaikeuttavat nuorten työllistymistä.

Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmassa todetaan, että Mäntsälässä ja Pornaisissa on suhteellisesti enemmän pienituloisia lapsiperheitä kuin muissa Keski-Uudenmaan kunnissa. Koulutuksen ulkopuolelle jääneiden nuorten osuus todettiin myös lähikuntien keskiarvoa korkeammaksi. Keskeisimmäksi palvelujen kehittämisen kohteeksi nostettiin perheiden tukeminen ja erityisen tuen järjestäminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Lastensuojelun voimavarojen todettiin kohdistuvan pääasiassa asiakkaiden kriisitilanteiden selvittelyyn, ja suunnitelmallinen pitkäkestoinen muutostyöskentely jäi

siksi liian vähäiseksi. Tilanteeseen vaikutti työntekijöiden vaihtuvuus ja erityisesti pula pätevistä sosiaalityöntekijöistä. (Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma vuosille 2010–2012 n.d: 11, 40) Uutta päivitettyä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmaa ei vielä ole käytettävissä, mutta edellä kuvatut ilmiöt vaikuttavat edelleen perhetyössäkin, tosin pätevistä sosiaalityöntekijöistä ei enää ole puutetta. Lasten ja nuorten käytöshäiriöt ja koulukieltäytyminen ovat yleisiä oireita, joiden seurauksena perhe ohjautuu lastensuojelun asiakkuuteen. Vanhemmilla on usein mielenterveys- tai päihdeongelmia, jotka kuormittavat perhe-elämää ja vaurioittavat lasten ja nuorten kasvuolosuhteita. Kaikissa, mutta erityisesti monilapsisissa perheissä toimeentulovaikeudet ovat lisääntyneet ja kuormittavat vanhempia. Perhetyön vaikuttavuuden kannalta olisi toivottavaa, että työskentely päästäisiin aloittamaan ennen kuin perheen kaikki voimavarat ovat kuluneet selviytymiseen kriisitilanteesta toiseen ilman riittävää tukea.

Tilastojen valossa Mustijoen perusturvan alueella käytetään vähemmän avohuollon tukitoimia, kodin ulkopuolisia sijoituksia ja huostaanottoja kuin koko maassa. Vuonna 2012 mäntsäläläisistä 0-17-vuotiasta 4,9 % ja pornaislaisista samanikäisistä 5,0 % oli avohuollon tukitoimien kohteena, kun koko maassa avohuollon tukitoimia järjestettiin 7,2 % 0-17-vuotiaista. (Sotkanet n.d.) Tilastoja voi tulkita niin, ettei lastensuojelullista huolta ole esiintynyt tämän enempää, tai sitten kriteerit tuen tarjoamiselle ovat valtakunnallista tasoa tiukemmat. Kolmas selitys voi olla, että perheet kieltäytyvät heille tarjotuista tukitoimista, koska ne ovat vapaaehtoisia. Perhetyössä kuulee joskus perheiden kertomuksia siitä, kuinka he ovat pyytäneet apua sitä saamatta, tai kokevat saaneensa riittämätöntä tukea. Usein tarvitaan kuitenkin pitkä aika ennen kuin perhe on valmis ottamaan ulkopuolisia työntekijöitä elämäänsä.

Lastensuojelun ja peruspalveluiden rajapinnassa on Mustijoen perusturvan alueella käyttämättömiä mahdollisuuksia, joita hyödyntämällä varhaisempi tuki voitaisiin käynnistää. Lapsille, nuorille ja perheille suunnattu ryhmätoiminta voisi olla merkittävä yhteistyöväylä, jonka avulla eri toimipisteiden työntekijät voisivat verkostoitua ja kehittää perheiden tarvitsemia tuen muotoja. Ryhmätoiminta voisi olla myös matalan kynnyksen paikka perheille oppia luottamaan lastensuojelupalveluihin.

4 Ryhmätoimintaa Perhetuvalle

Keskustelut perhetyön ryhmätoiminnan tarpeesta olivat alkaneet työyhteisössä jo ennen opinnäytetyöprosessini alkua. Perhetyöntekijöillä oli kokemusta aiemmista perhetyön käytössä olleista tiloista, joissa oli järjestetty sekä ryhmätoimintaa että yksittäisiä asiakastapaamisia. Tilapäisistä, huonokuntoisista toimitiloista oli kuitenkin jouduttu luopumaan, eikä perhetyön ryhmätoimintaa siksi oltu voitu järjestää moneen vuoteen. Ryhmätoimintaa toteuttaneiden työntekijöiden mielestä ryhmätoiminta oli ollut tarpeellinen perhetyön työmuoto, josta asiakkaat olivat hyötäneet. Ryhmiin osallistuneilta asiakailta oli myös saatu hyvää palautetta. Tästä syystä työntekijät halusivat aloittaa ryhmätoiminnan uudelleen ja kehittää siitä toimivan työmenetelmän lastensuojelun avohuollon palveluvalikkoon.

Lastensuojelutiimin silloinen lähiesimies arvioi kuitenkin, että ryhmätoimintaan kuluisi liikaa työaikaa suhteessa siitä saatavaan hyötyyn, eikä siksi ollut kiinnostunut aktiivisesti tukemaan työntekijöiden toivetta käynnistää ryhmätoiminta uudelleen. Asiaan vaikutti myös kunnan taloudellinen tilanne, mitään perhekeskustyyppistä uudisrakennussuunnitelmaa ei kunnan investointisuunnitelmiin todennäköisesti saataisi, ja tilapäiset tilaratkaisut oli jo todettu kestäättömiksi. Lastensuojelun tiimissä oltiin myös ehkä aiheellisestikin sitä mieltä, että ryhmätoiminnan ei pitäisi kuulua lastensuojelun järjestämisvastuulle, vaan peruspalvelujen pitäisi kyetä järjestämään sopivia ryhmiä myös lastensuojelun asiakkaille. Arveltiin myös, että ryhmätoimintaan osallistuminen olisi asiakkaita leimaavaa. Kehittämisen lähtötilanteessa vallitsi siis erimielisyyttä sitä, onko koko idea toteuttamiskelpoinen tai hyödyllinen.

4.1 Kehittämistarpeen perustelut

Mustijoen perusturvan lastensuojelun avohuollon palveluihin on 2010-luvulla saatu lisää työntekijöitä, kun yhteistoiminta-alueelle perustettiin kaksi intensiiviperhetyöntekijän ja kaksi nuorten ammatillisen tukihenkilön toimea. Aikuissosiaalityön tiimiin perustettiin samaan aikaan lapsiperheiden sosiaaliohjaajan toimi. Uusilla työmuodoilla haluttiin lisätä kohtaavaa, hyvinvointia vaikuttavasti lisäävää ja ihmisten välisissä suhteissa tapahtuvaa asiakastyötä, jolla pyritään ehkäisemään sosiaalisten ongelmien pahentumista ja korjaamaan jo syntyneitä vaurioita innovatiivisesti. Tärkeänä motiivina työnteki-

jöiden lisäämiselle oli myös tavoite vähentää kodin ulkopuolisia sijoituksia ja säästää siten verovaroja.

Uusia työmuotoja käynnistettäessä havahduttiin huomaamaan, että ryhmätoimintaan ja yksilö- tai perhetapaamisiin soveltuvia ei-toimistomaisia tiloja tarvittaisiin sittenkin. Nuorten kanssa työskentelevät toivoivat tapaamispaikkaa, joka ei olisi kotona, mutta ei myöskään julkisella paikalla. Nuorten yksinäisyyttä ja kaverisuhteiden puutetta haluttiin kohentaa ryhmätoiminnan ja siellä syntyvän vertaistuen avulla. Lastensuojelun asiakkuudessa olevien perheiden lapset ja nuoret eristäytyvät helposti ikätovereidensa joukosta ja kärsivät siitä, ettei heillä ole kavereita. Tätä puutetta ei työntekijä pysty yksin täyttämään, vaan siihen tarvitaan välineitä.

Mustijoen perusturvan strategiassa ennaltaehkäisevä ja oikea-aikainen työ on nimetty kärkitavoitteeksi. Ammatillista tukea ja ohjausta pyritään järjestämään jo silloin, kun huolenaiheet ovat vielä pieniä. Lapsiperheiden sosiaalityön tehtävänä on järjestää ennaltaehkäisevän lastensuojelun palveluja. Tärkeänä osa-alueena on perinteisesti ollut taloudellinen tuki, mutta sen lisäksi lapsiperheiden sosiaalityön työmuodoksi haluttiin kehittää paikallista, ryhmämuotoista perhekuntoutusta, johon osallistuminen ei kuitenkaan edellyttäisi lastensuojelun asiakkuutta. Työntekijöiden näkemyksen mukaan Mustijoen perusturvan alueella oli tarve palvelulle, jossa pienten lasten vanhemmat voisivat ammatillisen ohjauksen ja vertaistuen avulla vahvistaa vanhemmuuden ja elämänhallinnan taitojaan. Ennaltaehkäisevän ja korjaavan lastensuojelutyön voimavaroja nähtiin mahdolliseksi yhdistää ryhmätoiminnan järjestämisessä.

Mustijoen perusturvan johtoryhmässä ryhmätoiminnan tarve otettiin uudelleen pohdittavaksi, ja päätettiin käynnistää Perhetupa-niminen paikallinen kehittämishanke. Ryhmätoimintaan soveltuva tila löytyi, ja se remontoitiin ja annettiin perhetyön käyttöön kahdeksi vuodeksi. Tavoitteena on, että toimintatapa vakiintuisi osaksi Mustijoen perusturvan lastensuojelutyötä niin, että tulevaisuudessa olisi valmius käynnistää tarpeen mukaan joustavasti ryhmiä erilaisten teemojen ympärille tai samanlaisessa elämäntilanteessa olevien kanssa.

4.2 Asiakkaiden tarpeet

Jotkut perhetyön asiakkaat ovat kyselleet onko mitään vanhempien vertaisryhmiä, joissa pääsisi kuulemaan miten muut ovat selvinneet kasvatusongelmistaan. Erityisesti

murrosikäisten kanssa pärjääminen ja jaksaminen ovat mietityttäneet vanhempia. Myös vaikean eron kokeneet vanhemmat, usein äidit, ovat toivoneet keskusteluryhmää, missä erokokemuksia voisi työstää muiden samankaltaisen tilanteen kokeneiden kanssa. Toistaiseksi sopivia ryhmiä ei ole ollut tarjolla omalla paikkakunnalla.

Vanhempien ryhmien lisäksi tarvittaisiin työyhteisön näkemyksen mukaan erilaisia ryhmiä myös lapsille ja nuorille. Lastensuojeluperheiden lapset ja nuoret jäävät helposti osattomiksi muiden samanikäisten harrastuksista ja sosiaalisista verkostoista. Nuorisotutkijat toteavat yhteiskunnan tilaa ja lasten ja nuorten palveluita arvioivassa artikkelissaan, että viime laman jälkeen kaikki oleelliset lapsen ja nuoren kasvua tukevat ja ongelmia ennaltaehkäisevät hyvinvointipalvelut, kuten esim. lapsiperheiden kotipalvelu, riittävä oppilashuolto, pienet päiväkotiryhmät ja koululuokat, kunnallinen nuorisotyö tai julkiset harrastusmahdollisuudet, ovat kokeneet rajuja leikkauksia. Julkista apua alkaa olla tarjolla vain vaikeimpiin tilanteisiin, eikä kolmas sektorikaan pysty kilpailuttamislainsäädännön muutosten takia korjaamaan tilannetta (Kiilakoski – Nivala – Ryyänen – Gretscher – Matthies – Mäntylä – Gellin – Jokinen – Lundbom 2012:266–267.) Peruspalveluiden järjestämä ryhmätoiminta, kuten esimerkiksi koulujen tai nuorisotoimen kerhot ja harrastusryhmät liukuvat siis erityispalveluiden, tässä tapauksessa lastensuojelun avohuollon piiriin.

Vaikka jotkut Mustijoen perhetyön asiakkaat ovat toivoneet ryhmämuotoista toimintaa, ja työntekijät kokevat ryhmätoiminnan tarpeelliseksi, varsinaista aloitetta ryhmätoiminnan käynnistämiseksi asiakkaiden puolelta ei ole noussut. Mustijoen lastensuojeluasiakkailta on alettu vuodesta 2012 lähtien pyytää vuosittain sosiaalityön palautetta, ja perhetyöltä silloin, kun työskentely perheessä päättyy. Palautelomakkeissa ei erikseen kysytä kehittämisideoita, mutta niihin on mahdollista kirjoittaa toiveita omin sanoin. Tähän mennessä palautejärjestelmä ei ole tuottanut esityksiä ryhmätoiminnan käynnistämiseksi. Yhtenä tämän opinnäytetyön tehtävänä on selvittää, kokevatko asiakkaat Perhetuvan tarpeellisenä, ja kannattaako toimintaa jatkaa.

4.3 Kehittämistarpeen määrittäminen

Miettiessäni opinnäytetyön aihetta minulle ehdotettiin Perhetuvan ryhmätoiminnan kehittämistä ja arviointia. Työskentelin tuolloin intensiiviperhetyöntekijänä Mustijoen lastensuojelutiimissä, eli olin osa työtään kehittävää työyhteisöä. Ideointivaiheessa opinnäytetyöni näkökulma oli työntekijöiden kehittämistyön ja sen tulosten tutkimisessa.

Tutkimusryhmässä saatu ohjaus ja perehtyminen tutkimuskirjallisuuteen haastoivat kysymään, miten asiakkaat osallistuvat tähän kehittämishankkeeseen. Asiakasosallisuuden vahvistaminen nousikin opinnäytetyöni yhdeksi keskeiseksi näkökulmaksi. Työyhteisössä puhuttiin paljon asiakaslähtöisyydestä ja asiakaslähtöinen työskentely koettiin tärkeäksi tavoitteeksi, mutta asiakasosallisuus oli yhteisissä keskusteluissa vähän käytetty käsite.

Lainsäädäntö, kansalliset kehittämissuunnitelmat, kuten Kaste, ja viimeisimpänä lastensuojelun laatua selvittänyt työryhmä edellyttävät, että lastensuojelutyötä kehitetään asiakaslähtöisemmäksi ja vaikuttavammaksi yhdessä asiakkaiden kanssa. Ryhmämuotoisten työtapojen pilotoinnit ovat näyttäneet toteen vertaistuen hyödyt ja mahdollisuudet, ja niiden kautta on saatu asiakkaiden ääntä paremmin kuuluviin. Oletukset ryhmätoiminnalla Mustijoen perusturvan asiakkaille saatavista hyödyistä perustuvat Kaste-ohjelmassa pilotoituihin, Innokylä- verkkoalustalle dokumentoituihin hyväksi havaittuihin ryhmätoiminnan kuvauksiin kuten Jyväskylän seudun Perhe-hankkeeseen (Kempainen 2008) ja Etelä-Savossa mallinnettuun lapsiperheiden vertaisryhmätoimintaan (Ohjattu vertaisryhmätoiminta lapsiperheiden tukena n.d.). Kolmantena mallinnuksena käytetään Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen Posken esittelemää Kemissä toteutettua lastensuojelun äitiyhmää. (Mammatiimi – puhtia arkeen n.d.)

Muuttuvassa yhteiskunnassa sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut ovat kiinnostuksen ja kehittämisen kohteena, ei vähiten siksi, että kustannuksille ei tulevaisuudessa enää löydy maksajia. Tehottomia palveluja ei kannata verovaroin kustantaa. Tekesin sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämistä käsittelevässä katsauksessa (Virtanen – Suoheimo – Lamminmäki – Ahonen – Suokas 2011: 36) todetaan, että sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottaminen vaatii käyttäjien osallistumista kehittämiseen, jotta palveluissa tuotettaisiin sitä, mitä tarvitaan.

Oranen (2007: 4, 11) pohtii lapsilähtöisyyttä ja lasten osallisuuden vahvistamista lähtötilanteessa, jossa valtakunnallisen lastensuojelun kehittämishankkeen rakenteissakaan ei ollut paikkaa lasten osallistumiselle eikä osallisuudelle. Kehittäjät päätyivät toteuttamaan tutkimuksen, jossa lastensuojelun asiakkuudessa olevat lapsia ja nuoria kuultiin ja heidän kehittämissideoitaan kerättiin fokusoidun ryhmäkeskustelun avulla. Oranen toteaa, että osallisuudesta on hyötyä lapsille ja nuorille kuulluksi tulemisen kokemuksen ja vaikutusmahdollisuuksien kautta. Lisäksi osallisuutta toteutetaan yhteyksissä,

jotka kehittävät sosiaalisia taitoja ja itseilmaisun valmiuksia. Näissä tilanteissa on myös mahdollisuus tutustua muihin lapsiin ja nuoriin ja saada tukea vertaisryhmästä.

Oranen päätyy suosittamaan, että lastensuojelun kehittämisessä yhtenä osallisuuden muotona voisi olla ryhmätoiminta, jossa asiakkuudessa olevia tai olleita lapsia ja nuoria kutsuttaisiin keskustelemaan tietyistä teemoista. Työskentelymenetelmien pitää olla toiminnallisia, ja eettisiin näkökulmiin on kiinnitettävä erityistä huomiota. (Oranen 2007: 35). Perhetupahanke kohdistuu perhetyön asiakkaisiin, joista suuri osa on lapsia ja nuoria. Heidän osallisuuttaan vahvistetaan Perhetuvan ryhmätoiminnoissa ja palautekeskusteluissa. Lapsilta ja nuorilta saatava tieto on tärkeää ja se huomioidaan kehittämistyössämme. Tässä opinnäytetyössä pilotoitavat ryhmät eivät kuitenkaan ole kehittäjäryhmiä, vaan ensisijaisesti kuntouttavia perhetyön asiakassuunnitelmiin perustuvia ryhmiä, joissa kehittämistä käsitellään yhtenä toimintaa läpäisevänä teemana.

Olimme siis käynnistämässä perhetyön ryhmätoimintaa ilman tarkkaa tietoa siitä, miten perhetyön asiakkaat haluaisivat sitä järjestettävän. Samaan aikaan lastensuojelun tutkimuksissa ja kehittämisohjelmissa on näytetty toteen asiakasosallisuuden hyödyt ja vaikuttavuus ja esitetty vahvoja perusteita osallisuuden lisäämiseksi. Perhetyössä perheenjäsenten osallisuus on aina ollut keskeinen työskentelyn elementti, ilman asiakkaiden osallistumista perhetyötä ei voi tehdä. Mutta ehkä osallisuus on sisällytetty työskentelyyn työntekijänäkökulmasta automaationa, pysähtymättä miettimään, minkälaisia vaikutusmahdollisuuksia asiakkailla todellisuudessa on. Oranen kiteyttää huolen kysymällä mitä mieltä on sellaisessa ammatillisessa työskentelyssä, joka jättää ulkopuolelle niiden ihmisten kokemukset, joita varten työ on olemassa (Oranen 2007: 37.) Perehtyminen osallisuuden eri näkökulmiin oli tässä vaiheessa tarpeellista.

5 Palvelunkäyttäjien osallisuus luo hyvinvointia

Lukuisista osallisuus-käsitteen määrittelyistä tämän kehittämishankkeen tarkoitusta parhaiten palvelevaksi valikoitui Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen työryhmän kiteytys: *”Osallisuus tarkoittaa mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua toimintaan ja päätöksentekoon. Se on kuulluksi tulemistä omassa asiassa ja yhteisön päätöksenteossa, ja sitä voidaan tarkastella eri tasoilla: perheessä, palveluissa ja laajemmin kunnallisena tai yhteiskunnallisena vaikuttamisena. Eri tasoilla osallisuus ilmenee asenteina, tietämyksenä ja käyttäytymisenä.”* (Perälä – Halme – Nykänen 2012:147)

Tukea tarvitsevilla perheillä voimavarat kuluvat arjen haasteista selviytymiseen, eikä energiaa useinkaan jää lähiyhteisöjen toimintaan tai päätöksentekoon osallistumiseen, saati yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. Perheenjäsenten väliset vuorovaikutussuhteet ovat saattaneet muotoutua etäisiksi tai kahlitseviksi niin, ettei kaikkien ääni tule kuulluksi eikä perheen tasollakaan ole osallistumismahdollisuuksia. Tällöin osallistuminen perheen ulkopuoliseen toimintaan on ymmärrettävästi vaikeaa, asenne saattaa olla kielteinen ja motivaatio osallistumiseen vähäistä.

Lastensuojeluprosessissa asiakkaiden osallisuus tarkoittaa Muukkosen (2008:151) mukaan sekä lapsi- että aikuisasiakkaiden kutsumista yhdessä työntekijöiden kanssa toteutettavaan asiakkuuteen, dialogisuuteen sekä yhteisen, jaetun ymmärryksen muodostukseen. Lastensuojelun perhetyön asiakkaat tulevat kuulluiksi ja osallistuvat päätöksentekoon omassa asiassaan vähintäänkin asiakassuunnitelmanneuvotteluissa, mutta tätä vähimmäistasoa ei voi pitää riittävänä. Lastensuojelun tuen ja kontrollin kaksoisrooli vaikeuttaa tasa-arvoisen vuorovaikutuksen muodostumista perheenjäsenten ja viranomaisten välille. Tämä heijastuu myös lähityönä tehtävään perhetyöhön, vaikka perhetyöntekijöillä ei olekaan viranhaltijan valtuuksia. Yhteinen jaettu ymmärrys edellyttää, että asiakkaille kerrotaan lastensuojelun toimintatavoista ja eri työntekijäryhmien työnjaosta riittävän usein ja selkeästi, jolloin tieto lisää osallisuutta.

Osallisuuden painopisteet vaihtelevat riippuen siitä, puhutaanko lapsista, nuorista vai aikuisista. Käsittelen siksi ensin asiakas- ja kansalaisosallisuutta palvelunkäyttäjän ja kehittämisen näkökulmasta ja sen jälkeen lasten ja nuorten osallisuuden liittyviä erityispiirteitä.

5.1 Asiakas- ja kansalaisosallisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas voi Orasen (2013:123) mukaan toimia palvelujärjestelmässä osallisena omassa asiassaan, palvelujen kehittämiseen osallistuvana kokemusasiantuntijana ja yhteiskunnan toimintaan osallistuvana aktiivisena kansalaisena. Kaseva (2011:14) on koonnut integroidun kirjallisuuskatsauksen asiakkaan asemasta, itsemääräämisestä ja vaikutusmahdollisuuksista sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä. Katsauksen johtopäätöksissä todetaan, että asiakkaan osallisuus kehittyi palvelujen kehittyessä prosessinomaisesti. Asiakkaan osallisuuden asteet kehittyvät niin, että ensin asiakas on palvelujen kohteena, seuraavaksi palautteen antajana, sitten

osallisena palvelujensa ja hoitonsa kehittämisessä ja lopulta aktiivisena palveluiden kehittäjänä.

Lainsäädäntö varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaille kuulluksi tulemisen omassa asiassa, mutta käytäntöjen kehittämisessä asiakkaan osallisuus ei satunnaisia palautekyselyjä lukuun ottamatta juurikaan näy. Esimerkkinä voi mainita, että perhetyönkin työtapoja ja toimintamalleja kehitetään edelleen enimmäkseen ilman asiakkaiden mukanaoloa. Palautekyselyt edustavat usein näennäisosallisuutta, kun mielipiteitä ei keskiarvojen laskemisen ja tilastoinnin jälkeen juurikaan hyödynnetä eikä oteta huomioon palveluita järjestettäessä. Lastensuojelun asiakassuunnitelmanevottelun jälkeen varsinkin nuori tai ensimmäisen neuvottelunsa läpikäynyt asiakas saattaa olla epätietoinen, mistä on sovittu, ja epävarma siitä, mitä häneltä odotetaan, tai minkälaista palvelua hänellä on oikeus saada. Osallisuus omassa asiassakin jää tällöin ohueksi, jolloin osallistuvan, aktiivisen kansalaisen aseman saavuttamiseen on vielä matkaa.

Toikon (2011: 105) mukaan asiakkaiden osallistuminen sosiaalipalvelujen kehittämiseen on kuitenkin ajankohtainen sosiaalipoliittinen tavoite. Hyvinvointivaltion kehitys kohti managerismia on synnyttänyt käytäntöjä, joissa palvelujen tilaajat ja tuottajat suunnittelevat, toteuttavat ja kehittävät palveluja ottamatta huomioon asiakasnäkökulmaa. Puhutaan demokratiavajeesta, jota pyritään korjaamaan asiakkaiden osallisuutta lisäämällä. Monet sosiaalipalvelujen käyttäjäryhmät ovat huollon tai toimenpiteiden kohteena, ja täysvaltaisiin kuluttajiin verrattuna heikommassa asemassa, eivätkä kykene ilman erityisiä toimia vaikuttamaan palvelujen järjestämistapoihin. Valokivi (2008:62–63) kuvaakin osallisuutta jatkumona, jonka toisessa päässä on palvelujärjestelmään vaikuttamaan pystyvä aktiivi-kansalainen, ja toisessa päässä ulkopuolelle ajautunut, palvelujärjestelmästä irtisanoutunut kansalainen, joka syrjäytyy myös tällä kentällä. Kukaan tuskin irtisanoutuu palvelujärjestelmästä ilman jonkinlaisia huonoja kokemuksia. Esimerkiksi tuen tarpeessa oleva nuori, joka on pettynyt riittävän monta kertaa tarjolla oleviin tukitoimiin eikä ole tullut aidosti kohdatuksi palvelujärjestelmän eri kohdissa, jättää todennäköisesti lopulta osallistumatta mihinkään yhteiskunnan tarjoamaan toimintaan.

Laitila (2010:184–185) painottaa tutkimuksessaan, että osallisuuden toteutuminen asiakkaan omassa asiassa on ensisijaista. Asiakkaiden valmiudet olla osallisina vaihtelevat, joten tarvitaan monipuolisia osallisuuden mahdollisuuksia ja muotoja, joilla mahdollistetaan asiakkaan mahdollisimman suuri osallisuus, itsemäärääminen ja voimaantu-

minen. Palvelujen kehittämisessä asiakkaan osallisuutta voidaan tukea asiakaslähtöisellä toiminnalla ja rakenteilla, jotka edellyttävät riittävää resursointia, asiakaslähtöisen toiminnan mahdollistavaa johtamiskulttuuria sekä työntekijöiden asiakaslähtöistä asennetta. Laitila korostaa, ettei asiakkaan osallisuutta tukeva toiminta edellytä asiantuntijuudesta luopumista, sen sijaan se luo uudenlaista jaettua asiantuntijuutta. Laitila pitää tärkeänä palveluiden käyttäjien mukaan ottamisen palveluiden kehittämistyöhön, sillä ilman sitä ei synny aitoa muutosta eikä palveluiden käyttäjien voimaantumista. Siitosen (1999:6) mukaan voimaantuminen tapahtuu toimijuuden ja osallistumisen kautta ja sillä on yhteyttä ihmisen hyvinvointiin. Voimaantuminen ja sitoutuminen liittyvät Siitosen mukaan toisiinsa, vahva voimaantuminen johtaa vahvaan sitoutumiseen. Adams (1993:5) pitää voimaantumista keinona, jolla yksilöt, ryhmät ja yhteisöt pystyvät vaikuttamaan olosuhteisiinsa sekä auttamaan itseään ja toisiaan kohti hyvää elämää. Heikkilä – Heikkilä (2005:4-5) kuvaavat voimaantumista prosessina, jota voidaan tietoisesti edistää vaikuttamalla ihmisten muuttumista ja kasvua edistäviin ulkoisiin olosuhteisiin.

Matthies (2013: 13–14) käyttää artikkelissaan asiakasosallisuuden sijaan termiä kansalaisosallistuminen ja määrittelee, että kansalaisosallistumista palveluissa tarvitaan palvelujen säilymisen, saatavuuden ja laadun vuoksi sekä demokratian takia. Matthioksen mukaan kansalaisosallistuminen parantaa tiedonkulkua ja läpinäkyvyyttä palvelujärjestelmässä, ja tarjottavat palvelut ja kansalaisten tarpeet kohtaavat paremmin. Kansalaisten osallistuminen synnyttää vuoropuhelun kulttuuria ja uudenlaista ymmärrystä kansalaisten ja työntekijöiden, päättäjien ja kuntalaisten sekä asiantuntijoiden ja maallikoiden välille. Osallistuminen itsessään tukee asiakkaiden hyvinvointia ja työntekijöiden työmotivaatiota, sekä auttaa ennakoimaan palvelutarpeita ja tunnistamaan riskejä ennakolta. Matthies toteaa, että perinteisten kuulemisten, tyytyväisyyskyselyjen ja edustaja-vaalien rinnalle kaivataan uudenlaisia tapoja voida vaikuttaa, ja korostaa, että demokratiassa on pidettävä huolta erityisesti heikommassa asemassa olevien äänen kuulemisesta varsinkin heille välttämättömissä asioissa, kuten palveluissa.

5.2 Palvelunkäyttäjien osallisuus kehittämistoiminnassa

Palvelunkäyttäjien osallistuminen palvelujärjestelmän kehittämiseen alkaa olla itsenänselvyys. Kuluttajan roolissa olevat asiakkaat pystyvät vaikuttamaan palvelujen tarjontaan äänestämällä jaloillaan. Sitä vastoin heikommassa asemassa olevat, jonkinasteisen hoivan tai huollon kohteena olevat asiakkaat tarvitsevat ammattilaisten tukea

voidakseen osallistua palvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin (Toikko 2011:107.)

Toikon mukaan asiakkaiden osallistuminen kehittämisprosessiinkin voi toteutua eri tasoilla. Alimmaksi tasoksi hän nimeää asiakkaiden ymmärtämisen. Tällöin ammattilaiset pyrkivät tunnistamaan asiakkaiden tarpeita ja toiveita haastattelujen, keskustelutilaisuuksien ja erilaisten asiakasfoorumien avulla, ja kehittävät palveluja niiden perusteella. Ymmärtämisen tuottamasta tiedosta huolimatta asiakkaat jäävät passiiviseen asemaan, jossa he eivät osallistu varsinaiseen kehittämistoimintaan. Toisella tasolla asiakkaat voivat saada aktiivisen, mutta rajoitetun osallistumisoikeuden. Kehittämisen tavoitteet ja muoto on asetettu etukäteen organisaatiolähtöisesti. Asiakkaat kutsutaan mukaan käsittelemään kehittämisen teemoja, mutta he eivät voi osallistua varsinaiseen prosessien ohjaamiseen. Kolmannella tasolla asiakkaiden kokemusasiantuntijuus nähdään tasavertaisena ammatillisen asiantuntijuuden kanssa, ja asiakkailla on samat oikeudet vaikuttaa kehittämisen tavoitteisiin ja lopputuloksiin kuin muillakin. Kehittämisprosessi muotoutuu tällöin käyttäjien ja toimijoiden varassa alusta loppuun ilman etukäteen tai ulkopuolelta asetettuja rajoituksia. Neljännellä tasolla asiakkaat ovat kehittämisprosessin omistajia ja päämiehiä, ja kontrolloivat toiminnan suunnittelua, toteutusta ja arviointia konsultoiden tarvittaessa ulkopuolisia asiantuntijoita (Toikko 2011:107–108.)

Perhetyössä kaikkien perheenjäsenten tarpeiden ja toiveiden riittävä ymmärtäminen on edellytys työskentelyn vaikuttavuudelle. Usein kuitenkin tavoitellaan pelkästään perheen tilanteen kohentumista eikä liitetä mukaan työn kehittämistä. Jokaisen päätyneen työskentelyn jälkeen menetetään paljon hiljaista kokemustietoa siitä, mikä työskentelyssä oli toimivaa, ellei palautetta kysytä huolellisesti ja hyödynnetä sen jälkeen. Tiedon kokoaminen on tällä tasolla kuitenkin aina työntekijän toimintaa, ja jättää parhaimmillaankin asiakkaan passiiviseen asemaan. Tässä kehittämishankkeessa pyritään toteuttamaan Toikon kuvaama toinen taso, jossa osallistujilla on aktiivinen, vaikkakin rajoitettu (vain perhetyön ryhmätoimintaan kohdistuva) kehittämisrooli.

Edellä kuvatut tasot saattavat pienimuotoisen kehittämishankkeen työntekijänäkökulmasta katsottuina vaikuttaa saavuttamattomilta utopioilta ja herättävät myös epäilyksen siitä, miten kaikkien asiakkaiden tasavertainen kohtelu toteutuisi täysin asiakasjohtoisessa toiminnassa. On kuitenkin syytä tiedostaa, että asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen, joka tässä vaiheessa tuntuu realistiselta tavoitteelta, eli ei vielä ole arkipäivää

kaikissa toimintaympäristöissä, on vasta ensimmäinen askel monitasoisella asiakasosallisuuden kentällä.

5.3 Lasten ja nuorten osallisuus

Osallisuus on Kiilakosken, Nivalan, Rynäsen, Gretscherin, Matthieksen, Mäntylän, Gellinin, Jokisen ja Lundbomin mukaan (2012:252–253) lasten ja nuorten ja heidän yhteisöjensä suhteissa toteutuvaa kokemuksellisuutta, joka lisää hyvinvointia. Toimiminen, kuulluksi tuleminen omana itsenään ja vaikuttaminen yhteisössä synnyttävät kokemuksen yhteisöön kuulumisesta ja omasta merkityksestä yhteisön jäsenenä. Osallisuus yhteisöissä merkitsee mahdollisuutta saada valtaa ja vastuuta, osallistuja valtautuu ja voimaantuu. Kiilakoski ym. (emt.) pitää osallisuuden tukemista ja edistämistä kehityshaasteena kuntien toiminnassa, mutta edellyttää pohdintaa siitä, voiko osallisuustoiminta pahimmillaan johtaa osallistuvien kuormittumiseen ja osallistumattomien syrjäytymiseen yhteiskunnallisista asioista.

Osallisuutta kuvataan usein porrastai tikapuumalleilla, joissa osallisuus lisääntyy samassa suhteessa vallan ja vaikutusmahdollisuuksien lisääntyessä sitä mukaa kun saavutetaan korkeampia tasoja. Lasten ja nuorten osalta malleihin liittyy lisäksi aina suhde aikuisiin ja aikuisten käyttämään valtaan. Oranen viittaa Thomasin (2002) luomiin osallisuuden ulottuvuuksiin, joiden keskinäiset suhteet voivat vaihdella ja lapsen tai nuoren kokemus osallisuudesta muuttua sen mukaan. Thomasin mallissa lapsella tai nuorella on mahdollisuus valita, osallistuuko hän johonkin prosessiin vai ei, eli kieltäytyminenkin on osallisuuden ilmaus. Thomasin mukaan lapsella tai nuorella on myös oltava mahdollisuus saada apua ja tukea itsensä ilmaisemiseen. Lasten ja nuorten tuen tarpeet ovat yksilöllisiä, joku pystyy muodostamaan ja perustelemaan mielipiteensä saatuaan riittävästi informaatiota, toinen saattaa tarvita paljon rohkaisua voidakseen luottaa siihen, että hänen ajatuksillaan on jotain arvoa. (Oranen 2007:5-6)

Oranen (2007:5) kuvaa myös Shierin (2001) porrasmallin. Se sisältää viiden hierarkkisen tason lisäksi kolme aikuisten rooliin liittyvää ulottuvuutta: valmiudet, mahdollisuudet ja velvoitteet. Kolmen alimman tason velvoitteiden tulisi täyttyä, ennen kuin edes lakisääteinen minimitaso saavutettaisiin. Kolme alinta tasoa ovat järjestyksessä se, että lapsia ja nuoria kuunnellaan, se että heitä tuetaan mielipiteiden ilmaisemisessa ja se, että heidän näkemyksensä otetaan aidosti huomioon. Neljännellä tasolla lapset ja nuo-

ret otetaan mukaan päätöksentekoon ja korkeimmalla tasolla heidän kanssaan jaetaan valtaa ja vastuuta.

5.4 Osallisuus lastensuojeluprosessissa

Jokaisen lapsen oikeus osallisuuteen ja mielipiteen ilmaisemiseen iän ja kehitystason mukaisesti on määritelty YK:n lapsen oikeuksien sopimuksessa (LOS, SopS 60/1991). Kansallisella tasolla lapsen osallisuus huomioidaan perustuslaissa, sosiaalihuollon asiakaslaissa, hallintolaissa ja erityisesti lastensuojelulaissa, joka korostaa vahvasti lapsen oikeutta osallisuuteen lastensuojeluprosessin eri vaiheissa. Juridisesta velvoitteesta huolimatta lasten ja nuorten osallisuus lastensuojelussa on vielä puheiden tasolla, ja käytänteiden muutos vasta alussa. (Hotari – Oranen - Pösö 2009: 117)

Lastensuojelun toimintaympäristössä lasten ja nuorten osallisuuden kokemukset ja mahdollisuudet ovat kuitenkin erityisen merkityksellisiä. Lastensuojelussa lapsilla ja nuorilla voi olla kokemuksia siitä, että asiat vain tapahtuvat ja elämässä ollaan aikuisten mielivallan tai sattuman armoilla. Tällöin osallisuuden kokemus, jossa tulee kuuluksi ja pääsee vaikuttamaan omassa asiassaan, voimaannuttaa ja vahvistaa lasten ja nuorten käsitystä omien mielipiteiden arvosta. Muita osallisuudesta koituvia hyötyjä on demokratiaan kasvaminen, sosiaalisten taitojen ja itsensä ilmaisemisen harjoittelu sekä osallisuutta toteuttavissa ryhmissä saatava vertaistuki. (Oranen 2007:10) Lapset ovat asiantuntijoita lasten elämään ja arkeen liittyvissä asioissa. Tästä syystä heidät pitää ottaa mukaan silloin, kun lastensuojelussa suunnitellaan, kehitetään, toteutetaan ja arvioidaan lapsille suunnattuja tai lasten elämään vaikuttavia palveluja. Osallistumisen mahdollisuuksien ja edellytysten luominen on aikuisten velvollisuus. (Lastensuojelun käsikirja/lapsen osallisuus n.d.)

Muukkonen (2008:149) toteaa, ettei määrältään maksimaalinen osallisuus aina tarkoita hyvää osallisuutta. Lapsille ja nuorille on syytä tarjota osallisuuden mahdollisuutta usein, eri tavoin ja eri kohdissa lastensuojeluprosessia, mutta heidän kieltäytymistään tai osallisuuden määrän, tavan tai ajankohdan omaa rajaamista pitää kunnioittaa.

Muukkonen liittää lasten osallisuuden tärkeänä pitämisen ylipäätään asiakkaiden osallisuuden arvostamiseen. Asiakkaiden kokemusta ja toiveita kuulemalla ja kunnioittamalla voidaan löytää heille sopiva osallisuuden taso.

Käytännön lastensuojelutyössä on usein kiire. Asiakkaat ovat varsinkin ensimmäisissä kontakteissa järkyttyneitä ja peloissaan siitä, mitä seuraavaksi tapahtuu. Näissä tilanteissa osallisuuden mahdollistaminen voi olla vaikeaa ja vaatii työntekijöiltä kärsivällisyyttä ja herkkyyttä tarttua sopiviin tilaisuuksiin. Joskus sopiva osallisuuden taso löytyy vasta ulko-ovella kohtaamisen päättyessä, tai puhelimitse seuraavana päivänä, jos soittaa kyselläkseen esimerkiksi neuvottelun jälkitunnelmia. Lapset ja nuoret kokevat tungettelevina työntekijöiden usein tauottoman kysymysten tulvan, eivätkä halua lähteä aikuisjohtoiseen yhteistyöhön. Lapsen ja nuoren kohtaaminen vaatii taitoa ja aikaa.

5.5 Osallisuutta vai näennäisosallisuutta?

Monissa osallisuutta kuvaavissa kirjoituksissa kiinnitetään aiheellista huomiota osallisuuteen liittyviin eettisiin riskeihin. Osallisuus ei ole ratkaisu kaikkiin palvelujärjestelmän pulmiin, eikä sovellu kaikkialle samalla lailla toteutettavaksi. Kun osallisuudesta tulee teonsana osallistaa, ollaan jo harmaalla vyöhykkeellä asiakkaan itsemääräämisoikeuden suhteen. Muukkonen (2008:148) näkee osallistamisen osallisuuden toteuttamisena asiakkaan toiveesta riippumatta. Pahimmillaan asiakkaat voidaan painostaa osallistumaan tilanteisiin, joissa vaaditaan avoimuutta, puhumista, jakamista ja yhteisen ymmärryksen, ja unohdetaan vapaaehtoisuus.

Painostamisen ja pakottamisen riski voi aktivoitua esimerkiksi ryhmätoiminnassa. On olemassa vaara, että ryhmäpaine saa osallistujan jakamaan yhteisissä keskusteluissa liikaa omasta elämästään, ja hän joutuu avautumistaan myöhemmin katumaan. Vaikka ryhmän säännöt olisikin laadittu huolellisesti, aina voi sattua ylilyöntejä, eikä työntekijöitä tiukasti sitova vaitiolovelvollisuus päde asiakkaiden keskenään jakamissa asioissa. Työntekijöiden on pidettävä huoli, ettei ketään painosteta, ja vahvistettava hyväksyttäväksi käytäntö, jossa on lupa myös vaieta.

Myös Toikko (2011:112) puhuu pakotetusta osallistumisesta ja määrittää osallistaminen tapahtumaksi, jossa joku ulkopuolinen käynnistää osallistumisprosessin. Kansalaiset saattavat ajautua harkitsemattomaan toimintaan innostajan vaikutuksesta. On myös syytä pohtia, johtaako jonkun osallistuminen jonkun toisen osallistumattomuuteen. Orasen mukaan näennäisosallisuus syrjäyttää; jos osallisuuteen motivoidaan lupamalla mahdollisuus vaikuttaa asioihin eikä mikään kuitenkaan muutu, turhautuminen ja huijatuksi tulemisen tunne aiheuttavat tulevaisuudessa entistä korkeamman kynnyksen osallistua mihinkään (Oranen 2007:37.)

Palveluja kehitettäessä onkin huolehdittava siitä, että kehittäminen on riittävän pitkäjänteistä. Valitettavan usein projektien ja hankkeiden määräaikaisuus aiheuttaa asiakkaille pettymyksiä; kun joku toiminta käynnistyy ja alkaa kiinnostaa ja hyödyttää asiakkaita, se jostain syystä lopahtaa pian hankkeen päättymisen jälkeen. Työntekijöillä ja organisaatioissa on aina lukematon määrä hyviä selityksiä, miksei jotain toimintaa enää voida toteuttaa, mutta asiakkaan kannalta selityksillä ei ole merkitystä, vaan turhautuminen kasvaa, ja seuraavaksi kehitettävään toimintaan ei ymmärrettävästi enää riitä motivaatiota osallistua.

Norjalaiset tutkijat Seim ja Slettebo (2010:3, 15) selvittivät tutkimuksessaan saavutaanko käyttäjäryhmien osallistuessa lastensuojelupalveluiden kehittämiseen heidän vaikutusvaltansa kasvua ja tasavertaista kumppanuutta työntekijöiden kanssa, vai onko toiminta näennäisdemokratiaa. Tutkimus toteutettiin sijoitettujen lasten vanhempien ja sijoitettujen nuorten ryhmissä. Aikuisten ryhmän työskentely koettiin merkitykselliseksi ja se tuotti muutosta työkäytäntöihin. Nuorten ryhmään osallistuneet sen sijaan jättäytyivät pois pian tutustumisvaiheen jälkeen. Johtopäätöksissään tutkijat toteavatkin, että erityisesti nuorten kanssa työskentelyyn tarvitaan toimivampia menetelmiä. Tärkeimmäksi elementiksi kehittäjäryhmien työskentelyssä nousi valta, ilman valtaa käyttäjät eivät voi saada haluamiaan muutoksia läpi, ja ovat vaarassa ajautua entistä syvemmälle viranomaisten vallankäytön kohteina, vajaanvaltaisina. Tutkijat tunnustivat ristiriidan lastensuojelun kontrollitehtävän kanssa, lasten suojelemiseen liittyvää valtaa ei voi jakaa, mutta se ei kuitenkaan estä kehittämistyöhön liittyvän vallan uusjakoa.

6 Tutkimuskysymys

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on käynnistää ja kehittää Mustijoen perusturvan lasten ja perheiden sosiaalipalvelujen asiakkaille suunnattua ryhmätoimintaa. Ryhmätoiminnan avulla pyritään asiakkaiden voimaantumiseen osallisuuden ja vertaistuen avulla. Osallisuutta vahvistetaan myös kehittämällä uutta toimintatapaa yhdessä asiakkaiden kanssa. Osallisuustietoisuuden lisääntyessä niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin keskuudessa pyritään vaikuttavampaan lastensuojelutyöhön. Ryhmätoimintaan osallistuneiden kokemustietoa halutaan jatkossa hyödyntää Mustijoen lastensuojelupalvelujen kehittämisessä.

Tutkimuskysymykset, joihin etsin vastauksia toimintatutkimuksellisessa opinnäytetyössäni, ovat:

Miten asiakkaiden osallisuus toteutuu ryhmätoiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa?

Miten työntekijät voivat lisätä asiakkaiden osallisuutta?

Miten ryhmätoiminnan avulla vahvistetaan Mustijoen perusturvan lastensuojelun asiakkaiden osallisuutta palvelujen kehittämiseen?

Ryhmätoiminnan kehittämisen käytännön toteutuksesta kantaa päävastuun Mustijoen perusturvan perhetyön työryhmä. Koska asiakkaiden osallisuudesta ei ennen tätä kehittämishanketta ole yhdessä keskusteltu, on kehittämishankkeen yhtenä tavoitteena lisätä työntekijöiden yhteistä ymmärrystä siitä, mitä osallisuudella tavoitellaan ja miksi sen huomioiminen on tärkeää. Kehittämishankkeen kohderyhmänä ovat siis ensimmäisiin pilottiryhmiin valikoituneet asiakkaat ja ryhmätoimintaa yhdessä kehittävä työyhteisö.

Niin kansallisella kuin paikallisellakin tasolla nähdään tarpeelliseksi kehittää lasten, nuorten ja perheiden palveluja. Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämissuunnitelmassa kärkitavoitteiksi on asetettu peruspalvelujen kehittäminen niin, että vaikuttavilla, lasten ja nuorten kasvuyhteisöissä järjestettävillä, hyvinvointia edistävillä ja ongelmia ennaltaehkäisevillä palveluilla korjaavien palvelujen tarve vähenee. Lastensuojelutyötä, joka on yksi viimesijaisista korjaavista palveluista, odotetaan laadukkaampaa ja vaikuttavampaa, asiakkaiden osallistumisen mahdollistavaa työtettä.

Perhetyön toiminnallinen kokonaisuus lasten ja perheiden palveluissa on edelleen hahmottomaton, ja on tärkeää täsmentää mitkä olisivat tulevaisuudessa perhetyön keskeiset tehtävät. Vahvan vuorovaikutusosaamisen ja asiakkaan rinnalla kulkemisorientaation perusteella ryhmätoiminnan sisällyttäminen perhetyön perustyöhön olisi perusteltua. Perhetyön ryhmätoimintaa on toteutettu ja toteutetaan satunnaisesti ja vaihdellen eri paikkakunnilla, usein yksittäisten työntekijöiden kiinnostuksesta lähtöisin, Ryhmätoiminnan hyötyjä ja mahdollisuuksia on ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen opiskelijoiden opinnäytetöitä lukuun ottamatta tutkittu vähän, erilaisia ryhmätoiminnan paikallisia pilotoiteja sen sijaan on kuvattu runsaasti.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämissuunnitelma Kaste on tuottanut ensimmäisellä ohjelmakaudellaan myös ryhmätoiminnasta suuren määrän erilaisia toimintamalleja ja menetelmiä. Olen ryhmätoimintaamme varten käynyt läpi Innokylä-verkkoalustalle koottuja kehittämistyön tuloksia lukuisia viime vuosina kehitettyjä ryhmätoimintamalleja, ja etsinyt niistä paikallisiin olosuhteisiin ja tarpeeseen parhaiten sopivia. Kehittämissuunnitelmaan kuuluu myös opintokäynti Hollolaan, missä ryhmätoiminta on vakiintunut perhetyön menetelmäksi.

Aiempien tutkimusten perusteella voidaan olettaa, että ryhmätoiminta lisää vaikuttavuutta lastensuojelutyöhön. Ryhmässä saatavat vertaistuen ja osallisuuden kokemukset voimaannuttavat, yhteisöllisyys lisääntyy ja sosiaalinen pääoma kasvaa. Asiakkaat voimaantuvat myös muuttamaan elämäntilannettaan paremmaksi. Kokemusasiantuntijuuden ja ammattiasiantuntijuuden yhdistämisellä saavutetaan synergiaetua. Asiakkaiden hyvinvoinnin kohentuessa ja työskentelyn vaikuttavuuden lisääntyessä myös työntekijät sitoutuvat työhönsä ja jaksavat paremmin, jolloin työvoiman vaihtuvuus vähenee.

7 Ryhmätoiminnan kehittämisen menetelmälliset ratkaisut

Tässä luvussa kuvaan niitä tutkimuksellisia ratkaisuja, joiden avulla perhetyön ryhmätoiminnan kehittämishankkeen tavoitteisiin pyrittiin. Tämän opinnäytetyön lähtökohdissa on jo käynyt ilmi, että osallisuuteen liittyvä ymmärrys oli toimintaympäristössämme erilaista, eikä asiakkaiden mielipiteistä ollut riittävästi tietoa. Aloite kehittämissuunnitelmaan on lähtenyt työntekijä-toimijoiden tasolta, alhaalta ylöspäin, mutta ei kuitenkaan käyttäjistä asti. Ratkaisuvaihtoehtoja muutoksen ja kehittämisen yhdistämiselle etsin toimintatutkimuksellisista suuntauksista.

7.1 Toimintatutkimuksen näkökulmia

Laadullinen tutkimus tutkii todellisuutta ja tuottaa teoreettista tietoa tiedeyhteisöjen kautta yleisölle välitettäväksi. Tutkija rooli on ulkopuolinen ja objektiivinen, asiantuntijuuteen perustuva. Toimintatutkimuksessa pyritään muuttamaan todellisuutta tutkimalla sitä ja tutkitaan todellisuutta muuttamalla sitä. Sillä tavoitellaan käytännön hyötyä ja käytännöllisen osaamisen lisääntymistä sekä osallistujien valtautumista. Tutkija ei voi

jäää ulkopuoliseksi, vaan hän on aktiivinen osallistuja, joka tekee tarkoituksellisen intervention kohteeseen. Toimintatutkimusta ei pidetä varsinaisena tutkimusmenetelmänä, vaan lähestymistapana tai asenteena, jolla tutkimus kytketään toiminnan kehittämiseen. (Heikkinen 2006: 22, 37) Työntekijälähtöisessä kehittämishankkeessamme tavoiteltiin nimenomaan käytännöllisen osaamisen lisääntymistä ja osallistujien valtautumista.

Tieteellisessä tutkimuksessa on siirrytty viime vuosikymmeninä ilmiöiden kuvaamisesta kehittämiseen ja todellisuuden muuttamiseen toimintaa tutkimalla. Toimintatutkimuksen tunnuspiirteitä ovat demokraattisuus, osallistuminen ja tutkittavien käytäntöjen muutokseen pyrkiminen. (Aaltola – Syrjälä 1999:13, Kuula 1999: 204) Toimintatutkimus voidaan ymmärtää paitsi työtä kehittävänä tutkimusteknologiana myös eettisenä perusasenteena, jonka päämääränä on ihmisen hyvän elämän edistäminen laajassa merkityksessä. (Heikkinen – Jyrkämä, 1999:36) Myös perhetyössä ihmisen hyvä elämä kuuluu eettisiin pääperiaatteisiin, joten toimintatutkimuksellisen lähestymistavan valitseminen on siinäkin mielessä luontevaa ja motivoivaa.

Toimintatutkimukseen liittyy emansipatorinen näkökulma, joka antaa välineitä opinnäytetyön toisen kohderyhmän, perhetyön asiakkaiden, osallisuuden lisäämiseen. Huttunen ja Heikkinen (1999:164–171) esittelevät Habermasin kehittelemän kriittisen teorian, jonka mukaan tutkimuksen tehtävänä yhteiskunnassa on tuottaa vapauttavaa, emansipatorista tietoa. Tiedonmuodostuksen täytyy täyttää tiettyjä yleisiä yhteiskunnallisia tarkoituksia. Tiedon intressejä on kolme, tekninen, praktinen ja emansipatorinen, ja niistä on muotoutunut kolmentyyppistä toimintatutkimusorientaatiota. Tekninen tiedonintressi asettaa toimintatutkijan ulkopuoliseen asiantuntijarooliin, ja sillä pyritään tehokkuuteen ja teknologisiin ratkaisuihin, praktisessa toimintatutkimuksessa ulkopuoliset tutkijat auttavat ongelmien havaitsemisessa, toiminnan suunnittelussa sekä vaikutusten arvioinnissa yhteistyössä osallistujien kanssa. Kumpikaan näistä ei mielestäni vielä ole riittävä lähtökohta asiakasosallisuutta lisäävän kehittämistehtävän toteuttamiseen, koska niissä ei huomioida vallan elementtiä, kuten emansipatorisessa toimintatutkimuksessa. Emansipatorisessa toimintatutkimuksessa tutkitaan kontrollirakenteita ja byrokraattisia rutiineja, jotta voitaisiin havaita ne mekanismit, joilla ylläpidetään epäoikeutettua valtaa. Sen pyrkimyksenä on muuttaa toimintaa demokraattisemmaksi ja aktivoida toimijoita kriittiseen reflektioon. (Huttunen – Heikkinen 1999:168). Toikon ja Rantasen (2009:45) mukaan emansipatorinen tiedonintressi korostaa, että tutkimuksen päämääränä on todellisuuden muuttaminen, ja muutoksen lähtökohtana on tietoisuus todelli-

suudessa vallitsevista ristiriidoista. Myös Kuula (1999:205–207) pitää alistavia ja tukahduttavia rakenteita annettuna lähtökohtana, joiden poistaminen edellyttää kriittistä orientaatiota ja analyysiä. Toimintatutkija on totuuden puolustaja, joka ei kuitenkaan voi suoraan toteuttaa tai johtaa muutosta, vaan pyrkii tavoitteeseen kasvattamalla osallistujien tietoisuutta työelämän ja yhteiskunnan valtajärjestelmistä.

Toimintatutkimuksen tarkoituksena on siis tuottaa uutta tietoa toiminnasta, mutta samalla kehittää ja muuttaa sitä. Toikko (2009: 21–22, 31) määrittää toimintatutkimuksen ehkä tärkeimmäksi tutkimuksen ja kehittämistoiminnan risteyspaikaksi korostaen kuitenkin tutkimuksellista puolta. Tutkija valitsee sopivimmat tutkimusmenetelmät asetta miinsa tutkimusongelmiin ja määrittää itse suhteensa tutkimuskohteeseen. Kuula (1999:204, 208) asettaa tutkijalle tavoitteeksi saavuttaa jokin muutos tutkittavassa kohteessa ilman että hänellä on muutosta suoraan toteuttava ja johtava rooli. Toimintatutkija ei ole auktoriteetti, konsultti eikä ekspertti, vaan hänellä on oltava demokratian vaatima usko tutkittavien omaehtoiseen muutostoihintaan. Tutkijan on mentävä mukaan tutkittavaan käytäntöön.

Toimintatutkimuksellisen opinnäytetyön tekijänä, työtään kehittävän työyhteisön jäsenenä sekä työntekijä-asiakassuhteen työntekijäosapuolena joudun kohtaamaan rooliristiriitoja ja ristiriitaisia odotuksia eri tahoilta. Toisaalta minulla on näiden roolien kautta kosketuspintaa eri suuntiin ja voin toimia fasilitaattorina ja innostajana. Kannan vastuuta yhdessä muiden kanssa ja koordinoin toimintaa mutta vältän auktoriteettiasemaan asettumista.

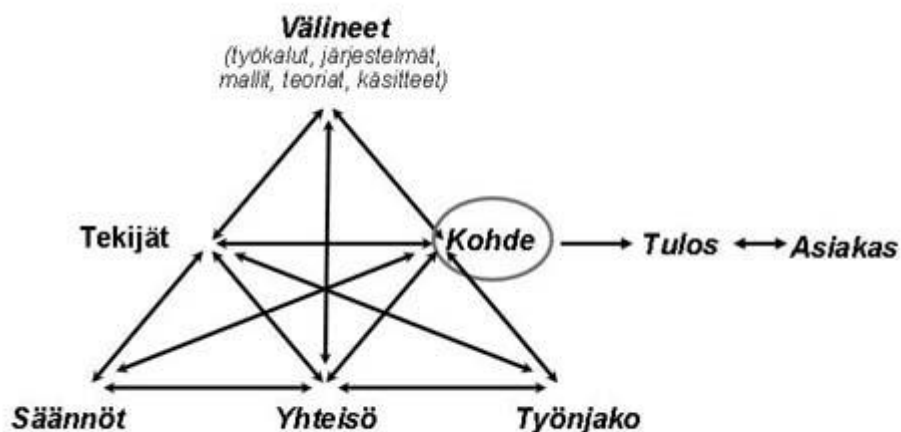
Tämän opinnäytetyön tutkimusasetelmassa on kaksi kohderyhmää, ryhmätoiminnan pilottiryhmiin valikoituneet asiakkaat ja ryhmätoimintaa kehittävät ja toteuttavat työntekijät. Saadakseni ryhmätoiminnan kehittämisessä asiakkaiden äänen kuuluviin perehdyin toimintatutkimukselliseen etnografiaan, standpoint-metodologiaan ja osallistuvan havainnoinnin mahdollisuuksiin. Työryhmän kehittämispalaverien näkökulmaksi muotoutui kehittävä työntutkimus. Esittelen näitä metodologisia valintoja seuraavissa alaluvuissa.

7.2 Kehittävän työntutkimuksen näkökulma

Kehittämiprosessi muodostuu Toikon ja Rantasen (2009:56–63) kuvauksen mukaan tehtäväkokonaisuuksista, joita ovat ongelmaan tai visioon pohjaava perustelu, kehittä-

mistoiminnan organisointi, toteutus, arviointi ja tulosten levittäminen. Kehittämistoiminta on konkreettista tekemistä, kokeilemista ja mallintamista, joilla tähdätään kehitystulosten kuvaamiseen. Kehittämistoimintaan liittyy pohtiva ja analyysoiva taso, joka edellyttää tekemisen seuranta ja monitorointia. Seuranta toteutetaan työryhmässä, jossa keskustellaan kehitettävästä toiminnasta. Tässä työssä perhetyön ryhmätoiminnan kehittämisprosessin etenemistä reflektoidiin, arvioitiin ja uudelleen suunnattiin perhetyöntekijöiden työryhmässä säännöllisesti järjestettävissä kehittämissessioissa.

Tarkemmat menetelmät ja valmistautumiseni kehittämissessioiden toteutukseen pohjautuvat Yrjö Engeströmin kehittävän työntutkimuksen teoriaan sekä Helsingin yliopiston kasvatustieteen laitoksen toiminnan teorian ja kehittävän työntutkimuksen yksikön koordinoimaan ”Muutoksen tekijät”-oppimisverkoston sähköiseen aineistoon. Kehittävässä työntutkimuksessa kuvataan yksilön ja kollektiivin toiminnan välistä suhdetta toimintajärjestelmän mallilla, jossa työntekijän, työvälineen ja työn tuloksen lisäksi huomioidaan kollektiivinen ulottuvuus; yhteisö, työnjako ja säännöt. Toimintajärjestelmän osatekijät ylläpitävät jatkuvassa vuorovaikutuksessa toistensa kanssa prosessia, jossa työpaikka koko ajan organisoi, uudistaa ja muovaa itseään. Toimijoiden erilaiset taustat, näkökulmat ja intressit tuovat toimintajärjestelmään moniäänisyyttä, joka tarjoaa sekä uusia yhdistelmiä luovaa vuoropuhelua että pirstaloitumisen riskin. (Engeström 1998:45–48.)



Kuvio 1. Toimintajärjestelmän rakenne (Engeström 1987:78)

Kehittämishankkeemme tekijöinä olivat perhetyöntekijät ja kohteena ryhmätoimintaan osallistujat. Tuloksena muotoutui Mustijoen perusturvan perhetyön ryhmätoimintamalli,

jonka avulla asiakkaiden osallisuutta lasten ja nuorten palveluissa haluttiin lisätä. Toimintajärjestelmää haluttiin muuttaa siltä osin, että osa kohteesta eli ryhmiin osallistujista siirtyisi tekijöiden joukkoon. Välineinä eli toimintaa välittävinä tekijöinä voi pitää työntekijöiden osaamista, hiljaista tietoa, osallistujien kokemustietoa, tutkimustietoa ja käytännön välineitä, joita esimerkiksi Perhetupa varusteineen ja toimintamahdollisuuksiineen tarjosi. Kehittämishanke toteutettiin lastensuojelun ja aikuissosiaalityön työyhteisöjen yhteistyön ja esimiesten määrittämän työnjaon puitteissa lainsäädännön, normien ja työpaikan sääntöjen ohjaamana.

Toimintajärjestelmän ristiriidat ovat jännitteitä vastakkaisiin suuntiin vetävien voimien välillä, ja ne ilmenevät poikkeamina normaalista. Poikkeamat voivat olla yllättäviä häiriöitä tai tarkoituksellisia muutosyrityksiä ja innovaatioita. (Engeström 1998:64). Engeström käsittelee ristiriitoja ekspansiivisen oppimisen voimanlähteinä. Ekspansiivisessa oppimisessa organisaatio erittelee ja arvioi uudelleen toimintansa pohjana olevia arvoja ja normeja, ja rakentaa itselleen uuden toimintamallin ja ottaa sen käyttöön, eli oppii uutta. Ekspansiiviselle oppimiselle on tyypillistä, että siihen osallistuvien organisaatioiden toiminnan kohde laajenee, ja tapahtuu rajanylityksiä organisaatioiden perinteisten reiviirien yli. (Engeström 2004:59–63)

Perhetyön työryhmä on osa lastensuojelun ja sosiaalitoimen organisaatiota. Moniäänisyyttä toimintajärjestelmäämme syntyy työntekijöiden erilaisista näkemyksistä ja kokemuksista, eripituisista ja erilaisista työhistorioista. Lasten ja perheiden arjessa työskentelevät perhetyöntekijät tuntevat hyvin perheiden tuentarpeita ja haluavat kehittää työtään asiakaslähtöisemmäksi. Samanaikaisesti he haluavat selkiyttää melko uuden ammattikunnan asemaa organisaatiossa. Sosiaalityöntekijöiden intressit kohdistuvat enenevästi lainsäädännön toteutumisen varmistamiseen asiakastyön byrokratisoitumisen ja juridisoitumisen myötä. Organisaation johto tasapainoilee sopeuttaakseen organisaation väheneviin taloudellisiin resursseihin. Samaan aikaan yhteiskunnallinen keskustelu vaatii lastensuojelun avohuollon palveluiden laadullista kehittämistä, kuten tämän opinnäytetyön johdannossa on kuvattu. Paineet kunnallisten palvelujen tehostamiseen ovat kovat. Ekspansiivinen oppiminen, toiminnan kohteiden laajeneminen ja rajanylitykset organisaatioiden välillä tarjoavat ratkaisuvaihtoehtoja tulevaisuuden haasteisiin.

7.3 Ekspansiivisen oppimisen kehä

Kehittävä työntutkimus on reflektiivinen tutkimusote, jonka tarkoituksena on muutoksen ymmärtäminen ja hallinta. Reflektiivisyys toteutuu työntekijöiden eteen muodostettavan peiliaineiston avulla. Peiliaineisto koostuu konkreettisesta ja havainnollisesta työtä kuvaavasta aineistosta. Aineisto toimii toimintajärjestelmän ristiriitojen ilmauksena. Peiliaineiston avulla kehittämistyön vaiheita testataan, tarkennetaan ja tulkitaan teoreettisesti. Työntekijät toimivat informanteina ja ratkaisevat käytännön teoillaan, miten toimivia heille tarjotut yhdessä laaditut uudet mallit ovat. Prosessissa niin ohjaaja kuin osallistujatkin toimivat työkäytäntöjen tutkijoina. Kehittävä työntutkimus on syklistä ja noudattaa ekspansiivisen oppimisen kehää. Sille on ominaista, että suuret muutokset kehkeytyvät pienten muutosten kautta. On myös mahdollista, ettei ekspansiota tapahdu. (Engeström 1999: 124–133, Kehittävän työntutkimuksen metodologia n.d.:2)

Ekspansiivinen muutos on oppimisprosessi, jossa toimijat luovat uuden toimintamallin ja oppivat toteuttamaan sitä käytännössä. Prosessi kuvataan syklinä, jonka vaiheet muodostuvat oppimisteoista. Syklin ensimmäisessä vaiheessa tuotetaan konkreettisia kuvauksia työstä ja sen historiasta monipuolisin havaintomenetelmin. Tässä vaiheessa on tärkeä ymmärtää, että niin työyhteisöstä, asiakkailta kuin esimiestasolta nousee erilaisia toisiinsa törmääviä näkökulmia. Syklin toisessa vaiheessa analysoidaan historiallisen ja vallitsevan toiminnan ristiriidat ja hahmotellaan lähikehityksen vyöhyke eli tavoiteltavissa oleva ideaalinen tilanne. Ristiriidalla ei tarkoiteta pelkästään ongelmia tai puutteita, vaan myös innovaatiot ovat ”häiriöitä”, jotka ilmenevät jännitteinä kahden eri suuntaan vetävän toimintajärjestelmän osatekijän välillä. Syklin kolmannessa vaiheessa tapahtuu uuden toimintamallin suunnittelu, joka on usein ”mitä jos - ”kysymyksiin vastaamista. Siinä vertaillaan, yhdistellään, muunnellaan, konkretisoidaan ja arvioidaan kehittämisryhmässä syntyneitä ajatuksia ja ehdotuksia. Syklin neljännessä vaiheessa uusi toimintamalli otetaan käyttöön, ja sen toimivuus ja mahdollisuudet verrattuna vanhaan toimintamalliin testataan konkreettisesti työssä. Kokeiluvaiheen aikana uutta toimintamallia voidaan edelleen kehittää paremmaksi saadun palautteen ja uusien ideoiden perusteella. Syklin viides vaihe on arviointivaihe, joka voidaan toteuttaa, kun uusi toimintamalli on vakiintunut. Käytännössä kehittäminen ei kulje näin yksiselitteisesti vaiheesta toiseen, vaan välillä saatetaan liikkua edestakaisin vaiheiden välillä, tai kehitys saattaa katketa tai taantua. Syklimallin avulla voidaan kuitenkin jäsentää, mikä muutospressin vaihe on kulloinkin meneillään. (Kehittävän työntutkimuksen metodologia n.d.: 4-5)



Kuvio 2 Ekspansiivinen oppimissykli ja oppimisteot (Muutoslaboratorio n.d.)

Kehittämishankkeemme kaksi ensimmäistä sykliä toteutuivat ennen opinnäytetyöni aloittamista työyhteisön keskusteluissa, joita olen kuvannut kehittämistarvetta perustellen luvussa 4. Opinnäytetyö alkaa siis kolmannesta syklistä, jossa uutta toimintatapaa kehitellään, ja päättyy viidenteen, vakiinnuttamis- ja arviointivaiheeseen.

Sovellan opinnäytetyössäni kehittävän työntutkimuksen ekspansiiviseen oppimiseen suuntaavaa asetelmaa. Kokoan osallistuvan toimintatutkimuksen keinoin ryhmätöiminnan kehittämistä peiliaineistoa, jota reflektoidaan työryhmän kehittämissessioissa. Reflektoinnin seurauksena syntyneet korjausliikkeet toteutetaan toiminnassa, ja niiden vaikutuksia arvioidaan seuraavassa kehittämissessiossa. Pyrin peiliaineistoa kootesani saamaan ryhmiin osallistuvien asiakkaiden äänet kuuluviin ja kehittämisen edessä kutsun asiakkaiden edustajia mukaan kehittämissessioihin. Dokumentoin kehittämissessiot opinnäytetyön toteutuslukuun 8 ja käytän niitä aineistona tutkimuskysymyksiin vastaamiseksi.

7.4 Osallistuva havainnointi tiedonkeruumenetelmänä

Edellisessä luvussa kuvatus kehittävä työntutkimuksen peiliaineiston keräämisen toteutin menemällä mukaan tutkittavaan käytäntöön eli perhetyöntekijöiden ohjaamiin vertaistukiryhmiin osallistuvaksi havainnoijaksi. Vilkka (2005:120) toteaa, että laadullisessa tutkimuksessa käytetään osallistuvaa havainnointia, kun halutaan tietoa tutkittavista ihmisistä sekä yksilöinä, yhteisön jäsenenä tai suhteessa tutkijaan. Ihmisten toiminnan havainnoiminen antaa tietoa yhteisön sosiaalisista ja kulttuurisista piirteistä. Tutkija toteuttaa sekä tutkijan että ihmisen rooleja tehdessään havaintoja vuorovaikutuksessa tutkittavien kanssa.

Kun tutkimukseen sisältyy läsnäoloa tutkimuksen kohteena olevassa yhteisössä, tai tarkoituksena on tuottaa kuvausta yhteisöstä, on tutkimus etnografista. Etnografia voidaan määritellä eettiseksi kohtaamiseksi, jossa tutkija asettuu kuuntelemaan tutkimukseen osallistuvia ihmisiä kunnioittaen heidän tietämistään ja merkityksenantojaan. (Lappalainen 2007, 9-10). Etnografisessa tutkimuksessa tutkimusaineisto perustuu tutkijan omakohtaiseen kokemukseen toimintaympäristössä sekä toimijoiden havainnointiin. Tutkimusmenetelminä käytetään yleisimmin osallistuvaa havainnointia ja haastatteluja. Etnografiassa aineiston keruu ja analyysi eivät ole erillisiä, toisiaan seuraavia vaiheita, vaan molempia tehdään koko kenttätöyövaiheen ajan. (Vuorinen 2005:66) Toimintatutkimuksessa noudatetaan samankaltaista joustavaa periaatetta, sillä siinäkin aineistonkeruuta koskevia sitovia ratkaisuja ei voi tehdä etukäteen, vaan ne tehdään tutkimusprosessin kuluessa ja tutkimusasetelmien muotoutuessa selkeämmiksi. Toimintatutkimukseen liittyvä yhteisöllisyys ja osallistavuus edellyttävät tutkimuskohteen lähelle menemistä. (Kiviniemi 1999:74)

Toimintatutkimuksellinen ja etnografinen näkökulma eivät siten kumoa toisiaan. Tässä työssä niitä käytetäänkin täydentämään toisiaan. Työryhmän kehittämissessiot kehittävä työntutkimuksen metodeilla kuuluvat toimintatutkimuksen alueeseen, ja tiedonkeruu osallistuvan havainnoinnin menetelmin toteutetaan etnografisesti.

Havainnointitilanteiden keskeiset havainnot sekä omat ajatukset dokumentoidaan välittömästi havainnointitilanteen jälkeen tutkimus- tai havainnointipäiväkirjoihin. Päiväkirjan pohjana voi olla jäsenelty havainnointisuunnitelma, joka määrittää mihin asioihin havainnoinnissa ja sitä koskevissa muistiinpanoissa kiinnitetään huomiota. Suunnitelmallisuus on tärkeää, sillä se varmistaa tarkat havainnot. (Toikko – Rantanen 2009: 144)

Osallistuva havainnointi on tässä opinnäytetyössä osallistumista perhetyön ryhmätöiminnan ensimmäisiin ryhmiin mahdollisimman neutraalina, vähitellen yhä tutummaksi tulevana opinnäytetyötä tekevänä vierailijana, jolla ei ole ryhmässä suunnittelu- tai toteutusvastuuta eikä työntekijän roolia. Dokumentoin tutkimuspäiväkirjaan havaintojani, kokemuksiani ja ajatuksiani sekä keskusteluja ryhmäläisten ja työntekijöiden kanssa eri tilanteissa. Kerään tutkimuspäiväkirjaan myös kaikki kehittämishankkeen aikana syntyvät muistiot ja muun kirjallisen materiaalin sekä kaiken kokoamani palautetiedon niin ryhmäläisiltä kuin työntekijöiltäkin. Suunnittelen ja jäsenän havainnointia tutkimuskysymysten määrittämästä tiedonintressistä, eli kiinnitän huomiota osallisuuden ilmentymisiin tai niiden puuttumisiin.

7.5 Miten aineisto analysoidaan

Toimintatutkimuksellisessa lähestymistavassa keskeisenä tavoitteena on toimintakäytäntöjen kehittäminen. Aineistoa käsitellään jo kenttätyövaiheen kuluessa. Analyysi perustuu käytettävään metodiin, tässä tapauksessa kehittämissessioita varten koottuihin peiliaineistoihin, tarkkoihin kenttämuistiinpanoihin ja näistä kirjoitettavaan tutkimusraporttiin. Saatua tietoa tulkitaan, ja sen perusteella vastataan tutkimuskysymyksiin. Tutkija tulkitsee kehittämishanketta ja toimintatutkimuksen tuloksia sekä antaa tilaa muiden osallisina olevien tulkinnoille, jolloin syntyy yhteisöllistä tulkintaa. (Kiviniemi 1999: 76 – 78).

Toikko ja Rantanen (2009:121) toteavat, että kehittämistoiminnan tiedontuotannon tehtävänä on ohjata kehittämisprosessia. Tällöin aineistolta edellytetään nopeita vastauksia ilman perusteellista tieteellistä analyysiä. Jos kehittämiseen koottu tieto on käyttökelpoista, sitä voidaan pitää myös luotettavana.

Käytän siis monin eri tavoin koottua tutkimusaineistoa kehittämishankkeen toteuttamiseen ja arviointiin syklimäisesti etenevissä kehittämissessioissa ja lopuksi hankkeen loppuarvioinnissa ja raportoinnissa.

8 Kehittämissessioiden toteutus

Ryhmätoiminnan suunnittelu ja ryhmätilan varustelu aloitettiin työyhteisössä syksyllä 2012. Olin alusta asti mukana hanketyöryhmän koordinaattorina ja tein samalla opinnäytetyön suunnitelmaa. Työyhteisön jäsenet olivat tietoisia siitä, että kytken opinnäytetyöni osaksi yhteistyönä toteutettavaa ryhmätoiminnan kehittämishanketta. Toiveena oli, että oppisimme toteuttamaan perhetyön palvelujen käyttäjille ja yhdessä heidän kanssaan laadukasta ryhmätoimintaa, ryhmätoiminnan hyödyt saataisiin dokumentoitua ja päättäjiä varten kertyisi näyttöä siitä, että toiminta on tarpeellista. Suunnittelu- ja kehittämistyötä tehtiin työntekijävoimin omien työtehtävien ohessa useimmiten ilman esimiehen mukanaoloa. Hankkeen ensimmäisen vuoden aikana työryhmässä tapahtui tavallista enemmän työntekijävaihdoksia, alkuperäisistä kahdeksasta työntekijästä vaihtui kolme. Lisäksi työryhmään saatiin noin puoleksi vuodeksi yksi täysin uusi työntekijä. Muutoksista merkittävin oli esimiehen vaihtuminen ensimmäisten pilottiryhmien jälkeen. Kiireestä ja työpaineista huolimatta työntekijöiden motivaatio ryhmätoiminnan kehittämiseen säilyi hyvänä koko ajan.

Toimintatutkimuksellisen opinnäytetyön kenttätyövaihe alkoi saatuaani tutkimusluvan perusturvajohtajalta, ja se kesti huhtikuusta 2013 tammikuuhun 2014, yhteensä kymmenen kuukautta. Ryhmätoiminta oli aloitettu jo maaliskuussa kolmen pilottiryhmän kanssa remontin valmistumisen jälkeen. Työntekijöiden tekemän tarvekartoituksen perusteella käynnistettiin alakouluikäisten poikien ryhmä, vanhempi-lapsiryhmä vauvaikäisten perheille ja vanhempi-lapsiryhmä leikki-ikäisten perheille. Poikien ryhmään osallistui viisi 7-10-vuotiasta poikaa, jotka kahta lukuun ottamatta eivät tunteneet toisiaan ennestään, ja tulivat eri kouluista ja asuinalueilta. Pojat olivat lastensuojelun asiakkuudessa, ja heidän perheillään oli ollut tai oli meneillään avohuollon tukitoimena perhetyön työskentelyjakso.

Molemmissa perheryhmissä vanhemmat olivat äitejä. Toiseen äiti-lapsiryhmään oli työntekijöiden esittelyn ja kutsun jälkeen ilmoittautunut viisi äitiä ja seitsemän alle vuodenikäistä lasta, Yksi äideistä kuitenkin perui osallistumisensa ennen ryhmän alkua, ja toinen keskeytti noin puolessa välissä, eli aktiivisia ryhmäläisiä oli kolme äitiä ja heidän neljä lastaan. Osa perheistä oli aikuissosiaalityön perhepalveluiden ja osa lastensuojelun asiakkuudessa. Toisessa äiti-lapsiryhmässä oli kaksi äitiä ja heidän kaksi päiväkotikäistä lastaan. Molemmat perheet olivat lastensuojelun perhetyön asiakkaita, ja idea ryhmän perustamisesta tuli heidän yhteisiltä perhetyöntekijöiltään, jotka näkivät mah-

dollisuuden yhdistää samankaltaisessa elämäntilanteessa olevat, toisilleen aiemmin tuntemattomat äidit.

Kaikissa ryhmissä oli kaksi ohjaajaa, kahdessa perhetyöntekijäpari, ja yhdessä perhetyöntekijä – aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajatyöpari. Pilottiryhmistä koottuja havaintoja ja asiakaspalautteita käytettiin kehittävän työntutkimuksen mukaisina peiliaineistoina viidessä kehittämissessiossa kevään ja kesän aikana. Näissä tilanteissa reflektointia ja kehitettiin toimintaa niin, että syksyn ryhmien suunnittelussa voitiin huomioida pilottiryhmistä saadut parannusehdotukset. Toteutin osallistuvaa havainnointia kolme kertaa poikaryhmässä ja kerran äiti-lapsiryhmässä, ja olin mukana molempien ryhmien loppupalauttekeskusteluissa. Toiseen, pienempään äiti-lapsiryhmään en kevään aikana ehtinyt osallistua. Työyhteisöpalavereissa toimin keskustelun käynnistäjänä, fasilitaattorina ja innostajana ja pyrin asettumaan työn kehittämistä opettelevan opinnäytetyön tekijän rooliin.

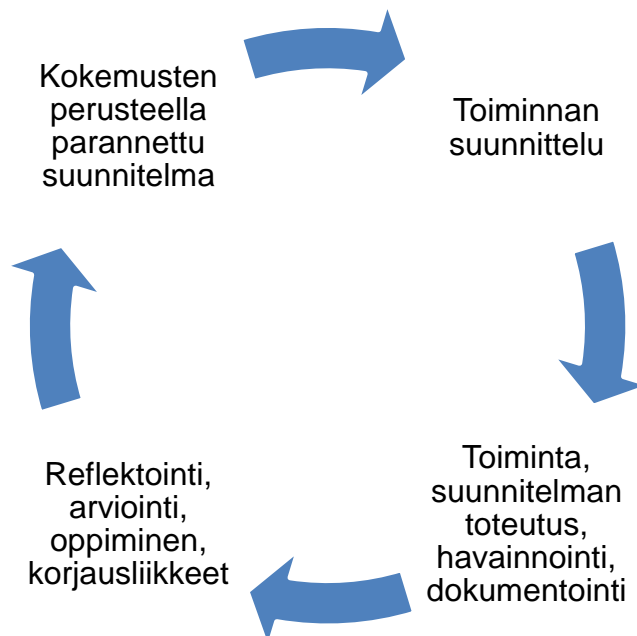
Kevään edetessä huomasin, ettei kehittämishanke etene niin vauhdikkaasti kuin olin olettanut eikä käytettävissä ollut aika riittäisi tarvittaviin kehittämissessioihin ja niiden reflektointiin. Päädyin jatkamaan vastausten etsimistä opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin vielä syksynkin ajan. Myös työyhteisössä päätettiin jatkaa ryhmätoiminnan kehittämistä osin samoilla ryhmillä. Poikien ryhmässä vaihtui toinen ohjaajista ammatilliseksi tukihenkilöksi, ja ryhmään tuli uusi lastensuojelun ja ammatillisen tukihenkilön asiakkuudessa oleva poika, muuten ryhmän kokoonpano säilyi samana. Kahden äidin ja päiväkotikäisen lapsen ryhmä jatkui samojen ohjaajien kanssa ennallaan. Suurimmat muutokset olivat äiti-vauvaryhmän osallistujissa, johon kevään ryhmää jo ohjanneet työntekijät kutsuivat ja haastattelivat neljä uutta äitiä. Ryhmässä aloitti lopulta kolme uutta ja yksi jo keväällä mukana ollut äiti, sekä neljä alle puolitoistavuotiaasta lasta, joilla ei ollut lastensuojeluasiakkuutta. Perheet olivat kuitenkin aikuissosiaalityön perhetyön asiakkuudessa.

Opintovapaalle jääminen antoi minulle mahdollisuuden mennä intensiivisemmin mukaan yhteen ryhmistä ja tutkia sitä osallistuvan havainnoinnin keinoin. Osallistuin syksyn aikana äiti-lapsiryhmän toimintaan kolmantena varaohjaajana ja olin mukana kymmenessä ryhmätapaamisessa, joita oli kaikkiaan 15. Kahden äidin ja lapsen ryhmässä vierailin kerran esittelemässä opinnäytetyötäni ja haastattelemassa osallistujia. Poikaryhmässä en syksyn aikana yhteensattumusten ja esteiden takia päässyt vierailemaan. Osallistuvan havainnoinnin lisäksi toteutin syksyn aikana työryhmän kanssa kolme ke-

hittämisessä. Kaikki ryhmiin osallistuneet ovat saaneet kirjallisesti (Liite 1) ja suullisesti tietää, että havainnoin ryhmätoimintaa opinnäytetyötäni varten, ja ovat voineet halutessaan kieltäytyä osallistumasta siihen. Kieltäytymisiä ei kuitenkaan tullut.

Kuvailen seuraavissa alaluvuissa kehittämissessioita ja niiden yhteydessä käyttämiäni peiliaineistoja. Peiliaineistot koostuvat kenttäpäiväkirjan muistiinpanoista, joihin olen koonnut havaintoja ja kuvauksia ryhmistä ja tutkimuspäiväkirjan muistiinpanoista, joihin olen koonnut ryhmätoiminnan kehittämiseen liittyvät palaverimuistiot ja sähköpostiviestit sekä kuvauksia työntekijöiden ja esimiehen kanssa käymistäni keskusteluista. Kolmas tärkeä peiliaineistomateriaali koostuu kirjallisesti ja suullisesti kerätystä asiakaspalautteesta yhteensä viidestä ryhmästä: kolmesta äiti-lapsiryhmästä ja, kahdesta poikaryhmästä.

Käytän hankkeen etenemisen kuvaamiseen toimintatutkimuksen vaiheita kuvaavaa spiraalista kehämallia (McNiff – Whitehead 2009:9). Opinnäytetyöhön sisältyy kaksi kehittämissykliä. Paikannan kunkin kehittämissession sijainnin kehälle, jolloin tulee näkyviin kehittämistoiminnan luonne: kehitys ei ole suoraviivaista eteenpäin menoa, vaan välillä täytyy palata taaksepäin.



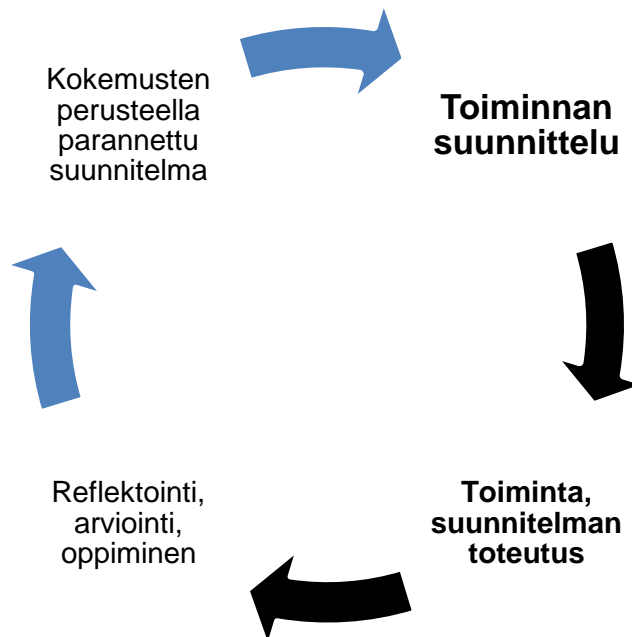
Kuvio 3. Toimintatutkimuksen vaiheet (mukaillen McNiff – Whitehead 2009:9)

Kehittämishankkeessa toteutettiin siis kaksi toimintatutkimuksellista kehittämissykliä, jotka ekspansiivisen oppimisen kehään (kuvio 2, s. 34) suhteutettuna asettuvat uuden

toimintamallin suunnittelun, käyttöönoton ja arvioinnin vaiheisiin. Sessioita kuvattaessa musta nuolen väri määrittää, missä vaiheessa ollaan menossa, ja tekstin tummennus ja isompi fontti väri pääasiallisen fokusoinnin.

8.1 Ensimmäinen kehittämissessio: lähtökohdan tarkentamista

Ensimmäinen kehittämissessio järjestettiin kun Perhetuvan remontti oli valmistunut, tarvittavat varusteet saatu hankituksi, muutto toteutettua ja kolme ensimmäistä ryhmää, poikaryhmä ja kaksi äiti-lapsiryhmää, olivat aloittaneet toimintansa. Kaikille työntekijöille sopivan ajan löytäminen osoittautui vaikeaksi, ja lopulta päädyimme kokoontumaan ilman esimiestä, jonka kalenteri tässä vaiheessa oli kaikkein varatuin. Pää tavoitteena oli, että käytännön asioiden järjestelyn jälkeen pääsisimme vihdoinkin suunnittelemaan ja kehittämään ryhmätoiminnan sisältöä.



Kuvio 4. Ensimmäisen kehittämissession vaihe.

Kehittämissession tavoitteena oli kuulla ja reflektoida jokaisen työntekijän omia ajatuksia ryhmätoiminnasta ja arvioida yhdessä, miten asiakkaiden osallisuus siinä toteutuu, ja sen jälkeen muodostaa yhteisen keskustelun avulla yhteinen näkemys perustaksi uusille työkäytännöille. Tämän perusteella oli tarkoitus sopia, mitä muutoksia oli tarpeellista tehdä, ja miten kehittämistyössä edetään. Meillä oli myös mahdollisuus tehdä benchmarking-vierailu johonkin lastensuojelun ryhmätoimintaa toteuttavaan kuntaan, ja

halusin mielipiteitä sopivimmasta kohteesta. Työryhmä halusi järjestää Perhetuvalle avoimet ovet voidakseen kiittää remonttiin osallistuneita ja tarvikkeita lahjoittaneita henkilöitä sekä esitelläkseen tiloja yhteistoiminta-alueen työntekijäverkostoille. Kehittämisesession toiseksi tavoitteeksi muodostui avajaisten suunnittelu ja keskustelu siitä, miten asiakkaat osallistuisivat niihin.

Kehittämispalaveriin osallistui lisäksi kuusi työntekijää. Esimies oli ilmoittanut, ettei pääse mukaan. Palaverille oli varattu vain muutama tunti, ja sen aikana piti myös suunnitella Perhetuvan avajaistilaisuus. Kaksi työntekijää pystyi osallistumaan vain osan aikaa. Ehdotin muutamaa otteeseen, että Perhetuvan avajaiset ja avoimet ovet voisi suunnata myös nykyisille ja tuleville asiakaskäyttäjille sen lisäksi, että kunnalliset yhteistyökumppanit ja yksityiset lahjoittajat kutsutaan tutustumaan toimintaan. Ehdotukseni eivät saaneet kannatusta, työntekijöiden mielestä sosiaalipalvelujen asiakkaat eivät halua julkisesti profiloitua sosiaalipalvelujen käyttäjiksi. Havaitsin työryhmässä myös jonkinasteista vastustusta kehittämiselle ja epätietoisuutta siitä, mitä ollaan tekemässä. Esittelin opinnäytetyön tämänhetkistä tilannetta ja jatkotyöskentelyn suunta- viivoja. Keskustelun edetessä tunnelma vähitellen vapautui, ja työryhmässä heräsi innostusta ja kiinnostusta ryhmätoiminnan kehittämiseen. Itselleni tärkeä oppimiskokemus oli asettautua työntekijöiden kanssa samaan kehittämisvauhtiin eli hillitä innokkaimpia visioitani.

Kehittämisesession toteutustavaksi valitsin SWOT-analyysin, jonka aiheena oli ryhmätoiminta Perhetuvalla nyt ja tulevaisuudessa. Ryhmätoiminnan vahvuuksiksi työryhmä nimesi lopultakin käyttöön saadun ja toimivaksi sisustetun viihtyisän talon, joka tarjoaa vaihtoehdon toimistoympäristössä tapahtuvalle työskentelylle. Toisena vahvuutena koettiin työntekijöiden motivoituneisuus ja aktiivisuus, joiden vaikutuksesta koko ryhmätoiminta oli saatu käynnistettyä, tästä kaikki olivat samaa mieltä. Ryhmätoiminnan kehittämisen koettiin myös parantaneen työntekijöiden välistä yhteistyötä ja sitä kautta kohentaneen työhyvinvointia ja työmotivaatiota. Ne työntekijät, jotka olivat jo aloittaneet ryhmien vetämisen, toivat esiin kokemuksiaan asiakkaiden välisestä vertaistuesta ja poikaryhmän jäsenten kommentteja siitä, että on kivaa kun on tekemistä ja kavereita. Se, että jo ensimmäisten ryhmätoimintaviikkojen aikana on ollut nähtävissä asiakkaiden hyötyvän toiminnasta, oli kaikkien mielestä vahvuus ja todiste siitä, että ponnistelumme eivät ole olleet turhia.

Ryhmätoiminnan heikkouksista ensimmäisenä mainittiin kiire ja työajan riittämättömyys; ryhmätoimintaan ei ole käytettävissä yhtään enemmän työaikaa, vaan sen toteuttaminen täytyy sovittaa muuhun perustyöhön. Erityisesti suunnitteluun koettiin jäävän liian vähän aikaa. Myös tiukka budjetti koettiin kuormittavana. Työntekijät olivat yhtä mieltä myös siitä, että esimiehen tuki ja kannustus on ollut vähäistä, ja johdon taholta kohdistuu kasvavaa painetta näyttää toteen, että ryhmätoimintaa kannattaa järjestää. Ryhmätoiminnan heikkoutena nousi esiin myös ilmiö, jossa työntekijät innostuvat ryhmämuotoisesta työskentelystä, mutta asiakkaat eivät sitoudu osallistumaan. Ryhmätoiminnan mahdollisuuksina pidettiin työajan säästymistä, kun toimivassa ryhmässä voitaisiin kohdata yhtäaikaa useampia asiakkaita. Erilaisessa, tasavertaisemmassa ympäristössä tapahtuvan työntekijän ja asiakkaan kohtaamisen arvioitiin lisäävän asiakassuhteen laatua.

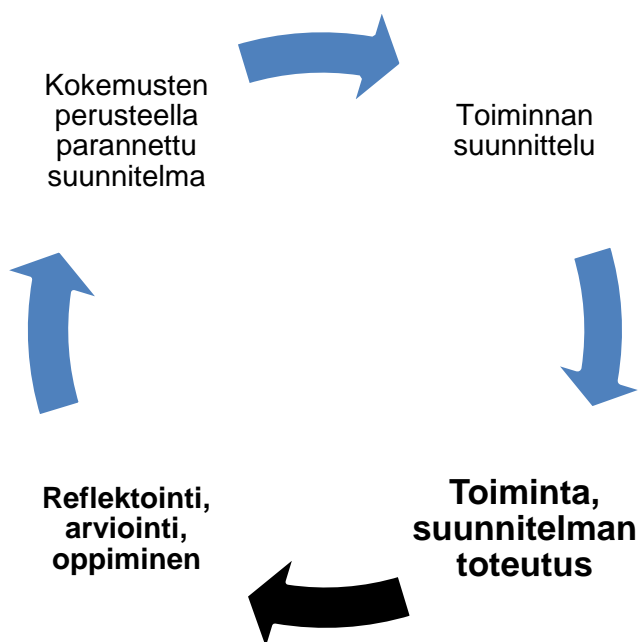
Ryhmätoiminnan uhkana pidettiin määräaikaaisuutta, talo on luvattu käyttöön vain kahdeksi vuodeksi ja uusia tiloja pitäisi alkaa etsiä jo pian. Uhkana pidettiin myös lastensuojelun asiakkaiden ryhmäkuntoisuutta, joillekin asiakkaille tai joissakin elämäntilanteissa ryhmään osallistumiseen ei riitä voimavaroja. Esiin nousivat myös vertaistuen mahdolliset negatiiviset vaikutukset, pidettiin mahdollisena, että ryhmäläiset voisivat ystävästytyään kuormittaa liikaa toistensa jaksamista tai vaarantaa toistensa elämäntilannetta. Asiakkaiden sitoutumattomuus nousi uudelleen esiin tässä vaiheessa, ja työntekijät kertoivat esimerkkejä ensimmäisen äiti-lapsiryhmän käynnistymisvaikeuksista, osa ryhmäläisistä myöhästyi usein aloituksesta ja yksi äideistä perui lopulta osallistumisensa kokonaan. Pohdintaa herätti myös työntekijöiden yhtenäinen havainto, että ryhmäläiset näyttivät viihtyvän parhaiten keskenään ilman ohjattua toimintaa.

Keskustelimme analyysissä esiin tulleista asioista. Jatkossa työstettäväksi asioiksi valittiin parempi työnjako kiireen vähentämiseksi ja asiakkaiden sitoutumisen parantaminen. Ehdotin asiakkaiden osallisuuden lisäämistä ratkaisuksi molempiin ongelmiin, ja työntekijät jäivät miettimään tätä näkökulmaa. Päätimme tehdä benchmarking-vierailun peruspalvelukeskus Oivan Hollolan toimipisteeseen, koska alueella on toteutettu perhetyön ryhmätoiminnan kehittämishankkeita ja vakiinnutettu ryhmätoiminta joustavasti osaksi perhetyötä. Lisäksi kiinnostusta herätti valokuvauksen käyttö ryhmätoiminnan yhtenä työmenetelmänä.

8.2 Toinen kehittämissessio: työryhmän sitoutuminen kehittämiseen

Toinen kehittämissessio järjestettiin jo muutaman viikon kuluttua. Ensimmäisen session jälkimainingeissa oli syntynyt epäselvyyttä esimiehen roolista kehittämishankkeessa, ja esimies halusi nyt perehtyä enemmän hankkeen tilanteeseen. Tavoitteena oli jatkaa syksyn ryhmien suunnittelua kevään kokemusten perusteella.

Kehittämissessio toteutettiin tällä kertaa keskustelemalla ja käyttäen hyväksi ensimmäisessä kehittämissessiossa tuotettua SWOT-analyysiä. Kehittämissessioon osallistui esimiehen ja minun lisäksi kolme muuta työntekijää. Tässä vaiheessa toiminta oli käynnissä suunnitelman mukaisesti, mutta pysähdyimme jo toteutusvaiheessa reflektointiin ja arvioimaan toiminnan sujuvuutta. Kokemusten perusteella kertynyt tieto dokumentoitiin uuden, paremman toimintasuunnitelman laatimista silmällä pitäen.



Kuvio 5. Toisen kehittämissession vaihe.

Tilanne ryhmien kohdalla oli ennallaan, poikakerho ja toinen äiti-lapsiryhmä toimivat työntekijöiden kertoman mukaan hyvin, mutta toisessa äiti-lapsiryhmässä työskentelyilmapiiri oli edelleen jähmeä, eikä luottamuksellista vuorovaikutusta ollut syntynyt. Työntekijät kertoivat, että ryhmäläiset vaikenevat kun ohjaajat yrittävät käynnistää keskustelua, vaikka ryhmäläiset kuitenkin keskustelevat keskenään. Yhtenä syynä ryhmäytymisvaikeuksiin pidettiin ensimmäisiin ryhmäkertoihin osuneita työntekijöiden poissaoloja, toisaalta pohdittiin myös toisilleen entuudestaan vieraiden työntekijöiden

työotteiden yhteensovittamisvaikeuksia. Todettiin myös, että ryhmää käynnistettäessä ei suunnitteluun ollut käytettävissä riittävästi aikaa, eikä työntekijöillä ole ryhmän jälkeen ollut mahdollisuutta purkaa yhdessä kokemuksia. Lisäksi ryhmäläisten alkuhaastatteluissa toinen ryhmänohjaajista ei ollut mukana. Näihin kaikkiin epäkohtiin päätettiin tehdä parannuksia syksyn ryhmää käynnistettäessä. Työntekijät olivat haasteista huolimatta sitä mieltä, että äiti-lapsiryhmiä kannattaa jatkaa. Lisätietoa ryhmän toimimattomuudesta toivottiin saatavan palautekeskusteluista ryhmäläisten kanssa.

Syksyn ryhmiksi ehdotettiin asiakastilanteiden perusteella nyt alkaneiden ja samalla konseptilla jatkavien ryhmien lisäksi yläkouluikäisten tyttöjen ryhmää ja eroperheiden äitien ryhmää. Kehittämistä jarrutti työntekijäresurssien realistinen arviointi, kevään kokemusten perusteella, todettiin, että työntekijöiden poissaoloihin on varauduttava, ja että ryhmään käytettävä työaika on mitoitettava huolellisemmin. Tästä syystä pidettiin todennäköisenä, ettei nykyisten ryhmien lisäksi pystytä vielä syksyllä käynnistämään uusia.

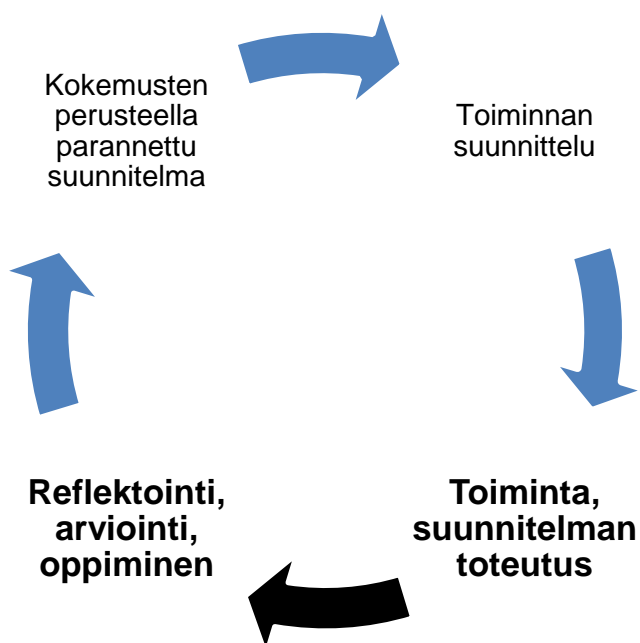
Selkeän, kaikkien työntekijöiden kanssa sovitun kehittämisajataulun laatiminen nousi tässä vaiheessa tarpeelliseksi, samoin kaikkien osallistumisen tärkeyden korostaminen. Vähäinen osallistujamäärä kuvasti sitä, että oma kaksoisroolini työyhteisön jäsenenä ja työnkehittäjänä antoi työntekijöille tuttuuden perusteella mahdollisuuden priorisoida ajankäyttöään. Tässä vaiheessa en ollut mukana minkään ryhmän ohjaajana, ja olin siksikin ulkopuolinen. Kehittämishankkeen eteneminen oli tässä vaiheessa vähintäänkin laahaavaa.

8.3 Kolmas kehittämissessio: työntekijämuutokset hidastavat kehittämistä

Kolmannen kehittämissession tarkoituksena oli pohtia benchmarking-vierailumme antia ja käydä läpi työntekijöiden ja heidän välityksellään myös asiakasosallistujien kokemuksia ryhmistä. Peiliaineistona oli tarkoitus käyttää opintokäynnin muistiinpanoja, ja vertailla niiden perusteella, mitkä toisessa kunnassa käytössä olevat työtavat olisivat sovellettavissa omaan ryhmätoimintaamme. Tämä kehittämissessio ei kuitenkaan toteutunut suunnitelman mukaan, sillä olimme samana päivänä saaneet yllättävän tiedon esimiehen vaihtumisesta. Emme tieneet, mitä mahdollisia muutoksia oli tulossa, sillä esimiestehtävät haltuunsa ottanut sosiaalipalvelupäällikkö ei päässyt tähän palaveriin. Harkitsin koko kehittämissession peruuttamista, kun osallistujakin oli lisäkseni vain kolme, mutta työntekijöiden toiveesta päätimme kuitenkin kokoontua.

Kehittämissession aiheeksi muotoutui ryhmän haavoittuvuus, jos toinen ohjaaja on poissa. Aihe sivusi jälleen ensimmäisen äiti-lapsiryhmän toiminnan kankeutta. Työntekijöiden mielestä kyseinen ryhmä tarvitsisi enemmän innostavaa, ”jäättä murtavaa” ohjausta, ja kärsi edelleen siitä, että alun ryhmäytyminen oli jäänyt jotenkin kesken. Tähän ryhmään sattui vielä tavallista useampi työntekijöiden poissaolo, ja jouduttiin turvautumaan nopeasti hälytettyihin vaihtuviin sijaisiin. Työyhteisöstä löytyi näin pilottivaiheessa vielä halua venyä oman työn ohessa sijaistamaan äiti-lapsiryhmään, mutta jatkossa tähän haluttiin joku muu ratkaisu. Työntekijävajetta oli helpottanut myös keväälle osunut sosionomiopiskelijan harjoittelujakso.

Kehittämisen vaihe oli tässä sessiossa lähellä edelliskertaista, toimintaa toteutettiin ja saatuja kokemuksia reflektointiin, mutta uutta parempaa suunnitelmaa ei vielä työstetty.



Kuvio 5. Kolmannen kehittämissession vaihe.

Työntekijäpulaa oli myös poikaryhmässä, mutta tilannetta helpotti se, että toinen ohjaajista oli mukana ryhmässä kaikilla kerroilla. Lisäksi poikien ryhmässä toiminnallisuus oli niin tärkeässä roolissa, ettei sijaisen käytöllä koettu olevan ryhmädynamiikkaa häiritsevää merkitystä. Toisaalta sijaisena toimiminen omien työtehtävien hoidon lisäksi oli kuormittavaa ja synnytti ylitöitä.

Keskustelua käytiin myös siitä, mikä on ollut äiti-lapsiryhmän tavoite, ja ovatko kaikki ryhmäläiset aidosti tulleet ryhmään vapaaehtoisesti. Ryhmän tavoitteet eivät olleet kovin kirkkaina kellään työntekijöistäkään, puhuttiin vauvaperheiden vertaistuesta ja arjen hallinnan parantamisesta, mutta samaan aikaan todettiin, ettei kaikilla äideillä ole vaikeuksia arjen hallinnassa. Toisaalta todettiin, että joidenkin äitien toimintakyky on huonontunut kevään aikana ryhmästä huolimatta. Työntekijät kertoivat ryhmäläisten olleen pettyneitä siihen, ettei suunniteltuja teemoja oltukaan käsitelty.

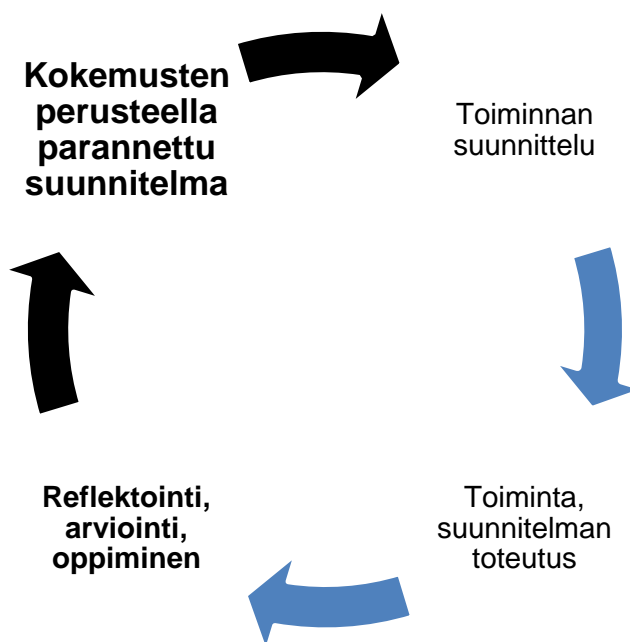
Ryhmäläiset tuntevat työntekijät päätyivät pohdinnoissaan toteamaan, että tähän ryhmään on sattunut perheitä, joille ryhmätoiminta ei tässä vaiheessa ole toimiva tukimuoto, ja että tilannetta on vaikeuttanut työntekijöiden vaihtuminen eri ryhmäkerroilla. Itse en ehtinyt tähän ryhmään lukuun ottamatta viimeistä ryhmäkertaa kesäkuussa. Silloin vierailin sovitusryhmässä, jolloin kävin kysymässä palautetta.

8.4 Neljäs kehittämissessio: työnjakokysymyksiä ja käyttäjien ääniä

Edellisessä kehittämissessiossa kesken jääneiden asioiden pohdintaa jatkettiin muutamana viikon kuluttua, kun uusi esimies ja yhtä lukuun ottamatta kaikki ryhmäohjaajat työntekijät (viisi) pääsivät kokoontumaan. Kävimme lyhyesti läpi edelliskerran keskustelun ryhmän haavoittuvuudesta, kun joku työntekijöistä on poissa, ja mietimme tilanteeseen ratkaisuja. Esiin nousi myös ryhmäläisten kuljettamiskysymys, Mustijoen perusturvan toiminta-alue on laaja, halkaisijaltaan noin 60 km, eikä toimivaa joukkoliikennettä ole käytettävissä. Työntekijät ovat siksi kuljettaneet asiakkaita kaikkiin ryhmiin, ja tämä koettiin kuormittavana ja aikaa vievänä. Toisaalta tiedettiin, että monelle ryhmäläiselle se, että joku tulee hakemaan, helpottaa oleellisesti kotoa lähtemistä.

Päätimme, että syksyn ryhmiin nimetään jo ennen aloitusta kolmas varavetäjä, joka tutustuu ryhmäläisiin ryhmäytymisvaiheessa ja sitoutuu olemaan käytettävissä ryhmänohjaajana mahdollisuuksiensa mukaan. Lisäksi päätettiin velvoittaa vanhempia aiempaa enemmän kuljettamaan poikaryhmän osallistujia kirjaamalla asia asiakassuunnitelmaan. Autottomien äiti-lapsiryhmäläisten kuljettamiseen päätettiin selvittää muita vaihtoehtoja.

Kehittämisen vaihe oli nyt siirtynyt kevään ryhmistä saatujen kokemusten reflektoinnista kohti paremman suunnitelman laatimista syksyn ryhmiä varten.



Kuvio 6. Neljännen kehittämissession vaihe.

Tässä kehittämissessiossa käytettiin peiliaineistona äiti-lapsiryhmästä ja poikaryhmästä kokoamaani palautetta. Olimme aiemmin pohtineet kriittisestikin ryhmien toiminnan hankaluuksia ja miettineet ammattitaitomme riittävyyttä. Palautteen perusteella saatoimme kuitenkin todeta olevamme oikealla tiellä, sillä asiakkaiden palautteissa näkyi selvästi tyytyväisyys Perhetupaan ja siellä järjestettävään toimintaan.

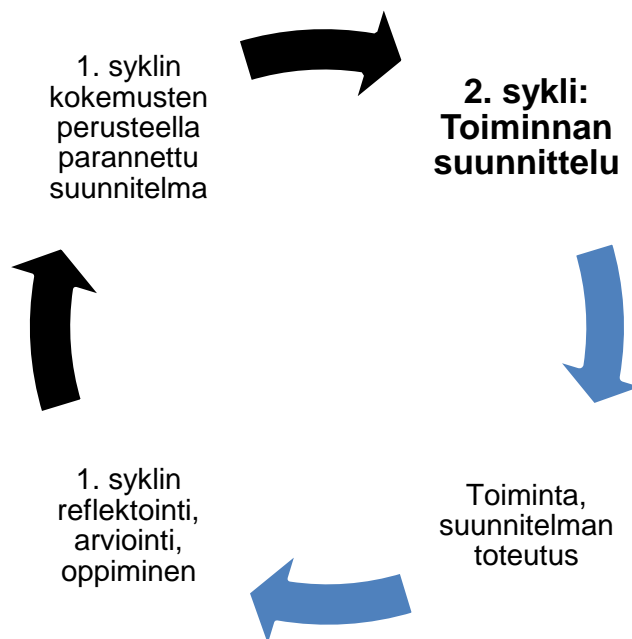
Kehittämisen kohteiksi asetettiin uusien toimintatapojen rohkeampi kokeilu. Erityistä huomiota haluttiin kiinnittää siihen, että ryhmäläisiä motivoidaan ja ohjataan kolmannen sektorin tai peruspalveluiden suuntaan, annetaan heille tilaa voimaantua eikä jäädä tarpeettomasti ”paapomaan” lastensuojelun kentällä. Esimies kannusti hyödyntämään kokemusasiantuntijoita ja MLL:n vapaaehtoistyöntekijöitä sekä etsimään ryhmänohjaaja-työparia päivähoidon, nuorisotoimen, perheneuvolan tai hyvinvointineuvolan työntekijöistä. Ajatus sai kannatusta, tosin uudet työntekijät kokivat, että aluksi olisi luontevinta ja helpointa aloittaa ryhmän vetäminen oman työyhteisön jäsenen kanssa.

Kehittämistyö oli tässä vaiheessa vielä melko työntekijälähtöistä, ja ryhmäläisten osallisuus vähäistä. Tämä oli ensimmäinen kehittämissessio, jossa oli käytettävissä ryhmäläisten mielipiteitä. Jatkossa halusin selvittää, voisimmeko kutsua johonkin kehittämissessioon ryhmäläisiä mukaan.

8.5 Viides kehittämissessio: havaintoja asiakasosallisuudesta

Tähän kehittämissessioon osallistui kuusi työntekijää, esimies ja minä. Yhteiskehittely ei päässyt suoraan jatkumaan kesälomaa edeltävästä tilanteesta, sillä mukana oli kolme uutta työntekijää, jotka eivät olleet vielä perehtyneet kehittämishankkeeseemme. Keväällä toimineesta työryhmästä puuttui nyt neljä ryhmätoiminnan kehittämiseen osallistunutta työntekijää. Uuden esimiehen johtamistapa poikkesi edeltäjänsä tavasta, ja siitäkin aiheutui jonkin verran tunnustelun tarvetta ja jännitettä työskentelyilmapiiriin. Esimies nosti aiempaa vahvemmin esiin ryhmätoiminnan työntekijäpohjan laajentamisen niin, että työpari haettaisiin peruspalveluista, kolmannelta sektorilta tai kokemus-asiiantuntijoista. Aiheesta ei syntynyt keskustelua, mutta tavoitteeksi asetettiin selvittää asiaa syksyn aikana.

Olimme siirtymässä toiseen kehittämissykliin, mutta työstimme vielä ensimmäisen kehittämissyklin kokemuksia ja tarkensimme suunnitelmaa. Toiminnan suunnittelu perustui vahvasti ensimmäisen syklin kokemuksiin.



Kuvio 7. Viidennen kehittämissession vaihe, toisen kehittämissyklin alku.

Peiliaineistona käytettiin kevään ryhmien asiakaspalautteita ja tämän opinnäytetyön luvun 7 osallisuusaineistoa, erityisesti osallisuuden tasoja kuvaavia tikapuumalleja. Tavoitteena oli tarkastella asiakkaiden osallisuuden vahvistamista työntekijän ajattelu- ja toimintatapana. Toisena tavoitteena oli perehdyttää uudet työntekijät meneillään ole-

vaan yhteiskehittelyhankkeeseemme ja siitä tekeillä olevaan opinnäytetyöhöni. Tämän pohjalta kysyin kevään ryhmiä vetäneiltä työntekijöiltä, miten asiakasosallisuus näissä ryhmissä heidän mielestään toteutui, ja kaikilta kehittämissessioon osallistuneilta miten asiakasosallisuutta voisi kehittää.

Keväällä toimineen äiti-lapsiryhmän molemmat ohjaajat olivat paikalla, ja keskustelu kevään haasteellisimmaksi koetusta ryhmästä käynnistyi ensimmäisenä. Tämän ryhmän kokemukset ovat kaiken aikaa herättäneet eniten pohdintaa ja korjausliikkeiden tarvetta. Nyt kesätauon jälkeen ohjaajat totesivat, ettei ryhmäläisten aktiivista osallistumista ryhmän toimintaan syntynyt koko aikana, ja syyksi tähän he nimesivät heikoksi jääneen ryhmäytymisen ryhmän aloitusvaiheessa. Toisaalta ryhmäläiset olivat työntekijöiden mielestä tulleet aina mielellään ryhmään, ja loppupalaute oli positiivista. Osallisuus ilmeni tässä ryhmässä työntekijöiden mukaan vastuunottona ja toisista huolehtimisena erään ryhmäläisen sairastuttua ryhmän aikana, sekä ryhmässä mukana olona.

Syksyllä oli käynnistymässä uusi äiti-lapsiryhmä, johon osallistuisi osa kevään ryhmäläisistä. Ryhmän tavoitteeksi ryhmänvetäjät olivat asettaneet vertaistuen tarjoamisen sekä turvallisen paikan kotona olemisen vaihtoehdoksi. Kolmantena tavoitteena oli rohkaista osallistujia ottamaan vetovastuuta itselleen niin, että jossain tulevassa ryhmässä joku entisistä ryhmäläisistä voisi toimia vertaistukiohjaajana.

Poikaryhmän ohjaajien mielestä tässä ryhmässä osallisuus ilmeni poikien innokkuutena esittää ideoita ja toiveita ryhmätapaamisten sisällöistä. Ohjaajat olivat pystyneet toteuttamaan suurimman osan toiveista, joten ryhmäläiset olivat saaneet kokemuksia osallisuuden toteutumisesta. Poikaryhmä oli jatkumassa samalla kokoonpanolla lukuun ottamatta toisen ohjaajan vaihdosta nyt syksylläkin, ja kaikki pojat olivat olleet halukkaita jatkamaan. Ryhmäläiset olivat toivoneet ryhmäajan pidentämistä, ja tähänkin toiveeseen oli pystytty vastaamaan.

Kolmas keväällä toiminut kahden äidin ja lapsen muodostama ryhmä jäi tässä sessiossa vähemmälle tarkastelulle. Ryhmän jäsenet olivat kuitenkin kertoneet haluavansa jatkaa tässä ryhmässä, ja olivat pitäneet yhteyttä ryhmän ulkopuolellakin. Ryhmän pienuudesta keskusteltiin, ohjaajien mielestä ryhmään mahtuisi hyvin vielä kolmaskin samankaltaisessa elämäntilanteessa oleva äiti. Tässä tuli esiin pienen paikkakunnan ongelma, lastensuojelun vertaisryhmiä voi olla vaikea perustaa, jos samankaltaisessa elämäntilanteessa olevia ei ole yhtäaikaan palvelujen käyttäjinä. Keskustelua heräsi myös

siitä, tarvitsevatko nämä äidit ja lapset enää ryhmää, kun he ovat tutustuneet ja pystyvät olemaan yhteydessä toisiinsa ryhmän ulkopuolella. Ohjaajien mielestä ryhmä olisi edelleen erittäin tärkeä, koska ryhmään osallistuminen edellyttää kotoa lähtemistä, ja juuri se on näille äideille haasteellista.

Syksyn ryhmät päätettiin siis toteuttaa kevään alustavan suunnitelman mukaan. Lisäksi suunniteltiin Perhetuvalle mahdollisia teemailtoja osin kevään asiakaspalautteen pohjalta; poikaryhmäläisten vanhemmille kasvatusasioita käsittelevä vanhempainilta, perheiden lautapeli-ilta tai jouluaskarteluilta, ja äiti- lapsiryhmäläisille parisuhdeasioita käsittelevä vanhempainilta.

Kerroin tässä palaverissa opinnäytetyöni sisällöstä ja asiakasosallisuuden tasoista ja virittelin siitä keskustelua, mutta päätellen vähäisestä keskustelusta alustukseni epäonnistui tai uusi työryhmä ei ollut vielä valmis yhteiseen kehittämiseen. Päätimme koontua seuraavan kerran lokakuussa refleктоimaan syksyn ryhmien kokemuksia. Minulle tarjottiin mahdollisuutta osallistuvaan havainnointiin äiti-lapsiryhmän kolmantena, ilman vetovastuuta olevana opiskelija-työntekijänä sekä poikaryhmän varaohjaajana. Tartuin näihin mahdollisuuksiin mielelläni. Sovimme myös, että vierailen pienemmässä äiti-lapsiryhmässä, jos molemmat perheet suostuvat siihen, ja kyselen heidän mielipiteitään ryhmätoiminnasta ja vertaistuesta.

Työntekijävaihdokset aiheuttivat katkoksia ja perehdyttämistä, mutta toivat toisaalta työyhteisöön uutta energiaa ja rikastivat keskustelua.

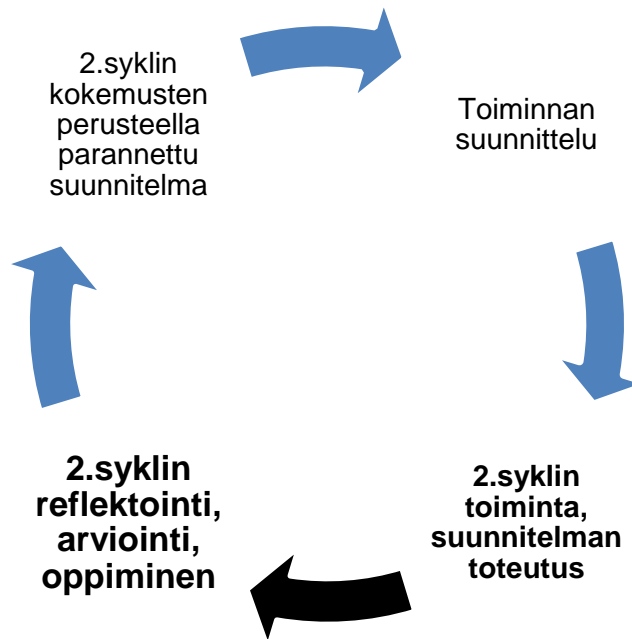
8.6 Kuudes kehittämissessio: muutoksia näkyvissä

Lokakuun kehittämissessiossa työryhmä oli jo ryhmäytynyt ja pääsimme jatkamaan ryhmätoiminnan kehittämistä eteenpäin. Tähän palaveriin osallistui esimiehen ja itseni lisäksi kahdeksan työntekijää, joista viisi oli osallistunut ryhmätoimintaan syksyn aikana.

Olin ollut tähän mennessä mukana äiti-lapsiryhmässä viisi kertaa, ja koonnut kenttäpäiväkirjaan havaintoja ryhmän toiminnasta ja ryhmäläisten osallisuuden merkeistä. Havaintojen perusteella olin koonnut väitelauseita käytettäväksi peiliaineistona tässä sessiossa, ja kysyin nyt työntekijöiden mielipiteitä niistä. Koska en ollut vierailut vielä muissa ryhmissä, sessio aloitettiin kuulumiskierroksella, jossa jokainen kertoi havainto-

jaan omista tai työkaverin ryhmäkokemuksista, ja myös nämä kommentit dokumentoitiin tutkimusaineistoon. Työntekijät, jotka eivät olleet tällä hetkellä ryhmänohjausvastuussa, osallistuivat sessioon tärkeässä ulkokehäasemassa kommentein, tulkinnoin ja kyseenalaistuksin.

Kehittämissyklin vaihe asetui parannetun suunnitelman toteutukseen ja erityisesti siihen mennessä saatujen kokemusten reflektointiin.



Kuvio 8. Kuudennen kehittämissession vaihe

Kuulumiskierroksella äiti-lapsiryhmän ohjaajat kertoivat havainnoistaan, jotka olivat yhteneviä omieni kanssa. He kuvasivat ryhmäläisiä itseohjautuvina, esimerkiksi ryhmäläiset ovat oma-aloitteisesti keittäneet kahvia ja huolehtineet tavaroiden paikoilleen laittamisesta. Erityisen tyytyväisiä oltiin siitä, että äidit osallistuivat aktiivisesti alun perin lähes tyhjäksi jätetyn ryhmän toimintasuunnitelman laatimiseen omien toiveidensa pohjalta. Lisäsin omia havaintojani, kuten että ruokailu yhdistää ja rentouttaa ryhmäläisiä, ryhmäläisten vertaistuki näkyy kasvatusasioiden jakamisena, toisistaan kiinnostumisena ja aktiivisena kyselemisenä, ja että ryhmäläiset ovat ottaneet mielellään ja luontevasti käyttöön mahdollisuuden asioida oman sosiaaliohjaajan kanssa ryhmän yhteydessä. Työntekijät olivat näistä samaa mieltä. Ajatukseeni, että toisen äiti-lapsiryhmän ensimmäistä parempi ryhmäytyminen ja osallisuus johtuisivat kehittämishankkeestamme ja korjausliikkeistämme, työntekijät eivät kuitenkaan yhtyneet, vaan arvioivat ryhmäläisten toimintakyvyn lähtökohtaisesti paremmaksi.

Poikaryhmän ohjaajat olivat tyytyväisiä poikaryhmän toimintaan, ja totesivat poikien viihtyvän, kertovan mielellään ryhmässä asioistaan ja osallistuvan innokkaasti ruuanlaittoon. Ruokailu on tässäkin ryhmässä yhdistävä tekijä. Poikaryhmän säännöt oli sovittu poikien omien ehdotusten pohjalta. Pienemmässä äiti-lapsiryhmässä oli toteutettu liikunnallisia retkiä uimahalliin ja leikkipuistoihin, tästä oli tullut hyvää palautetta sekä äideiltä että lapsilta. Ohjaajat kertoivat, että äidit ovat edelleen pitäneet yhteyttä ryhmäkertojen välillä, ja lasten ystäväystyminen on syventynyt.

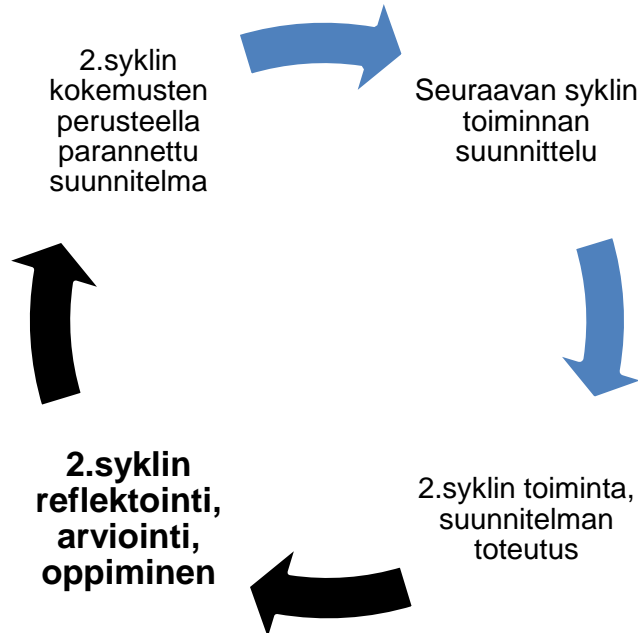
Kuulumiskierroksen jälkeen siirryttiin käytännön esimerkeistä teoreettisempaan työkentelyyn osallisuus-teeman ympäriltä. Tällä kertaa kehittämissessiossa käsiteltiin aiempaa enemmän osallisuuteen liittyvää tutkimustietoa ja pohdittiin osallisuuden merkityksiä. Työryhmän sattumanvarainen jakaminen kolmeen pienryhmään sai aikaan hyvää keskustelua valmistelemieni kysymysten pohjalta, ja saimme kootuksi fläppitauluille yhteistä näkemystämme. Tässä vaiheessa työntekijät olivat tyytyväisiä ryhmätoiminnan rakenteelliseen ja sisällölliseen toteutukseen, ainoastaan Perhetuvan tekniset puutteet huolettivat. Asiakkaiden osallisuuden vahvistamisesta puhuttiin aiempaa enemmän, puheenvuorot olivat pidempiä ja kokemuksia jaettiin aiempaa rohkeammin..

Kehittämisen kohteeksi asetettiin ryhmäläisten voimaantumisen edistäminen, muista palveluista tiedottaminen ja jatkotuen suunnittelu niin, että heille löytyisi harrastusryhmistä tai esimerkiksi peruspalveluista mielekästä osallistumisen mahdollistavaa tekemistä. Keskustelua käytiin myös runsaasta palvelujen tarjonnasta, kun eri toimialat järjestävät osin toisistaan tietämättä päällekkäisiä toimintoja. Tällä tarkoitettiin sitä, että joku ryhmäläisistä saattaisikin hyötyä enemmän esimerkiksi kuntouttavasta työ- tai päivätoiminnasta.

Pienessä kunnassa eri toimialojen työntekijät tuntevat usein toisensa ja rajat ylittävää verkostoitumista tapahtuu luontaisesti. Tässä nähtiin mahdollisuuksia toimintojen yhdistämiseen ja yhteiskehittelyynkin, mutta esimiehen näkemys oli, että yhteistyön täytyy olla työnjohdon koordinoimaa. Työryhmässä nousi ajatuksia myös kokemusasiantuntijuudesta, josta toivottiin lisää tietoa. Toisaalta vielä tässäkin palaverissa ei ollut asiakkaiden edustajia.

8.7 Seitsemäs kehittämissessio: mitä opimme

Seitsemännen ja opinnäytetyön raporttiin viimeisenä kuuluvan kehittämissession lähtökohtana oli toisen kehittämissyklin reflektointivaihe.



Kuvio 9. Seitsemännen kehittämissession vaihe.

Vuosi oli kulunut työntekijälähtöisen kehittämishankkeemme aloituksesta, olimme toteuttaneet viisi erilaista ryhmää ja oli tullut aika tarkastella mitä olimme oppineet ja mitä hyötyä ryhmätoiminnan kehittämisestä oli asiakkaille ja perhetyölle syntynyt. Oli tiedossa, että meistä riippumattomista syistä organisaatiossamme ei pystyttäisi ryhmätoimintaa tässä laajuudessa jatkamaan, ja se aiheutti kehittäjäryhmässämme pettymystä ja turhautumista. Toinen tunteita herättävä asia oli se, että Perhetupakiinteistöstä jouduttiin jo nyt muuttamaan toiseen, pienempään kiinteistöön. Oli kuitenkin tärkeätä tietää, että toimintatila on olemassa. Epäselvien jatkumahdollisuuksien takia en vielä tähänkään tapaamiseen pyytänyt mukaan asiakkaiden edustajia, vaikka ryhmätoiminnan kehittämisestä kiinnostuneita henkilöitä olisi ollut jo tiedossa.

Viimeiseen kehittämissessioon osallistuivat lisäksi kaikki viisi ryhmää vetänyttä työntekijää sekä yksi ryhmätoiminnasta kiinnostunut ja ryhmän ohjaamiseen halukas työntekijä. Esimies joutui perumaan osallistumisensa viime hetkellä, mutta saimme ensimmäisen kerran lastensuojelun kehittäjäsosiaalityöntekijän mukaan työskentelyymme ja sitä kautta yhden organisaatiossa alhaalta ylöspäin vievän tiedotuskanavan.

Kehittämisesession tavoitteena oli siis arvioida ja reflektoida yhdessä kehittämistyön tuloksia, miettiä miten haluaisimme jatkossa ryhmätoimintaa toteuttaa, ja miten voisimme hyödyntää kehittämistyön tuloksia perustellaksemme esimiestasolle ja päättäjille että ryhmätoimintaa kannattaa jatkaa. Kehittämisesession aineistona käytettiin seuraavassa luvussa tarkemmin esiteltävää koostetta asiakaspalautteista ja kenttäpäiväkirjani muistiinpanoista sekä työntekijöille tekemääni palautekyselyä.

Työskentelyä väritti tällä kertaa voimakas epätietoisuus ja pettymys siitä, että ryhmätoiminta jouduttiin keskeyttämään pilottiryhmien päätyttyä, eikä uusien ryhmien käynnistämismahdollisuuksista tai ajankohdasta ollut tietoa. Suurimpana syynä ryhmätoiminnan keskeyttämiseen oli työntekijävaje ja siitä aiheutuvat työjärjestelyt. Lähikuntien työntekijäverkostojen kautta oli saatu kontakti äitiryhmiä sosiaaliohjaajan kanssa vetäneeseen kokemusasiantuntijaan, joka oli ilmoittanut olevansa käytettävissä työparina vanhempien keskusteluryhmässä. Oli kuitenkin ilmeistä, että työyhteisössämme yhdessä ryhmäläisten kanssa kehitetty toimintamalli poikkesi huomattavasti (lyhyempi kokoontumisaika, lapset eivät voisi olla mukana, mahdollinen ruuanlaitto jäisi kokonaan äitien vastuulle) tarjolla olevasta vaihtoehdosta, ja se aiheutti työntekijöissä kritiikkiä. Lisäksi hyvin toimineelle ja tärkeäksi koetulle poikaryhmälle ei tässä vaiheessa ollut minkäänlaista jatkosuunnitelmaa. Työntekijät toivat esiin huolensa siitä, että moni ryhmään osallistunut asiakas oli jäämässä tyhjän päälle, kun samaan aikaan myös perhetyö oli loppumassa joissain perheissä.

Katseet käännettiin kuitenkin vielä taaksepäin ja kävimme läpi asiakaspalautteita sekä työntekijäkyselyn nimettömiä vastauksia. Päällimmäisenä kokemuksena oli kaikilla, että asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä ja hyötyneet ryhmistä. Lisäksi todettiin, että työntekijöiden ja asiakkaiden suhtautuminen toisiinsa on muuttunut avoimemmaksi ryhmätoiminnan ansiosta. Ohjaajien tärkeimmäksi tehtäväksi nimettiin luottamuksen ja turvallisuuden aikaansaaminen ryhmässä. Ryhmätoimintaa pidettiin luontevana osana perhetyön perustehtävää. Työntekijät arvioivat hyötyneensä osallisuutta koskevista kehittämisesseioista, joskin monet myös olivat sitä mieltä, että asia oli ennestään tuttua, ja että keskustelut kehittämisesseioissa jäivät turhan lyhyiksi ja pintapuolisiksi. Jatkossa toivottiin, että yhteisiä kehittämistapaamisia voitaisiin jatkaa, koska yhdessä pohtimalla ja kokemuksilla jakamalla oppii uutta ja saa erilaista näkökulmaa omaan työhönsä.

Ryhmätoimintaa päätettiin kaikin tavoin yrittää jatkaa. Poikaryhmälle ja pienten lasten perheille suunnatuille ryhmille olisi tarvetta edelleen. Lisäksi todettiin, että murrosikäisille tytöille ja eron kokeneille äideille suunnattuja ryhmiä on toivottu. Ihanteellisena pidettiin tilannetta, jossa voitaisiin joustavasti ja nopeastikin käynnistää erilaisia ryhmiä tarpeen mukaan.

9 Kehittämishankkeen tulosten arviointia

Koska ryhmätoimintaa oltiin käynnistämässä uudelleen monen vuoden tauon jälkeen ja osin uusiutuneen työryhmän voimin, lähtötilanne oli uusi ja kaikki käytännöt suunniteltuasteella. Ensimmäisiin ryhmiin valikoituneet asiakkaat muodostivat tämän toimintatutkimuksellisen kehittämishankkeen kohderyhmän, joiden kanssa ryhmätoimintaa toteutettiin. Työntekijöiden asenteisiin pyrittiin vaikuttamaan esittelemällä osallisuutta koskevaa tutkimustietoa kehittämissessioissa ja työstämällä aihetta keskusteluin ja toiminnallisien menetelmin. Asiakkaiden osallisuutta pyrittiin lisäämään ryhmätoiminnan kaikissa vaiheissa. Tutkimusaineisto koostuu kenttäpäiväkirjaan kootuista havainnoista ja avoimista keskusteluista ryhmäläisten ja ohjaajien kanssa neljässä eri ryhmässä ja kahdessa eri toimintapäivässä. Lisäksi tutkimusaineistoon kuuluvat työntekijöiden hanke-työryhmän muistiot, työntekijöille loppuvaiheessa suunnattu kysely sekä edellisessä luvussa kuvattujen seitsemän yhteiskehittelysession dokumentoinnit.

Kehittämishankkeen kenttätyövaihe kesti 10 kuukautta. Tänä aikana kaksi ryhmää käynnistyi kesätauon jälkeen uudelleen niin että osa osallistujista ja ohjaajista vaihtui, ja kolmas ryhmä, kahden äidin ja leikki-ikäisen lapsen ohjattu vertaistukiryhmä, jatkui samalla kokoonpanolla. Kesällä työntekijät toteuttivat kaksi toiminnallista ryhmäpäivää, toisen alakouluikäisille perhetyön ja ammatillisten tukihenkilöiden poika-asiakkaille ja toisen asiakkuudessa oleville yläkouluikäisille tytöille. Muutokset huomioiden kokeiluvaiheen aikana toimi siis viisi erilaista ryhmää.

Osallistuvaa havainnointia toteutin havainnointia enemmän pelkällä osallistumisella. Jouduin ryhmissä joskus yllättäenkin vetovastuuseen, enkä voinut silloin keskittyä havainnointiin, tai minua pyydettiin avustamaan lastenhoidossa, jolloin olin poissa aikuisten välisen vuorovaikutuksen keskipisteestä. Toisinaan en malttanut pitäytyä passiivisen havainnoijan roolissa, ja puutuin tilanteisiin, toisinaan taas onnistuin vaikenemaan ja tarkkailemaan tilanteen etenemistä. Pyrin aina varmistamaan, että voisimme ohjaaji-

en kanssa käydä edes lyhyen purkukeskustelun ryhmän päätyttyä, mutta valitettavan usein se ei onnistunut ohjaajien kiireellisen aikataulun, poissaolojen tai ryhmäläisten satunnaisten kuljetustarpeiden vuoksi, tai siksi että joku ryhmäläisistä halusikin jäädä ryhmän jälkeen kahdenkeskiseen keskusteluun ohjaajan kanssa. Kun mukanaoloni syksyn äiti-pikkulapsiryhmässä vakiintui ja tulin ajan kanssa tutuksi niin ryhmäläisten kun ohjaajienkin kanssa, alkoi keskusteluista saada enemmän kehittämisen kannalta mielenkiintoista aineistoa. Pystyin myös testaamaan tai tarkentamaan joitain havaintojani tai pohdintojani palaamalla asiaan seuraavilla ryhmäkerroilla, ja tämä lisää aineiston luotettavuutta.

Jokaisen ryhmäkerran jälkeen tein mahdollisimman huolelliset muistiinpanot kenttäpäiväkirjaan, jonka laajuus on 20 sivua 1,5 rivinvälillä. Lisäksi pidin tutkimuspäiväkirjaa, johon kokosin muistiinpanot työryhmätapaamisista, kehittämissessioiden peiliaineistot ja dokumentoinnit sekä kenttämuistiinpanot vierailuista muihin ryhmiin ja pohdintoja tutkimushankkeeseen liittyen. Tutkimuspäiväkirjan laajuus on 29 sivua 1,5 rivinvälillä.

Kehittämishankkeen äiti-lapsiryhmiä koskevat tulokset ovat monilta osin yhteneväisiä Innokylän ”Ohjattu vertaisryhmätoiminta lapsiperheiden tukena”- toimintamallin ja Kemmin kaupungin lastensuojelun perhetyön mammatimin kokemusten mukaisia. Toisten äitien tapaaminen koettiin tärkeänä, samoin se, että on joku turvallinen ja mielekäs paikka, jonne voi ja jaksaa kotoa lähteä. Eroavaisuuksiakin löytyy, tässä ryhmätoiminnan kehittämishankkeessa osallisuuden vahvistaminen näkyi asiakkaiden aktivoituessa vaatimaan hyödylliseksi kokemansa uuden palvelun jatkumista.

Ryhmätoiminnan pilottivaiheessa käynnistettiin myös alakouluikäisten poikien ryhmä, joka toimi kaksi lukukautta kerran viikossa, keväällä 10 kertaa ja syksyllä 13 kertaa. Tästä ryhmästä kertyi ajan puutteen ja päällekkäisyyksien takia suunniteltua vähemmän havainnointiaineistoa. Tätä ryhmää koskeva aineisto koostuu ensimmäisen lukukauden kahden ryhmäkerran havainnoista sekä pojille ja poikien perheille järjestetystä kevätjuhlasta ja siellä toteutetusta avoimesta ryhmähaastattelusta.

9.1 ”Vihdoinkin joku syy lähteä kotoa jonnekin”

Perhetupa-hanke tuli mahdolliseksi, kun perhetyö sai käyttöönsä vanhahkon, peruskunnoltaan välttävän, hiukan syrjässä sijaitsevan tyhjän omakotitalon. Talo sisustettiin ja varustettiin pienellä budjetilla ja työntekijöiden aktiivisesti keräämillä lahjoituksilla sekä lähiverkostoista saaduilla käyttökelpoisilla kierrätystavaroilla. Lopputuloksena

syntyi toimitila, jota asiakaskäyttäjät ovat kuvailleet kodikkaaksi, viihtyisäksi, valoisaksi, tilavaksi ja toimivaksi. Taloon oli helppo tulla, koska se oli ohikulkijoilta suojassa. Toisaalta syrjäinen sijainti aiheutti kuljetustarvetta, mutta lähteminen ryhmään oli helpompaa, kun työntekijä tuli hakemaan. Usein kuultiin kommentteja, että jonkun ryhmäläisen perhe voisi muuttaa tähän taloon ja myös kyselyjä, onko talo vuokrattavissa asuinkäyttöön. Talon siivous ja kunnossapito tuottivat koko ajan työntekijöille huolta, kun kunnan organisaatio ei kyennyt täysipainoisesti ottamaan vastuuta tilapäiskäyttöön annetusta talosta, esimerkiksi talon toisen vessan viemäriputki oli tukossa lähes kuukauden, tai ulko-oven yläpuolisen sadevesikourun tyhjennys kesti kauan. Ryhmäläiset eivät kuitenkaan missään vaiheessa kritisoineet talon puutteita, vaan olivat tyytyväisiä vallitseviin olosuhteisiin.

Ryhmissä käydyissä keskusteluissa äiti-lapsiryhmien äidit kuvasivat yleisesti ryhmään tuloaan jännittäväksi ja arveluttavaksikin, ei oikein tiedetty mihin oltiin ryhtymässä. Alkuodotukset kuitenkin ylittyivät, ja kaikki olivat tyytyväisiä saatuaan mahdollisuuden osallistua ryhmätoimintaan. Tärkein syy ryhmään tulemiselle oli vertaisiin tutustuminen, se, että ryhmässä oli muita äitejä ja lapsia, ja oli paikka, johon tuli lähdeyksi kotoa. Äidit kertoivat, että ovat voineet rentoutua ryhmässä ja saaneet lisää jaksamista, toimivia kasvatusvinkkejä, apua arkipäivän tilanteisiin sekä paljon tukea sekä toisiltaan että työntekijöiltä.

”Halusin nähdä ihmisiä, muita nuoria äitejä ja saada syyn lähteä pois niiden omien seinien sisältä.”

”Pystyy puhumaan kaikesta.”

”Pääsee helpommalla kun on muita aikuisia auttamassa lastenhoidossa.”

Ryhmiä toiminnallisuuteen ja sisältöön oltiin enimmäkseen tyytyväisiä, liikunta, hieronta, ruokailu, retket ja valokuvataulujen teko olivat mieluisimpia. Toisaalta ulkoilua ja retkiä toivottiin enemmänkin. Aikuisten välistä keskustelua tai ohjaajien alustamaa keskustelua jostain temasta toivottiin enemmän. Ensimmäisessä äiti-lapsiryhmässä oli ryhmäytymisvaikeuksia, ja tämän ryhmän äidit totesivat loppukeskustelussa, että alussa olisi voinut olla enemmän tutustumista.

Havaintojeni mukaan toisessa äiti-lapsiryhmässä tutustumista pyrittiin toteuttamaan paremmin, ja siinä onnistuttiin. Tässä ryhmässä ryhmäläisten osallisuus lisääntyi, äidit rohkaistuivat tutustumisvaiheen jälkeen ottamaan kantaa esitettyihin ehdotuksiin ja tekemään itsekin ehdotuksia toiminnan sisällöistä. Äidit alkoivat yhä itseohjautuvammin liikkua ja toimia talossa ja ottaa vastuuta ruokailujen suunnitteluista ja toteutuksista sekä keskeneräisten tekemisten loppuunsaattamisesta. Huumoria ja naurua tuli ryhmän edetessä koko ajan lisää.

Kyselin kaikissa kolmessa äiti-lapsiryhmässä osallistujilta, mitä eroa heidän mielestään on työntekijän tapaamisella kotona, toimistossa tai Perhetuvan ryhmässä. Kaikki olivat sitä mieltä, että Perhetupa on ehdottomasti paras paikka kohdata työntekijä, eikä kukaan kokenut uhkaavana sitä, että joku kolmas osapuoli saattaisi kuulla keskustelun osia tai kiinnittäisi huomiota siihen, että joskus joku ryhmäläinen ja ohjaaja voivat vetäytyä kahdenkeskiseen keskusteluun.

”Ei mua haittaa, jos tulee kotiin, mut täällä on kuitenkin paras. Toimistotapaamiset on ihan kauheita. Täällä on rennompfi fiilis, ja huumoria.”

”Toimistossa ympäristö on niin ankea ja ahdistava. Sossun tapaamiset Perhetuvalla olis rennompia.”

”Mieluummin täällä kun kotona. Muutenkin joskus miettii, mitä naapurit ajattelee, kun meillä käy aina ne kaks naista.”

Tämä keskustelunaihe osoittaa, että ryhmätoiminnan avulla asiakkaat voivat spontaanisti, ilman erillisiä asiakasraateja tai palautekyselyjä, osallistua palvelujen kehittämiseen esittämällä mielipiteitä ja ideoita nimenomaan asiakkaiden näkökulmasta.

Osa äideistä kävi tai oli käynyt myös muissa äiti-lapsiryhmissä. He kertoivat kysyttäessä, että he viihtyvät paremmin Perhetuvan ryhmässä, koska täällä on enemmän ohjattua tekemistä, sisältöä ja syvällisempää keskustelua. Perhetuvan ryhmässä lapsilla on enemmän tilaa ja lapsia on vähemmän, eikä tarvitse pelätä, että lapset jäävät isompien lasten jalkoihin.

”Tää on paljon parempi. Täällä tehdään enemmän. Täällä on jotain sisältöä ja täällä pystyy puhumaan. Siellä vaan porukat juttelee pikkuryhmissä keskenään. Siellä on kauheesti ihmisiä, ihan liikaa.”

Keskusteluissa nousi myös esiin huonoja kokemuksia yhteistyöstä neuvolan terveydenhoitajien kanssa, ja siitä johtuva varautunut suhtautuminen neuvolan perhe- ja jälki- valmennusryhmiin.

Molemmat äiti-vauvaryhmät kokoontuivat loma-aikoja lukuun ottamatta viikoittain noin neljän kuukauden ajan. Palautekeskusteluissa todettiin, että ryhmät voisivat olla pitempikkestoisia.

”Olisi voinut olla pidempikestoinen niin olisi tullut vielä paremmin tutuksi muut äidit ja lapset.”

”Mielellään jatkettaisiin ryhmässä.”

”Meidän äitien hyvinvoinnin kannalta olisi tarpeellista jatkaa ryhmän toimintaa!”

Joidenkin äitien puheessa nousi esiin pelko leimautumisesta, olisi noloa jos joku tuttu saisi tietää, että osallistuu lastensuojelun ryhmään. Pelko ja epäluuloisuus liittyivät yhtäläillä myös perhetyöntekijöiden kotikäynteihin, mietitytti mitä naapurit kuvittelevat, ja retkiin, joissa sisäänpääsymaksuja maksettaessa tai muussa julkisessa tilassa työntekijöiden ajanvarauskalentereiden selailu tai Mustijoen perusturvan nimen käyttö kovaäänisesti paljastaa ulkopuolisille, että kyseessä on ”sossun järkkäämä ryhmä”. Osa äideistä sanoi ääneen, että lastensuojelun järjestämiin ryhmiin liittyy ”negatiivinen kai-ku”, ja tästä syystä esimerkiksi teini-ikäisten olisi todella vaikeata tulla ryhmiin. Leimautumispuhetta tuli esiin vain kahdessa eri yhteydessä, mutta voi olettaa, että monet asiakkaat joutuvat painiskelemaan tämän asian kanssa.

Molemmissa äiti-vauvaryhmissä pyydettiin viimeisellä kerralla täyttämään toisen ohjajan laatima kirjallinen palautelomake, jonka sai palauttaa nimettömänä. Kyselylomakkeessa oli 10 valintakysymystä, joissa ryhmäläiset saivat arvioida asteikolla 0- 4 (en osaa sanoa, heikko, tyydyttävä, hyvä, erinomainen) ryhmässä toteutuneita asioita. Ryhmien vastausten keskiarvot olivat samankaltaisia, vaikka työntekijöiden mielestä ensimmäisen ryhmän toiminnassa ei täysin onnistuttu. Kuitenkin jälkimmäisessä ryh-

mässä mielipiteiden hajoaminen ääripäihin oli suurempaa, eli ensimmäisen ryhmän äidit olivat yksimielisempiä. Molemmat ryhmät antoivat suurimmat pistemäärät, yli 3, paremmuusjärjestyksessä seuraaville väitteille: ”minusta tuntui, että olen tervetullut tähän ryhmään”, ”sain ryhmästä virkistystä ja iloa”, ”ohjaajat ottivat huomioon ryhmän jäsenten toiveet”, ”lapseni viihtyi/viihtyivät ryhmässä”, ”minua kuunneltiin ryhmässä”. Heikoimmat pistemäärät, alle 3 paremmuusjärjestyksessä annettiin väitteille: ”sain ryhmästä vahvistusta vanhemmuuteeni”, ”sain tukea ryhmän muilta jäseniltä”, ”ryhmäämme syntyi hyvä yhteishenki”, ”sain käytännön vinkkejä muilta vanhemmilta” ja keskiarvolla 2,5 vähiten pisteitä saanut väite: ”ryhmässä voi puhua avoimesti”. Vastauksista voi päätellä, että keskinäisen luottamuksen ja turvallisuuden aikaansaaminen ryhmiin vaatii ohjaajilta taitoa ja herkkyyttä, ja että siinä on parantamisen varaa. On kuitenkin syytä myös huomioida, että ryhmäläisten psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky vaihtelee, eikä kaikkien elämäntilanne ole niin tasapainossa, että ryhmätyöskentelyyn riittäisi voimavaroja. Mielipiteiden hajoamisesta voi päätellä, että keskustelutilanteissa aktiivisimmat äidit johtivat puhetta ja muodostivat yhteistä mielipidettä, jota eri mieltä olevat kykenivät vasta kirjallisesti kritisoimaan. Myös kenttäpäiväkirjan havainnot tukevat tätä tulkintaa, sillä muutamissa yksilökeskusteluissa käsiteltiin keskinäisiä välikkoja, joita ei kuitenkaan aktiivisesti pyritty sovitteluun. Jälkeenpäin arvioiden sovittelevu olisi ehkä ollut ohjaajien tehtävä ja todennäköisesti lisännyt ryhmän turvallisuutta.

Kenttätöväaiheen viimeisinä viikkoina esimiestasolla päätettiin, ettei ryhmätoimintaa voida jatkaa samalla työntekijäintensiteetillä, ja siksi kolme käynnissä ollutta ryhmää, joiden alun perinkin piti loppua tässä vaiheessa, jouduttiin lopettamaan huolimatta ryhmäläisten ja työntekijöiden yhteisestä, suuresta toiveesta niiden jatkumisesta. Äiti-vauvaryhmää ehdotettiin jatkettavaksi äitien keskinäisenä kokoontumisena tai ennestään vieraan vertaisohjaajan vetämänä keskusteluryhmänä, Äidit kuitenkin kieltäytyivät tästä ehdotuksesta. He totesivat, etteivät halua kokoontua vain keskenään, koska siitä ei ole mitään hyötyä. He eivät myöskään halunneet, että ohjaajat vaihtuvat, vaan toivoivat edes jonkun nykyisistä pystyvän jatkamaan. Äidit halusivat tietää, kenelle asiasta voi valittaa, ja päättivät laatia kirjeen sosiaalipalvelupäällikölle. Tulkitseen tämän tapahtuman koko kehittämishankkeen yhdeksi tärkeäksi käännekohdaksi, olimme mahdollistaneet asiakaskansalaisten havahtumisen puolustamaan tärkeäksi kokemaansa palvelua. Jatkamme yhteydenpitoa äiti-vauvaryhmäläisten kanssa, vaikka ryhmätoimintaa ei pystytä sellaisenaan jatkamaan, ja kokoonnumme vielä ainakin yhteen yhteiseen palaveriin pohtimaan jatkoa.

9.2 ”Eskarit on onnekkaita kun ne voi vielä neljä vuotta käydä täällä”

Otsikon sitaatti kuuluu 2-luokkalaiselle pojalle, joka esitteli minulle ensimmäisen poikaryhmän toimintaperiaatteita yhteisen välipalan äärellä poikaryhmässä vieraillessani. Ryhmässä oli osallistujia 1. – 4. luokilta, ja tästä poika päätteli, että ryhmä kestää varmaankin nelosluokan loppuun asti. Poikaryhmän toimintaa sävytti kaiken aikaa poikien tyytyväisyys siihen, että heillä on jotain omaa, erityistä, mihin kuka tahansa ei pääse. Pojat tulivat eri kouluista ja alueilta, eivätkä kahta lukuun ottamatta tunteneet toisiaan ennestään. He kaikki olivat tai olivat aiemmin olleet perhetyön asiakkuudessa, ja tunsivat siksi ohjaajat. Poikien perheissä oli taloudellisia ja psykososiaalisia huolia, eikä vanhemmilla ollut mahdollisuuksia kannustaa tai ohjata lapsiaan ohjattujen harrastusten pariin. Pojat olivat jääneet paitsi monista ikätovereilleen itsestään selvistä kokemuksista.

Vierailin tässä ryhmässä kolme kertaa, kaksi kertaa ohjaajan sijaisena ja kolmannen kerran poikakerhon kevätjuhlassa kokoamassa palautteita pojilta ja vanhemmilta. Lisäksi olin kesällä mukana poikien toimintapäivässä, johon osallistui yksi poikaryhmäläinen ja viisi muuta perhetyön tai ammatillisten tukihenkilöiden asiakasta. Poikaryhmä jatkui syksyllä niin, että kevään ryhmän pojat jatkoivat, ja ryhmään otettiin kuudenneksi uusi poika, ja toinen ohjaaja vaihtui. Tähän ryhmään en valitettavasti päässyt vierailemaan. Muutenkin lasten havainnointiin ja kuulemiseen jäi suunniteltua vähemmän aikaa, kun kenttätöväiheen pääpaino asettui äiti-vauvaryhmän toiminnassa mukana olemiseen. Tapasin kerran leikki-ikäiset, ryhmässä ystävystyneet lapset vieraillessani kahden äidin vertaisryhmässä ja kyselin jonkun verran ryhmässä tehdyistä mukavista tai tylsistä asioista, mutta aitoon kohtaamiseen olisi tarvittu pidempi tutustuminen ja useampi tapaaminen.

Työntekijät joutuivat useimmiten kuljettamaan pojat ryhmään, sillä välimatkat ovat pitkiä, eikä vanhemmilla pääsääntöisesti ollut mahdollisuutta kuljettaa lapsiaan. Näillä automatkoilla poikien ryhmäytyminen ja keskinäinen luonteva vuorovaikutus tulivat hyvin esiin. Poikien ryhmään sitoutumista kuvasi myös se, että sovittuun aikaan jokainen oli aina valmiina lähtöön, usein odottamassa kotiovella.

Kyselin pojilta keväällä palautetta ryhmästä tarralappuäänestyksen avulla. Retket Hop-Lopiin ja keilahalliin saivat eniten ääniä, samoin legoilla rakentelu Perhetuvalla. Jokainen pojista halusi jatkaa ryhmässä käymistä vielä syksyllä. Kevään lopetusjuhla oli

pojille merkityksellinen, kun vanhemmat tulivat tutustumaan toimintaan, toisiinsa ja Perhetupaan. Yksi pojista äänestikin kevätjuhlan koko ryhmän parhaaksi tapahtumaksi. Kevätjuhla oli merkityksellinen myös meille työntekijöille, koska silloin saimme ensimmäiset asiakasvierailijat Perhetuvalle. Esittelimme toimintaamme ja kyselimme ideoita. Tilaisuuteen muodostui iloisten poikien myötävaikutuksella rento, tasavertainen, perhejuhlaa muistuttava tunnelma. Vanhemmat ehdottivat jatkossa perheiden yhteisiä toiminnallisia iltoja esimerkiksi lautapeliin tai askartelun merkeissä. Pojat toivoivat, että ryhmäaika pidennettäisiin. Poikien toiveeseen vastattiin puolen tunnin toiminta-ajan pidennyksellä, mutta perheiden yhteisiä iltoja emme syksyn aikana saaneet järjestettyä.

Poikaryhmän syyskauden loppujuhlaan en päässyt, mutta työntekijät kertoivat, että ryhmän viimeisellä kerralla järjestettyyn jouluglögिताpahtumaan osallistuivat kaikkien poikien vanhemmat, ja pojat olivat itse leiponeet tarjottavat joululeivonnaiset. Tunnelma oli ollut erityisen lämmin, ja tilaisuus oli vähintään yhtä onnistunut kuin keväällä järjestetty vanhempien ja poikien yhteinen ilta. Ryhmäläiset sekä heidän vanhempansa olivat viimeisen tapaamisen yhteydessä toivoneet, että 10 kuukautta toiminut poikaryhmä, joka nyt jouduttiin lopettamaan, jatkuisi mahdollisimman pian, ja kaikki pojat olivat ilmoittaneet, että haluaisivat osallistua mahdolliseen uuteen ryhmään.

9.3 Tasavertaisempi suhde asiakkaiden ja työntekijöiden välillä

Työntekijöiden kehittämissessioissa pohdittiin osallisuutta ryhmätyömenetelmien ja kahden eri tavoin toteutetun teoriaesityksen avulla. Suunnitteluvaiheessa asiakkaiden osallisuuteen suhtauduttiin varauksellisesti ”meneeks siinä nyt puurot ja vellit sekaisin” eikä pidetty mahdollisena, että perhetyön asiakkaat tulisivat esimerkiksi Perhetuvan avajaisiin, tai osallistuisivat hanketyöryhmän palaveriin. Vähitellen, ryhmätoiminnan ja sen kehittämisen edetessä, työntekijöiden suhtautuminen muuttui, ja osallisuuteen liittyvistä asioista alettiin puhua innostuneempaan sävyyn. Kun kehittämissessiossa pohdittiin, miten työntekijä voi lisätä asiakkaiden osallisuutta, muodostuivat tärkeimmiksi yhdessä sovituiksi keinoiksi tasavertaisuus työntekijän ja asiakkaan välillä, työntekijän kiinnostus, asiakkaan kannustaminen aktiivisuuteen sekä osallisuudesta tiedottaminen myös asiakkaille

Työntekijät totesivat toisen kehittämissyklin jälkeen, että työskentely ryhmään osallistuneiden asiakkaiden kanssa oli yhteisen ryhmäkokemuksen jälkeen helpompaa ja syvä-

lisempää. Kun tunnettiin paremmin, päästiin kahdenkeskisissä keskusteluissa käsittelemään vaikeitakin asioita luontevammin ja ymmärtäväisemmin.

”Ryhmätoiminta antoi perustyölleni täysin uuden merkityksen. Asiakassuhteet ovat muuttuneet huomattavasti.”

Myös ryhmiin osallistuneet asiakkaat tai heidän vanhempansa kertoivat samankaltaisia asioita:

”Rento ilmapiiri ja huumori.”

”Helpompi kysellä sossun asioita kun paikalla on muitakin”

”Ei jännitä”

Ryhmätoiminnan avulla on siis mahdollista madaltaa kynnystä asioiden esiin ottamiselle ja siten lisätä vaikuttavuutta ja asiakkaiden voimaantumista. Tämä vaatii työntekijöiltä rohkeutta muokata ammattilaisen rooliaan ja jakaa jotain omasta elämästään yleiseen keskusteluun.

”Me tehtiin päätös että mekin kerrotaan omasta elämästä aika paljonkin äideille ja ne oli kyl yllättyneitä kun kuuli et meilläki on ollu ihan samanlaisia ongelmia joskus.”

Tätä päätöstä ei tehty sanallisesti, mutta ryhmän toimintakulttuurin muovautuessa alkoi olla yhä luontevampaa rikastaa keskustelua omilla kokemuksilla. Tämä vaatii kuitenkin ammattitaitoa ja eettistä pohdintaa sen suhteen, ettei vie tilanteessa liikaa tilaa toisen huolelta eikä unohda kuunnella herkällä korvalla, mitä vastakaikua omat tarinat toisessa herättävät.

Poikaryhmässä toimineet työntekijät pitivät tärkeänä luoda ryhmässä pojille onnistumisen kokemuksia ja mahdollisuuksia saada aikuisen huomiota, täten koettiin että pystytään parantamaan lasten ja nuorten itsetuntoa.

”Olen sitä mieltä, että yksinäiset ja vetäytyvät lapset tarvitsevat ryhmätoimintaa, koska heidän voi olla vaikea osallistua tavallisiin harrastuksiin.

Tarpeeksi pienessä ryhmässä lapsi saa onnistumisen kokemuksia ja myös ryhmään kuulumisen vahvistaa itsetuntoa.”

Poikaryhmien tärkeäksi rutiiniksi muodostuivat ryhmän päätteeksi järjestetyt vanhempainillat. Molemmilla kerroilla jokaisen ryhmäläisen perheenjäseniä oli paikalla, ja tilanteella oli pojille suuri merkitys. Olimme yllättyneitä siitä, miten kattavasti vanhemmat innostuivat osallistumaan näihin tilaisuuksiin, ja pidämme sitä merkinä siitä, että toiminta on ollut merkityksellistä pojille ja siitä on kotona puhuttu, ja että olemme luoneet matalan kynnyksen kohtaamispaikan vanhemmille, minne on lasten kanssa helppo tulla. Vanhemmat olivat tyytyväisiä poikaryhmän toimintaan ja pahoillaan, kun ryhmä päättyi.

”On hyvä, että on tämmönenkin paikka, vähän erilainen”

Ryhmänohjaamistaidoista tärkeimmiksi mainittiin kyky luoda vapautunut ilmapiiri, kyky innostua ja innostaa asiakkaita, kyky huomioida yksilö ryhmässä, taitoa kuunnella, ymmärtää, välittää ja olla aidosti läsnä. Kokemuksemme perusteella nämä ovat myös työntekijän välineitä lisätä asiakkaiden osallisuutta.

Aineistosta löytyy siis sekä ryhmiin osallistuneiden asiakkaiden että ryhmiä ohjanneiden työntekijöiden näkemyksiä ryhmätoiminnan kehittämisestä, merkityksestä ja vaikutuksista lähes vuoden ajalta. Omat havaintoni tukevat ihmisten kertomia asioita, ja auttavat osaltaan tulkitsemaan aineiston antia. Suunnitteluvaiheessa oletimme perhetyön asiakkaiden hyötyvän ryhmistä, ja tämä oletus tulee aineiston kautta vahvistetuksi. Se, miten paljon ryhmät saivat positiivista palautetta kaikilta mukana olleilta asiakkailta, oli ehkä yllättävääkin, kuten myös tieto siitä, että peruspalvelujen järjestämiin ryhmiin suhtaudutaan niin varauksellisesti. Emme olleet myöskään osanneet odottaa, että Perhetupa koetaan niin viihtyisänä, tai että poikaryhmän vanhempainiltoihin syntyi yhteisöllinen tunnelma. Aineiston perusteella näyttää siltä, että asiakkaat opettivat meille työntekijöille paljon tasavertaisen kohtaamisen toteuttamisesta. Osallisuuden lisääntyminen näkyy aineistossa monin tavoin, monipuolisesta toiminnan suunnittelusta ja arvioinnista aina vaatimuksiin ryhmien jatkamiseksi.

Aineiston monipuolisuutta kuvaa se, että myös soraääniä löytyy. Aikuisten ryhmiin toivottiin enemmän sisältöä ja syvällisempää keskustelua etukäteen sovittujen teemojen ympäriltä, toisaalta kaikki eivät kokeneet ryhmää riittävän turvalliseksi voidakseen pu-

hua avoimesti. Jotkut kamppailivat lastensuojelun asiakkaaksi leimautumista vastaan. Työntekijät eivät kokeneet hyötynensä kaikista kehittämissessioista ja toivoivat myös niihin syvällisempää pohdintaa.

10 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää, miten perhetyön asiakkaiden osallisuus toteutuu perhetyön ryhmätoiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa, ja miten työntekijät voivat lisätä asiakkaiden osallisuutta. Lisäksi tehtävänä oli selvittää, miten ryhmätoiminnan avulla vahvistetaan asiakkaiden osallisuutta palvelujen kehittämiseen.

Tarkastelen aluksi edellisessä luvussa kuvattuja tutkimustuloksia suhteutettuna luvussa 5 käsiteltyihin osallisuuden näkökulmiin. Kehittämissessioiden tuloksia vertaan luvussa 7 kuvattuihin kehittävän työntutkimuksen välineisiin; toimintajärjestelmään ja ekspansivisen oppimisen kehään. Lopuksi vastaan tutkimuskysymyksiin.

10.1 Osallisuus

Kehittämishankkeen edetessä asiakkaiden osallisuus kehittyi Kasevan (2011:14) prosessikuvauksen mukaisesti. Alussa, kun ryhmätoimintaa ei vielä ollut, ei myöskään asiakkaiden toiveista ollut tarkkaa tietoa. Perhetyön asiakkaat olivat perhetyön kohteena, ja työntekijät lähtivät suunnittelemaan työkokemuksen ja ammatillisen tiedon pohjalta mahdollisimman asiakaslähtöisesti ensimmäisiä ryhmiä. Ryhmätoiminnan kehittyessä myös asiakkaiden osallistuminen kehittämistoimintaan kasvoi niin, että loppuvaiheessa voitiin todeta joidenkin asiakkaiden edenneen palvelujen kohteena olemisesta osallisiksi palvelujensa kehittämiseen, ja kaikkien pilottiryhmiin osallistuneiden asiakkaiden osallistuneen palautteen antamiseen.

Ryhmätoiminnassa mukanaolo voimaannutti asiakkaita ja tuki hyvinvointia. Ryhmissä käydyissä keskusteluissa saatiin asiakkailta hyviä kehittämissuhteita, jotka synnyttivät Matthieksen kuvaamaa (2013:13–14) uudenlaista ymmärrystä ja vuoropuhelun kultuuria ryhmäläisten ja työntekijöiden välille. Työntekijöiden jalkautuminen toimistosta Perhetuvalle sekä ryhmissä muodostunut tasavertaisempi keskustelukulttuuri teki per-

hetyötä ja lastensuojelua läpinäkyvämmäksi asiakkaille. Asiakkaiden osallistuminen lisäsi työntekijöiden työmotivaatiota ja antoi tietoa palvelutarpeista.

Toikon (2011:107–108) kuvaamalla kehittämisprosessin tasoilla edettiin toiselle tasolle, jossa asiakkaat voivat saada aktiivisen, mutta silti rajoitetun osallistumisoikeuden kehittämiseen, jossa kehittämisen tavoitteet ja muoto oli asetettu etukäteen organisaatiolähtöisesti. Asiakkaita kannustettiin osallistumaan aktiivisesti ryhmissä, mutta työntekijöiden kehittämissessioihin ei ollut vielä valmiuksia kutsua heitä mukaan. Kokemusasiantuntijuuden merkitys kuitenkin kasvoi kehittämistyön aikana, ja tulevaisuudessa on nähtävissä mahdollisuuksia ryhmiin, joita asiakkaat kehittävät ja toteuttavat ilman organisaation tarkkoja rajoituksia.

Toikon (2011:112) ja Muukkosen (2008:148) osallistamiseen kohdistuva kritiikki todentui ryhmätoiminnassa, kun suullinen ja kirjallinen palaute tuottivat erilaista tietoa, ja pysähdyimme miettimään, aiheutuuko jonkun aktiivisesta osallistumisesta jonkun toisen syrjään vetäytymistä. Tätä näkökulmaa ei voitu kiistää, ja se vei huomion siihen, että ryhmän turvallisesta, kaikki mielipiteet sallivasta ilmapiiristä täytyy huolehtia.

10.2 Työntekijät kehittäjinä

Engeströmin kuvaama toimintajärjestelmän käsite (Engeström 2004:10) havainnollistaa niitä ristiriitoja, joita työyhteisössä kehittämishankkeen aikana koettiin. Ristiriidat voivat olla työhön liittyviä uusia ideoita tai normaaliin kulkuun vaikuttavia häiriöitä. Uusia ideoita syntyi melko vähän, yleisesti haluttiin tukeutua jo hyväksi koettuihin ryhmänohjaustapoihin, tai oltiin varovaisia omien ajatusten esiintuomisessa.

Suurimmat häiriöt kehittämistyöhön aiheutuivat työntekijävaihdoksista, jokainen seitsemästä kehittämissessiosta toteutettiin eri kokoonpanolla, sekä organisaation nopeasta tarpeesta sopeuttaa toiminta jyrkästi väheneviin taloudellisiin resursseihin. Kehittäminen katkesi valitettavasti ainakin väliaikaisesti ensimmäisen ryhmätoimintavuoden jälkeen, joten ekspansiivista oppimista (Muutoslaboratorio n.d.:5) ei voi todeta tapahtuneen. Vaikka kehittäminen on keskeytynyt, työssä kehittyminen nyt saatujen kokemusten pohjalta toivottavasti jatkuu.

Työntekijälähtöinen ja –vetoinen paikallinen kehittämishankkeemme jäi alkukiinnostuksen jälkeen melko yksin ja unohduksiin työyhteisön muiden haasteiden alle. Emme onnistuneet innostamaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä mukaan ryhmätoiminnan

kehittämiseen, emmekä saaneet ryhmänohjauksesta kiinnostuneita työpareja muista palveluista. Toisaalta kehittäminen kohdistuikin pääasiassa asiakkaiden osallisuuden lisäämiseen ja omaan keskinäiseen yhteistyöhömme perhetyössä. Jälkikäteen arvioiden johdon ja organisaation tuki olisi pitänyt varmistaa ja suunnitella tarkemmin, nyt työntekijät kokivat jääneensä liian yksin eivätkä kokeneet kaikkea hankkeesta odotettua hyötyä saavutetun.

10.3 Ryhmätoiminta, osallisuus ja perhetyö

Kehittämishankkeen aikana asiakkaiden osallisuus ryhmätoiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa alkoi vasta toteutua, sillä aiemmin osallistumismahdollisuuksia ei ollut olemassa. Aluksi osallisuus oli toiveiden esittämistä siitä, mitä tehdään tai mitä syödään, mutta jo tässäkin oli työntekijöiden kiinnitettävä huomiota siihen, että muistaa ajoissa kysyä asiakkailta ennen kuin tekee tai päättää itse. Toteutuksessa asiakkaat osallistuivat useimmiten ruuanlaittoon ja paikkojen järjestelyyn, mutta joissain ryhmätilanteissa toimivat askartelun tai liikunnan ohjaajina. Poikaryhmäläiset opettivat mielellään pihaleikkejä. Ryhmätoiminnan vakiintuessa yhä enemmän tuli tilanteita, joissa toteutusvastuuta siirtyi ryhmäläisille.

Työntekijät pohtivat kehittämissessiossa, miten voisivat lisätä asiakkaiden osallisuutta. Tärkeimmiksi edellytyksiksi nimettiin avoimuus ja tasavertaisuus työntekijä-asiakassuhteessa, kiinnostus, asiakkaan aito kuunteleminen sekä asiakkaiden kannustaminen aktiivisuuteen esimerkiksi kertomalla osallisuudesta. Osallisuuden esteiksi kuvattiin tilanteita, joissa kumpikaan osapuoli ei ole motivoitunut, tai työskentelyn tavoitteista ollaan eri mieltä. Työntekijän asenne ja jaksaminen ja toisaalta asiakkaan valmiudet nähtiin osallisuuteen vaikuttavina tekijöinä.

Ryhmätoiminta osoittautui jo itsessään palvelujen kehittämiseen suuntaavaksi menetelmäksi. Ryhmissä oli luontevaa pohtia esimerkiksi perhetyön tai sosiaalityön toimintakäytäntöjä, ja tuoda keskusteluissa esiin kehittämisideoita. Kehittäminen oli toisaalta ajankohtaista meneillään olleen opinnäytetyönkin takia, Työntekijät ja asiakkaat kuitenkin tottuivat kuljettamaan kehittämisnäkökulmaa mukana toiminnassa, joten se todennäköisesti jatkuu tulevaisuudessa. Jos ryhmätoimintaan saadaan vielä mukaan kokemusasiiantuntijan kokemustieto, kehittäminen saanee uutta sisältöä.

Kehittämishanke osoitti, että ryhmätoiminta on luonteva osa perhetyötä, ja että perhetyön asiakkaat hyötyvät vertaistuesta.

11 Pohdinta

Opettelin toimintatutkimuksellista työn kehittämistä samalla kuin kehittämistyö jo eteni, ja eteen tuli jatkuvasti uusia pulmia ratkottavaksi. Jälkeenpäin voin todeta, että ymmärrykseni kasvoi yleensä vasta kun joku tilanne oli jo ohi eli opin yrityksen ja erehdyksen kautta. Kehittämissykliden hidaskäytännön muodostui itselleni haasteeksi, ja pyrin koko ajan löytämään uusia keinoja työryhmän innostamiseksi. Suuri osa kenttätöväaiheesta kului pääasiassa käytännön asioiden hoitamiseen ja työryhmän luottamuksen saavuttamiseen. Loppuvaiheessa muutoksia kuitenkin alkoi näkyä yhä kiihtyvään tahtiin, ja kehittämishanke sai ilmaa siipiensä alle. Kehittämishanke näytti toteen, että ryhmätoiminnan avulla perhetyön asiakkaille voidaan järjestää vertaistukea, jonka sekä ryhmäläiset että työntekijät arvioivat hyödylliseksi ja mielekkääksi.

Kehittämistyön hidaskäytännön eteneminen heijastui myös ryhmien hitaaseen etenemiseen, ja puolen vuoden pituinen, noin 10–15 kertaa kokoontuva ryhmä oli osallistujien mielestä liian lyhyt. Ryhmille toivottiin jatkoa, mutta vielä toisenkin puolivuotisjakson jälkeen osa osallistujista, varsinkin kaikki poikaryhmäläiset, olisivat halunneet jatkaa. Ilmiö herättää pohdintaa sen suhteen, että onko perhetyön asiakkailla olemassa joku palvelutarve, jota ei ole osattu tulkita. Irrottautuminen tutuksi ja turvalliseksi koetusta yhteisöstä voi olla vaikeaa, mutta onko se edellytys eteenpäin pääsemiseksi elämässä, vai olisiko tarpeellista mahdollistaa pitempiaikainen kontakti Perhetuvan ryhmiin? Yhtenä vaihtoehtona voisi olla avoimen toiminnan järjestäminen, esimerkiksi entisille ryhmäläisille ja heidän perheenjäsenilleen avoin perhekahvila tai toiminnallinen kerho. Todennäköisesti tämänkaltaisia palveluja ei lastensuojelun piirissä nähdä mahdolliseksi toteuttaa, mutta peruspalvelujen kanssa tehtävä yhteistyö voisi sen mahdollistaa.

Yhtenä selityksenä ryhmässä jatkamisen innokkuuteen voisi pohtia sitä, olivatko ryhmät sisällöllisesti turhan kevyitä, eli pysyteltiin liian mukavuusalueella eikä käsitelty kaikkein kipeimpiä aiheita. Toisaalta syvällisemmälle tasolle menemiseen tarvitaan luottamusta, ohjaajien vankkaa ryhmänohjaustaitoa ja jossain määrin terapeutistakin työtettä sekä toimivia tukirakenteita työyhteisössä. Tässä hankkeessa toteutetut ryhmät vastasivat varmasti asiakkaiden tarpeeseen kohdata muita samankaltaisessa tilanteessa olevia sekä saada ymmärtäväistä, kohtaavaa tukea työntekijöiltä.

Kokemusasiantuntijan mukaantulo ryhmätoimintaan tapahtuu vasta opinnäytetyön raportoinnin jälkeen, mutta herättää kovasti mielenkiintoa. Jaettu asiantuntijuus ammatti-

laisten kanssa vaatii työstämistä, samoin asiakkaiden tottuminen siihen, että ryhmää voi vetää joku muukin kuin koulutettu työntekijä. Parhaimmillaan voisi olla mahdollista, että joku omassa ryhmätoiminnassamme mukana ollut ja siitä kiinnostunut asiakas kouluttautuisi kokemusasiantuntijaksi ja ottaisi jaettua vastuuta ryhmien vetämisestä sekä opastaisi meitä työntekijöitä työmme kehittämisessä tarjoamalla palvelunkäyttäjän näkökulmaa.

Hankkeen aikana toteutuneet henkilöstö- ja organisaatiomuutokset, jotka eivät olleet tiedossa ryhmätoimintaa käynnistettäessä heijastuivat voimakkaasti työntekijätasolle. Perhetyö organisoitiin uudelleen, lisäksi talouden tasapainotusohjelmat ja kuntaliitoselvitykset luovat epävarmuutta tulevaisuudesta, eikä tällä hetkellä ole Perhetupaakaan käytettävissä. Vaatii rohkeutta uskoa siihen, ettei tehty työ ollut turhaa, ja että nyt saavutetut tulokset ovat hyödynnettävissä vielä jatkossakin. Hanke tuotti kuitenkin paljon hyviä kokemuksia osallisuudesta, asiakkaiden kanssa tehtävästä tasavertaisemmasta työskentelystä sekä asiakkaiden voimaantumisen. Ne kaikki lisäävät työntekijöiden jaksamista ja työmotivaatiota.

Nyt saavutettua kehittämisen vaihetta kannattaisi ehdottomasti jatkaa laajemmalla kokoonpanolla niin, että koko lastensuojelun tiimi lähtisi tutkimaan osallisuuden teemoja käytännön asiakastyössä ja yhteinen työnäky aiheesta vahvistuisi. Toisena kehittämisen suuntana voisi olla hallintorajojen ylittäminen, perhetyön ryhmätoimintaa pitäisi laajentaa niin, että ryhmänohjaajina lopultakin voisi toimia myös työntekijöitä peruspalveluista ja kolmannelta sektorilta. Olisi myös syytä mahdollistaa, että ryhmiin voisi osallistua ilman lastensuojelun aktiiviasiakkuutta kuka tahansa tuen tarpeessa oleva lasten ja perheiden palveluita käyttävä kansalainen. Mustijoen perusturvan alueelle tarvittaisiin siis perhekeskustyyppistä avointa toimintaa!

Lähteet

Adams, Robert 2003. Social work and empowerment. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Bardy, Marjatta 2009. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Yliopistopaino. 17 – 46.

Bardy, Marjatta 2009. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Yliopistopaino

Engeström, Yrjö 1998. Kehittävä työntutkimus. Perusteita, tuloksia ja haasteita. Helsinki: Edita.

Engeström, Yrjö 2004. Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä. Tampere: Vastapaino.

Engeström, Yrjö – Virkkunen, Jaakko 2007. Muutoslaboratorio – kehittävän työntutkimuksen uusi vaihe. Teoksessa Ramstad, Elise – Alasoini, Tuomo (toim.): Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa. Raportteja 53. Helsinki: Tykes, 67–88. Verkkodokumentti. <<http://www.tekes.fi/Julkaisut/r53-teksti-jjj-korjattu-final.pdf>>. Luettu 20.10.2013.

Forsberg, Hannele – Ritala-Koskinen, Aino – Törrönen, Marita 2006. Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. Juva: PS-kustannus.

Futuriikki-hanke 2009–2011 Mustijoen perusturvassa. Loppuraportti.

Gretschel, Anu – Kiilakoski, Tomi (toim.) 2012. Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Julkaisuja 118. Helsinki: Hakapaino.

Hastrup, Arja – Hietanen-Peltola, Marke – Jahnukainen, Johanna – Pelkonen, Marjaana 2013. Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen uudistaminen - Lasten Kaste - kehittämistyöstä pysyväksi toiminnaksi. THL. Raportti 2013/003. Verkkodokumentti. <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-831-5>>. Luettu 15.12.2013.

Heikkilä, Jorma – Heikkilä, Kristiina 2005. Voimaantuminen työyhteisön haasteena. Helsinki: WSOY.

Heikkinen, Alpo – Levamo, Pauliina – Parviainen, Maaret – Savolainen, Aili (toim.) 2007. Näe minut – kuule minua. Kokemuksia ryhmistä. Soccan ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja nro 11. Helsinki: Yliopistopaino. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa:

<http://www.socca.fi/files/91/Nae_minut_kuule_minua_kokemuksia_ryhmista.pdf>.

Luettu 20.1.2013.

Heikkinen, Hannu L. T. – Huttunen, Rauno – Moilanen, Pertti (toim.) 1999. Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: WSOY-kirjapainoyksikkö.

Heikkinen Hannu L. T. – Jyrkämä Jyrki 1999. Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa Heikkinen, Hannu L. T. – Huttunen, Rauno – Moilanen, Pertti (toim.) Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: WSOY-kirjapainoyksikkö. 25–62.

Heikkinen, Hannu L. T. – Rovio, Esa – Syrjälä Leena 2006 (toim.). Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Kansanvalistusseura.

Heino, Tarja 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys Lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Stakesin työpapereita 9/2008. Helsinki: Stakes. Verkkodokumentti. <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/tyopaperit/T9-2008-VERKKO.pdf> > Luettu 1.11.2012.

Hyväri, Susanna 2005. Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa Nylund, Marianne – Yeung, Anne Birgitta (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino. 214–235.

Innokylä n.d. Kehittämissympäristö – yhdessä Innokylässä. Verkkodokumentti. <<https://www.innokyla.fi/kehittaminen>>. Luettu 15.1.2014.

Jantunen, Eila 2010. Vertaistuki masentuneiden osallisuuden vahvistajana. Teoksessa Laine, Terhi – Hyväri, Susanna – Vuokila-Oikkonen, Päivi (toim.). Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi.85–98.

Kananoja, Aulikki – Lavikainen, Marjo – Oranen, Mikko 2013. Toimiva lastensuojelu – selvitysryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:19. Verkkodokumentti.

<http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511574&name=DLFE-26809.pdf>. Luettu 18.11.2013.

Kaseva, Kaisa 2011. Asiakkaan asema, itsemäärääminen ja vaikutusmahdollisuudet sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä. Integroitu kirjallisuuskatsaus. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:16. Verkkodokumentti.

<http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=3320152&name=DLFE-16805.pdf>. Luettu 10.12.2013.

Kiilakoski, Tomi – Nivala, Elina – Ryytänen, Aino – Gretschel, Anu – Matthies, Aila-Leena – Mäntylä, Niina – Gellin, Maija – Jokinen, Kimmo – Lundbom, Pia 2012: Demokratia remontin työkaluja. Teoksessa Gretschel, Anu – Kiilakoski, Tomi (toim.). Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Julkaisuja 118. Helsinki: Hakapaino.

Kehittävän työntutkimuksen metodologia n.d. Verkkodokumentti.

<http://www.muutoslaboratorio.fi/print_document.php?document=150>. Luettu 12.1.2014.

Kemppainen, Jaana (toim.). 2008. Kutsu kumppanuuteen - eväitä arkeen. Jyväskylän kaupungin raportit 2008. Jyväskylän seudun Perhe-hankkeen loppuraportti. Verkkodokumentti.

http://jyvaskylanseutu.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylanseutustructure/27005_perhehanke_sahkoinen_mike.pdf < Luettu 12.2.2013.

Kerola, Olli 2013. Johdanto. Teoksessa Hastrup, Arja – Hietanen-Peltola, Marke – Jahnukainen, Johanna – Pelkonen, Marjaana (toim.) Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen uudistaminen - Lasten Kaste -kehittämistyöstä pysyväksi toiminnaksi. THL. Raportti 2013/003. Verkkodokumentti. <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-831-5>>. 15–16. Luettu 15.12.2013.

Laine, Terhi – Hyväri, Susanna – Vuokila-Oikkonen, Päivi 2010 (toim.). Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi.

Laitila, Minna 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Verkkodokumentti.

<http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf>. Luettu 10.1.2014.

Lappalainen, Sirpa 2007. Johdanto. Mikä ihmeen etnografia? Lappalainen, Sirpa, Hyninen, Pirkko, Kankkunen, Tarja, Lahelma, Elina ja Tolonen, Tarja (toim.). Etnografia metodologiana. Lähtökohtana koulutuksen tutkimus. Verkkodokumentti.

<http://www.vastapaino.fi/vp/images/tekstinaytteet/978-951-768-201-5.pdf>. Luettu 12.1.2014.

Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma vuosille 2010 – 2012 Mäntsälä/Pornainen. n.d. Verkkodokumentti.

<http://www.mantsala.fi/tiedostot/suunnitelmat_ja_raportit/Lasten_ja_nuorten_hyvinvointisuunnitelma.pdf>. Luettu 10.1.2014.

Lastensuojelulaki 2007/417. Annettu Helsingissä 13.4.2007.

Lastensuojelun käsikirja n.d.. Avohuollon työprosessit. Verkkodokumentti. <<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/>>. Luettu 10.3.2013.

Lastensuojelun käsikirja n.d. Avohuollon muut tukitoimet, perhetyö. Verkkodokumentti. <<http://www.sosiaaliportti.fi/fi/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitomet/perhetyo/toimintamuodot/#linkki4>>. Luettu 10.3.2013.

Mammatiimi – Puhtia arkeen n.d.. Lastensuojelun äitiryhmä Kemissä. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus/perhetyö. Verkkodokumentti.

<http://www.sosiaalikollega.fi/mallit/perhetyo/main_page>. Luettu 15.1.2013.

Matthies, Aila-Leena – Rantamäki, Niina (toim.) 2013. Miten kuntalaisten osallistuminen tukee palveluita. Hyvinvointipalvelujen kehittäminen kansalaisosallistumisen ja yhteisöllisyyden pohjalta maaseudulla. Kampa-hankkeen julkaisu. Jyväskylä: Jyväskylä-

län yliopistopaino. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa:
<<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/40925/978-951-39-5077-4.pdf?sequence=1>>. Luettu 16.12.2013.

Matthies, Aila-Leena 2013. Osallistuminen ja palvelut. Teoksessa Matthies, Aila-Leena – Rantamäki, Niina (toim.). Miten kuntalaisten osallistuminen tukee palveluita. Hyvinvointipalvelujen kehittäminen kansalaisosallistumisen ja yhteisöllisyyden pohjalta maaseudulla. Kampa-hankkeen julkaisu. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino. 11–14.

Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa:

<<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/40925/978-951-39-5077-4.pdf?sequence=1>>. Luettu 16.12.2013.

McNiff, Jean – Whitehead, Jack 2006. All you need to know about action research. London: Sage.

Muukkonen, Tiina – Paasivirta, Annukka 2012 (toim.). Lupa kehittää – innostavaa ja yhteisöllistä kehittämistä lastensuojelussa. Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 27. Helsinki: Unigrafia. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa:

<http://www.socca.fi/files/2065/Lupa_kehittaa__innostavaa_ja_yhteisollista_oppimista_lastensuojelussa_2012.pdf>. Luettu 10. 2.2013.

Muukkonen, Tiina 2008. Lapsikeskeisyys sosiaalityön läpäisevänä periaatteena. Teoksessa Muukkonen, Tiina (toim.) Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Soccan ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja 17. 146–162. Helsinki: Yliopistopaino. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa:

http://www.socca.fi/files/102/Suunnitelmallinen_sosiaalityo_lapsen_kanssa.pdf.. Luettu 15.11.2013.

Muukkonen, Tiina (toim.) 2008. Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Soccan ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja 17. Helsinki: Yliopistopaino. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa:

http://www.socca.fi/files/102/Suunnitelmallinen_sosiaalityo_lapsen_kanssa.pdf.. Luettu 15.11.2013.

Myllärniemi, Anniina 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä – jäsenyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Heikki Waris – instituutti

Soccan ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja. Verkkodokumentti. <http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun_perhetyo_ammattikaytantona.pdf>. Luettu 30.10.2012.

Mäntsälä n.d. Hyvinvointi ja perhe. Perhe- ja sosiaalipalvelut. Verkkodokumentti. <<http://www.mantsala.fi/hyvinvointi-ja-perhe/sosiaalipalvelut>>. Luettu 5.1.2013.

Mäntsälän kunnan hyvinvointikertomus 2013 - 2016. Ei vielä julkaistu.

Nylund, Marianne – Yeung, Anne Birgitta 2005 (toim.). Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino.

Ohjattu vertaisryhmätoiminta lapsiperheiden tukena n.d. Innokylän toimintamalli. Verkkodokumentti. <<https://www.innokyla.fi/web/malli103109/toimintamalli/-/kommentointi/muokkaa/1/0/0>>. Luettu 15.1.2013.

Oranen, Mikko 2013. Osallisuus osaksi arkea. Teoksessa Hastrup, Arja – Hietanen-Peltola, Marke – Jahnukainen, Johanna – Pelkonen, Marjaana.(toim.). Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen uudistaminen - Lasten Kaste -kehittämistyöstä pysyväksi toiminnaksi. THL. Raportti 2013/003. 122–125. Verkkodokumentti. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104345/THL_RAP2013_003_verkko.pdf?sequence=1>. Luettu 15.1.2014.

Oranen, Mikko 2007. Mitä mieltä!/? Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Sosiaali- ja terveysministeriö. Lastensuojelun kehittämisohjelman osahankkeen raportti. Verkkodokumentti. <<http://www.sosiaaliportti.fi/File/5a3129ac-bd59-46c7-b95f-379d04d1457c/Osallisuus-raportti%20Oranen.pdf>>. Luettu 2.2.2013.

Ovaska, Salla – Aula, Anne – Majaranta, Päivi. 2005 (toim.). Käytettävyytutkimuksen menetelmät. Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos B-2005-1. Tampere: Tampereen yliopisto.

Pekkarinen, Elina 2011. Lastensuojelun tieto ja tutkimus – asiantuntijoiden näkökulma. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 51. Verkkodokumentti. <<http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/lastensuojeluntieto.pdf>>. Luettu 15.1.2014.

Pekkarinen, Elina 2006: Murrosikäisten tyttöjen kokemukset lastensuojelun ryhmätöinnistä. Teoksessa Forsberg, Hannele – Ritala-Koskinen, Aino – Törrönen, Marita: Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. Juva: PS-kustannus. 99–128.

Perälä, Marja-Leena – Halme, Nina – Nykänen Sirpa 2012. Lasten, nuorten ja perheiden palveluja yhteensovittava johtaminen. Tampere: Juvenes print – Suomen yliopistopaino Oy.

Ramstad, Elise - Alasoini, Tuomo 2007 (toim.). Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa. Raportteja 53. Helsinki: Tykes. Verkkodokumentti. <<http://www.tekes.fi/Julkaisut/r53-teksti-jjj-korjattu-final.pdf>>. Luettu 20.10.2013.

Ruuskanen, Petri – Savolainen, Katri – Suonio Mari 2011 (toim.). Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. EU: Unipress

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

Saari, Erkki 2007. Mitä – pitääkö tutkijan olla myös käytännön toimija? Teoksessa Viinamäki, Leena – Saari, Erkki (toim.): Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki:Tammi. 121–150. Helsinki: Tammi.

Sipilä, Jorma - Österbacka Eva 2013. Enemmän ongelmien ennaltaehkäisyä, vähemmän korjailua? Perheitä ja lapsia tukevien palvelujen tuloksellisuus ja kustannusvaikutus. Valtiovarainministeriön julkaisuja 11/2013. Verkkodokumentti. <http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/08_muut_julkaisut/20130408Enemmae/perhe_NETTI.pdf>. Luettu 15.1.2014.

Sissel, Seim – Slettebø, Tor 2011. Collective participation in child protection services: partnership or tokenism? European Journal of Social Work 14 (4). 497 – 512.

Sosiaaliportti/Hyvät käytännöt n.d. Verkkodokumentti. <<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyvakaytanto/kuvaus/?Practicelid=5b4cb032-b882-4a01-aa7b-264e75f79f61>>. Luettu 12.2.2013.

SOTKANet. Tilasto- ja indikaattoripankki SOTKANet. THL. Verkkodokumentti.
<<http://uusi.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu>>. Luettu 15.1.2014.

Toikko, Timo – Rantanen Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämiseen, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.

Toikko, Timo 2011. Kokemusasiantuntija palvelujen kehittäjänä. Teoksessa Ruuskanen, Petri – Savolainen, Katri – Suonio Mari (toim.) Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. EU: Unipress. 103–117.

Valokivi, Heli 2008. Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Diss. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Saatavissa myös sähköisesti osoitteessa:
<<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67800/978-951-44-7181-0.pdf?sequence=1>>.

Viinämäki, Leena – Saari, Erkki 2007 (toim.): Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi.

Vilka, Hanna 2007. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

Vilka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Virtanen, Petri – Suoheimo, Maria – Lamminmäki, Sara – Ahonen, Päivi – Suokas, Markku 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämiseen. Tekesin katsauksia 281/11. Verkkodokumentti.
<<http://www.tekes.fi/Julkaisut/matkaopas.pdf>> Luettu 25.10.2013.

Vuorinen, Kimmo, 2005. Etnografia. Teoksessa Ovaska, Saila – Aula, Anne – Majaranta, Päivi (toim.). Käytettävyytutkimuksen menetelmät. Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos B-2005-1. 63–78.

Hei,

opiskelen Metropolia Ammattikorkeakoulussa sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Työskentelen Mustijoen perusturvan lastensuojelussa intensiiviperhetyöntekijänä, mutta olen tällä hetkellä opintovapaalla. Opiskeluuni liittyvänä opinnäytetyönä toteutan kehittämishanketta Perhetuvan ryhmätoiminnan kehittämiseksi. Kehittämistyössä ovat mukana kaikki Perhetuvalla toimivat työntekijät sekä toivottavasti mahdollisimman moni asiasta kiinnostunut Perhetuvan nykyinen tai tuleva käyttäjä.

Kehittämishankkeen tavoitteena on suunnitella ja toteuttaa monipuolista vertaisryhmätoimintaa samankaltaisessa elämäntilanteessa oleville asiakkaille yhdessä asiakkaiden kanssa. Tästä syystä olen opiskelijan roolissa mukana syksyn ryhmissä kyselemässä ja kuulostelemassa ryhmäläisten toiveita, ideoita ja parannusehdotuksia. Marras- joulukuussa kerään palautetta ryhmistä haastattelemalla siihen suostumuksensa antaneita ryhmäläisiä. Alaikäisten haastatteluun pyydän lisäksi myös vanhempien suostumuksen. Kirjoitan kehittämishankkeen etenemisestä ja saaduista tuloksista opinnäytetyönä julkaistavan tutkimusraportin, jonka esittelen myös Mustijoen perusturvan johtoryhmälle. Opinnäytetyövaiheeni päättyy tähän, mutta Perhetuvan toiminnan kehittäminen jatkuu sen jälkeenkin.

Olen saanut perusturvajohtajalta tutkimusluvan. Opinnäytetyötäni ohjaa Metropolian sosiaalialan yliopettaja. Olen sitoutunut huolehtimaan siitä, ettei kenenkään henkilöllisyys paljastu missään vaiheessa, eikä kukaan ole tunnistettavissa tutkimusraportin missään osiossa. Kenelläkään ei ole minkäänlaista velvoitetta osallistua kehittämishankkeeseen, vaan kaikki toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen. Uskallan kuitenkin toivoa kiinnostusta ja rohkeutta esittää ideoita, että saisimme luotua Perhetuvasta käyttäjiensä toiveiden mukaisen kohtaamispaikan. Vedä hihasta tai ota yhteyttä!

Ystävällisin terveisin

Leena Rinne

040xxxxxxx

