

KOHTAAMISEN PAIKKA -  
Työparityön kehittäminen lastensuojelussa

Anna Vaihia

Opinnäytetyö, syksy 2009

Diakonia-ammattikorkeakoulu,

Diak Etelä, Helsingin yksikkö

Terveysten edistämisen koulutusohjelma

Perhehoitotyö

Sosionomi ylempi amk-tutkinto

## TIIVISTELMÄ

Vaihia, Anna. Kohtaamisen paikka- Työparityön kehittäminen lastensuojelussa. Helsinki, syksy 2009, 96s., 3liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu,

Diak Etelä, Helsingin yksikkö

Terveystieteiden koulutusohjelma

Perhehoitotyö

Sosionomi ylempi amk-tutkinto

Tämä on raportti vuoden mittaiselta prosessilta parityön kehittämisen kysymyksissä Helsingin kaupungin, Kivikon toimipisteen yksilö- ja perhekohtaisen lastensuojelun tiimissä. Kehittämisidea syntyi tiimin omasta tarpeesta kehittää parityötä tilanteessa, jossa lastensuojelulaki oli uudistunut ja työtehtävien uudelleenorganisointi käynnissä Helsingin sosiaalivirastossa. Parityön kehittämishankkeen tarkoituksena oli työntekijöiden ammatillisten toimintatapojen kehittäminen sekä asiantuntijuuden vahvistuminen parityön näkökulmasta. Parityön kehittäminen toteutettiin toimintatutkimuksena, jossa toiminta, sen havainnointi, reflektointi ja uudelleensuunnittelu seuraavat toisiaan.

Lastensuojelutiimin tavoitteena oli löytää menetelmiä parityön suunnitteluun, arviointiin ja purkuun asiakastyössä sekä lisätä tietoisuutta parityön ilmiöistä. Parityön kehittäminen keskittyi prosessin alkutaipaleella parityön periaatteiden laatimiseen ja työntekijöiden vuorovaikutuksellisten taitojen sekä parityön arviointikäytäntöjen kehittämiseen. Menetelminä käytettiin koulutuksia ja yhteisiä kehittämispäiviä. Prosessin kuluessa tiimissä syntyi mielenkiintoinen ajatus työntekijöiden erilaisten roolien merkityksestä ja niiden tarkastelusta parityössä. Kivikon tiimi yhdessä etsi ja kehitti menetelmiä, joiden avulla parityötä oli mahdollista kehittää hankkeeseen asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Konkreettiseksi menetelmäksi syntyi parityön arviointilomake, jonka avulla työpari keskustelee asiakastilanteen jälkeen dialogin, parityön periaatteiden, roolien ja vuorovaikutuksen onnistumisesta työntekijän näkökulmasta, tekee vertaisarviointia ja antaa vertaistukea.

Hankkeen aikana tehty parityö koettiin myönteiseksi. Parityö asiakastilanteissa oli onnistunutta ja ilmapiiriä kuvattiin positiivisin ilmaisin. Parityö koettiin tarkoituksenmukaiseksi ja parin merkitys osaamisen ja työn jakajana sekä työssäjaksamisen edistäjänä oli suuri. Parityön suunnitelmallisuuden heikkoutena koettiin kiire ja liian täydet kalenterit. Parityön arviointilomakkeen käyttö mahdollisti työparille kaivatun tilan reflektointiin ja dialogiin työparityöstä asiakastilanteen jälkeen.

Johtopäätöksenä voisi todeta, että yleisesti kuormittavaksi mielletty lastensuojelutyö näyttäytyi tässä prosessissa toisenlaisena, asiakastapaamisten osalta myönteisinä kohtauksina. Innostava työyhteisö ja tiimin me-henki toimi tärkeänä lähtökohtana kehittämistyölle. Muutoksen työkaluina näyttivät toimivan yhteiset ja yhteisesti laaditut sopimukset ja parityön periaatteet. Tarkoituksena on, että prosessin kuvausta voitaisiin hyödyntää laajemmalla foorumilla lastensuojelun kehittämistyössä.

Keskeiset käsitteet ovat lastensuojelu, parityö, asiantuntijuus, roolit, reflektointi, dialogisuus, vertaisarviointi- ja tuki, toimintatutkimus.

## ABSTRACT

Vaihia, Anna. Time and Place for Interaction, Developing Pair Project Work in Child Welfare, 96 p., 3 appendices. Language: Finnish. Helsinki, Autumn 2009.  
Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Family Nursing. Degree: Master of Social Services

This is a report of the process for developing the practice for pair project work at the Kivikko team for child welfare at the City of Helsinki. The idea for developing this practice originated from the need for developing pair project work in situations where the law for child protection had been renewed and reorganization of the job descriptions were in progress. The goals of the programme were to develop the professional practice of the employees and to substantiate the expertise in pair project work. The development of the practice for pair project work was put into practice as an action research where reflection, redesign and identification of the activities are in succession.

The team goals were to find practices for planning, evaluation and analysis in working with clients and to increase knowledge about the pair project phenomena. At the beginning of the process the work concentrated on forming the principals of the pair project work, developing the interaction between the team members and developing the evaluation practices in pair project work. Schooling and development programmes were the methods used. As the process went on an interesting idea, about the significance of the team members roles and their scrutiny, was born. The team at Kivikko looked for and developed methods, with which it was possible to develop the pair project work according to the goals set for the development project. A concrete method was created. This method was realized as an evaluation form, with the help of which the pair project team evaluates the dialogue, the principles of the pair project work, the roles of the team members and success of interaction from the team member's point of view. With the help of the evaluation form peer support and peer review can also be done.

The pair project work that was done at the time of the development project was seen as positive. In client meetings the pair project work was successful and the atmosphere was described to be positive. The pair project work was seen as meaningful and the team members contribution of know-how, sharing of the workload and role in preemption of burnout was significant. The hurry and full calendar was seen as a weakness of the orderliness in the team project work. Use of the evaluation form allowed reflection and dialogue the space that was required in the team project work after meetings with clients.

To mention as a conclusion, child protection work that usually is seen as burdensome, was in this process revealed to be positive in the part where the team members met their clients. The inspiring work community and team spirit worked as an important starting-point for the development process. The handling of tough affairs was easier in a safe environment. Common agreements and principles seemed to work as the tools for change. The aim was to utilize the process in a broader forum in the development of child protection within the city of Helsinki.

Keywords: child protection, know-how, team project work, roles, reflection, dialogue, peer support, peer review and research development project.

Ainaki neliä  
on maharollisuutta:  
Olla yksistänsä yksin,  
sanua ittelle päivää,  
tai tuntia olevansa  
yksistänsä yhyres,  
vaikka toinen on kaukana.

Sitte voi olla yhyres  
yksistänsä,  
ku toinen vaan,  
eikä itte koskaan,  
ja välihin kasvaa piikkilankamuuri.  
MUTTA KORKEIN VEISU  
ON YHYRES KAHAREN.

## SISÄLLYS

|  |    |
|--|----|
| 1 PARITYÖN KEHITTÄMISEN LÄHTÖKOHDAT .....                                | 1  |
| 2 YHTEISET TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .....                        | 3  |
| 3 PARITYÖHANKKEEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ .....                                | 5  |
| 3.1 Kivikon lastensuojelutiimistä työpareiksi .....                      | 5  |
| 3.2 Tiimin toimintarakenteet .....                                       | 8  |
| 4 LASTENSUOJELU PARITYÖN KEHITTÄMISEN KONTEKSTINA .....                  | 9  |
| 4.1 Lasten suojelu ja lastensuojelu .....                                | 9  |
| 4.2 Lastensuojelun periaatteet .....                                     | 11 |
| 4.3 Asiakasprosessit .....   | 14 |
| 4.4 Lastensuojelun asiantuntijuus .....                                  | 17 |
| 4.4.1 Liittämis- ja kontrollisuhde .....                                 | 19 |
| 4.4.2 Kumppanuussuhde .....  | 20 |
| 4.4.3 Huolenpitosuhde .....  | 21 |
| 5 TYÖN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT .....                                    | 22 |
| 5.1 Konstruktiivinen teoria työparityössä .....                          | 23 |
| 5.2 Reflektiivinen arviointi ja kriittinen reflektio .....               | 24 |
| 5.3 Dialogisuus .....  | 28 |
| 5.4 Roolit työparityössä .....   | 30 |
| 5.5 Vertaistuki- ja arviointi .....                                      | 31 |
| 6 HANKKEEN TOTEUTUS .....  | 33 |
| 6.1 Toimintatutkimus laadullisena tutkimuksena .....                     | 33 |
| 6.2 Toimintatutkijan rooli .....   | 35 |
| 6.3 Aineiston kerääminen ja metodologiset valinnat .....                 | 35 |
| 6.4 Läpi prosessin kulkeva aineiston analysointi .....                   | 37 |
| 7 PARITYÖN KEHITTÄMINEN PROSESSINA .....                                 | 38 |
| 7.1 Kehittämistyön aloitus .....   | 38 |
| 7.1.1 Parityö käytännössä .....  | 38 |
| 7.1.2 Työparityön edut .....   | 40 |
| 7.1.3 Työparityötä hankaloittavat tekijät .....                          | 41 |
| 7.1.4 Tutkimuskysymykset ja parityön arviointilomakkeen synty .....      | 42 |
| 7.2 Tiimin periaatteet ja arviointilomakkeen käyttöönotto .....          | 43 |
| 7.2.1 Tiimin matkaeväät .....  | 43 |
| 7.2.2 Arviointilomakkeen käyttöönotto .....                              | 44 |
| 7.3 Tiimikoulutus .....  | 45 |
| 7.4 Kuvastin-menetelmä parityön reflektoinnin ja arvioinnin tueksi ..... | 46 |
| 7.5 Tiimitapaaminen .....  | 48 |
| 7.6 Koulutus .....   | 49 |
| 7.7 Kehittämisspäivä .....   | 50 |
| 7.7.1 Parityön periaatteet .....   | 50 |
| 7.7.2 Rooliajattelu ja arviointilomakkeen muokkaus .....                 | 52 |
| 7.8 Tiimitapaaminen .....  | 54 |
| 7.9 Parityön kehittämisen arviointi .....                                | 54 |
| 8 PARITYÖN KEHITTÄMISEN KESKEISET TULOKSET .....                         | 57 |
| 8.1 Parityön arviointilomakkeen käyttö .....                             | 57 |
| 8.1.1 Arviointilomakkeen käyttäminen asiakastyössä .....                 | 58 |
| 8.1.2 Parityö asiakasprosessien eri vaiheissa .....                      | 58 |
| 8.2 Parityön työnjako .....  | 63 |

|   |     |
|---|-----|
| 8.3 Parityötilanteiden tunnelman myönteisyys asiakasprosesseissa .....      | 65  |
| 8.4 Monenlaiset roolit läsnä kohtaamisissa .....                            | 66  |
| 8.4.1 Työparien yhtäläiset roolit .....                                     | 67  |
| 8.4.2 Asiakkaan roolit haastaa työparin .....                               | 68  |
| 8.5 Asiakastyön onnistumiset .....  | 69  |
| 8.5.1 Tilanteen arviointi .....   | 70  |
| 8.5.2 Kumppanuussuhde asiakaskohtaamisissa .....                            | 70  |
| 8.5.3 Tavoitteellisuus sosiaalityössä .....                                 | 72  |
| 8.6 Arvio parityöstä .....  | 73  |
| 8.6.1 Itsearviointi .....   | 73  |
| 8.6.2 Parityön arviointi .....  | 74  |
| 8.6.3 Parityön haasteina kiire ja asiakkaiden vaikeat elämäntilanteet ..... | 76  |
| 8.7 Vertaistuen merkitys työpareille .....                                  | 77  |
| 8.7.1 Toiselta oppiminen .....  | 78  |
| 8.7.2 Tilanneherkkyys .....   | 79  |
| 8.7.3 Parityö oikeusturvan varmistajana .....                               | 79  |
| 8.7.4 Oman työn kehittäminen jaksamisen edistäjänä .....                    | 80  |
| 9 HANKKEEN JOHTOPÄÄTÖKSET .....   | 84  |
| 10 EETTISTÄ POHDINTAA JA TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUDESTA .....                 | 87  |
| 11 LOPUKSI .....  | 91  |
| LÄHTEET .....   | 93  |
| LIITTEET .....  | 97  |
| LIITE 1 Kuvastin peilisali-lomake .....                                     | 97  |
| LIITE 2 Kuvastin sisäinen peili-lomake .....                                | 99  |
| LIITE 3 Kuvastin takapeili-lomake .....                                     | 100 |

## KUVIOT JA TAULUKOT

|   |    |
|---|----|
| KUVIO 1. Oppimisen ja kehittämisen edellytykset työyhteisössä (Mäkisalo 2003) ..... | 7  |
| TAULUKKO 1. Lastensuojelun periaatteet .....  | 13 |
| KUVIO 2. Lastensuojelun asiakasprosessi (Taskinen 2007) .....                       | 14 |
| KUVIO 3. Reflektiivisen ajattelun ja toiminnan malli (Barnett 1989, 4) .....        | 27 |
| TAULUKKO 2. Demokraattisen dialogin periaatteet (Gustavsen 1992) .....              | 29 |
| KUVIO 4. Toimintatutkimuksen spiraali (Heikkistä & Jyrkämää 1999 mukailten) .....   | 34 |
| KUVIO 5. Tiimin matkaeväät 2008 .....   | 44 |
| TAULUKKO 3. Työparityön arviointilomake .....                                       | 45 |
| TAULUKKO 4. Parityön periaatteet .....  | 51 |
| TAULUKKO 5. Muokattu parityön arviointilomake .....                                 | 53 |
| KUVIO 6. Hankkeen eteneminen .....  | 56 |
| KUVIO 7. Kohtaamistapahtuman tehtävät (Särkelä 2001) .....                          | 59 |
| TAULUKKO 6. Yhteenveto parityön kehittämisen tuloksista .....                       | 82 |

# 1 PARITYÖN KEHITTÄMISEN LÄHTÖKOHDAT

Lastensuojelutyö mielletään yleisesti ottaen kuormittavaksi työksi, jossa vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaan välillä on keskeinen muutostyöväline lapsen ja perheen hyvinvoinnin varmistamiseksi ja lisäämiseksi. Kohtaamisten tapaa eivät päättä kuitenkään yksin osapuolet itse, vaan suhdetta määritellään lakien, politiikan ja hallinnon kautta sekä sosiaalityön tieteellisessä tutkimuksessa ja akateemisissa keskusteluissa. Tässä ja nyt- tilanteissa tehtävien päätösten ja toimenpiteiden hallintaa edellytetään työntekijältä yhä enemmän. Tällaisen uudenlaisen asiantuntemuksen synnyttämistä varten tarvitaan oman työn kriittistä arviointia ja reflektiivisyyttä kokemuksen ja tieteellisen tiedon sekä lainsäädännön pohjalta. Ammattikäytäntöjä rakentavien prosessien ymmärtämiseen, arviointiin ja näkyväksi tekemiseen kaivataan analyttisiä välineitä ja tietoa. (kts. Karvinen 2000).

Helsingin kaupungin Itäisen perhekeskuksen Kivikon toimipisteen avohuollon lastensuojelutiimissä syntyi tarve parityöskentelyn kehittämiseen työtehtävien muuttuessa ja lisääntyessä. Lastensuojelulaki uudistui vuonna 2008 ja Helsingin sosiaaliviraston tehtävärakennemuutoksen (Tehty) suunnitelmassa on tarkoitus lisätä henkilöstöresursseja pitkällä aikavälillä. Vuoden 2007 lopussa asiakastilaston mukaan avohuollon sosiaalityöntekijöillä oli samanaikaisesti 43 asiakasta työntekijää kohden. Tavoitteena pidetään korkeintaan 30 asiakasta sosiaalityöntekijää kohden. Selvityksen mukaan perhekeskusten sosiaalityöntekijöinä toimivista 41 prosenttia oli vailla muodollista pätevyyttä vuonna 2007. Lapsiperheiden vastuualueen raportin mukaan työntekijöiden vaihtuvuus pysynee suurena, ellei työn rakenteisiin ja työn kuormittavuuteen pystytä vaikuttamaan tehokkaasti. (Liukonen & Lukman 2007.)

Julkisuudessa vilkkaana käyty keskustelu uudistuneen lastensuojelulain toteutumisen puutteista sekä uupuneista auttajista, lisäsi tiimin kiinnostusta tarkastella ammatillisia työkäytäntöjä ja lastensuojelun ammattilaisten tekemää parityötä. Sosiaaliviraston lapsiperheiden vastuualueen tavoitteena on, että tutkiva työote tulee osaksi lastensuojelun perustyötä. Tavoitteisiin on kirjattu, että erityiskouluttautumista työn ohella tulisi tukea.

Kivikon lastensuojelutiimissä lisääntyvän parityön tekemiseen kaivattiin tietoa ja välineitä. Aihe oli uusi ja parityön kysymykset vasta alullaan Helsingin lastensuojelukentällä. Tiimissä haluttiin ymmärtää millaisia työntekijöiden roolit ovat asiantuntijoina asiakastilanteissa ja mitä ne mahdollisesti viestivät tehtävän sosiaalityön luonteesta. Lähtökohtana oli Kivikon lastensuojelutiimin halu heittäytyä uuteen ja tuntemattomaan sekä tutkia, kehittää ja arvioida omia ammattikäytäntöjä. Tiimin jäsenenä omat opintoni ja tämä opinnäytetyö mahdollistivat syvemmän paneutumisen kehittämishankkeen alkuun saattamiseen.

Kehittämishankkeen raportissa pyrin kuvaamaan kehittämishankkeen prosessia sekä parityön haasteita, hyötyjä ja edellytyksiä lastensuojelun kontekstissa. Raportin nimellä ”Kohtaamisen paikka” halusin kuvata sitä tilaa, jonka ympärille työparityön kehittäminen koko prosessin ajan rakentui. Kohtaamisen paikka antaa myönteisen kuvan ihmisten välisestä yhteydestä, mutta toisaalta kehottaa myös peilaamaan itseään toisen avulla. Jokaiselle ammattilaiselle tulisi tulla kohta, jolloin omaa toimintaa täytyy pohtia. Kohtaamisen paikka kertoo myös siitä, että lastensuojelutyö vahvasti tapahtuu asiakkaan ja työntekijöiden välisissä kohtaamisissa. Mitä kaikkea niissä kohtaamisissa tapahtuu, tulee osaltaan esiin tässä raportissa. Työntekijöiden on työpareina peilattava toisiaan ja sitä kautta kohdattava ammatillista itseään. Itsensä ja toisen kohtaaminen on edellytys kaikelle eettisesti kestäväksi rakentuvalle toiminnalle. Tässä työssä ollaan vahvasti kiinni asiakastyön arjessa ja ammattikäytäntöjen tarkastelussa ja kehittämisessä. Toimintatutkijana itse kuulun tiimiin. Käsitteitä parityö ja työparityö, kehittämishanke ja -prosessi sekä tiimi ja työryhmä käytetään tässä työssä synonyymeinä.

Luku 2 sisältää hankkeen tavoitteet ja tutkimuksen keskeiset kysymykset. Luvussa 3 esitellään parityön kehittämishankkeen toimijat ja lähtökohdat. Luvussa 4 terävöitetään lastensuojelun kontekstia tämän kehittämishankkeen reunaehtona. Luvussa 5 tarkastellaan teoreettisia viitekehyksiä parityön kehittämisen lähtökohtina. Luvussa 6 on hankkeen metodologiset valinnat ja analysointimenetelmät. Luvussa 7 kuvataan hankkeen etenemisprosessi. Luvussa 8 esitetään keskeiset tulokset ja luvussa 9 johtopäätökset. Luvussa 10 on eettistä pohdintaa ja luotettavuuden arviointia. Lopuksi luvussa 11 on muutama ajatus kehittämishankkeen teosta yleensä ja siitä mitä kehittämisideoita tulevaisuuteen jäi.



## 2 YHTEISET TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Parityön kehittämisen yleisenä tavoitteena oli kehittää lastensuojelun työntekijöiden parityöskentelyn ammattikäytäntöjä ja osaamista. Tavoitteet täsmentyivät prosessin kuluessa ja tiimin yhteisten keskusteluiden kautta. Tutkimus rajattiin koskemaan työntekijöiden työkäytäntöjä; Asiakkaiden käsityksiä työntekijöiden tekemästä parityöstä ei tässä hankkeessa tutkittu. Tarkoitus on kuitenkin parantaa asiakkaan saamaa palvelua ja siten tavoite oli vahvasti asiakaskeskeinen.

Tavoitteena oli luoda työvälineitä tunne- ja tehtävätasolla parityöskentelyyn sekä lisätä tietoisuutta parityön toimintatavoista sekä olettamuksista. Kehittämisen tavoitteena oli, että parityöstä tulee entistä suunnitelmallisempaa, eettisesti kestävämpää, ammattitaitoa hyödyntävämpää, taloudellisempaa ja työssä jaksamista edistävämpää toimintaa. Terveys- ja hyvinvoinnin edistämisen näkökulma oli keskeinen. Tavoitteena oli ymmärtää miksi, miten ja millä lopputuloksella parityötä tehdään. Jokaisen työntekijän oli mahdollisuus painottaa tavoitteita oman ammatillisen tarpeensa mukaan.

Tutkimuskysymykset syntyivät ja täsmentyivät prosessin kuluessa tiimin kanssa käytyjen keskusteluiden pohjalta. Tutkimuskysymyksistä haluttiin tehdä sellaisia, että ne kuvaisivat toisaalta lastensuojelutyössä tehtävää parityötä ilmiönä yleensä ja toisaalta antaisivat tietoa konkreettisista parityön ammattikäytännöistä. Tutkimuskysymykset olivat laajat ja monipuoliset, jotta kehittämisprosessille ja aineistolle jäi tilaa edetä avoimesti. Lähtökohtana oli, että tiimi itse on aktiivisessa roolissa ja prosessi on tiimilähtöinen. Tutkimuskysymykset jakautuivat yhteen pääkysymykseen ja kolmeen avaavaan lisäkysymykseen.

Tutkimuskysymys:

Miten parityötä voidaan kehittää lastensuojelun tiimissä ja yksilökohtaisessa lastensuojelutyössä

Kysymys avautui tarkentaviin alakysymyksiin:

- Miten parityöprosessien suunnittelua ja asiakastilanteiden purkua voidaan parantaa ja arvioida
- Mitä hyötyjä ja/ tai haittoja parityössä koetaan
- Millaisina parityön tekeminen koetaan

## 3 PARITYÖHANKKEEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

### 3.1 Kivikon lastensuojelutiimistä työpareiksi

Kehittämishankkeessa oli mukana Helsingin Itäisen perhekeskuksen Kivikon toimipisteen Kivikko- Kurkimäkialueen lastensuojelutiimin kahdeksan jäsentä. Tiimiin kuuluu sosiaaliohjaajia, sosiaalityöntekijöitä ja johtava sosiaalityöntekijä. Tässä kehittämishankkeessa työparityötä ei tarkasteltu kuitenkaan suoraan moniammatillisuuden vaan lastensuojelun työkäytäntöjen, vuorovaikutuksen ja asiantuntijuuden kehittämisen näkökulmasta yleensä. Työparilla tarkoitetaan tässä työssä tiimin jäsenistä muodostuvia työntekijä ja tämän kollega- yksikköä. Työpari voi muodostua sosiaalityöntekijästä ja sosiaaliohjaajasta, kahdesta sosiaalityöntekijästä tai kahdesta ohjaajasta tilanteen mukaan. Asiantuntijuuden kehittämisen näkökulma muodostui tiimissä syntyneiden kiinnostuskohteiden (roolit, dialogisuus, reflektiivisyys, arviointi) myötä. Toimintatutkimuksen jaksolla tiimin yksi sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja vaihtuivat sekä kesätyöntekijänä toiminut sosiaalityön opiskelija osallistui hankkeeseen työjaksollaan. Osallistuminen kehittämistoimintaan oli vapaaehtoista ja jokainen osallistui siihen haluamallaan panoksella. Tutkijana itse kuulun tiimiin sosiaalityöntekijänä.

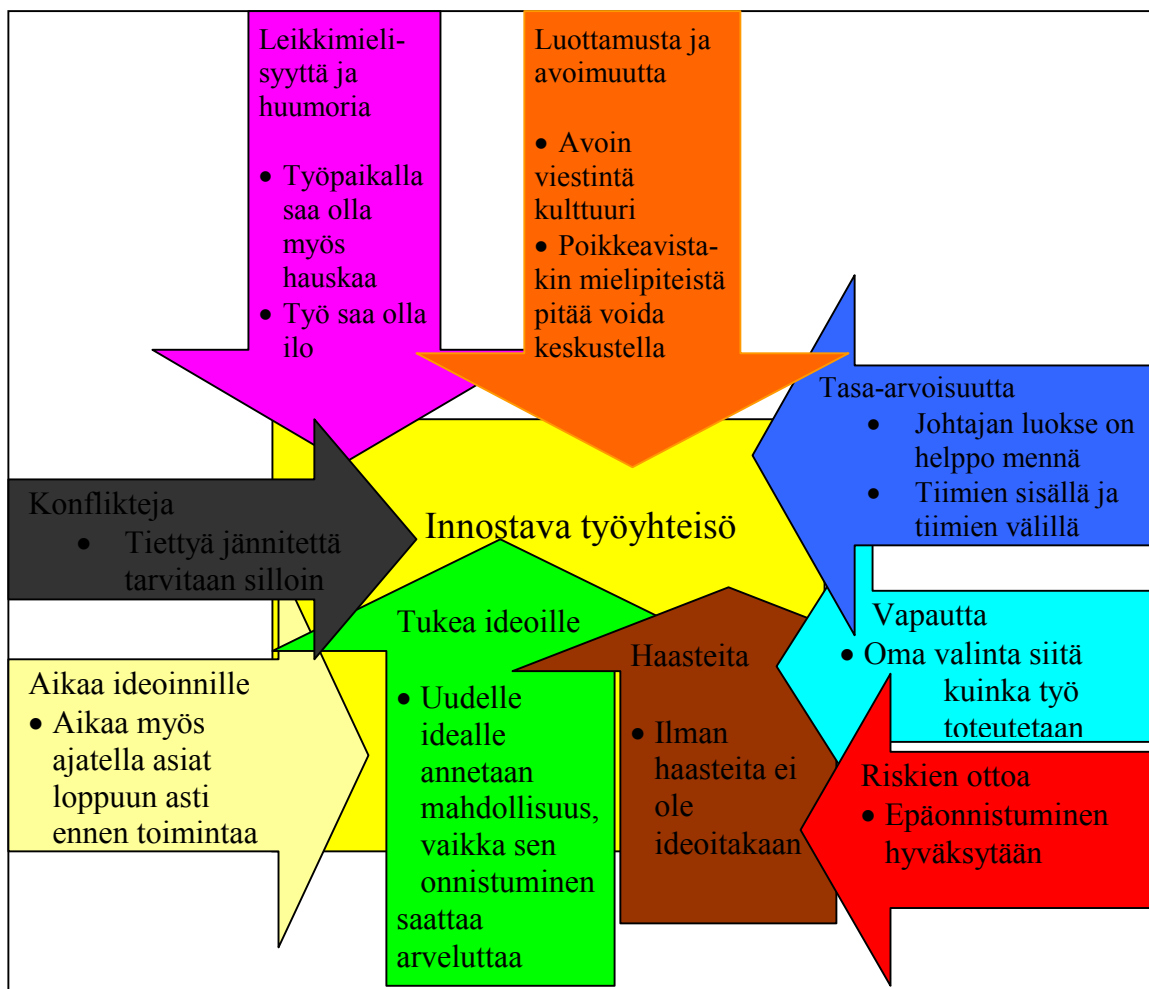
Tiimi toimii lähtökohtana työparien muodostumiselle ja siten on aluksi hyvä tarkastella tiimin olemusta. Jon Katzenbachia & Douglas Smithiä (1993) mukaillen tiimi voidaan määritellä pieneksi ryhmäksi ihmisiä, jotka ovat säännöllisesti yhteydessä toisiinsa, joilla on toisiaan täydentäviä taitoja ja jotka ovat sitoutuneet yhteiseen päämäärään, yhteisiin suoritustavoitteisiin sekä yhteiseen toimintamalliin. Tiimin jäsenten vuorovaikutussuhteet korostuvat tiimityössä. Tiimin jäsenten joko itse otetut tai muilta saadut roolit vaikuttavat tiimin työskentelyyn.

Tiimissä esiintyvät roolit voidaan jakaa kolmeen eri ryhmään: Ensimmäiseen ryhmään kuuluvat tehtävän suorittamista edistävät roolit, kuten aloitteentekijä, tietojen etsijä, asiantuntija, täsmentäjä, kriitikko tai järjestelijä. Toiseen ryhmään kuuluvat tiimin hyvää ilmapiiriä ylläpitävät sekä toimintaa helpottavat roolit, kuten rohkaisija, mukaan vetäjä, normien seuraaja, tunteiden ilmaisija, sovittelija tai jännityksen laukaisija. Kolmanteen ryhmään kuuluvat tiimin toimintaa häiritsevät roolit, kuten hyökkääjä, jarruttaja, huomion tavoittelija, kilpailija, vetäytyjä, klikkiytyjä, saivartelija, itsensä väheksyjä tai ylimielinen rooli. Työntekijöillä voi olla useita myönteisiä rooleja. Satunnainen tiimin toimintaa häiritsevien roolien esiintyminen ei vaikuta tiimin toimintaan. Jokainen voi uupuneena tai väsyneenä käyttäytyä tiimin toimintaa häiritsevästi ja sen tunnistamisessa anteeksipyyntö yleensä auttaa (Mäkisalo 2003). Kivikon tiimissä työntekijöillä on nähtävissä kaikkia näitä rooleja vaihtelevasti. Tässä parityön kehittämishankkeessa paneuduttiin ennen kaikkea työntekijöiden rooleihin asiakastilanteissa.

Kivikon tiimillä on kehitysmuotoisen kulttuurin historia. Tämä näkyy oppivan organisaation periaatteina, joihin on kuulunut muun muassa erilaisten mallien muokkaaminen työryhmään sopivaksi, yhteisöllinen kehittäminen, luovuuteen kannustaminen, osaamisen jakaminen, opintopiirit ja aiempiin kehittämishankkeisiin osallistuminen (vrt. Moilanen 2001). Merja Mäkisaloon (2003) mukaan keskeisin voimavara oppivan organisaation toimintamallissa on osaaminen ja sen käyttäminen arkipäivässä. Tavoitteena on luoda toimintamallit, joiden avulla yksilöt ja tiimit pystyvät oppimaan ja uudistumaan. Oppivan organisaation ajattelutavan mukaan kehittäminen on aina oppimista.

Kivikon työyhteisön oppimiseen sekä kehittämiseen innostavaan ilmapiiriin myötävaikuttavia tekijöitä kuvaavat Merja Mäkisaloon (2003) työyhteisön tunnuspiirteet (KUVIO 1.). Menestyvän työyhteisön niin kutsutut viisi kovaa ällää ovat Mäkisaloon (2003, 55) mukaan luovuus, leikkimielisyys, liike, lepo ja luottamus. Työyhteisö tarvitsee luovuutta selvitäkseen nykypäivän haasteista. Menestyäkseen työryhmä tarvitsee liikettä, jonka suunnan ja vauhdin työyhteisö saa itse määrittää. Oman kokoisensa ja näköisensä kehittämistyön on todettu olevan työmotivaatiota ja yhteishenkeä lisäävä asia. Liikkeen lisäksi työyhteisö ja jokainen työntekijä tarvitsee lepoa.

Luottamus on keskeinen perusta, jolle monet muut työyhteisön piirteet rakennetaan. Pauli Juutin ja Antti Vuorelan (2002) mukaan oppivan organisaation mukainen tietojen ja taitojen jakaminen työyhteisössä on mahdollista vasta luottamuksen ja avoimuuden ilmapiiriin syntyminen jälkeen.



KUVIO 1. Oppimisen ja kehittämisen edellytykset työyhteisössä (Mäkisalo 2003)

### 3.2 Tiimin toimintarakenteet

Pauli Juutin ja Antti Vuorelan (2002, 28) mukaan terveessä työyhteisössä ihmisten työt liittyvät saumattomasti yhteen. Työt on organisoitu asiakkaiden tarpeiden tyydyttämisen kannalta oikein. Lisäksi töiden organisoituminen perustuu todelliseen osaamiseen. Kivikon tiimin sosiaalityöntekijät kokoontuvat viikoittain. Viikoittaisissa tiimitapaamisissa sosiaalityöntekijät käsittelevät yleiset asiat sekä uudet lastensuojeluilmoitukset ja nimeävät vastuutyöntekijät lastensuojelutarpeen selvityksiin. Sosiaaliohjaajat ovat vuoden 2008 alusta osallistuneet tiimikokouksiin joka toinen viikko. Tapaamisissa sovitaan parityöstä ja perhetyön tarpeessa olevista perheistä. Pari valikoituu työtilanteen, asiakastilanteesta vaaditun erityisosaamisen tai sattuman mukaisesti. Tiimi yhdessä pohtii, tarvitaanko vastuutyöntekijälle asiakasprosessiin tai asiakkuuteen työparia. Työparit muodostuvat tiimin jäsenistä tapauskohtaisesti. Kiinteitä työpareja ei ole käytetty vaan tiimin jäsenet muodostavat useita ”työpareuksia”.

Kivikon tiimin sosiaalityöntekijöillä on yhteinen ryhmätyönohjaus noin kolmen viikon välein. Sosiaaliohjaajat kokoontuvat omaan ryhmätyönohjaukseensa kerran kuukaudessa. Johtavalla sosiaalityöntekijällä on oma työnohjauksensa toimipisteen muiden johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Tiimin työntekijöillä on yksilötapaamiset johtavan sosiaalityöntekijän kanssa noin joka toinen viikko. Tapaamisissa on mahdollisuus keskustella asiakasprosesseista ja saada työnohjauksellista apua. Tiimin toimintarakenteisiin kuuluu itse- ja vertaisarviointi menetelmä Kuvastin, josta kerrotaan tuonnempana luvussa 7.4. Tiimi on vuosittain pitänyt kaksi kehittämispäivää, joiden sisältö on suunniteltu etukäteen yhteisesti. Näissä puolivuosisittaisissa kehittämispäivissä tiimi sopii rakenteista yhteisesti ja aikatauluttaa tulevat Kuvastimet, tiimitapaamiset sekä kehittämispäivät. Kivikon toimipisteen kaikilla kolmella tiimillä on yhteiset kehittämispäivät noin puolen vuoden välein ja kuukausittaiset työntekijäkokoukset. Lisäksi rakenteisiin kuuluu verkostotyö alueen päiväkotien, koulujen, lapsiperheiden kotipalvelun, neuvolan, perheneuvolan, poliisin sekä muutamien järjestöjen kanssa.

## 4 LASTENSUOJELU PARITYÖN KEHITTÄMISEN KONTEKSTINA

Parityön kehittäminen tapahtui lastensuojelun kontekstissa, joten on syytä avata lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun viitekehystä, Helsingin lastensuojelun toimintakenttää ja vuoden 2008 alusta voimaan astuneen lastensuojelulain (lsl) keskeisiä periaatteita sekä kuvata lastensuojeluprosesseja. Kuvaan myös lastensuojelun asiantuntijuuskäsityksiä, koska tässä hankkeessa pyrittiin vaikuttamaan asiantuntijuuden kehittymiseen parityön näkökulmasta.

### 4.1 Lasten suojelu ja lastensuojelu

Suomen ratifioimat kansainväliset ihmisoikeussopimukset ja YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus toimivat perustana 1.1.2008 uudistetulle lastensuojelulaille. (Lastensuojelulaki 417/2007). Lailla turvataan alle 18-vuotiaan lapsen erityinen asema sekä lapsen ja perheen voimavaroja tukevat palvelut yhteiskunnassamme. Yleinen lasten suojeleminen, joka koskee kaikkia yhteiskuntamme kansalaisia ja viranomaisia, tarkoittaa että lapsella on oikeus erityiseen suojeluun turvalliseen ja virikkeitä antavaan kasvuympäristöön sekä tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen. Tällaista ehkäisevää lasten suojelua toteutetaan muun muassa kouluissa, päiväkodeissa, terveydenhuollossa, neuvoloissa, ympäristösuunnittelussa ja monissa muissa kunnan palveluissa sekä järjestöissä. Niin kutsuttua varhaista tukea voidaan järjestää peruspalveluiden puitteissa tehostetuin keinoin, kuten järjestämällä kouluavustaja, puheterapiaa tai erityisopetusta. Tällainen tuki ei edellytä lastensuojeluasiakkuutta. Myös monilla yhteiskunnallisilla päätöksillä on epäsuorasti vaikutusta lasten elämään, joten lasten erityinen asema tulisi ottaa huomioon myös poliittisissa päätöksissä. (Taskinen 2007, 10-12; Rätty 2007.) Tällaisia ovat esimerkiksi alkoholipoliittiset päätökset, joiden vaikutuksista saatiin Suomessa kokemusta alkoholiveron alennettua vuonna 2004. Alennus sai asiantuntijat ennakoimaan alkoholin kulutuksen kasvua ja alkoholihaittojen lisääntymistä. Haittojen lisääntyä alkoholivero nostettiin jälleen vuonna 2008. (Mustonen & Mäkelä & Huhtanen 2006, 537–538).

Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu tarkoittaa erityispalvelua, jota kunnan on järjestettävä omille asukkailleen lastensuojelulain 11 §: mukaisesti<sup>1</sup>. Tämä tarkoittaa, että lapsi tarvitsee mahdollisesti erityistä suojelua ja tämä tarve tulee selvittää. Lastensuojeluviranomaisten tulee puuttua lapsen ja perheen tilanteeseen mikäli kasvuolot vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai jos lapsi omalla käyttäytymisellään vaarantaa niitä. (Taskinen 2007, 10–25.) Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu toimii tämän kehittämishankeen toimintaympäristönä.

Lastensuojeluasiakkaiden määrä on ollut Suomessa jatkuvassa kasvussa. Vuonna 2008 nousua edelliseen vuoteen verrattuna oli ollut lähes kahdeksan prosenttia. Yhteensä lastensuojelun sosiaalityön asiakkaina vuonna 2008 oli Suomessa yli 67 000 lasta ja nuorta. Kodin ulkopuolelle sijoitettuja lapsia ja nuoria oli yli 16 000. (Lastensuojelu 2008, Tilastoraportti 19/2009, 29.10.2009. Suomen virallinen tilasto, Sosiaaliturva 2009. THL.) Mediassa puhutaan jatkuvasti lasten ja nuorten lisääntyvästä pahoinvoinnista, joka pahimmillaan näkyy esimerkiksi äärimmäisinä väkivallan tekoina. Lastensuojelun asiakasmäärien kasvu kertoo huolestuttavasti siitä, että lapsia ja nuoria sekä heidän perheitään ei kyetä riittävästi tukemaan varhaisen tuen palveluiden piirissä. Psykiatristen palvelujen riittämättömyys näkyy lastensuojelun arkityössä ja psykiatrisen hoidon tarpeessa olevia lapsia ja nuoria ohjautuu lastensuojelun palvelujen piiriin.

Kaupunkimaisilla asuinalueilla lastensuojeluasiakkuuksien määrät ovat suhteessa suurempia verrattuna maaseutumaisiin asuinalueisiin. Helsingissä on suhteessa koko maan vastaavaan ikäryhmään nähden eniten kodin ulkopuolelle sijoitettuja lapsia ja nuoria, vuonna 2008 yhteensä 2474 lasta ja nuorta. Avohuollon palveluiden piirissä oli vuoden 2008 tilastoinnin mukaan Helsingissä yhteensä 7450 alle 18-vuotiasta lasta ja nuorta. Tämä on 7,8 prosenttia Helsingin vastaavasta ikäryhmästä. Koko maassa vastaava prosentti on 6,2.

---

<sup>1</sup> Kunnan on huolehdittava siitä, että ehkäisevä lastensuojelu sekä lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Lastensuojelun on oltava laadultaan sellaista, että se takaa lastensuojelussa oleville lapsille, nuorille sekä heidän perheilleen heidän tarvitsemansa avun ja tuen.



Helsingin lapsiperhepalvelut on 2005 tapahtuneen organisaatiouudistuksen myötä jaettu neljään perhekeskukseen: Pohjoinen, Eteläinen, Itäinen ja Läntinen. Perhekeskukset ovat jakautuneet useampiin toimipisteisiin. Tämän kehittämishankkeen ympäristössä toimineessa Itäisen perhekeskuksen Kivikon toimipisteessä avohuollon asiakkaina oli 661 lasta ja nuorta asiakastietojärjestelmästä 1.-31.8.2009 tehtyjen poimintojen mukaan. Toimintatutkimusta toteuttaneen Kivikko – Kurkimäki- alueen sosiaalityöntekijöillä on työntekijää kohden asiakkaana keskimäärin 45 lasta, joista noin kolmessatoista asiakkuudessa on nimettyä työpari. Sosiaaliohjaajilla on keskimäärin 10 asiakasperhettä työntekijää kohden.

## 4.2 Lastensuojelun periaatteet

### *4 § Lastensuojelun keskeiset periaatteet*

*Lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu.*

Ihmisoikeussopimuksissa lastensuojelun kannalta keskeisiä periaatteita ovat lapsen edun periaate ja yksityiselämän ja perhe-elämän suojan periaate. Nämä kaksi periaatetta ovat lastensuojelussa toisinaan ristiriidassa keskenään ja luovat jännitteitä lastensuojelutyöhön. Ensisijaisena otetaan huomioon lapsen etu ja tällöin perhe-elämän suoja väistyy. Tarkoituksena on kuitenkin puuttua perheen yksityiselämään mahdollisimman lievillä riittävillä toimenpiteillä. Lastensuojelussa on pyrittävä aina hyvään yhteistyöhön huoltajien ja muiden lapselle läheisten ihmisten kanssa. (Taskinen 2007, 14-17; Rätty 2007).

Lastensuojelulaki (2007/417) sisältää ajatuksen, että lapsi on omien asioidensa subjekti. Lapsen mielipide tulee aina kuulla häntä koskevissa asioissa ja ottaa hänet mukaan suunnitteluun sekä toimintaan. Lapselle tulee aina antaa tietoa hänen ikänsä ja kehitystasona mukaisesti ja yli 12-vuotiaalle on järjestettävä tilaisuus tulla virallisesti kuulluksi. (Taskinen 2007, 15-22; Rätty 2007).

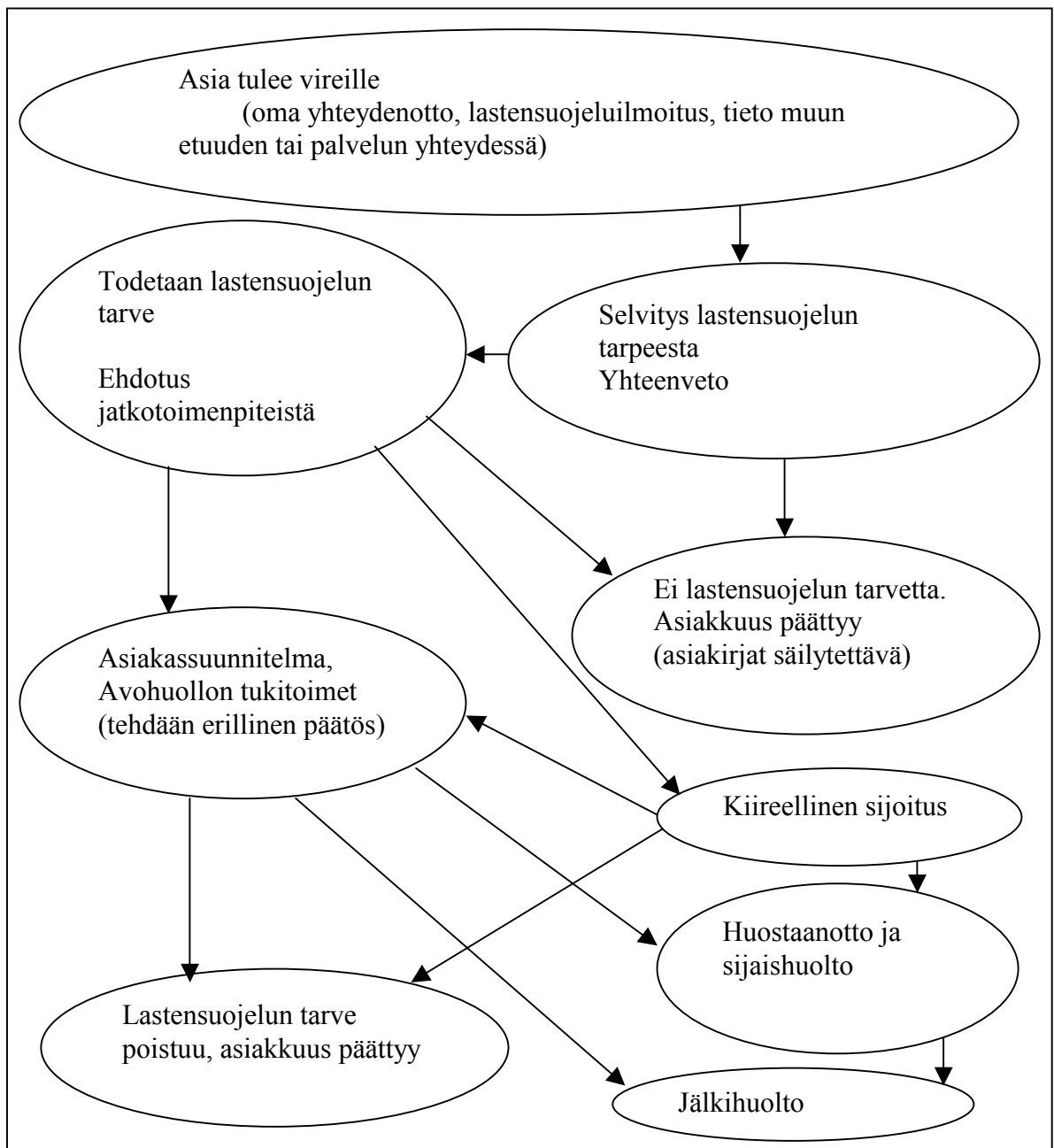
Lastensuojelussa työskentelyn tulee olla ”lapsilähtöistä”, niin että työskentely lähtee lapsesta ja lapsen tarpeista. Lasta kunnioitetaan ja hänet otetaan aktiiviseksi toimijaksi lastensuojelutyöskentelyssä. Tavoitteena on, että työntekijän kohtaamiset lapsen kanssa voimistavat lasta ja ovat myönteinen kokemus lapselle. Lapselta ei saa vastoin hänen tahtoaan kysyä asioita, jotka aiheuttavat lapselle sisäistä ristiriitaa esimerkiksi lojaaliudesta vanhempaa kohtaan. Vanhempien kanssa työskenneltäessä lapsen näkökulma tulee tuoda esille ja olla kaiken toiminnan keskiössä. (Taskinen 2007, 15-22; Rätty 2007.) Lapsikeskeistä työskentelyä on vahvistettu viime vuosina Helsingin sosiaalivirastossa koulutusten ja kehittämistyön keinoin. Kehittäjäsosiaalityöntekijät Tiina Muukkonen ja Hanna Tulensalo ovat laatineet vuonna 2004 ”Kohtaavaa lastensuojelua – Lapsikeskeisen lastensuojelun sosiaalityön tilannearvion käsikirja” – menetelmäkirjan avuksi sosiaalityöntekijöille ja ohjaajille. Sosiaaliportti.fi -internetsivu on sosiaalialan ammattilaisille tarkoitettu palvelusivusto, johon on muun muassa koottu menetelmiä ja ohjeita lapsikeskeiseen työskentelyyn. Olen koonnut lastensuojelun keskeiset periaatteet taulukkoon 1.

TAULUKKO 1. Lastensuojelun periaatteet

| <b>Lastensuojelun periaatteet:</b>              |  |
|---|--|
| Vanhempien vastuu                               | Vanhemmilla on ensisijainen vastuu lapsen kasvusta ja kehityksestä. Perustuslailla turvataan kotirauha ja yksityisyys.   |
| Yhteiskunnan vastuu                             | Julkisen vallan on turvattava, että lasten perusoikeudet ja ihmisoikeudet toteutuvat. Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu on yhteiskunnan vastuuta, joka voi perusteltuna antaa oikeuden puuttua lapsen ja perheen tilanteeseen.                                |
| Lapsen etu                                      | Kaikessa toiminnassa on arvioitava lapsen edun toteutuminen. Toiminnan tulee olla mahdollisimman hienovaraista ja yhteistyöhön ja avoimuuteen tähtäävää. Lasta edustaa pääsääntöisesti lapsen huoltaja. Eturistiriitatilanteissa lapselle on haettava edunvalvoja. |
| Lapsilähtöisyys                                 | Lasta tulee kunnioittaa ja kohdella tasa-arvoisena yksilönä. Lasten mielipide tulee aina kuulla ikä- ja kehitystason mukaisesti. 12-vuotta täyttäneelle tulee varata mahdollisuus tulla virallisesti kuulluksi. Työskentelyn tulee aina lähteä lapsen tarpeista.   |
| Varhainen tukeminen                             | Lapsen ja perheen pulmiin on tartuttava mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.  |
| Avohuolto ensisijalla                           | Tuki ja apu tarjotaan ensisijaisesti lapsen ja perheen kotiin. Mikäli avohuollon tukitoimet osoittautuvat riittämättömiksi ja lapsen sijoittaminen kodin ulkopuolelle arvioidaan lapsen edun mukaiseksi, tulee se järjestää viivytyksettä.                         |
| Perheen yhdistäminen                            | Yhteydenpitoa vanhempiin ja läheisiin on sijais- huollon aikana tuettava lapsen edun mukaisesti ja huostassapito lopetettava, kun siihen ei enää ole perusteita.   |
| Kulttuuritaustan tunnistaminen ja säilyttäminen | Lapsen kielellinen, kulttuurinen ja uskonnollinen tausta on otettava huomioon ja pyrittävä edistämään niitä lapsen elämässä. Vanhemmilla säilyy oikeus päättää lapsen uskontokunnasta myös huostaanoton aikana.  |

### 4.3 Asiakasprosessit

Parityön tekeminen konkretisoituu asiakastyössä. Lastensuojelun asiakasprosessit ovat moninaisia ja asiakaspolut yksilöllisiä. Niihin liittyvät työskentely lapsen, vanhempien ja muun verkoston kanssa. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on hallita näitä asiakasprosesseja (KUVIO 2.). Kivikon lastensuojelutiimissä parityötä on tehty asiakaskohtaisesti lastensuojeluprosessien eri vaiheissa sosiaalityöntekijän oman arvion ja tarpeen mukaan.



KUVIO 2. Lastensuojelun asiakasprosessi (Taskinen 2007,33)

Lastensuojeluilmoituksen saapuessa on lapselle nimettävä hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä. Työntekijän on tällöin arvioitava ensin välittömien toimenpiteiden tarve (esimerkiksi kiireellinen sijoitus lsl:n 38§:n mukaisesti) ja seitsemän päivän kuluessa ratkaistava aloitetaanko lastensuojelutarpeen selvitys. Mikäli selvitys aloitetaan, on vastuusosiaalityöntekijän tehtävä selvitys lapsen tilanteesta parityönä jonkun toisen lastensuojeluun perehtyneen työntekijän kanssa. Selvityksen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa lastensuojeluilmoituksen vireille tulosta. Selvitykseen kuuluu vanhempien, lapsen ja koko perheen tapaaminen, yleensä kotikäynti sekä tarvittaessa yhteydenpitoa muihin lastensuojelutarpeen selvityksen kannalta oleellisiin tahoihin kuten päivähoitoon, kouluun tai lapselle läheisiin henkilöihin. Tapaamisten määrä riippuu selvityksen laajuuden tarpeesta, yleensä tapaamisia on kolmesta viiteen. (Taskinen 2007, 34–37). Kivikossa lastensuojelutarpeen selvityksissä työparina on toiminut sosiaalityöntekijä-sosiaalityöntekijä- tai sosiaalityöntekijä- sosiaaliohjaaja -työpari. Tiimin työntekijät ovat kokeneet haasteelliseksi lastensuojelutarpeen selvityksen tekemisen kolmen kuukauden aikarajan puitteissa. Haasteita asettaa erityisesti aikataulujen yhtensovittaminen työparin ja asiakkaiden kanssa. Työpari laatii selvityksestä kirjallisen yhteenvedon, joka käydään läpi yhdessä perheen kanssa. Asiakkuuden jatkuessa perheen kanssa laaditaan asiakassuunnitelma, jossa ilmenee tuen tarve, toimenpiteet ja tukimuodot sekä seurantasuunnitelma (Taskinen 2007, 36–37).

Asiakassuunnitelmaan kirjataan mahdolliset avohuollon tukitoimet. Avohuollon tukitoimilla tarkoitetaan tuen ja avun järjestämistä ja toteuttamista lastensuojelulain 7. luvun 36§:n mukaisesti. Tällaisia palveluita ja tukimuotoja ovat esimerkiksi perhetyö, päivähoito, lapsiperheiden kotipalvelu, loma- ja virkistystoiminta, perheleirit, vertaisryhmätoiminta, tukeminen harrastustoiminnassa, tukihenkilö tai -perhe, ohjaaminen perheneuvolaan ja psykiatrian poliklinikoille, koko perheen sijoitus perhe- tai laitoshoitoon tai lapsen sijoitus avohuollon tukitoimena, lapsen tukeminen koulukäynnissä ja sosiaalityöntekijän tapaamiset sekä verkostotyö. (Taskinen 2007, 39–43).

Mikäli puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä ja kehitystä tai lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään ja avohuollon tukitoimet ovat osoittautuneet riittämättömiksi tai eivät ole sopivia tai mahdollisia ja sijaishuollon arvioidaan olevan lapsen edun mukaista, on lapsi otettava sosiaalilautakunnan huostaan lastensuojelulain 40§:n mukaisesti <sup>2</sup>. Huostaanotto valmistellaan huolellisesti parityönä. (Taskinen 2007, 49–60). Kivikon tiimissä johtava sosiaalityöntekijä on toiminut huostaanottoprosesseissa vastuusosiaalityöntekijän työparina. Huostaanotto on suuri muutos lapsen ja perheen elämään. Lastensuojelutoimenpiteenä huostaanotto on iso interventio perheen itsemääräämisoikeuteen. Huostaanoton valmistelu on aikaa vievää ja työntekijän haasteena on työskennellä samanaikaisesti useiden avohuollon asiakasprosessien kanssa.

Sijoitetulla lapsella on oikeus jälkihuoltoon sijoituksen päättymisen jälkeen. Jälkihuolto rakentuu lapsen tai nuoren tarpeiden mukaisesti. Jälkihuolto-oikeus säilyy enintään 21 ikävuoteen saakka. (Taskinen 2007, 88–90). Helsingissä jälkihuoltopalveluihin kuuluvat lastensuojelun jälkihuollon erityispalvelut, joita ovat opiskeluun ja työhön ohjaus sekä tukiasuntopalvelut, jonka kautta nuorelle voidaan hakea itsenäistymisasuntoa. Palveluun kuuluu tukiasuntojen työntekijän tuki, jonka kanssa avohuollon lastensuojelun sosiaalityöntekijä tekee yhteistyötä. Lisäksi yhteistyötä tehdään sosiaaliaseman kanssa nuoren toimeentuloon liittyvissä asioissa. Jälkihuollon palveluja ollaan kehittämässä Helsingin sosiaalivirastossa.

---

<sup>2</sup> Lapsi on otettava sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen huostaan ja järjestettävä hänelle sijaishuolto, jos: 1) puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä; tai

2) lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä, tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai muulla niihin rinnastettavalla käyttäytymisellään.

Huostaanottoon ja sijaishuollon järjestämiseen voidaan kuitenkin ryhtyä vain, jos:

- 1) 7 luvussa tarkoitetut toimet eivät olisi lapsen edunmukaisen huolenpidon toteuttamiseksi sopivia tai mahdollisia taikka jos ne ovat osoittautuneet riittämättömiksi; ja
- 2) sijaishuollon arvioidaan olevan 4§:n mukaisesti lapsen edun mukaista.

Ensisijaisena lastensuojelun toimenpiteenä nähdään ihmisten arkielämän rakenteiden tukeminen ja vasta toissijaisesti erityiset toimenpiteet, kuten huostaanotto. Tiivistetysti sanottuna asiakastapaamisissa ja -toimenpiteissä tarkoitus on selvittää ja arvioida lapsen tasapainoisen kasvun ja kehityksen kannalta mahdollisia riskitekijöitä sekä lapsen tilanteeseen vaikuttavia suojaavia tekijöitä ja tuoda ne yhteiseen keskusteluun. Tavoitteena on keskustelujen kautta laatia yhteisiä suunnitelmia riski- tai vaarantavien tekijöiden poistamiseksi ja suojaavien tekijöiden vahvistamiseksi.

#### 4.4 Lastensuojelun asiantuntijuus

Ammattikäytäntöjen kehittämiseksi lastensuojelu ja sosiaalityö viitekehyksenä on ristiriitainen ja jännitteinen. Elämme myöhäismodernissa yhteiskunnassa, jossa niin kutsutut epäjatkuvuudet, kuten perhesuhteiden uudelleenmuotoutuminen, vaativat asiantuntijuutta, jossa toimintatavat pystytään muodostamaan tässä ja nyt -tyyppisesti. Toisaalta yhteiskunnan tasolla edellytetään pitkäjänteisiä, vastuullisia päätöksiä (Karvinen 2000, 9).

Avohuollon sosiaalityöntekijät ovat lastensuojelun avainhenkilöitä, joiden tehtävänä on ongelmien selvittäminen, tavoitteiden ja suunnitelman laatiminen ongelman selvittämiseksi, ohjaus sekä neuvonta ja tiettyjen päätösten toimeenpano. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän sekä perheen kanssa työskentelevän sosiaali-ohjaajan rooli on kaksijakoinen: toisaalta hänen tulee toimia lastensuojelun tarpeeseen joutuneen lapsen edunajajana ja samanaikaisesti tukea vanhempia tai muita kasvattajia. Tehtävän ristiriitaisuus ja jopa ylivoimaisuus edellyttää riittävää yhteistyötä monien peruspalveluja tuottavien tahojen kanssa (Mikkola & Helminen 1994, 31).

Lapsen asioista vastaavalla työntekijällä tulee olla kunnan huolehtimana käytettävissään lastensuojelutyön ulkopuolista asiantuntijuutta esimerkiksi juridiikkaan, terveydenhuoltoon ja lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvissä kysymyksissä (Taskinen 2007, 27). Viranomaisia velvoittaa niin kutsutun hyvän hallinnon periaatteet. Hyvän hallinnon periaatteisiin kuuluu asioiden viivytyksetön käsittely (Hallintolaki 6.6.2003/434, 23§), päätösten perustelu, neuvonta- ja ohjaus, puolueettomuus ja asiallinen käytös sekä kielenkäyttö. Hyvän hallinnon periaatteista on säädetty tarkemmin perustuslain 21§:n ja 22§:n, hallintolain 9§:n ja asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain 5 pykälän kohdalla.

Sosiaalityöntekijä ja – ohjaaja kantaa omien arvojensa lisäksi aina instituution ja koko yhteiskunnan arvoja. Nämä voivat poiketa asiakkaan arvoista. Tällöin ihanteellinen kuva asiakkaan ja työntekijän neuvottelusta olisi transkulturaalinen eli eroja tunnistava ja sekoittava kohtaaminen, jossa erilaiset arvot eivät konfliktoidu vaan prosessoituvat ja jalostuvat. Lastensuojelussa tämä tarkoittaisi esimerkiksi neuvottelujen kautta syntyneitä asiakkaan ja työntekijän jaettua tulkintaa hyvästä vanhemmuudesta, siihen liittyvistä erilaisista käsityksistä ja velvollisuuksista. (Juhila 2007). Näin ei kuitenkaan aina käy ja työntekijä joutuu ristiriitatilanteeseen. Kuunteleminen ja pyrkimys ymmärtää osallisten näkökulmia on tutkija Kirsi Juhilan (2007) mukaan tärkeä lähtökohta ristiriitatilanteissakin. Sovittelu ja puolen valitseminen on kuitenkin usein sosiaalityöntekijän sekä ohjaajan tehtävä.

Seuraavissa kappaleissa on esitelty erilaisia näkökulmia asiantuntijuuteen: Liittämisen- ja kontrollisuhdetta, kumppanuussuhdetta ja huolenpitosuhdetta. Näitä eri asiantuntijuuden tulkintoja on jokaisen asiantuntijan ja työyhteisön hyvä tarkastella suhteessa omiin ammattikäytäntöihin ja ajatuksiin sosiaalityön asiantuntijuudesta. Luvussa 4.4.2 esitelty kumppanuussuhde toimii ideaalilähtökohtana asiantuntijuuden kehittämisessä.



#### 4.4.1 Liittämis- ja kontrollisuhte

Kirsi Juhila (2006) näkee sosiaalityön ulkopuolisten tahojen määrittelevän sosiaalityön asiantuntijuuden asetelmana, jossa on tietäjä ja tietämisen kohde. Tällaiseen niin kutsuttuun vertikaaliseen asiantuntijuuteen kuuluvat ajatukset siitä, että työntekijä tietää jotakin sellaista mitä asiakas ei tiedä ja muutoksen suunta on sekin työntekijän määriteltävissä.

Juhilan mukaan sosiaalityö näyttäytyy ulkoapäin määriteltynä liittämis- ja kontrollisuhteena. Asiakkaiden liittäminen yhteiskunnan valtakulttuuriin ja tarvittaessa niiden kontrolloiminen, joiden liittämisessä on vaikeuksia, on sosiaalityöntekijän tehtävä (Juhila 2006, 49). Lastensuojelussakin, kuten yleensä sosiaalityössä ja Suomen hallituksen painopistealueissa sekä Euroopan unionissa on puhuttu viime vuosina paljon ”syrjäytymisriskistä” perheiden ja etenkin nuorten kohdalla. Syrjäytyminen voidaan määritellä osattomuudeksi sosiaalisesta osallisuudesta kuten työstä, harrastuksista, koulutuksesta, kulttuurielämästä, jopa yhteiskunnallisista palvelu- ja auttamisjärjestelmistä. Epävakaissa oloissa elävien lasten ja maahanmuuttajien riski syrjäytyä on suurempi kuin muilla. Lastensuojelun tehtävänä on ehkäistä lasten- ja nuorten sekä perheiden syrjäytymistä ja katkaista jopa sukupolvien yli meneviä syrjäytymiskierteitä. (Juhila 2006).

Vertikaalinen asiantuntijuus on modernin profession tunnuspiirre. Siihen kuuluu työntekijöiden etuoikeus asiantuntijatietoon, joka on muilta poissuljettu sekä tyypillisesti se, että asiantuntija edustaa jotakin organisaatiota. Tarkoituksena on saada aikaan sosiaalityön ammattia yhdistävää teoriaa ja hallita kokonaisuutta. Sosiaalityöntekijällä on tutkimustieto ja resurssit sekä laki, jonka turvin hän toteuttaa aiemmin mainittua liittämis- ja kontrollitavoitettaan. Asiakkaan tehtävä on asettua näiden tavoitteiden kohteeksi. Tällainen hierarkkisuutta ja epätasaisesti jakautuvaa valtaa korostava suhde on ristiriitainen ja kuormittava paitsi asiakkaalle myös työntekijälle. Julkisuudessa tällainen kuva sosiaalityöstä heikentää sen arvostusta ja karkottaa päteviä työntekijöitä.

#### 4.4.2 Kumppanuussuhde

Sosiaalityön sisältä kumpuavaa keskustelua Juhila (2007) tulkitsee toisenlaiseksi kuin edellä kuvattua liittämisen- ja kontrollisuhdetta. Juhilan mukaan sosiaalityön akateemisissa ja kentällä käynnissä olevissa keskusteluissa haetaan vaihtoehtoisia tapoja liittämisen- ja kontrollisuhteelle (kts. mm. Karvinen ym. 2000). Tavoitteena on tehdä sosiaalityötä, joka rakentuu ammattieettisesti kestäväälle pohjalle ja kumppanuussuhteelle. Tällaisessa horisontaalisessa sosiaalityössä pyritään tasavertaiseen suhteeseen asiakkaan ja työntekijän kesken. Tällöin lähtökohtaisesti ei ole sellaista asiantuntijuutta joka ylittäisi toisen. Syrjäytymisen sijaan puhutaan marginaalisuudesta, joka on myönteisempi käsite ihmisestä, jonka elämä on rajoittavaa jollakin tavalla.

Sosiaalityön kumppanuussuhteeseen pyrkivä työ on asiakasta sekä työntekijää osallistavaa. Tavoite on, että asiakkaalle mahdollistuu täysivaltainen kansalaisuus. Osallistavan sosiaalityön keskeinen väline on valtautuminen (eng. empowerment). Hankalasti määriteltävän valtautumisen käsitteen keskeisenä ajatuksena on vallan siirtäminen niille, joilla ei sitä ole. Ole Petter Askheimin (2003, 230–231) mukaan käsitteeseen liittyy myös näkemys siitä, että ihmisillä on aina resursseja osallistua omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin ja toimintoihin.

#### 4.4.3 Huolenpitosuhde

Huolenpidon näkökulmaa ja hoivan merkitystä on tutkittu lähinnä nais- ja hyvinvointivaltiotutkimuksen sekä sosiaalisia oikeuksia määrittelevien lakien pohjalta. Huolenpitosuhteen ulottuvuus sosiaalityössä perustuu ajatukseen, että asiakkaat eivät kaikissa elämänvaiheissa ja tilanteissa tule toimeen omillaan, vaan tarvitsevat tukea ja apua. Sosiaalityöntekijän tehtävä on tarjota se tai huolehtia mistä asiakas sen saa. (Juhila 2007).

Huolenpitosuhde tarvitsee ympärilleen yhteiskunnan ja kulttuurin, jossa otetaan keskinäistä vastuuta ja kasvetaan huolenpitoon kanssaihmiä kohtaan. Samaistuminen ja myötätunto ovat tärkeitä, mutta myös reflektiivinen solidaarisuus monimuotoisessa yhteiskunnassa turvaa huolenpitoullottuvuuden. Reflektiivinen solidaarisuus tarkoittaa erilaisuuden hyväksymistä yhteisessä kokonaisuudessa, mikä vaatii jatkuvaa kriittisyyttä omia asenteita kohtaan. (Juhila 2007.)

Vastuunottaminen muista ihmisistä on tunnepohjaista välittämistä, eikä niinkään järjellä perusteltavissa. Huolenpitoa ei voida myöskään aina osoittaa kustannustehokkaaksi ja taloudelliseksi. Näin ollen huolenpito ja vastuunotto ovat perusteltavissa eettisin argumentein. Huolenpidon etiikka on vertikaalisessa asiantuntijuudessa, jossa tietyn ammatillisen etäisyyden pitäminen asiakkaisiin on tavoite, kriittisessä asemassa (Juhila 2007, 160). Muun muassa Sarah Banks (2001) katsoo kuitenkin huolenpidon etiikan olevan oleellista sosiaalityölle.

Huolenpidon etiikan lisäksi sosiaalityössä tärkeää on oikeudenmukaisuuden etiikka. Oikeudenmukaisuuden etiikalla turvataan lainsäädännön ja periaatteiden keinoin ihmisten sosiaaliset oikeudet. Ammatillinen huolenpitosuhde, joka turvaa asiakkaan oikeuden tulla kohdelluksi tasa-arvoisesti ja asianmukaisesti, ei riistä asiakkaan autonomiaa.

## 5 TYÖN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Parityön kehittämisen teoreettisina viitekehyksinä toimivat konstruktiiivinen teoria, kriittinen reflektio, reflektiivinen arviointi, dialogisuus ja vertaistuki. Postmodernin sosiaalityön asiantuntijuuden näkökulmasta konstruktiiivisen lähestymistavan hahmottaminen oli tärkeä lähtökohta kehittämistyölle. Ammatillisen itseymmärryksen lisäämiseksi ja ammattikäytäntöjen kehittämisen sekä tutkimisen näkökulmasta kriittinen reflektio ja reflektiivisyys muodostuivat keskeisiksi käsitteiksi. Katson, että parityön kysymyksissä dialogisuus ja reflektiivisyys ovat teoreettisena lähtökohtana tarkoituksenmukaisia. Rooli- käsite tuli mukaan hankkeen edetessä ja tiimin kiinnostuessa pohtimaan rooleja. Vertaistuen- ja arvioinnin merkitys tuli kokonaisuudessaan esiin aineistoa analysoitaessa.

Olen valinnut teoreettisten käsitteiden lähdemateriaaliksi joidenkin keskeisesti sosiaalityön käytäntömenetelmiin vaikuttaneiden kehittäjien ajatuksia, myös Suomesta. Kansainvälisen sosiaalityön ideaa kehitellyt Malcolm Payne korostaa konstruktionismia postmodernin sosiaalityön käytäntöteorian lähtökohtana. Karen Healy on tutkinut postmodernin sosiaalityön ja aikaisempien sosiaalityön teorioiden suhdetta. Jon Fook on kehitellyt kriittisen reflektion ja reflektiivisyyden ideaa käytännön menetelmiksi asti. Dialogisuus kuuluu postmoderniin ajattelutapaan ja olen esitellyt Jürgen Habermasin kommunikaatioteoriaan pohjautuvia ajatuksia eri tutkijoilta, muun muassa Kaarina Mönkköseltä.

Suomessa sosiaalityön reflektiivistä ammatillisuutta ovat tutkineet muun muassa Synnöve Niinikoski- Karvinen ja Kirsi Juhila. Olen tarkastellut myös joitakin uusimpia selvityksiä eri kehittäjäsosiaalityöntekijöiden raporteista, jotka kumpuavat vahvasti ammatillisista käytännöistä. Näitä ovat muun muassa Laura Yli-Rukan tutkijakehittäjän työ ja Seppo Seinän ja Jaakko Helanderin Tiimeistä työpareiksi -teos.

## 5.1 Konstruktiivinen teoria työparityössä

Pohdin lastensuojelun ja sosiaalityön merkitystä kehittämishankkeen kontekstina ja prosessin edetessä vakuutuin yhä vahvemmin, että tiimimme tapa tehdä työtä pohjautuu konstruktiiviseen ajattelutapaan. Konstruktiivinen teoria sisältää laajan joukon erilaisia lähestymistapoja, joille yhteistä on oletus, että työntekijä on työympäristönsä ja itsensä paras paikallisasiantuntija. Postmodernin sosiaalityön tunnusmerkkeihin kuuluu Malcolm Paynen (2005, 15–23) mukaan se, ettei mitään teoriaa tai sosiaalista tietoa voi hyväksyä sellaisenaan, vaan sosiaalityö konstruoituu asiakastyössä. Yhteistyössä kollegan kanssa rakennetaan kulloinkin tarkoituksenmukaisinta päätöstä, ratkaisua tai uraa. Konstruktiivinen ajattelutapa auttaa purkamaan toimintakäytäntöjä ja työn merkityssisältöjä. Työparin ajatus- ja elämismaailmaan kiinni pääseminen on tällöin ydinajatuksena. Yhteisiä kompromisseja, sopimuksia tai uusia löydöksiä voidaan tehdä vaikka välttämättä ei päästä yhteiseen konsensukseen siitä, mitä ja miten asiat tulisi ymmärtää. (Seinä ym. 2007, 35; Lahtonen 1997, 204.)

Konstruktiivisiin periaatteisiin sitoutuminen edellyttää kuitenkin yleensä, että työntekijän menettelytavat ovat sopusoinnussa konstruktivismiin kanssa. Tämä tarkoittaa, että toiminta on johdonmukaista tiettyjen teorioiden tai käsitysten kanssa. Lastensuojelussa työntekijä rakentaa toimintansa niiden uskomusten varaan, joihin esimerkiksi lastensuojelulaki ja lastensuojelun toimintaperiaatteet ovat yhteensopivat. (Moilanen 1999, 105) Tärkeää onkin lähteä purkamaan näitä mielikuvia ja tutkia niiden merkitysrakenteita konstruoinnin avulla. Näin on mahdollista todellisuudessa muuttaa toimintaa, mutta säilyttää toiminnan reunaehdot, kuten lastensuojelulain velvoitteet. Tämä seikka on mielestäni tärkeä ottaa huomioon lähdeettäessä suunnittelemaan kehittämistyötä lakiin ja julkiseen organisaatioon perustuvassa toiminnassa.

## 5.2 Reflektiivinen arviointi ja kriittinen reflektio

Parityön kehittäminen pohjautuu tässä työssä konstruktivismin lisäksi ajatukseen kontekstuaalisesta sosiaalityöstä, jossa keskeinen taito on kriittinen reflektointi (Yliruka 2006, 8; Payne 2005). Reflektiivisen arvioinnin merkitys tuli esille jo varhaisessa vaiheessa kehittämishanketta. Tiimin toive löytää välineitä ja tietoa parityön arviointiin, suunnitteluun ja purkuun ohjasi teorian valintaa reflektion suuntaan. Jan Fook (2005), joka on Malcolm Paynen lisäksi toinen postmodernin sosiaalityön teorioiden kehittäjä, kuvaa kriittistä reflektiota pohdintana, jonka avulla voidaan ymmärtää miten toiminnan taustaoletukset voivat olla rajoittuneita. Tällaisen ymmärryksen avulla voidaan löytää uusia valtaistavampia käytäntöjä ja ajatustapoja.

Synnöve Karvinen-Niinikoski puhuu artikkelissaan Postmoderni sosiaalityö (2009, 146) reflektiivisyyden idean klassisen kehittelijän Donald Schönin reflektiivisestä toimijasta. Ajatuksena on, että toiminta ja sitä ohjaavat tulkinnat muotoutuvat käytännössä. Kysymys on julki- ja käyttöteorian suhteesta, hiljaisen tiedon merkityksestä ja tiedon rakentumisesta käytännössä sekä tiedon tuotannon kiinnittymisestä käytäntöön. Schönin mukaan reflektiota on kahdenlaista: toiminnan yhteydessä tapahtuvaa (eng. reflection in action) sekä jälkikäteistä (eng. reflection on action).

Karen Healyn (2005, 193–221) mukaan nykyaikaisessa sosiaalityössä erottuu kolmenlaisia suhteita teoriaan: Näyttöperusteisiin uskova, reflektiivistä ammatillisuutta korostava ja kriittisesti reflektiivinen. Postmoderniin teoriaan liittyy kriittisesti reflektiivinen suhtautumistapa ja ymmärrys asioiden sosiaalisesta konstruoitumisesta, toiminnan refleksiivisestä käsittämisestä sekä toimijan tietoisuuden merkityksestä muutosten aikaansaajana.

Reflektiivinen arviointi perustuu kahteen periaatteeseen: pyrkimykseen hiljaisen tiedon sanallistamisesta ja reflektiiviseen käytäntöön (Shaw 1999). Omien toimintatapojen tiedostaminen voi olla vaikeaa ja siksi työparin apu on tärkeää reflektiossa. Tavoitteena on tulla tietoiseksi niistä päämääristä, jotka tuntuvat itsestäänselviltä sekä tulkinnoista ja toimintaskemoista, joiden avulla toimintaa ohjataan. (Moilanen 1999, 103). Asiakastilanne on usein samanaikaisesti uusi (tässä ja nyt -kohtaaminen) ja vanha kuten toimeentulotuen hakemiseen liittyvät rutiinit ja asiakashistoria. Nämä todentuvat kuitenkin toimintana ja tekemisenä ja siksi niitä täytyy jatkuvasti arvioida ja toimintakäytäntöjä kyseenalaistaa. (Juhila 2009, 51).

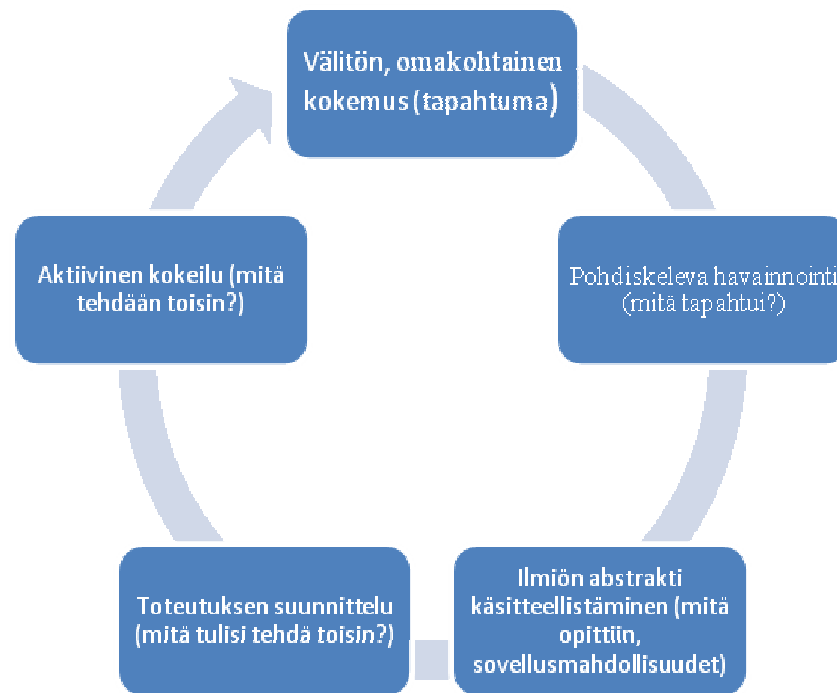
Sosiaalityössä oman työn arviointi ja omien ammatillisten käytäntöjen tarkastelu ja arviointi on ollut vielä vähäistä (Yliruka 2006, 7). Arviointi on aiemmin mitä suurimmassa määrin kohdistunut aina asiakkaaseen ja hänen toimintatapoihinsa. Kriittisyys oman työn arviointia kohtaan on Laura Ylirukan (2006) mukaan johtunut pitkälle ajattelusta, jonka mukaan omalla persoonalla tehtävää työtä on mahdotonta lähteä arvioimaan. Kehittämisen tavoitteeksi asetettu oman asiakastyön itse- ja vertaisarviointi on kuitenkin tärkeää, jotta asiakkaan saama palvelu kehittyy ja sekä oma että työyhteisön oppiminen ja tiedontuotanto kasvaa (Yliruka 2006, 7).

Itse- ja vertaisarviointikeskustelujen liittäminen toisiinsa johtuu uusimmista asiantuntijuuskäsityksistä, joiden mukaan asiantuntijuus ja taitava toiminta liittyvät koko työyhteisön kulttuuriin rakenteisiin eivätkä pelkästään yksilön kognitiivisiin ominaisuuksiin (Yliruka 2006, 9.) Asiantuntijuus on prosessinomaista, alati muuttuvaa sekä aikaan ja paikkaan sidottua (Tynjälä 1999, 160–161). Toiminnan syiden näyttäminen on kriittisen toimintatutkimuksen yksi tärkeä tehtävä. Syiden esiin tuominen mahdollistaa niiden kritiikin ja toiminnan muuttamisen. Kun toimintaa pyritään muuttamaan toimintatutkimuksen avulla ja kyseenalaistetaan nimenomaan omaa toimintaa, kriittisen reflektion syveneminen ja laajeneminen johtaa ennen pitkää oman työyhteisön ja kulttuurin sekä toimintatapojen kyseenalaistamiseen eikä koske enää vain yksilöä. (Moilanen 1999, 106).

Reflektoinnin tuloksena tulisi siis syntyä jonkinlaista toimintaa. Kokemus sinällään ei riitä aiheuttamaan muutosta. Vasta älyllinen kasvu, joka seuraa kokemuksen reflektointia, on arvokasta oppimisen kannalta. Jotta voidaan reflektoida kriittisesti, täytyy tutkia kokemuksen taustalla piileviä uskomuksia ja oletuksia. (Ruohotie 2000,194). Pekka Ruohotie (2000) kirjoittaa Jack Mezirow:n (1991) kolmesta erilaisesta reflektiityypistä. Ensimmäinen tyyppi on sisällön reflektointi. Tämä on varsinaisen kokemuksen itsensä ajattelemista. Toisena on prosessin reflektointi, joka on sen ajattelemista millä tavoin kokemusta tulee ajatella eli ongelmanratkaisun strategioitten pohtimista. Kolmantena on premissien eli edellytysten reflektointi, joka kattaa kokemukseen tai ongelmaan liittyvien kauan vallinneiden, sosiaalisesti rakentuneiden oletusten, uskomusten ja arvojen tarkastelun. Näitä kaikkia kolmea reflektion tyyppiä tulisi käyttää, jotta reflektointi olisi mahdollisimman monipuolista ja syvää. Reflektiivisen ajattelun mallia kuvaa B. Barnetin (1989) ”Reflektiivisen ajattelun ja toiminnan”- malli (KUVIO 3.), jossa kokemus, havainnointi, käsittely ja toiminta seuraavat toisiaan.

Sarah Banks (2001) puhuu kirjassaan kriittisen reflektion merkityksestä ja kehittymisestä. Banksin (2001) mukaan kriittinen reflektio voi syntyä vain käytännön työn ja työn dialogisen reflektoinnin kautta sekä muuttamalla toimintaa reflektoinnin valossa. Ammatillaisen työn peruslähtökohtana toimii reflektiivisyys. Jottei oman työn arviointi jäisi vain oman mielen sisäisen reflektion varaan, tarvitaan nk. ”reflektiotyökaluja” (Yliruka 2006.) Ammatillaiset refleктоivat mitä tapahtuu toiminnan aikana ja mitä sen jälkeen. Ammatillaiset kehittävät strategioita, tekniikoita ja käyttäytymistapoja toimiakseen eri tilanteissa pohjaamalla etenkin hankittuun kokemukseen ja intuitiiviseen ymmärrykseen. (Banks 2001, 162.)





KUVIO 3. Reflektiivisen ajattelun ja toiminnan malli (Barnett 1989, 4)

Aiemmin esittelin Ian Shawn (1996) ajatuksen siitä, että reflektiivinen arviointi perustuu hiljaisen tiedon sanallistamiseen. Michael Polanyin (1967,1983) mukaan kaikki todellinen tieto on hiljaista tietoa tai perustuu hiljaiseen tietoon. Hiljainen tieto on eksplisiittisen eli suoraan ilmaistun tiedon vastakohta. Hiljainen tieto on henkilökohtaista, kontekstisidonnaista ja vaikea pukea sanoiksi (Koivunen 2007). Mäkisalo (2003, 51) kuvaa hiljaista tietoa äänettömäksi, intuitiiviseksi ja aavistuksenomaiseksi tiedoksi, jota ei voi kuvata tarkoin sanallisessa muodossa.

Hiljaisen tiedon käyttö on Laura Ylirukan (2000) mukaan sosiaalityön peruslähtökohta. Yliruka havaitsi omassa tutkimuksessaan vuonna 2000, että sosiaalityön ammattilaiset tekevät työtään paljon hiljaisen tiedon varassa. Kohtaaminen ja vuorovaikutus rakentuvat Ylirukan (2000) mukaan pitkälti hiljaisen tiedon varaan. Sosiaalityöntekijöiden hiljainen tieto on tiedon esiaste, johon tulee suhtautua kriittisesti ja sitä täytyy tuoda esille arvioitavaksi (Yliruka 2000.)

Hiljainen tieto jakautuu Mäkisalón (2003) mukaan tiedolliseen ja tekniseen osaan. Tiedollisia osia ovat uskomukset ja näkökulmat, jotka auttavat ihmistä ymmärtämään ja määrittelemään maailmaa. Ammattitaito ja kyky ovat hiljaisen tiedon teknisiä osia, konkreettista tietotaitoa. Hiljainen tieto tulee esille ihmisen toiminnassa.

Hiljaista tietoa ja taitoa voidaan saada näkyväksi sitä havainnoimalla ja havainnointitietoa verbalisoimalla. Avointa dialogia dokumentoimalla, mentoroinnissa ja taitavia suorituksia taltioimalla pystytään hiljaista tietoa ja taitoa saamaan osittain näkyväksi. Erilaiset vertaistyoşkentelyn muodot ovat keskeisiä hiljaisen tiedon ja taidon havaitsemisessa ja näkyväksi tekemisessä. Hiljaisen tiedon käsitteen esiintuominen oli mielestäni tärkeää, jotta arvokasta tietoa tiedostamattomistakin työtavoista voitaisiin saada näkyväksi ja siitä saatua tietoa kyettäisiin hyödyntämään parityön kehittämissprosessissa sekä työn vaikuttavuuden arvioinnissa.

### 5.3 Dialogisuus

Puhe dialogisuudesta nousi esille jo ensimmäisessä tiimitapaamisessa. Parityön vuorovaikutustaitojen näkökulmasta dialogisuuden periaatteiden ymmärtäminen ja siihen pyrkiminen oli perusteltua. Dialogisuuden käsite oli keskeinen parityön kehittämissprosessissa.

Dialogi voidaan johtaa kreikan kielen sanoista ”dia” ja ”logos”. Logos tarkoittaa sanan merkitystä ja dia tarkoittaa kautta tai lävitse. Siten dia-logos tarkoittaa merkitysten tai ymmärryksen virtausta keskustelijoiden lävitse. Dialogi on tässä ja nyt -tilanteessa tapahtuvaa toimintaa, jossa osapuolet reagoivat välittömästi ja vastavuoroisesti toistensa toimintoihin. Näin kehitellään syntyynyttä ajatusta tai ideaa pidemmälle kuin yksin työskennellessä. Yhteisten merkitysten luominen, osapuolten vastavuoroinen kuunteleminen ja erilaisten näkökantojen ymmärtäminen ja kyky muuttaa myös omia näkökantoja ovat dialogin tavoitteita. Se ei ole ammattilaiselle helppoa vaan haaste, jossa vaaditaan kykyä heittäytyä tuntemattomaan. (Mäkisalo 2003, 50; Mönkkönen 2007, 87).

Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisissa tilanne on paikallinen ja ainutlaatuinen, äänetöntä ja implisiittistä. Dialogin avulla voidaan saavuttaa ymmärrys epävarmuuksista ja mahdollisista arvostiridoista. Vuorovaikutuksen kautta syntyy reflektiivistä toimintaa ja käytäntötietoa. (Juhila 2007).

Demokraattisessa dialogissa, joka voidaan suomentaa tasavertaiseksi keskusteluksi (Lahtonen 1999, 206), on olemassa tietyt säännöt ja tunnuspiirteet. Jürgen Habermasin (1987) kommunikaatioteoriasta on muokattu demokraattisen dialogin normatiivinen malli. Puhetilanteelle Habermas määrittelee totuuden, autenttisuuden, ymmärrettävyyden ja oikeudenmukaisuuden yleispätevinä ehtoina. Periaatteina ovat keskustelun vastavuoroisuus ja kaikkien mahdollisuus osallistua keskusteluun. Dialogisuuden mahdollistajana tarvitaan ennen kaikkea luottamussuhdetta (Huttunen 1991; Mönkkönen 2007). Demokraattisen dialogin periaatteita voidaan kuvata taulukossa 2 esitettyjen B. Gustavsenin (1992) dialogisten sääntöjen mukaisesti.

#### TAULUKKO 2. Demokraattisen dialogin periaatteet (Gustavsen 1992)

##### Demokraattisen dialogin säännöt

1. Dialogi on ajatusten vaihtoa osanottajien välillä
2. Kaikkien, joita käsiteltävä asia koskee, on saatava osallistua keskusteluun
3. Mahdollisuus osallistua ei kuitenkaan riitä. Kaikkien osanottajien tulee olla aktiivisia
4. Kaikki osallistujat ovat tasa-arvoisia
5. Työkokemus on kaikkien osanottajien osallistumisen perusta
6. Jokaisen osanottajan kokemuksista ainakin joitakin tulee pitää oikeutettuina
7. On välttämätöntä, että kaikki ymmärtävät mistä on puhe
8. Kaikki keskusteluun liittyvät väitteet ovat oikeutettuja
9. Mielipiteet esitetään suullisesti, kukaan ei voi osallistua ainoastaan ”paperilla”
10. Jokaisen osanottajan on hyväksyttävä, että muilla osanottajilla saattaa olla parempia perusteluja kuin hänellä itsellään on
11. Jokaisen osanottajan työrooli, auktoriteetti tms. voidaan ottaa keskustelun kohteeksi
12. Osanottajien on siedettävä erilaisten mielipiteiden esiintyminen
13. Dialogin tulee tuottaa jatkuvasti sopimuksia, jotka voivat johtaa käytännön toimenpiteisiin

## 5.4 Roolit työparityössä

Rooli -käsite tuli mukaan kehittämishankkeen loppupuolella. Kiinnostus rooleja ja niiden merkitystä kohtaan syntyi tiimin sisästä. Tässä kehittämishankkeessa tavoitteena oli tutkailla työparien rooleja ja selkeyttää niitä. Mahdollisuus tietoisesti vaihdella rooleja ja käyttää niitä ”työkaluina” asiakastilanteessa herätti kiinnostusta. Tarkoituksena oli, että roolien selkeytymisen myötä osaaminen vahvistuu, oma työ helpottuu ja työparin yhdessä työskenteleminen parantuu.

Seppo Seinän ja Jaakko Helanderin (2007) mukaan roolien selkeys tai selkiytymättömyys, työparin suhteen yhdenmukaisuus, valtasuhteiden määrittely tai määrittelemättömyys, sekä normien julkisuus vaikuttavat osaltaan merkityksellisesti työparin keskinäiseen dynamiikkaan ja kiinteyteen (Seinä & Helander 2007, 28). Dialogisessa toiminnassa erilaiset työroolit voidaan ottaa keskustelun aiheeksi ja nostaa esille erilaisia näkökulmia. Tarkoitus ei ole päättää kenellä on paras näkökulma, mutta perimmäisenä tavoitteena on silti sopia, mitä asioille käytännössä tehdään. (Lahtonen 2009, 206). Banks (2001, 163.164) kirjoittaa, että sosiaalityöntekijän kokemus roolinsa epäselvyydestä (esimerkiksi kontrolloija-hoivaaja), varmuuden puute omasta positioista erityisesti suhteessa muihin ammattiryhmiin, kyvyttömyys kohdata asiakasta yksilöllisine tarpeineen tai kokemus asiakkaan monimutkaisen tilanteen ylivoimaisuudesta aiheuttavat ahdistusta ja eettisiä ongelmia.

Antti Särkelä (2008) puhuu työntekijän ja asiakkaan positioista. Positio on Särkelän mukaan toimintataipumusten ja toimintarakenteen välisen vuorovaikutuksen dynaaminen tulos. Epämukavuuden tunne tulee, mikäli toimintarakenne ”painostaa” sellaiseen positioon, jossa ei olla mukavuusalueella. Tämä aiheuttaa Särkelän mukaan työntekijälle joko kehittymisen mahdollisuutta (jos positio on vaativampi kuin toimintataipumukset) tai taantumista (jos positio on vaatimattomampi kuin toimintataipumukset)

Jos hakeudutaan jatkuvasti ”mukavuusalueelle” (toimintatapumukset vastaavat toimintarakenteen vaatimuksia), voi seurauksena olla ”pysähtyneisyyttä”. (Särkelä 2008. Henkilökohtainen tiedonanto). Tiimi pohti, että tietoisesti roolia vaihtamalla, olisi mahdollista muuttaa myös positiota ja näin kehittää omia taitoja asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

## 5.5 Vertaistuki- ja arviointi

Tässä kehittämishankkeessa vertaistuen ja -arvioinnin merkitys selvisi prosessin kuluessa hyötyjä arvioitaessa sekä lopullista aineistoa analysoitaessa. Käsitteenä vertaistuki on mielestäni mielenkiintoinen, koska tyypillisesti se mielletään asiakkaiden tai tietyn ryhmän keskinäisenä tuen muotona, ei niinkään ammattilaisten omiin tarkoituksiin käytettynä. Työntekijöiden välisestä vertaistuesta ei löytynyt juurikaan tutkimustietoa, mutta sen merkitys näkyi tässä hankkeessa kuitenkin vahvana.

Merja Mäkisaloon (2003) mukaan vertaistuki ei ole työnohjausta, mutta niillä voi osittain olla samanlaisia tavoitteita. Vertaistuki voidaan ymmärtää vertaisarvioinnin tavoitteeksi tai sen rinnakkaiskäsitteeksi. Vertaisarvioinnin tavoitteena voi olla että yksilö saa toivomaansa tai pyytämäänsä apua, ohjausta, tunnustusta tai rohkaisua vertaiseltaan. Vertaistuen edellytyksenä on tasa-arvoisuus ja kollegiaalisuus. Vertaisen tarkoitus ei ole kertoa miten kollegan tulisi toimia, vaan hän auttaa jäsentämään kriittisessä tilanteessa, kuuntelee ja tekee kysymyksiä. Tavoitteena on tukea yksilöä löytämään omat vahvuutensa ja kehittämistarpeensa.

Vertaisarvioinnin keskeisinä tavoitteina ovat työntekijöiden toinen toisiltaan oppiminen, omasta toiminnasta tietoiseksi tuleminen sekä kollegan auttaminen menestymään työssään vieläkin paremmin. Mitään näistä ei voida saavuttaa pelkästään itsearvioinnin keinoin, vaikka se sisältyykin aina vertaisarviointiin. Oma työtään ja itseään katsoo aina liian läheltä, minkä takia tarvitaan ”peiliä”, jonka kautta voi tulla tietoiseksi omista vahvuuksista ja kehittämistarpeista, oppia toisilta ja auttaa myös työtovereita oppimaan. (Mäkisalo 2003).

Saara Niinikoski (2005) tutki Pro gradu- tutkielmassaan sosiaalityöntekijöiden vertaistuen merkitystä ja vaikutuksia. Niinikoski kuvasi tutkimuksessaan vertaistukea ja sosiaalityöntekijöiden kollegiaalisuutta. Niinikosken tutkimuksessa tulivat esille vertaistuen merkitys emotionaalisen kuorman purkamisen apuna puhumisen, neuvojen kysymisen, huumorin ja palautteenannon keinoin. Tutkimuksessa tuli esille kollegiaalisuus ammatti-identiteetin muotoutumisessa ja reflektoinnin mahdollistajana sekä toiselta oppimisen kokemuksena. Haasteena vertaistukea haittaavina tekijöinä löytyivät kiire ja tukena olemisen vaikeus sekä vertaistuen puute.

## 6 HANKKEEN TOTEUTUS

Seuraavissa luvuissa esittelen tutkimuksen toteutustavat, metodologiset valinnat ja aineiston analysointitavat. Luvuissa perustelen tutkimusmenetelmien valintaa ja kuvaan esimerkin avulla aineiston analysoinnin toteutustapaa.

### 6.1 Toimintatutkimus laadullisena tutkimuksena

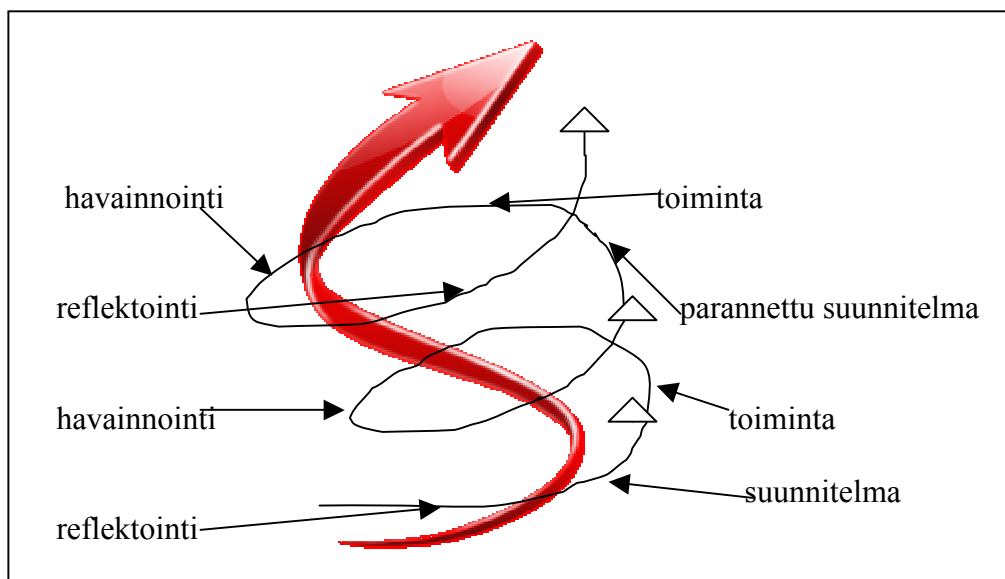
Hanke toteutettiin kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen lajiin kuuluvana työntekijöitä osallistavana toimintatutkimuksena. Laadullisen tutkimuksen keskeisinä tunnuspiirteinä ovat aiheen tutkimisen kokonaisvaltaisuus, ihmisten käyttö tiedonkeruun välineinä ja tutkimussuunnitelman muotoutuminen hankkeen edetessä. Ilmiöiden käsittely ainutlaatuisina tapauksina ja aineiston monitahoinen sekä yksityiskohtainen tarkastelu on laadullisessa tutkimuksessa oleellisempaa kuin teorioiden testaaminen. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata parityön kehittämisen prosessia sellaisena, kuin se tässä ajassa ja paikassa näyttäytyy, kuitenkin niin, että siitä voitaisiin tehdä johtopäätöksiä yleisemmällä tasolla. (vrt. Hirsjärvi ym. 1997).

Tutkimuksessa mukana olevat ihmiset toteuttavat yhdessä täysivaltaisina jäseninä kehittämishanketta. Tällainen lähestymistapa edellyttää yhteisöltä valmiutta muutokseen ja itsensä kehittämiseen. (Kiviniemi 1999, 64–65.) Toimintatutkimukseen ja kehittämistyöhön osallistuminen oli vapaaehtoista. Kivikon työryhmään toimintatutkimuksellinen tapa sopi hyvin sen kehittämismyönteisyyden ja toimintainnokkuuden vuoksi.

Toimintatutkimuksessa tuotetaan tietoa käytännön kehittämiseksi. Se kohdistuu erityisesti sosiaaliseen toimintaan, joka pohjautuu vuorovaikutukseen. Toimintatutkimus on yleensä ajallisesti rajattu tutkimus- ja kehittämisprojekti, jossa suunnitellaan ja kokeillaan uusia toimintatapoja. (Heikkinen 2006, 16–17.)

Yhteisön näkökulma sekä yksilöiden aktiivinen toiminta yhteisönsä kehittämiseksi ja heidän osallistumisensa tutkimukseen korostuu useissa toimintatutkimusta määrittelevissä kirjoituksissa. (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 49). Toimintatutkimuksellinen menetelmä varmisti työryhmän sitoutumisen hankkeeseen ja kokemuksen siitä, että kehittäminen on valjastettu vahvasti omien ammattikäytäntöjen palvelemiseen. Usein uusien ulkopuolelta tarjottujen menetelmien, koulutusten ja kehittämishankkeiden ongelmana on ollut, että ne tuntuvat jäävän irralliseksi omasta työstä ja aikaa käytännönkokeiluihin ei ole varattu riittävästi.

Toimintatutkimuksen eräs keskeinen piirre on pyrkimys reflektiiviseen ajatteluun ja sen avulla toiminnan parantamiseen. Itsereflektiivistä kehää, jossa toiminta, sen havainnointi, reflektointi ja uudelleensuunnittelu seuraavat toisiaan voidaan kutsua toimintatutkimukseksi. ( Heikkinen & Jyrkämä 1999, 36). Toimintatutkimusta voidaan kuvata spiraalina, jossa itsereflektiivinen kehä etenee sykleittäin suunnittelun, toiminnan, havainnoin ja uudelleensuunnittelun vaiheissa (KUVIO 4.). Nämä vaiheet voivat mennä limittäin ja lomittain. Täytyy ottaa huomioon mahdollisuus, että prosessin aikana voi syntyä uusia tutkimustehtäviä ja ennakoimattomia ongelmia, sivuspiraaleja. (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 37–39, 45).



KUVIO 4. Toimintatutkimuksen spiraali (Heikkistä & Jyrkämää 1999 mukailten)



## 6.2 Toimintatutkijan rooli

Toimintatutkijan rooli on osallistavassa toimintatutkimuksessa toimia prosessin tukijana ja ikään kuin ”valmentajana”. Tutkimukseen osallistujat itse kehittävät ja ottavat päävastuun toiminnan kehittamisestä ja käytäntöjen uudelleenmäärittelystä. Toimintatutkija voi toimia lisäresurssina, konsulttina ja apuna toimintakäytäntöjen suunnittelussa ja toteutuksessa. (Kiviniemi 1999, 74–77). Koen, että tehtävänäni oli toimintatutkijana toimia kehittämishankkeen innostajana, alustajana ja raportoijana sekä tasavertaisena jäsenenä parityön kehittämisprosessissa.

Kaksijakoinen rooli työntekijänä ja tutkijana oli haastava. Tasapainoilu näiden roolien välillä ja toisaalta niiden yhdistämisessä vaati pohdintaa siitä, milloin tuoda esille enemmän tutkijan ääntä ja milloin ”heittäytyä” prosessiin yhtenä osallistujista. Toimintatutkijana tilannetta täytyisi kuitenkin mielestäni osata yhtäaikaaisesti tarkkailla etäämmältä ja pitää mielessä oma tehtävä prosessin havainnoijana ja raportoijana. Toisaalta omakohtainen eläminen kehittämisprosessissa antoi tietoa, jota en näkemykseni mukaan olisi voinut ulkopuolisena objektiivisena tutkijana saavuttaa. Pohdin kuitenkin, jätinkö huomiotta itsestään selvinä pitämiäni asioita, jotka olisivat jollekin vieraammalle näyttäneet jännittävinä, mielenkiintoisina ja merkityksellisinä.

## 6.3 Aineiston kerääminen ja metodologiset valinnat

Kiviniemen (1999, 74) mukaan aineistonkeruuta ja tutkimusmenetelmiä koskevia yksityiskohtaisia ratkaisuja ei voida tehdä etukäteen, vaan ratkaisut tehdään tutkimusprosessin kuluessa ja tutkimusasetelmien muotoutuessa vähitellen selkeämmiksi ja joidenkin asioiden vaatiessa tarkempaa perehtymistä.

Kivikon tiimin parityön kehittämisen menetelminä käytettiin tiimin osallistumista Helsingin sosiaaliviraston järjestämiin parityön kehittämisen koulutuksiin, tiimin omia kehittämispalavereita, tiimin prosessin aikana kehittämää parityön arviointilomaketta sekä parityön periaatteiden hahmottelua.

Keskustelujen, koulutuksen ja jo olemassa olevan tiedon varassa kehitettiin parityöskentelyä ja tiimissä arvioitiin prosessia aika ajoin. Toimintatutkijana pidin koko prosessin ajan oppimispäiväkirjaa, johon kirjasin havaintoja ja vaikutelmia prosessin etenemisestä, työryhmän ajatuksista ja omista pohdinnoistani. Lopuksi pidettiin yhteinen loppuarviointikeskustelu, jossa arvioitiin tavoitteiden toteutumista.

Edellä esitetyt kehittämisen välineinä käytetyt menetelmät toimivat myös laadullisina metodeina tutkimuksen aineiston hankinnassa (vrt. Hirsjärvi ym. 1997, 164; Kiviniemi 1999, 75). Metodeina osallistuva havainnointi, päiväkirjatekniikka, parityön arviointipurkulomake dokumenttina ja keskustelut sopivat toimintatutkimuksen luonteeseen ja tuottivat monipuolista aineistoa parityön kehittämisen teemasta. Käsikirjoitettuna päiväkirjamuistiinpanoja oli yhteensä 52 sivua. Parityön arviointilomakkeita palautettiin yhteensä 43 kappaletta. Numeroin lomakkeet, jotta pystyin käsittelemään niitä monella tavalla. Päiväkirjamuistiinpanot ja arviointilomakkeet säilytin asianmukaisesti lukollisessa kaapissa. Lomakkeiden tunnistustiedot ja työntekijää mahdollisesti tunnistavat tiedot pyrin häivyttämään aineistoa käsitellessäni ja lopullisia tuloksia esitellessäni.

Tutkimusmenetelmien yhteiskäyttöä kutsutaan metodologiseksi triangulaatioksi ja sillä voidaan parantaa tutkimuksen luotettavuutta (Hirsjärvi ym. 1997, 233). Havainnointi oli osallistuvaa ja tilanteessa muotoutuvaa. Laajemmalti pohdin parityön merkitystä lastensuojelussa ja työyhteisön innokkuutta ja motivaatiota kehittämistyöhön. Parityön arviointilomakkeen käytöstä, havainnoinnin ja keskustelujen käytöstä aineistonkeruuvälineenä sovittiin yhdessä tutkimukseen osallistuneiden tiimin jäsenten kanssa.

## 6.4 Läpi prosessin kulkeva aineiston analysointi

Toimintatutkimusjakson aikana kertynyttä aineistoa (oppimispäiväkirja, parityön arviointilomakkeet, loppuarviointi) analysoin koko ajan hankkeen kuluessa, jotta se palveli itse kehittämistä ja uusien toimintatapojen muokkausta. Aineiston keruun päätyttyä jäsensin aineistoa eri teema-alueisiin ja etsin keskeisiä kategorioita, jotka antavat vastauksia tutkimustehtävään ja tutkimuskysymyksiin. Aineisto oli hyvin moninainen ja sen tallennustavat vaihtelevat. Tämä asetti haasteita aineiston analysointiin.

Kävin aineistoa läpi useaan eri otteeseen, jotta löysin moninaisen aineiston sisältä toistuvuuksia ja loogisia merkitysrakenteita. Pilkoin aineistoa eri teemoiksi, jotka pyrin saamaan vuoropuheluun teoreettisten lähtökohtien ja tutkimuskysymysten kanssa. Esimerkiksi tutkimuskysymykseen Mitkä ovat parityön edut, luin aineistoa toiminnan sidoksisuuteen asettuviin ulkoisiin ehtoihin (vrt. lastensuojelulaki, sosiaalitoimi), työtapoina ja – menetelminä sekä työntekijöiden kuvauksina. Näin etsin aineistosta vastauksia, joita sitten peilasin teoreettisiin lähtökohtiin. Keskeisiksi tuloksiksi muodostuivat työparityön tilanteisiin, työn jakamiseen ja vuorovaikutuksellisiin seikkoihin liittyvät teemat. Tämän kaltaisen aineiston analysoinnin voidaan katsoa sisältävän analyttisen ja synteettisen vaiheen. Analyttisessä vaiheessa luokitellaan aineistoa helpommin tulkittavissa oleviin osiin ja analysoinnin synteettisessä vaiheessa yritetään löytää koko aineistoa kantava rakenne, ”juoni”. (vrt. Alasuutari 2001.)

Tutkijan oma tulkinta on vahvaa tällaisten aineistonkeruumenetelmien ja analysointitapojen kautta tehdyssä raportissa. (Kiviniemi 1999, 76–78). Jokainen hankkeeseen osallistuja sai mahdollisuuden käydä läpi tutkijan tulkinnat ja esittämät tulokset ja antaa palautteensa hankkeen tulosten luotettavuuden ja tiimin näkökulman varmistamiseksi.

## 7 PARITYÖN KEHITTÄMINEN PROSESSINA

Seuraavaksi kuvaan kehittämishankkeen etenemisprosessin. Prosessikuvauksesta tulisi selvittää mitä hankkeen aikana on tehty, miksi on tehty ja millaisin seurauksin. (vrt. Vilka & Airaksinen 2003.) Kuvauksesta tulee esille toimintatutkimuksen luonne suunnittelua, toteutusta ja arviointia noudattavana spiraalina. Luvun lopussa on yhteenvetokuvio hankkeen etenemisestä (KUVIO 6.)

### 7.1 Kehittämistyön aloitus

Ensimmäinen ajatus työparityön kehittämisestä syntyi sosiaalityöntekijöiden työnohjauksessa esiin tulleen työparityön kehittämistarpeen myötä. Koko tiimin kesken keskusteltiin alustavasti aiheesta ja tiimi koki aiheen tärkeäksi oman työn kehittämisen ja työn vaatimusten sekä uuden lastensuojelulain näkökulmasta. 16.11.2007 pidetyssä kehittämispäivässä tiimi aloitti parityön kehittämisprosessin ja tutkijana sitoutin tiimiä toimintatutkimukseen.

Parityön teemaa avattiin kehittämispäivässä avointen kysymysten kautta, jotta jokainen sai mahdollisuuden kertoa näkemyksensä työparityöstä, sen eduista ja haasteista. Jokainen kirjasi omalle paperille pohdintoja kysymyksiin: Mitä on käytännössä työparityö? Mitkä ovat sen edut? Mikä hankaloittaa työparityön tekemistä? Vastaukset koottiin seinälle ja tarkasteltiin niitä.

#### 7.1.1 Parityö käytännössä

Avointen kysymysten vastauksissa löytyi keskeisinä ajatuksina työparityön käytäntöjen suhteen yhteinen asiakasprosessin hallinta, työn jakaminen sekä konkreettisissa tehtävissä että tunne- ja ajatustasolla, työn kehittyminen ja asiakaskohtaamiset.

Yhteisen asiakasprosessin hallinnan kategoriaan löytyivät työparin yhteisten tavoitteiden tekeminen, suunnitelman laadinta ja arviointi.

”Yhteisen suunnitelman tekemistä ja sitä kohti menemistä”

Työn jakaminen, sekä konkreettisissa tehtävissä että tunnekuorman osalta, koettiin parityön keskeiseksi tehtäväksi. Konkreettisessa työnjaossa nousivat esiin ennalta suunniteltu työnjako asiakastilanteessa, joita olivat ohjaaminen, dokumentointi, menetelmäosaaminen ja parin ammattitaidon hyödyntäminen.

”Sopimista ennen neuvottelua: kumpi haastattelee lasta, kumpi vanhempaa”

”Mahdollistaa työntekijöiden vahvuuksien käytön (havainnointi, dokumentointi, puhuminen, menetelmien käyttö...)”

”Oman ammattiosaamisen jakamista asiakkaan eduksi”

Tunnekuorman jakamisen osalta kuvattiin tuen saaminen parilta, erilaisten tunnetilojen purkaminen ja reflektointi yhdessä parin kanssa asiakastapaamisen jälkeen.

”Työn jakaminen (ilot ja surut)”

”Helpotusta (omaan työhön rankan perheen kanssa)”

”Yhteisiä keskusteluja parin kanssa tapaamisten jälkeen”

Parityön tekemisen ajateltiin tuottavan uusia näkökulmia ja uudenlaisia ratkaisumalleja tehtävään työhön ja näin ollen kehittävän työtä.

”Luovempia ratkaisuja”

Työparityön ajateltiin olevan ennen kaikkea asiakaskohtaamisia, vanhemman ja lapsen sekä muun verkoston kanssa. Asiakaskohtaukset saavat oman nimityksensä prosessin eri vaiheissa, kuten lastensuojelutarpeen arviointi, huostaanoton valmistelu ja jälkihuoltotapaaminen. Kohtaamisissa asiakas saa apua parityössä kahdelta ammattilaiselta.

”Asiakasta auttaa kaksi työntekijää”

”Oman roolin kantamista, tilan antamista”

### 7.1.2 Työparityön edut

Työparityön etuja koettiin olevan uusien näkökulmien saaminen työparilta ja yhteisissä kohtaamisissa, tunnekuorman jakaminen, tehtävien jakaminen, ammatillisuuden vahvistuminen ja turvallisuuden parantuminen.

”Saa uusia ideoita miten edetä”

”Neljä korvaa ja silmää näkee enemmän”

Työntekijöiden näkemyksen mukaan työparin kanssa työn henkinen kuormittavuus kevenee. Työpari luo turvallisuuden tunnetta haastaviin asiakastilanteisiin.

”Saa purkaa vaikeita asiakascaseja”

”Ei ole niin perheen armoilla ja haavoittuvainen”

”Vastuu jakautuu”

”Turvallisuuskysymys”

Työn jakaminen oli merkittävin työparityön eduksi mainittu seikka.

”Helpotusta kun töitä jaetaan”

”Sopiminen yhteydenpidosta yhteistyökumppaneihin ja verkostoihin”

Työparityön keinoin arveltiin ammatillisuuden vahvistuvan osaamisen jakamisen, dialogisuuden ja reflektoinnin keinoin.

”Näkökulmien monipuolisuus, yksin helposti sokeutuu”

”Työntekijöiden vahvuuksien hyödyntäminen/  
käyttöönotto”

”Perhe saa useampia näkökulmia”

### 7.1.3 Työparityötä hankaloittavat tekijät

Parityötä hankaloittavina tekijöinä kuvattiin resurssien riittämättömyyttä, työparin keskinäisiä näkemyseroja, vuorovaikutusongelmia, sitoutumisen vaikeutta, reflektion haasteellisuutta sekä suunnitelmallisuuden puutetta.

Resursseina eritoten ajanpuute ja liian suuret asiakasmäärät suhteessa työntekijöiden määrään koettiin työparityötä hankaloittavina tekijöinä. Myös asiakastapaamisten aikatauluttaminen työparin kanssa koettiin vaikeaksi.

”Kiire, kalenterit täyttyvät, ajanpuute”

”Kaikkiin tarvittaviin tilanteisiin ei riitä työpareja ->  
henkilöstöresurssit”

Työparien näkemyksien erilaisuutta pidettiin työparityöhön epäsuotuisasti vaikuttavana tekijänä. Erityisesti kriisitilanteessa tai neuvottelutilanteessa ilmeni mielipiteitä siitä, että eriävät näkemykset voivat olla haitallisia asiakastyölle.

”Jos ei päästä sopimukseen eri näkemyksistä”

”Vaikeus nähdä tilannearvio joskus samanlaisena  
näkemyksenä”

”Jos työntekijöiden näkemykset eriäviä  
neuvottelutilanteissa”

Näkemyserot voivat olla seurausta työparin puutteellisesta vuorovaikutuksesta, huonosta ennakkosuunnittelusta tai sitoutumattomuudesta yhteiseen päämäärään. Työntekijät toivat esiin myös parin keskinäisen dynamiikan puutteet, joita ovat esimerkiksi parin keskinäinen huono henki tai epäonnistumisen kokemukset aiemmasta yhteisestä parityöstä.

”Henkilökemia ei kohtaa/ toimi”

”Ääneen lausumattomat odotukset. Vastuu molemmilla!”

”Jos toinen ei olekaan sitoutunut työparityöskentelyyn”

”Ei kannaa omaa rooliaan tai ei tiedä omaa rooliaan työparina ”

”Huono ennakkosuunnittelu/ jälkipuinti”

Kriittinen reflektiivisyys vaatii harjoittelua ja tiedostavaa työtapaa. Palautteen anto ja/ tai vastaanotto voi olla vaikeaa. Asiakastilanteet ovat toisinaan niin haastavia, että työntekijä itse joutuu tilanteeseen, jossa kriittisyys voi hämärtyä.

”Ei osata antaa/ ottaa vastaan palautetta”

”Asiakas yrittää liittoutua jompaankumpaan siis suomeksi: tunnesiirrot... mikäli ei ole kykyä tai aikaa purkaa niitä”

#### 7.1.4 Tutkimuskysymykset ja parityön arviointilomakkeen synty

Kehittämispäivässä avointen kysymysten kautta syntyneiden ajatusten pohjalta laadittiin kehittämishankkeen alustavat tutkimuskysymykset ja parityön arviointilomake. Tutkimuskysymykset syntyivät tiimin jäsenten parityötä koskevien näkemysten pohjalta sekä laajemmasta kiinnostuksesta parityön ilmiöihin. Yleiseksi tutkimuskysymykseksi muodostui miten parityötä voidaan kehittää lastensuojelussa. Laajempi kysymys pilkkoutui tarkentaviin kysymyksiin (s.4) hankkeen edetessä ja tiimin kiinnostuksen kohteiden täsmentyessä.



Parityön arviointilomakkeen idea syntyi ajatuksestani toimintatutkijana luoda väline, joka helpottaisi parin keskinäistä dialogia ja reflektointia lomakkeeseen tehtävien apukysymysten avulla. Tavoitteena oli, että lomakkeen käyttö parantaisi työn suunnitelmallisuutta sekä auttaisi muissa parityön tekemisessä esille tulleissa haasteissa. Lomaketta oli tarkoitus muokata yhdessä tiimin kanssa prosessin edetessä ja parityön tiedon lisääntyessä sekä tarpeiden tähdentyessä. Arviointilomakkeen teemojen ohjaavina teoreettisina lähtökohtina toimivat alustavassa vaiheessa dialogisuuden ja reflektiivisyyden sekä vertaistuen ja – arvioinnin periaatteet.

## 7.2 Tiimin periaatteet ja arviointilomakkeen käyttöönotto

### 7.2.1 Tiimin matkaeväät

14.1.2008 tiimitapaamisessa aloitettiin parityön kehittämisprosessi laatimalla ”matkaeväät” vuodelle 2008 (KUVIO 5.). Kukin työntekijä kirjoitti paperille kolme tärkeimmäksi kokemaansa asiaa, jotka toivovat tiimin sisällä toteutuvan. Tiimijäsenten haluamat asiat koottiin ja niistä laadittiin huoneentaulu. Kaikille tiimin jäsenille oli tärkeää, että toisten mielipiteet kuullaan ja muita kunnioitetaan. Tarvetta koettiin olevan asialistalle, jonne jokainen voi tiimitapaamisten alussa ilmoittaa haluamansa käsiteltävän asian. Tärkeäksi koettiin jokaisen sitoutuminen sovittuihin aikatauluihin ja yhteisiin asioihin. Työpari joutuu aina työssään ottamaan huomioon tiimin ja organisaation normit reunaehdot ja siksi yhteisten matkaeväiden laatiminen oli luonnollinen ja tärkeä aloitus kehittämisprosessille.

Terveen työyhteisön merkki on hyvä, luottamuksellinen ja avoin ilmapiiri, jossa ihmisten on helppo keskustella vaikeistakin asioista keskenään huumorin avulla. Terveessä työyhteisössä pyritään maksimoimaan sekä asiakkaiden että työntekijöiden hyvinvointi (Juuti & Vuorela 2002, 28). Demokraattinen dialogi eli avoin keskustelukulttuuri on tiimityöskentelyn keskeinen työväline (Mäkisalo 2003). Seppo Seinä & Jaakko Helander (2007) kirjoittavat yhteisöjen ja ryhmien säännöistä, jotka rajaavat tai suuntaavat sen jäsenten käyttäytymistä. Tiimityössä korostetaan yhteisiin pelisääntöihin sitoutumista. Sopimusten ja pelisääntöjen avulla luodaan yhteisöllisyyttä ja yhteishenkeä. (Mäkisalo 2003, 103).



KUVIO 5. Tiimin matkaeväät 2008

### 7.2.2 Arviointilomakkeen käyttöönotto

Samassa tapaamisessa päätettiin ottaa käyttöön suunniteltu parityön arviointilomake (TAULUKKO 3.) Lomakkeen avulla oli tarkoitus ”ottaa aika” parin keskinäiselle reflektoinnille, syventää asiakastilanteen purkua, ja reflektoida työparityön onnistumista asiakastilanteessa työntekijänäkökulmasta. Tavoitteena oli, että työntekijät pystyvät pohtimaan lomakkeen avulla työnjakoaan ja suunnittelemaan seuraavaa tapaamista. Lomakkeen avulla saataisiin lisäksi kerättyä tietoa siitä, minkälaisissa tilanteissa työparia käytetään ja voidaan näin ollen löytää mahdollisia kehittämisen kohteita. Lomake täytetään asiakastilanteen jälkeen ja pari käy yhteisen dialogin heränneistä ajatuksista.

## TAULUKKO 3. Työparityön arviointilomake

|   |
|---|
| <p><b>PARITYÖN ARVIOINTILOMAKE</b></p> <p>Työntekijät _____</p> <p>päivämäärä _____ asiakastilanne _____</p> <p>Osallistujat: _____</p> <p>Puheenaiheet, teemat, tehtävät:</p> <p>_____</p> <p>Tunnelma asiakastilanteessa: _____</p> <p>Työntekijöiden työnjako: _____</p> <p>Työntekijän oma arvio asiakastilanteen ohjaamisen taidoistaan<br/>tapaamisen aikana: (0 - 10) _____</p> <p>Mikä onnistui: _____</p> <p>Mikä ei toiminut _____</p> <p>Kyky hyödyntää työparia asiakastilanteen aikana: (0 - 10) ____</p> <p>Suunnitelma seuraavaa asiakastilannetta<br/>varten: _____</p> |
|---|

## 7.3 Tiimikoulutus

31.1.2008 työryhmä osallistui kokonaisuudessaan Helsingin sosiaaliviraston järjestämään tiimi- ja työparikoulutukseen. Kouluttajina toimivat kasvatustieteen tohtorit Seppo Seinä ja Jaakko Helander. Helanderin ja Seinän mukaan keskeistä onnistuneen parityön kannalta on *henki*, joka pystytään saavuttamaan parin kesken. Ammattitaito ja asenteet vaikuttavat keskeisen ilmapiirin luomiseen. Tärkeää on rauha ja pysähtyminen parityössä; Pohtia mitä parityöllä tavoitellaan ja miten tavoitellaan. Seinän ja Helanderin mukaan yksin työskennellessä pyritään usein kiirehtimään liian nopeasti kohti tavoitteita ja tällöin parityö voi tarjota rauhan, kun asioita joudutaan peilaamaan ja pohtimaan toisen kanssa. Työn laatu nousee Seinän ja Helanderin mukaan parityön keinoin, kun ”toinen” seuraa työn tekoa. Hyvän parin löytäminen on arvokasta. (Helander & Seinä. Henkilökohtainen tiedonanto 31.1.2008). Tällöin pari voi toimia ikään kuin ”pakotteena” laadukkaasti asiakastyön tekemiselle.

Koulutuksessa tehtiin pariharjoituksia, joissa parin kanssa vuorotellen keskusteltiin parityön eduista, hyödyistä ja haasteista. Yhden parin dialogi synnytti seuraavanlaisia ajatuksia: Parityön hyötyinä koettiin, että parista on iso apu. Parin kanssa on helpompi pysähtyä ajattelemaan ja ikään kuin katsoa tilannetta ulkopuolelta. Konkreettinen työn jakaminen helpottaa työn tekemistä. Työpari voi paikata vastuutyöntekijää esimerkiksi sairastapauksissa, tuntiessaan asiakkaan ja asiakasprosessin. Suunnitelmallisuus työssä lisääntyy parin kanssa. Peilaus eli reflektointi tarkentuu ja muuttuu paremmaksi, sekä ennen että jälkeen asiakastilanteen. Pari tuo laatua, ammatillisuutta ja enemmän tilaa. Parilta voi oppia - mallioppiminen. Haasteena koettiin kiire, asioista sopimisen vaikeus kiireessä ja yhteisen näkemyksen löytäminen.

Helanderin mukaan asiakastapauksissa täytyy olla kaiken kaikkiaan tilaa ja joustavuutta. Merkitysten avaaminen on tärkeää ja ”luulemisista” pois pääsy tärkeää. Parin on tärkeä selvittää keskenään mikä on ”sun perustehtävä” ja ”mun perustehtävä”. (Helander 2008. Henkilökohtainen tiedonanto.)

Yhteinen reflektio on kaiken parityötoiminnan lähtökohta. Helander sanoo, että parityön tekeminen on prosessissa elämistä, jossa pienin askelin mennään eteenpäin. Parityötaitojen karttuessa ja kokemuksen kasvaessa, on parien vaihtaminen Helanderin mukaan helpompaa. (Helander 2008. Henkilökohtainen tiedonanto.)

#### 7.4 Kuvastin-menetelmä parityön reflektoinnin ja arvioinnin tueksi

Kuvastin- menetelmä on Kivikon työryhmässä käytetty itse-ja vertaisarviointimenetelmä. Kuvastin on alun perin kehitelty aikuissosiaalityössä (Yli-Ruka 2006). Kivikon työryhmä on käyttänyt menetelmää vuodesta 2006 lähtien, jolloin tiimi muokkasi Kuvastin- menetelmää lastensuojelun tarpeisiin.

Kuvastimessa on kolme vaihetta. Ensimmäisenä on itsearviointivaihe. Itsearviointivaiheessa työntekijä valitsee asiakasprosessin, jota haluaa lähteä tarkastelemaan. Valintaperusteina voi olla esimerkiksi tilanne, jossa työntekijä kokee vaikeaksi edetä työskentelyssä tai haluaa jakaa jonkin onnistuneen työvaiheen vertaisryhmässä. Työntekijä kokoaa asiakasprosessin tiedot ja kuvastimen niin kutsuttua sisäinen peili- lomaketta (LIITE 1) apuna käyttäen käy läpi itsearvioinnin vaiheen. Itsearviointilomakkeen teemat liittyvät sosiaalityön kohteeseen, toimintatapoihin, suunnitelmallisuuteen, vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa, tunteisiin, omaan ammatillisuuteen ja rooleihin sekä rakenteellisiin reunaehdoihin. (Yli-Ruka 2006)

Seuraavana vaiheena kuvastimessa on vertaisarviointi. Moniammatillisessa vertaisarviointikokouksessa itsearvioinnin laatinut kuvaa muille oman tarkastelunsa tulokset. Vertaisryhmä kirjaa heränneet ajatukset ja tuntemukset peilialli-lomakkeeseen (LIITE 2). Lopuksi käydään yhteinen keskustelu ja etsitään työskentelyvaihtoehtoja ja -jatkoehdotuksia sekä annetaan palaute itsearvioinnin tehneelle työntekijälle. (Yli-Ruka 2006)

Viimeisenä kuvastimen vaiheena on väliarviointi. Väliarvioinnissa seurataan aiemmin vertaisryhmässä käsiteltyjen asiakassuhteiden edistymistä noin puolen vuoden kuluttua vertaisarvioinnista. Työntekijä käy jälleen sisäisen dialogin ennen vertaisryhmätapaamista takapeili- lomakkeen avulla (LIITE 3). Väliarviointitapaamisessa käydään läpi asiakkaan nykytila ja asiakastyön toteutumista. Vertaisryhmässä palataan ehdotettuihin työskentelyvaihtoehtoihin ja niiden toteutumiseen tai toteutumatta jäämisiin. Väliarvioinnissa voidaan tehdä tulkintoja mikä työskentelyssä on ollut tarkoituksenmukaista ja toimivaa sekä laatia edelleen jatkotyöskentelyehdotuksia. (Yli-Ruka 2006)

Vertaisryhmä toimii vertaisarviointi- sekä väliarviointivaiheessa asiakastyön kuvastimena kysymällä ja ihmettelemällä. Se on yhteisen ajattelun foorumi, jossa on moniäänisyyttä. Vertaisryhmän tuotoksena syntyy avointa, ryhmässä kehittyntä asiantuntijuutta, joka tuotettu yhteisesti eri näkökulmista. Vertaisryhmän positiivisen palautteen antaminen ja saaminen työntekijälle tukee työssä jaksamista.

Kuvastin malli sijoittuu kehittämisvaluaation lajityyppiin, jossa tavoitteena on toiminnan jatkuva kehittäminen arvioinnin avulla. Itse- ja vertaisarviointilomakkeiden tarkoitus on toimia apuvälineinä arviointiprosessissa. Ne ovat rakenteeltaan avoimia, jotta työntekijän oma aktiivinen tiedonmuodostus tulee käyttöön ja sopivia ilmaisia sekä perusteluja toiminnalle joudutaan itse etsimään. Valmiiksi määriteltyjä vaihtoehtoja tai yleisiä kriteereihin tai standardeihin perustuvia mittareita kuvastin ei pidä sisällään (Yliruka 2006, 17).

Kivikon lastensuojelutyöryhmän pohti hankkeen aikana, miten Kuvastinta voisi hyödyttää parityön kehittämisessä. Pohdinnan tuloksena Kuvastin lomakkeeseen lisättiin yksinkertaisesti kysymys arviosta parityön suhteen. Arviointikysymyksen kysymyksen kautta työntekijä voi avata parin rooleja, solmukohtia parityössä ja pohtia niiden merkitystä sekä hakea ratkaisuja parityön linjauksiin itse ja yhdessä vertaisryhmän kanssa. Tavoitteena oli, että muokattu Kuvastin- lomake auttaa työntekijöitä tarkastelemaan syvällisemmin parityön kysymyksiä ja löytämään kehittämisen välineitä parityön parantamiseksi.

## 7.5 Tiimitapaaminen

Kehittävä sosiaalityöntekijä Tiina Muukkonen Heikki Waris -instituutin ”Lastensuojelun sosiaalityön avohuollon suunnitelmallisen työvaiheen kehittämishankkeesta 2006–2007” osallistui työryhmän tiimipalaveriin 4.2.2008, jossa suunniteltiin 4.3.2008 järjestettävän kehittämispäivän sisältöä. Muukkonen on hankkeen puitteissa vierailut Helsingin avohuollon eri lastensuojelutiimeissä keskustelemassa parityön tarpeista ja esittelemässä suunnitelmallisen sosiaalityön hankkeesta saatuja tuloksia. Tiimi pyysi häntä jakamaan omaa tietoaan ja osaamistaan Kivikon parityön kehittämiselle. Muukkosen mukaan työparityössä on kolme tasoa: yleiset periaatteet, konkreettiset sopimukset sekä työnjako asiakastasolla. Sovittiin, että tulevana kehittämispäivänä tiimi laatii parityön periaatteet, jotka toimisivat parityön yleisinä periaatteina. Tiimin omasta aloitteesta syntyi kiinnostus pohtia erilaisia rooleja asiakastilanteessa ja miten niitä voitaisiin työparityössä suunnitelmallisesti hyödyntää.

Ajatus parityön roolikartasta syntyi. Parityön roolikartan alustava ajatus oli, että siihen voisi ”löytää” ja koota ammattilaisten mahdollisia eri rooleja parityössä. Nämä roolit auttaisivat pareja tiedostamaan omia ammattiroolejaan ja miten niitä voisi hyödyntää asiakastyössä.

## 7.6 Koulutus

Osallistuin toimintatutkijana 29.2.2008 pääkaupunkiseudun Lastensuojelun kehittämissyksikkö-hankeen järjestämään ”Työparityöskentelyn haasteet ja mahdollisuudet lastensuojelussa” -koulutukseen. Kouluttajana toimi kouluttaja ja työnohjaaja Antti Särkelä. Koulutuksen tavoitteena oli pureutua työparityöskentelyn haasteisiin ja mahdollisuuksiin eri näkökulmista.

Särkelän (2008) mukaan parityöskentelyssä on löydettävissä monenlaisia mahdollisuuksia, vaatimuksia sekä haasteita. Parityöskentelyn mahdollisuuksina Särkelä näkee hiljaisen tiedon jakamisen, asiakkaan oikeusturvan paranemisen, vertaistyönohjauksen, turvallisuuden lisääntymisen, asiakkaan ja työntekijän oman tilanteen observoinnin sekä tunnekuorman jakamisen. Parityön edellytyksiin voidaan katsoa kuuluvan Särkelän mukaan niin kutsuttu ammattitaitovaatimus sekä työtoverin että asiakkaan kanssa. Dialogisuus asiakkaiden ja työntekijöiden sekä työntekijöiden välillä mahdollistaa erilaisia reflektiivisiä työtapoja. Dialogisuus antaa Särkelän mukaan tilaa asiakkaan kokemuksille ja oikeassa olemiselle. Positioiden hallinnalla Särkelä tarkoittaa tietoista tapaa arvioida omia ja muiden positioita ja kokeilla eri positioita. (Särkelä 2008. Henkilökohtainen tiedonanto.)

## 7.7 Kehittämispäivä

### 7.7.1 Parityön periaatteet

Tiimin kehittämispäivässä 4.3.2008 arvioitiin parityön kehittämisen edistymistä ja suunniteltiin jatkotyöskentely. Kehittämispäivän aluksi esittelin kehittävän sosiaalityöntekijä Tiina Muukkosen kanssa tiimille Antti Särkelän koulutuspäivän keskeistä antia roolien ja positioiden merkityksestä sekä työparityön mahdollisuuksista.

Tiimi aloitti pienryhmätyöskentelyn keinoin miettimään parityön periaatteita. Jokainen pienryhmä pohti, mitä periaatteita parityöskentelyyn tulisi lastensuojelun kontekstissa kuulua oman kokemuksen, käytyjen koulutusten ja visioiden pohjalta. Ehdotukset kirjattiin ylös seinälle. Ehdotelmat ryhmiteltiin teemojen mukaisesti. Seuraavassa vaiheessa jokainen työntekijä kävi pisteyttämässä periaate-ehdotukset tärkeimmäksi kokemastaan vähiten tärkeäksi. Näin saatiin kuusi pääperiaatetta työparityölle (TAULUKKO 4): Dialogisuuden, työnjaosta sopimisen, yhteisen suunnitelman, jakamisen, tilanneherkkyyden ja arvioinnin periaatteet. Dialogisuuden periaatteeseen sisällytettiin avoimuuden, kunnioittamisen, oman ammattitaidon käyttöön antamisen, rehellisyyden (työparille asiakastilanteen jälkeen) ja luottamuksen sekä turvallisen ilmapiirin periaatteet. Työnjaosta sopimisen periaatteen ajateltiin sisältävän sopimisen pelisäännöistä sekä ajatuksen sitoutumisena työparina. Jakamisen periaate jakautui työmäärän jakamisen sekä tunnekuorman jakautumisen periaatteeksi. Tilanneherkkyys piti sisällään asiakkaan, työparin ja tilanneherkkyyden ulottuvuudet. Arvioinnin ajateltiin käsittävän parityön arvioinnin lisäksi tilanteen arvioinnin.



## TAULUKKO 4. Parityön periaatteet



Parityön periaatteet

### **Dialogisuus:**

- oman ammattiosaamisen käyttöön antamista
- avoimuus ja kunnioittaminen
- rehellisyys: työparille tilanteen jälkeen
- keskinäinen luottamus: turvallinen ilmapiiri
- auki puhuminen

### **Tilanneherkkyys:**

- asiakkaan kohtaamisessa
- työparityössä (tilanteen lukeminen)

### **Yhteinen suunnitelma, tavoite ja päämäärä:**

- työnjako
- pelisäännöt
- sitoutuminen työparina

### **Jakaminen:**

- työ määrä
- tunnekuorma (turvallisuus, vaikeat tilanteet, tuulettaminen)

### **Yhteinen arviointi:**

- reflektointi
- parityötilanteen arviointi- jälkipuinti
- asiakastyön yhteinen arviointi

### 7.7.2 Rooliajattelu ja arviointilomakkeen muokkaus

Tiimi pohti päivän aikana ammatillisia rooleja sekä asiakkaan rooleja ja miten rooleja voitaisiin tietoisesti käyttää parityön työkaluna asiakastyössä. Tiimi pohti, että tiedostamalla erilaiset roolit niitä voitaisiin vaihdella tilanteesta riippuen. Näin ollen työntekijä ei ”jumiutuisi” tiettyyn rooliin, jonka seurauksena tilannesidonnaisuus voisi kärsiä ja työ rutinoitua liiaksi.

Roolit tiimin nimesi itse oman kokemuksiansa ja tilanteessa syntyneiden ehdotusten mukaan. Valmiita teoreettisia viitekehyksiä rooleille ei ollut. Itseä, työparia ja asiakasta suojaaviksi rooleiksi nimettiin suojelija, lohduttaja rohkaisija, ymmärtäjä, vahvistaja, vastuunkantaja, tunteiden vastaanottaja ja jakaja. Työparityötilanteeseen ja tavoitteeseen liittyviksi rooleiksi nimettiin jännityksen laukaisija, tulkki asiakkaalle, tarkkailija, havainnoija, tilanteen johtaja, seurailija, ihmettelijä, kyselijä, informaattori, tiedon kerääjä, dokumentoija. Aikatauluttaja, pelin avaaja, puheeksiottaja, avaa pelin avoimeksi, haastaja, erotuomari, sovittelija, rajojen määrittelijä, tilanantaja ja palauttajan roolit löydettiin ja nimettiin peli-rooleiksi. ”Mätäomena-osastoon” kerättiin mitätöijän, kyynikon, uhrin, marttyyrin, vetäytyjän, splittaaajan, vähättelijän ja matonvetäjän roolit. Kerättyjä roolien merkitystä tiimi pohti ja avasi luotuja käsitteitä yhdessä. Toiset rooleista ovat selkeitä ja kuvaavat suoraan, mitä rooli pitää sisällään. Esimerkiksi informaattorin roolin tiimi käsitti tehtävänä tuoda esiin asiantuntijakeskeistä tietoa, kuten lainasäädäntöä, prosessin kuvaamista ja faktatietoa. Tiimi sopi, että parityötä kokeillaan kehittää rooli-ajattelun kautta.

Kehittämissä päivässä muokattiin parityön arviointilomaketta ottamalla mukaan kysymykset parin rooleista asiakastilanteesta ja niiden vaikutuksista työntekijänäkökulmasta. Lomakkeeseen lisättiin kohta ”arvio parityöstä”, johon sisältyy arviointi laadittujen parityön periaatteiden, työnjaon ja roolien onnistumisesta. Lisäksi muokatun lomakkeen avulla työpari pohtii ennakkosuunnittelun toteutumista ja lopuksi antaa palautteen työparille (TAULUKKO 5.).

## TAULUKKO 5. Muokattu parityön arviointilomake

|  |                                |                    |
|--|--------------------------------|--------------------|
| Parityön PURKU(pari täyttää erikseen, jonka jälkeen yhteinen dialogi) Pvm. ____                          |                                |                    |
| <b>Olen</b> sosiaalihoaja ____ sosiaalityöntekijä ____ ja vastuu työntekijä ____                         |                                |                    |
| <b>Asiakastilanne ja keskeinen tema</b> _____  |                                |                    |
| Ennakkosuunnittelu   |                                |                    |
| oli tehtynä __, mitä? _____  |                                |                    |
| ei ollut tehtynä __, miksi ei? _____   |                                |                    |
| <b>Ympyröi omasi ja rastita parin roolit asiakastilanteessa:</b>   |                                |                    |
| <b>Suojaavat roolit:</b>   | <b>Tavoitteelliset roolit:</b> | <b>Peliroolit:</b> |
| suojelija  | jännityksen laukaisija         | pelin avaaja       |
| lohduttaja   | tulkki asiakkaalle             | haastaja           |
| rohkaisija   | tarkkailija, havainnoija       | erotuomari         |
| ymmärtäjä  | tilanteen johtaja              | aikatauluttaja     |
| vahvistaja<br>sovittelija  | seurailija                     |                    |
| vastuunkantaja   | ihmettelijä, kyselijä          | rajojen asettaja   |
| tunteiden vastaanottaja<br>tilanantaja   | informaattori                  |                    |
| jakaja   | tiedon kerääjä, dokumentointi  | palauttaja         |
| kuuntelija   | keksijä                        | puolustaja         |
| muu, mikä?   | toimeenpanija<br>muu, mikä?    | muu, mikä          |
| <b>Kielteiset roolit:</b>  |                                |                    |
| mitätöijä, kyynikko, uhri, vetäytyjä, splittaaja, vähätelijä, ”maton vetäjä”, dominoiva, joku muu, mikä? |                                |                    |
| <b>Arvio parityöstä</b> (työnjako, roolit, parityön periaatteet): _____                                  |                                |                    |
| <b>Tunnelma asiakastilanteessa ja asiakkaan roolit:</b> _____  |                                |                    |
| <b>Arvio omasta työstä asiakastilanteessa:</b>   |                                |                    |
| Mikä onnistui? _____   |                                |                    |
| Mikä ei toiminut? _____  |                                |                    |
| <b>Palaute työparille:</b> _____   |                                |                    |

## 7.8 Tiimitapaaminen

5.5.2008 tiimitapaamisessa keskusteltiin parityön arviointilomakkeen toimivuudesta. Hyväksi oli koettu lomakkeella ”otettu aika” asiakastilanteen purkuun. Myös roolien pohtiminen oli koettu mielenkiintoiseksi.

Sovittiin, että syksyllä katsotaan rupeamia, joissa vielä syvennetään parityöhön liittyviä tärkeiksi koettuja asioita tavoitteiden mukaisesti. Näitä olivat esimerkiksi dialogisuuden pohtiminen (työkonferenssi), oppiva organisaatio (mitä tarkoittaa, miten näkyy), vertaistyönohjaus (miten voidaan toteuttaa), hyvän parityön edellytykset (asiakastilanteen videointi), loppuhaastattelut ja jatkosta sopiminen (tulevaisuusverstaas).

## 7.9 Parityön kehittämisen arviointi

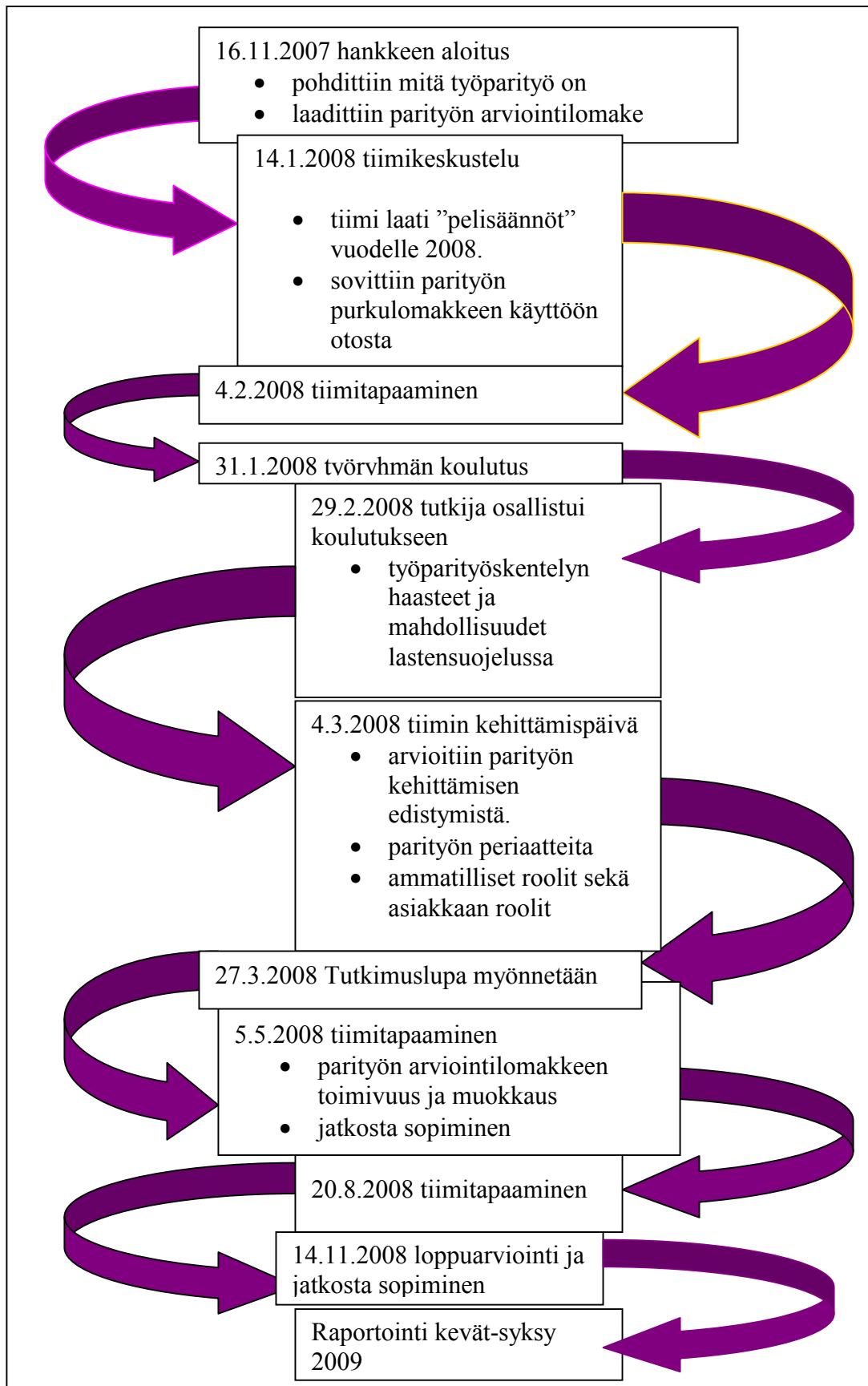
Kehittämispäivässä 14.11.2008 tehtiin tiimin yhteinen loppuarviointi parityön kehittämisen prosessista. Tiimi keskusteli, mitä lisäarvoa parityön tekeminen ja kehittäminen on tuonut työntekijöille sekä mahdollisesti asiakkaalle. Tiimi on kokenut merkittäväksi hyödyksi parityössä työmäärän jakamisen, mahdollisuuden paikata paria asiakastapaamisissa esimerkiksi parin äkillisten poissaolojen vuoksi, monipuolisemman näkemyksen saamisen asiakasprosesseihin sekä asiakkaan edun arvioimisen ja jatkuvuuden turvaamisen asiakasprosesseissa. Työn mielekkyys on kasvanut lisääntyneen parityön tekemisen myötä. Parin kanssa on voinut vaihtaa ajatuksia. Kaiken kaikkiaan parityön kehittäminen on ollut tiimille hyvä kokemus. Työparityön etuina työntekijät kokivat työnjaon mahdollisuuden. Työpari koettiin turvallisuustekijäksi. Merkittäväksi eduksi työntekijät kokivat parin kuuntelemisen. Eri roolien tunnistamisen ja mahdollisuuden kokeilla eri rooleja työntekijät pitivät uutena oivalluksena. Työntekijät kokivat, että työparityötä voi tehdä yhdessä ja myös fyysisesti erikseen.

Työparityön näennäisyys koettiin työparityön mahdollisena ongelmana; Asiakasprosessissa voi olla nimellinen työpari, mutta käytännössä työparityötä ei tehdä. Suunnittelun puuttuminen, splitin mahdollisuus, resurssien rajallisuus, parin yhteisen ajan löytämisen vaikeus ja siitä seuraava asiakastapaamisten aikatauluttamisen venyminen, liiallinen ihmisten määrä asiakasverkostossa sekä toisinaan tiedonkulun toimimattomuus koettiin työparityön haasteiksi. Asiakkaan näkökulmasta parityön haasteina arvioitiin seuraavanlaisia asioita: asiakas saattaa saada eri tietoa eri työntekijöiltä, aikataulut venyvät, työparien näkemyserot voivat hämmentää ja asiakas voi kokea olevansa altavastaaajana kahden työntekijän läsnä ollessa.

Huonoista parityön kokemuksista työparit olivat oppineet ennakkosuunnittelun merkityksen sekä rajaamisen ja yhteisen jakamisen tärkeyden. Kysymyksenä heräsi myös tehdäänkö työparityötä tarpeeksi. Keskusteltiin, että alkuarvioinneissa on aina työpari, muuten vain sosiaalityöntekijän arvion mukaan. Sosiaaliohjaajat tekevät keskenään melko vähän työparityötä. Työparityön hallitseminen on tiimin näkemyksen mukaan osa nykypäivän asiantuntijuutta.

Työparityön arviointilomake koettiin liian massiiviseksi. Jatkoajatuksena kehittämishankkeelle ja purkulomakkeen sijasta syntyi ajatus kirjanmerkistä. Kirjanmerkissä voisi olla muutama apukysymys asiakastilanteen purkua varten ja sen avulla asiakastilanteiden jälkeinen reflektointi voisi juurtua vielä vahvemmin työkäytäntöihin.

Tutkijasta tai tiimistä riippumattomien aikataulumuutosten vuoksi suunnitellut parityön videointi ja vertaistukimenetelmät jäivät toteuttamatta. Tarkoitus oli ollut syksyllä 2008 syventää parityön kehittämistä ja peilata jo tehtyjä asioita teoreettisiin lähtökohtiin. Raporttia kirjoitettiin kevään ja syksyn 2009 aikana. Tiimi sai lukea tutkimuksen raportin ja esittää omat näkemyksensä tutkijalle lokakuussa 2009. Näkemykset otettiin huomioon raporttia kirjoitettaessa.



KUVIO 6. Hankkeen eteneminen

## 8 PARITYÖN KEHITTÄMISEN KESKEISET TULOKSET

Tämän työn lähtöolettamus oli, että työntekijöiden tarkoituksenmukaisen parityön keinoin voitaisiin vastata moniin lastensuojelun arkityössä kohdattaviin vuorovaikutuksen ja asiakasprosessien haasteisiin. Tavoitteena oli parantaa niin asiakkaan saamaa palvelua kuin vahvistaa työntekijän asiantuntijuutta ja helpottaa työntekijää monitahoisten velvoitteiden täyttämässä. Kehittämishankkeen aikana oli tarkoitus, että tiimi yhdessä pohtii, mitä parityö on, mitkä ovat sen edut ja haitat, sekä kehittää menetelmiä kohti tuota tavoiteltua ”parempaa parityötä”. Reflektiivisyys, dialogi, roolit ja vertaistuki toimivat teoreettisina viitekehyksinä parityön kehittämiseksi. Tuloksissa on esitelty aineistosta (parityön purkulomakkeet, tiimitapaamiset, oppimispäiväkirja) esiin nousseiden asioiden pohjalta analysoidut keskeiset teemat. Luvun lopusta löytyy (TAULUKKO 6.) yhteenveto parityön vaikutuksista asiakkaalle, työntekijälle, työyhteisölle ja kunnalle sekä miten vaikutuksia voitaisiin tarpeen mukaan heikentää tai vahvistaa.

### 8.1 Parityön arviointilomakkeen käyttö

Konkreettisena työparityön kehittämisen välineenä syntyi parityön arviointilomake. Seuraavissa luvuissa on esitelty parityön arviointilomakkeen käyttöaste ja asiakastilanteet, joiden jälkeen lomaketta käytettiin.

### 8.1.1 Arviointilomakkeen käyttäminen asiakastyössä

Tiimin suunnittelema parityön arviointilomakkeita täytettiin parityön kehittämishankkeen aikana yhteensä 43 kappaletta. Ensimmäisen version lomakkeita oli yhteensä 24 kappaletta. Toisen version lomakkeita oli täytettynä kolmetoista kappaletta ja viimeisen version kappaleita oli täytettynä viisi. 21 tapauksessa työparina oli toiminut sosiaalityöntekijä-sosiaalityöntekijä- työpari. 11 tapauksessa työparina toimi sosiaaliohjaaja-sosiaalityöntekijä- työpari. Yhdessä tapauksessa parina toimivat sosiaalityöntekijä-johtava sosiaalityöntekijä työpari. Kymmenessä mainittiin vain vastuutyöntekijän ja parin roolit.

Yhdessä tapauksessa perhe ei saapunut tapaamiseen ja tapaamisessa keskusteltiin verkoston kesken. Yhdessätoista tapauksessa tapaamisella oli läsnä äiti. Kolmessa tapaamisessa läsnä olivat äiti ja isä tai isäpuoli. Yhdessä tapaamisessa äiti oli mukana, mutta isä ei saapunut paikalle. Kuudessa tapaamisessa oli mukana äiti, isä tai molemmat sekä lapsi. Yhdessä tapaamisessa oli tavattu pelkästään nuorta. Kuudessa tapaamisessa oli läsnä äiti sekä muita verkoston jäseniä (päiväkoti, psykiatrian poliklinikka tai koulu). Neljään lomakkeeseen ei ollut kirjattu keitä paikalla oli ollut.

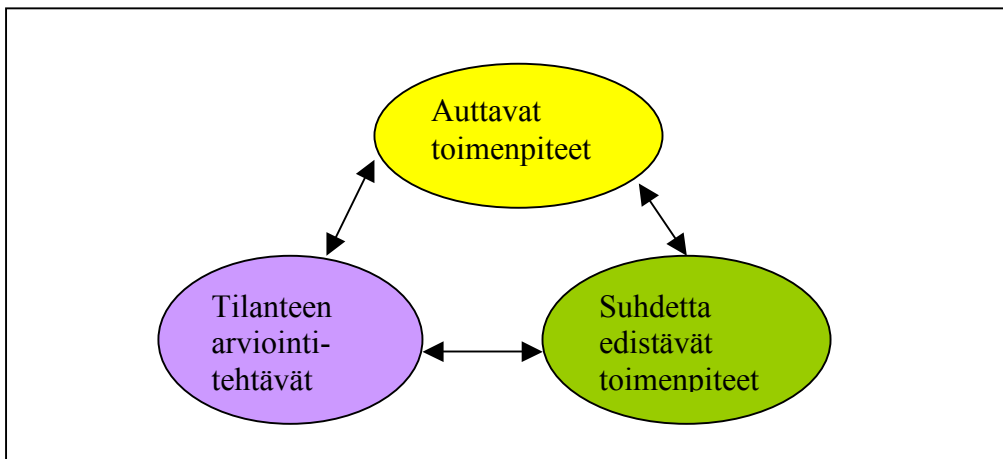
Ensimmäisessä lomakkeessa työpari täytti erikseen omat lomakkeet, jonka jälkeen pari kävi yhteisen dialogin lomakkeen pohjalta. Toisessa ja kolmannessa muokatussa lomakkeessa pari täytti yhdessä lomakkeen dialogin myötä. Parien käymiä dialogeja ei dokumentoitu. Toimintatutkijana itseni käymät dialogit parin kanssa on kuitenkin kirjattu oppimispäiväkirjaan ja niitä on käytetty aineistona.

### 8. 1.2 Parityö asiakasprosessien eri vaiheissa

Johdannossa puhuttiin parityön näkymisestä ennen kaikkea asiakkaan ja työparin kohtaamisissa. Hankkeen aikana tehty työparityö tapahtui käytännön työn prosesseissa. Niissä oli nähtävissä samankaltaisuutta Anneli Pohjolan (1993) kuvaamaan ongelmanratkaisuprosessin malliin. Ongelmanratkaisuprosessi alkaa mallin mukaisesti asiakkaan asiasta ja tiedon kartoittamisesta. Sen jälkeen analysoidaan tilanne ja tehdään tarpeelliset ratkaisut ja tulkinnat.



Lopuksi arvioidaan prosessia ja tehdään päätelmiä tulevan toiminnan kehittämiseksi. Antti Särkelä (2001) on kuvannut kohtaamistapahtuman kolme tehtävää (KUVIO 7). Särkelän mukaan auttavassa kohtaamisessa työntekijän tulee tehdä arvio asiakkaan tilanteesta, luoda asiakkaaseen sellainen työskentelysuhde, jonka varassa työskentely voi edetä ja pystyä asiakasta auttaviin toimenpiteisiin.



KUVIO 7. Kohtaamistapahtuman tehtävät (Särkelä 2001).

Kuudessa parityön arviointilomakkeeseen kirjatussa asiakastilanteessa selvitettiin saapunutta lastensuojeluilmoitusta vanhempien, useimmiten äidin kanssa. Lastensuojeluilmoitusta selvittäessä tarkoituksena on arvioida tilanne yhdessä työparin ja perheen kanssa. Perheen näkemyksen kuuleminen ja jatkotoimenpiteiden suunnittelu ovat tällöin keskeisessä asemassa.

”Ls- ilmoitus, alkuarviointi (rikos). Yleisen perhetilanteen selvittely + jatkosta sopiminen.”

”Ls- ilmoitus, tapahtumaselvitys, perheväkivalta ja ohjaus eteenpäin.”

Alkuarvioinnin tilanteesta oli kysymys neljässä tapaamisessa, joista yksi oli yhteenvetotapaaminen, toinen pojan tapaaminen, kolmas tilanne isän tapaaminen ja neljäs vanhempien tapaaminen. Alkuarviointi on selkein prosessi, jossa parityötä käytetään lähes poikkeuksetta. Alkuarviointi määrittellään lastensuojelulain puitteissa parityönä tehtäväksi toiminnaksi. Alkuarviointiprosessia on kehitetty viime vuosina Helsingin sosiaaliviraston toimesta ja siihen on olemassa erilaisia välineitä. Arvioinnin ensimmäinen tapaaminen on yleensä lastensuojeluilmoituksen selvittäminen. Seuraavissa tapaamisissa tavataan yleensä erikseen vanhempia ja lapsia sekä tehdään kotikäynti. Lopuksi työpari laatii kirjallisen yhteenvedon, joka käsitellään yhdessä perheen kanssa.

”Alkuarviointi, nuoren tilanteen ja näkemysten selvittäminen.”

”Yleisselvitys, vanh.tilanne, koulu, vapaa-aika, kotiintulot, vanhemmat sisarukset.”

”Perhetilanteen kartoitus, päivän kello, puhetta lastensuojelusta.”

Kolme parityön tilannetta sijoittui kouluympäristöön. Tällöin tapaamisen teemat keskittyivät lapsen tai nuoren koulunkäynnin vaikeuksiin. Parityötä tehdään vähemmän verkostotapaamisissa kuten kouluympäristöissä, jotka ovat lapsen ja nuoren keskeisiä verkostoja. Verkostoon kuuluu yleensä lapsen ja vanhempien lisäksi opettaja, erityisopettaja, rehtori, kuraattori ja kouluterveydenhoitaja. Yleensä vain toinen parista on tämänkaltaisissa tapaamisissa läsnä. Näin toimitaan muun muassa ajankäytöllisistä ja resurssisyydestä. Toisinaan myös asiakkaan verkoston arvioidaan olevan niin laaja, että viranomaisten suuri lukumäärä saattaa tuntua asiakkaasta ahdistavalta.

”Koulunkäyntivaikeudet, huostaanotto, huoli lapsen psyykkisestä voinnista.”

Kotona järjestettäviä laajempia verkostotapaamisia pidetään harvemmin. Hankkeen aikana dokumentoitiin yksi kotona pidetty verkostotapaaminen. Asiakkaan tilanteesta riippuen verkostotapaamisen järjestäminen kotona voi olla asiakkaalle voimauttava ja turvallisempi kokemus kuin toimisto-olosuhteissa tapahtuva kohtaaminen. Verkostoneuvotteluissa puhutaan yleensä monenlaisista asioista ja sovitaan jatkotyöskentelystä. Asiakkaalle voi joskus olla vaikeata seurata ja painaa mieleen kaikki tapaamisessa käsitellyt asiat. Kotiympäristö voi auttaa asiakasta rentoutumaan ja tuntemaan, että hän on asioiden keskipisteenä ja ”tilanteen herrana”. Kotona järjestetty neuvottelu voi tuntua enemmän ”epämuodolliselta” ja näin ollen rennommalta. Toisaalta asiakas voi kokea kotikäynnit vaikeilta ja mieltää ne kodin kuntoa, siisteyttä ja perheen yksityistä aluetta arvioivina sekä asiakkaan omalle reviirille tunkeutuvana tilanteena.

”Joulukuulumiset, jaksaminen, yhteistyökumppaneiden terveiset + jatkosuunnitelmat.”

Neljässä tapaamisessa pari oli ollut kotikäynnillä perheessä. Kotikäynnit ovat olennainen osa parina tehtävää työtä. Kotikäynnillä työparityön etuina nähdään havainnoinnin monipuolisuuden mahdollisuus ja lapsen ja vanhemman kuuleminen erikseen, esimerkiksi lapsi omassa huoneessaan, vanhempi keittiössä. Työpari tuo turvallisuuden tunnetta tilanteisiin, joissa mennään perheen yksityiselle alueelle ja ennalta arvaamattomiinkin tilanteisiin. Työpari pystyy reagoimaan yllättäviin muutoksiin ja toimimaan ”apukäsinä.”

”Kotikäynti, käydä läpi asiakkaan A-klinikalle menot.”

”Isän päihteiden käyttö, lapsen tilanne, äidin tilanne, perheen arki, hoitoonohjaus.”

”Akuuttikäynti, lapsen asumisen jatko, vanhempien taloustilanne, perhetyö.”

Kahdessa tapaamisessa keskusteltiin perhetyön aloituksesta lastensuojelun avohuollon tukitoimenpiteenä. Sosiaalityöntekijän ja -ohjaajan moniammatillinen työparityö näyttäytyy eritoten perhetyötä suunniteltaessa ja toteuttaessa. Tällöin selkeät ammattiroolit prosessin ohjaajana ja perhetyöntekijänä korostuvat.

”Perheen tilannekatsaus, tausta, perhetyön esittely, perhetyöstä sopiminen.”

Kaksi parityön tilanteista tapahtui päiväkodissa. Kouluympäristön lisäksi päiväkotiki on lastensuojelun toinen keskeinen verkostotoimijataho. Päiväkotineuvottelussa on yleensä vain toinen työntekijä työparista. Erityisen haastavissa tai lukkiutuneessa tilanteessa työparin läsnäolo ja näkemys sekä rooli voi olla kuitenkin merkityksellinen.

”Lapsen perushoito, rytmit, haut, viennit päivähoitoon, kulttuuriset kysymykset.”

”Lapsen pk:ssa olo ja yleensä lapsen hyvinvointiin liittyvät asiat.”

Toimistotapaamisia oli kolme. Työntekijöiden toimistossa tapahtuvat tapaamiset keskittyvät usein vanhempien tapaamiseen. Lasten tapaamiset pyritään järjestämään lapsen kannalta miellyttävässä ympäristössä. Uuden asiakkaan ensimmäinen tapaaminen järjestetään useimmiten toimistolla. Huostaanotto prosessin valmisteluun liittyvät kuulemiset ja neuvottelut pidetään myös toimistotapaamisina. Toimistoympäristö on usein työntekijälle neutraalein paikka tavata asiakasta. Turvallisuusnäkökohdat on otettu rakenteissa huomioon ja tämä varmistaa asiakkaan ja työntekijän turvallisuuden esimerkiksi huostaanoton valmisteluun liittyvien vaikeiden asioiden herättämien tunteiden purkauksissakin.

”Lähestymiskiellon hakeminen, lasten valvotut tapaamisen, äidin loukkaantuminen - koki että äitiyttä arvostellaan.”

”Huoli lapsen psyykkisestä hyvinvoinnista.”

## 8.2 Parityön työnjako

Suurimmassa osassa asiakastilanteita vastuutyöntekijän tehtäväksi muotoutui ohjata ja ”vetää” neuvottelu. Parin tehtävä oli kirjata ja havainnoida neuvottelu. Parin työtehtävien ennakkosuunnittelu näytti toistavan melko samaa kaavaa kaikissa parityötilanteissa.

Kehittämishankkeen yhtenä tutkimustehtävänä oli parantaa parityön suunnitelmallisuutta. Alustava suunnitelma ja työnjako oli pääsääntöisesti tehtynä ennen asiakastapaamista hankkeen aikaisissa parityötilanteissa. Parit suunnittelivat asiakasprosessin jatkoa pääsääntöisesti purkulomakkeen avulla.

Lastensuojeluilmoituksen selvittelytapaamisista neljä ei johtanut jatkoselvitykseen. Tällaiseen päätökseen päädyttyä tapaamisessa käydään ääneen yhteistä dialogia siitä, mitä ajatuksia asiakkaan tilanteesta syntyy, kuten nouseeko huolta vai ei.

”Ei jatkotoimenpiteitä, jatkossa voisi sopia etukäteen mm. havainnon tekemisestä.”

Parin arviointilomakkeisiin ylös kirjaamista jatkosuunnitelmista nousivat ajatukset, että parin työnjakoa voisi miettiä paremmin. Konkreettisia suunnitelmia parityön jatkon suhteen tehtiin ja esimerkiksi sovittiin miten ja missä lasta tavataan, millä tavalla verkostoon pidetään yhteyttä tai millaisia rooleja työntekijät ottavat jatkotapaamisissa. Kuvastin- tapaamisissa sovittiin parityön tehtävien jakamisesta ja selkeytettiin työparien roolia aiempaa enemmän.

”Tiivistä yhteistyötä, kohti mahdollista sijoitusta. Parin rooli tuoda kokemusta ja näkemystä tilanteeseen, pari mukana prosessissa, isää jututetaan, äiti ja poika tavataan kotikäynnillä.”

”Vastuutyöntekijä tapaa vielä lasta ja käy verkostoa läpi. Koulutapaaminen.”

Osassa parityön tilanteissa jatkosuunnitelmia ei yksityiskohtaisesti laadittu tai pari ei niitä lomakkeeseen kirjannut.

”Jatkot sovittu.”

”Seurantasuunnitelma, verkostotapaamiset”

”Ls—asiakkuus jatkuu. Ak jatkaa vastuu stt.nä. Parityöstä sovitaan myöhemmin ja mahd. perhetyön jatkosta.”

Yhteen parityön arviointilomakkeeseen vastuutyöntekijän tehtäväksi oli kirjattu lapsen näkökulman esiintuominen. Vanhempien ja verkoston tapaamisilla korostuivat selkeämmät erilliset ohjaajan ja dokumentoijan roolit.

”Vastuutyöntekijä johdatti keskustelua, kävi läpi ennakkoon koottua materiaalia. Pari kirjasi selvensi ja tuki keskustelua. Tarkkaili asiakkaan reaktioita.”

”Työnjako, teema, kuka kirjaa, kuka ”vetää.”

”Vastuutyöntekijä ohjasi ja kirjasi, itse ehkä enemmän havainnoin ja esitin jonkun tarkentavan kysymyksen.”

Yhteen lomakkeeseen oli kuvattu, miten työntekijöiden kokemusta oli hyödynnetty. Kirjauksesta voisi päätellä kokeneemman työparin roolin olevan merkittävä uusia työntekijöitä perehdyttäessä.

”Vastuuttj. esitteli tämän hetken tilannetta, kokeneempi ttj. kertoi hyvin etenemisprosessia.”

Kahteen lomakkeeseen oli kirjattu, ettei työnjakoa ollut, mutta moniammatillisuus oli kuitenkin määrittänyt rooleja tapaamisessa.

”Parilla menetelmäosaaminen, perhetyön kuvaus, itsellä aloitukset. Aika tasapuolista.”

”Pari kirjasi, mutta muuten ei hirveän selkeää työnjakoa, mitä nyt stt:n auktoriteetti luonnollisesti tuo tullessaan.”

Myös verkostoneuvottelutilanteissa työparin moniammatillisuus väritti tilannetta.

”Aikataulut piti. Vastuuttj. veti tilanteen loistavasti ja kaikki saivat kertoa asioista oman näkemyksensä. soh.ohjaajan osuus oli kertoa niin kuin muidenkin verkostossa olevien oma osuutensa.”

### 8.3 Parityötilanteiden tunnelman myönteisyys asiakasprosesseissa

Kehittämishankkeen tarkoituksena oli selvittää millaisina parityötilanteet koetaan asiakasprosesseissa. Asiakastapaamiset koettiin tunnelmaltaan lähes kaikissa tapauksissa myönteiseksi. Suurin osa työpareja kuvasi tunnelman rauhalliseksi, leppoisaksi tai jopa rennoksi. Tilanteissa, joissa tunnelma oli jännittynyt tai kiireinen, oli ilmapiiri työparin mukaan muuttunut myönteisemmäksi neuvottelun loppua kohden. Ilmapiiri saatettiin aistia myös surulliseksi tai kireäksi. Näin koettiin, mikäli asiakkaan ja työntekijöiden välillä vallitsi ristiriita. Tunnelmassa saattoi olla myös ristiriitaisia elementtejä, jotka lastensuojelulle tyypillisenä tuki-kontrollisuhteena ovat läsnä. Parille tasapainoilu tuen ja kontrollin välillä on haasteellista, esimerkiksi miten tuoda esiin huolet, mutta välittää myös tuen antamisen kokemus asiakkaalle.

Muita kuvauksia tapaamisten tunnelmasta olivat asiallinen, painostava, vapautunut. Antti Särkelä (2001) painottaa, että työntekijöiden tulee kaikin tavoin viestittää asiakkaalle kunnioitusta, arvostusta ja sitä että tämä on päähenkilönä. Tämä edellyttää Särkelän (2001) mukaan huolellista valmistautumista, tervehtimistävän miettimistä, äänien, eleiden ja asentojen käytön tiedostamista, levollisuutta ja rauhallisuutta sekä turvallisen, kiireettömän ilmapiirin luomista.

”Aluksi jännittynyt, asiakas oli herkkä/ epäluottamusta lastensuojelua kohtaan.”

”Hiukan kiihtynyt, kiireinen, ristiriitainen, hämmentynyt.”

”Avoin, rauhallinen, tuen ja kontrollin ristiriita.”

”Rento, mutta hieman tiukka koska näkemykset eroavat äidin ja viranomaisten keskuudessa. Hämmentävää äidin kulttuurin suhteen.”

”Asiakas monelta osin kriittinen ja kyseenalaistaa, tunnelma kuitenkin kepeä ja rakentava.”

”Tyttö oli väsynyt ja haluton tuomaan omia mielipiteitään esiin. leppoisa tunnelma.”

”Rento, avoin, asiallinen. Asiat, jotka kävimme, oli osa suht vaikeita niiden henkilökohtaisuuksien takia.”

”Surullinen, mutta kuitenkin toiveikas äidin ja perheen tilanteesta.”

#### 8.4 Monenlaiset roolit läsnä kohtaamisissa

Parityön purkulomakkeen sekä yhdessä käytyjen keskusteluiden avulla työntekijät pyrkivät tunnistamaan omia roolejaan ja tiedostamaan erilaisten roolien läsnäoloa kohtaan tilanteissa. Tarkoituksena oli myös tuoda tietoisuuteen ajatukset asiakkaiden rooleista, jotta niiden merkityksiä voidaan käsitellä ja purkaa mahdollisia ennakkoluulojakin.

Sosiaalityön vuorovaikutuskäytäntöjä voi kuvata tietynlainen valtapeli, jossa työntekijän roolina on ohjata asiakasta ja asiakas määrittää asettuuko ohjattavaksi tai eri tavoin vastustamaan ohjausta. Valtapelissä on tärkeää pohtia vallan epäsymmetrisyyttä, vaikka sosiaalityön ideologiassa pyritään tasavertaiseen kumppanuuteen asiakassuhteessa. (Juhila 2007 & 2009, 56–58).



#### 8.4.1 Työparien yhtäläiset roolit

Työparien roolit sisälsivät samanaikaisesti monenlaisia tuen ja kontrollin elementtejä. Kuuntelijan rooli sekä ymmärtäjän rooli mainittiin suurimmassa osassa parin kummankin osapuolen roolin määrittelyssä. Kielteiseksi miellettyjä rooleja ei hankkeen aikana kuvattu.

”Suojelija, rohkaisija, ymmärtäjä, kuuntelija, jännityksen laukaisija, tulkki asiakkaalle, ihmettelijä, kyselijä, tiedon kerääjä, dokumentointi, toimeenpanija.”

”Rohkaisija, ymmärtäjä, kuuntelija, tarkkailija, seurailija, tiedon kerääjä, dokumentoija.”

Vastuutyöntekijän määräävänä roolina olivat rajojen asettaja tai tilanteen johtaja. Työparin rollina oli toimia dokumentoijana ja havainnoitsijana.

”Rohkaisija, ymmärtäjä, tilanteen johtaja, rajojen asettaja.”

”Ymmärtäjä, tunteiden vastaanottaja, kuuntelija, tarkkailija, havainnoija, dokumentoija.”

Useimmin asiakastapaamisella olivat läsnä monenlaiset roolit.

”Ymmärtäjä, vastuunkantaja, tilanteen johtaja, ihmettelijä, kyselijä, informaattori, tiedon kerääjä, dokumentointi, kontrolloija, rajojen asettaja.”

Vahvistajan rooli oli työparin tehtävä useissa asiakastapaamisissa. Vahvistajan roolilla tarkoitettiin työparin vahvistamista puheeksi otetuissa asioissa. Vahvistaminen näkyi muun muassa nyökkäilyillä ja samojen asioiden esiin tuomisella toisenlaisesta näkökulmasta muun muassa eri esimerkkien kautta. Pari pystyi ikään kuin keksimään paremman tai selkeämmän tavan tuoda asiakkaalle esille huolia tai tärkeitä asioita.

”Vahvistaja, kuuntelija, tulkki asiakkaalle, tarkkailija, havainnoija, keksijä.”

Osaamisen jakaminen tuli esiin informaattorin roolissa. Informaattorin rooli kertoo asiantuntijuudesta, jota täytyy käyttää lastensuojelun substanssiosaamisessa. Kaarina Mönkkösen (2007, 22) mukaan substanssiosaaminen pitää sisällään tietoa lainsäädännöistä, työmenetelmistä ja toimintaperiaatteista, jotka koskevat käsillä olevaa asiaa. Asiantuntijakeskeisyys ei kuitenkaan ollut tapaamisia yksinomaan hallitseva vuorovaikutuksen tapa, vaan näkyvissä oli myös dialogisuuteen perustuvaa vuorovaikutusta.

”Ymmärtäjä, kuuntelija, seurailija, informaattori (faktoja väliin.)”

Ehkä luovimpina rooleina mainittiin keksijän rooli ja tulkin rooli. Keksijän rooli miellettiin tilanteessa uuden, luovemman idean synnyttäjänä. Tulkin roolilla tarkoitettiin kykyä tulkita asiakkaan viestejä ja ikään kuin tulkata työparin sanomaa, mikäli asiakas ei ymmärtänyt.

”Kuuntelija, tulkki asiakkaalle, tilanteen johtaja, ihmettelijä ja kyselijä.”

#### 8.4.2 Asiakkaan roolit haastaa työparin

Työparien oli vaikea kuvata asiakkaan rooleja. Tämä on tietysti luonnollista, koska työntekijänä on uskaliaista tulkita asiakkaan roolia ilman että asiakkaan itsensä kokemusta kysytään. Toisaalta parille on tärkeää olla tietoinen siitä, mitä he työntekijöinä asiakkaasta ajattelevat ja minkälaiseksi hänen rooliaan tulkitaan lastensuojelutyössä.

Asiakas herättää väistämättä työntekijöissä mielikuvia ja tunteita, joista on tärkeä olla tietoinen. (vrt. Särkelä 2001). Asiakas miellettiin usein uhrin rooliin ja yhteispelaajan rooliin. Asiakkaan rooleja työparien mukaan olivat myös informaattikon, tiedottajan rooli.

”Asiakas uhrin ja sankarin roolissa. Mielikuva asiakkaasta oli aluksi dominoiva ja ”hankala”.”

”Asiakas puolusteleavassa roolissa.”

”Äiti: uhri, jakaja, yhteispelaaja. Lapsi: katuva, uhri, yhteispelaaja, informaattori.”

”Informaattori, kyynikkö, vähän pohtiva, laskelmoiva. kaunistelua kenties. Pojan olisi voinut saada keksimään enemmän vaihtoehtoja yms. kuin pelkän tiedonantajan rooliin.”

”Isä oli yhteistoiminnallinen, syyllistynyt, selittelijä.”

”Asiakas oli vastuunkantaja ja yhteispelaajan sekä uhrin roolissa.”

Ihmisten kohtaamisessa täytyy tasavertaisuusperiaatteen lisäksi ottaa huomioon ihmisten erilaisuus, jottei sosiaalityössä sokeuduta ihmisten erilaisille tarpeille ja nähdä ihmistä vain yhden ominaisuuden kautta (pakolainen, päihdeongelmainen, mielenterveysongelmainen jne.) Erojen ollessa tiedostettuna lähtökohtana, niin kutsutun toisen tiedon kuuleminen mahdollistuu. Esimerkiksi vanhemmat lastensuojelun asiakkaina tulevat kohdelluksi ennen kaikkea äiteinä ja isinä. Näissä rooleissa heiltä odotetaan toisistaan poikkeavia velvollisuuksia. Jos tällaisia eroja ei ymmärretä huomata työskentelyssä, voi vaarana olla sukupuolistuneet käsitykset miesten ja naisten rooleista. Ajatus siitä että jokainen ihminen on erilainen kääntää katseen myös työntekijään. Sosiaalityön kohtaamisissa asiakkaiden ja työntekijöiden erilaiset kulttuuriset ymmärrykset sekoittuvat ja muovaavat toisiaan. (Juhila 2007).

## 8.5 Asiakastyön onnistumiset

Aineistosta nousi esille monenlaisia onnistumisen kuvauksia. Mielestäni ne on tärkeää tuoda esille, jotta hyvin tehty asiakastyö tulisi näkyväksi. Keskeisiksi onnistumisen osa-alueiksi aineistosta nousivat hyvin tehty tilanteen arviointi, vuorovaikutuksen onnistuminen, välittämisen kokemuksen antaminen asiakkaalle sekä yhteisen tavoitteiden laatiminen.

### 8.5.1 Tilanteen arviointi

Kokonaisuuden hahmottaminen ja asiakastilanteen monipuolinen käsittely koettiin onnistumiseksi. Perinteissä caseworkissä eli tapauskohtaisessa mallissa ajateltiin aiemmin sosiaalityön teorioissa, että asiakkaan tilanteesta on saatava mahdollisimman kokonaisvaltainen kuva, jotta ulkopuolinen asiantuntija voisi määritellä avun muodon tai ratkaisun suunnan. Oleellisempaa olisi kuitenkin määritellä tavoitteet, joita kohti pyritään menemään. (Särkelä 2001,12). Tällainen case- tyyppinen ajattelu oli mielestäni nähtävissä laajan tiedonkeruun tavoitteen muodossa.

Myös ajankohtaisen tilanteen arviointi oli tärkeää, jotta asiakkaalle ja työntekijöille kirkastuu, mistä on kysymys ja mitä olisi tehtävä.

”Ilmoitus (lastensuojelu) tuli käsiteltyä monipuolisesti.”

”Vastaus moneen kysymykseen.”

”Informaatio keräys laajalta pohjalta, monipuoliset kysymykset. suunnitelma ok.”

### 8.5.2 Kumppanuussuhde asiakaskohtaamisissa

Asiakkaan omaa aktiivisuutta ja kontaktin saamista lapseen tai vanhempiin pidettiin työparityön onnistumisen mittarina. Esille tuli myös asiakaslähtöisen työtteen ja tilanantamisen kokemus. Särkelä (2001) painottaa auttamistyön perustana hyvää asiakassuhdetta ja työskentelyn vastavuoroisuutta. Asiakkaan tilanteen hahmottaminen ja avoimen ilmapiirin luominen koettiin merkityksellisesti. Sosiaalityön on onnistuakseen motivoitava ihmisiä omaksumaan normatiiviset näkemykset ja omaksumaan asiat vapaaehtoisesti. (Juhila 2009, 55.)

Suostuttelevat kysymykset (olisikohan lapsen edun mukaista..?), selitysten pyytäminen (miksi koet, että koulutilanne ei parane...? ), rohkaisevat kysymykset (miten päädyitte toimimaan toisin?) ja suostuttelevat vastaukset (kuulostaa hyvältä, mieltisin ehkä asiaa vielä) ovat elementteinä asiakaskohtauksissa, joissa pyritään asiakkaan mukaan saamiseen. (Suoninen & Jokinen 2005). Voisi siis todeta parityössä toteutuneen pääsääntöisesti kumppanuussuhteen piirteitä, jossa yhdessä tasavertaisina ”kumppaneina” etsitän ratkaisuja.

”Prosessi oli asiakaslähtöinen, riittävä selvitys tässä vaiheessa, perhe lähti työskentelyyn.”

”Äiti aktiivinen, tyttö hymyili ja sanoi muutamain sanoin ajatuksiaan.”

”Tunnekokemuksen kysyminen, tilan anto, kokonaistilanteen hahmottaminen.”

”Kaikki saivat äänensä kuuluviin.”

”Rauhallisuus, avoimuus, lapsen saatiin ihan hyvä kontakti.”

”Avoimen ilmapiirin luominen ja melko verkkainen tahti puhua asioista. Alkuun otimme asioita mitkä saattaisivat toimia perheessä. Myöhemmin otetaan puheeksi vaikeampia asioita.”

”Hyvä, luottamuksellinen keskustelu. Molemmat työntekijät tilanteen tasalla ja keskustelussa mukana.”

”Asiakkaat puhuivat, asiakkaiden kanssa puhuttiin ensimmäistä kertaa valehtelematta heidän tilannettaan, mieskin saatiin keskusteluun mukaan.”

”Asiakas oli avoin ja aiempi epäluottamus lastensuojelua kohtaan hälveni.”

”Luottamuksellinen keskustelu, äiti ymmärsi tilanteensa.”

Osassa parityötilanteissa ajateltiin, että yhdensuuntainen näkemys asioista tarkoitti hyvää lopputulosta.

”Näkemys asioista samansuuntainen.”

Myös kokemus siitä, että asiakas tuli ymmärretyksi ja hänen tarpeisiinsa pystyttiin vastaamaan sekä toiminta- että tunnetasolla antoi onnistumisen kokemuksen työparille. Riitta Granfelt (1993) kirjoittaa eläytyvän kuuntelun ja myötäelämisen käytöstä sosiaalityöntekijöiden menetelmänä. Tällainen työtapana on terapeutin ja tärkeää on, että työntekijä on tietoinen omista tunteistaan. Huolenpidon etiikan ulottuvuus tuli näkyväksi välittämisen kautta sekä haluna ymmärtää asiakasta.

”Lähestymiskieltohakemus saatiin tehtyä, äiti sai lohdutusta ja tukea.”

”Asiakkaan väärinkäsitys saatiin oikaistua.”

”Asiakas sai mahdollisesti ymmärrystä ja tukea.”

### 8.5.3 Tavoitteellisuus sosiaalityössä

Työparin tapaamisille asettamien tavoitteiden toteutuminen tuli hankkeessa näkyväksi. Särkelän (2001,12) mukaan tärkeämpää kuin ongelmien määrittely on yhteisten tavoitteiden määrittely asiakkaan kanssa ja sitoutuminen näihin tavoitteisiin. Sopimusten tekeminen ja asioiden konkreettinen eteenpäin vieminen oli työntekijöiden näkökulmasta yksi onnistumisen mittareista.

”Asioista sopiminen, perhetyö alkuun, tilan anto, tytön kunnioitus.”

”Asiat saatiin puhuttua, suunnitelma tehtyä.”

”Tavoite tapaamisella onnistui, työparityö onnistui. Nyt tämän asiakkaan kanssa tapaamiset toteutuvat.”

## 8.6 Arvio parityöstä

Kriittisen reflektoinnin kehittäminen oli tämän hankkeen yksi fokuksista. Kriittisen reflektioon kuuluu oman ja työparin työn arviointi. Hankkeessa itse- ja vertaisarviointia pyrittiin kehittämään arviointilomakkeen asetettujen kysymysten avulla ja niiden pohjalta käydyn dialogin myötä.

### 8.6.1 Itsearviointi

Parityön arviointilomakkeeseen oli kohta, jossa pyydettiin työntekijää arvioimaan oman osuutensa onnistumista parityötilanteessa ja sen jälkeen. Tarkoituksen oli Donald Schönin kuvaaman toiminnan yhteydessä tapahtuvan sekä jälkikäteisen reflektion vahvistaminen. Kysymyksen arveltiin auttavan oman työn arvioinnissa ja helpottavan työn arvioinnin puheeksi ottamista sekä parien keskinäistä dialogia.

Työntekijän oman työn numeraalinen arvio parityön arviointilomakkeessa asteikolla 1-10 oli keskimäärin 7,2. Kaikki eivät kokeneet oman työn arviointia numeraalisena tarkoitukselliselta ja numeraalinen arvio jätettiin pois viimeisimmästä muokatusta lomakkeesta.

”Kykyä hyödyntää työparia tapaamisen aikana”- kysymykseen asteikolla 1-10 keskiarvoksi tuli 8,8. Pääosin ajateltiin, että paria pystytään hyödyntämään tapaamisessa tarkoituksenmukaisella tavalla. Lomakkeeseen oli kirjattu yksi 5, johon oli laitettu lisäkommentiksi ”ei toimittu työparina.” Käsitettä ”hyödyntää” ei koettu mieleiseksi ja numeraalinen itsearviointi jätettiin kokonaan pois viimeisimmästä arviointilomakkeesta.

Hajonta oli suurta arvioinnissa kyvystä hyödyntää työparia tapaamisen jälkeen. Keskiarvo oli 8,5. Pienin luku oli kaksi ja kahdeksassa luku kymmenen. Lukuun kaksi oli lisätty kommentti ”lähdimme eri suuntiin.” Tässä tapauksessa reflektointia ei pystytty tekemään heti asiakastapaamisen jälkeen, vaikka tarvetta siihen olisi ollut.

Antti Särkelän (2008) mukaan korjaavat kognitiiviset, emotionaaliset ja moraaliset kokemukset edellyttävät itsereflektion käynnistymistä. Oman toiminnan arviointi, reflektio, käynnistyy jos toiminta ei etene suotuisasti ja mikäli tilanteen laukaisema ahdistus ei ole liian voimakas. Avainasemassa on ahdistuksen määrä ja yksilöllinen kyky sietää ahdistusta. Mitä parempi ahdistuksensietokyky työntekijällä on, sitä parempi on itsereflektiokyky ja päinvastoin. Jos tilanne laukaisee yksilön kannalta liian suuren ahdistuksen, oman toiminnan reflektoinnin sijaan käynnistyy psykologisia puolustusmekanismeja, joiden avulla virheet ja puutteet nähdään pelkästään itsensä ulkopuolella. Olisikin tärkeää jollakin tavoin päästä arvioimaan omaa toimintaa, niin että pari pystyy jakamaan tilanteesta mahdollisesti nousevaa ahdistusta.

### 8.6.2 Parityön arviointi

Parityön työjako koettiin toimivaksi. Laaditut parityön periaatteet olivat pareille selvät ja pari arvio niiden toteutuvan tapaamisissa pääsääntöisesti. Parityön aikana tapahtui aiemmin kuvattua ”reflektiota tapaamisen aikana, että sen jälkeen”. Parityön purkulomakkeen avulla tämä reflektio saatiin sanallistettua ja ehkä näin ollen tuotua esille hiljaista tietoa. Jack Mezirow’n kolmen reflektiotyypin: sisällön, prosessin ja edellytysten reflektoinnin täyttyminen parityön reflektoinnissa on haasteellista. Parityön tapaamisissa näkyi kuitenkin elementtejä kaikista näistä kolmesta reflektoinnin tyypistä.

”Työnjako toimiva, roolit ja parityön periaatteet selvät. Työparityössä kuuntelu ja vuoropuhelu toimivaa.”

”Peilasimme sovittuihin parityön periaatteisiin.”

”Työnjako toimii mielestäni hyvin: toinen kertoi roolikartan pääpiirteittäin ja kävi kysymyksiä järjestyksessä läpi. Toinen teki tärkeitä apukysymyksiä sekä kirjasi roolikarttaan ja muut havainnot.”



Parityötä kuvattiin pääsääntöisesti luontevaksi.

”Työnjako oli luonteva ja toimiva, molemmat osallistuivat ja antoivat tilaa.”

”Luonteva työnjako: asiakastilanteen ja tilanteen paremmin tunteva johti keskustelua.”

Dokumentoinnin osuus korostui parityön onnistumisessa ja sen merkitys lastensuojelutyössä tuli näkyviin.

”Kysely + lomakkeen käyttö, työpari kirjaus, kokonaisuuden kannattelu ok.”

Lastensuojelussa tyypillisen tuen ja kontrollin välinen ristiriita tiedostettiin ja pystyttiin arvioimaan mikä on oikeanlainen tuki ja minkä ”vahvuista” kontrollin elementtiä eli suojelutehtävää täytyy toteuttaa.

”Isälle välittää tukea ja toisaalta tuoda ls- näkökulmaa. Isä kertoi olevansa helpottunut tapaamisesta ja hänestä tuntui paremmalta tapaamisen jälkeen.”

”Stt. oli enemmän rajojen asettaja, soh tilanteen lieventäjä. Tämä roolijako välttämätöntä tilanteen ja jatkotyöskentelyn edellytykseksi.”

Kykyä empatiaan ja ymmärtävään työotteeseen pidettiin tärkeänä.

”Lämmin läsnäolo. Asioiden saattaminen alkuun.”

”Roolit olivat toimivat. Asia eteni jouhevasti ja tunnetasolla oltiin läsnä. Rajaajan roolista olisi voinut sopia tarkemmin. Hyvä että oli pari.”

### 8.6. 3 Parityön haasteina kiire ja asiakkaiden vaikeat elämäntilanteet

Parityön haasteet liittyivät parin näkemyksen mukaan enemmän asiakkaan tilanteeseen liittyviin ongelmiin kuin parityön tai parin toimintatapojen puutteisiin sinänsä. Kaikkiin lomakkeisiin ei oltu vastattu kirjallisesti mikä parityössä ei toiminut. Ilmi ei tullut, kokiko työpari että kaikki oli toiminut vai oliko kohta jäänyt avoimeksi muusta syystä.

”Molemmat hyvin tarvitsevia, ajan jako molemmille hyvin haastavaa.”

”Asiakas ei suostunut puhumaan, vastaamaan kysymyksiin.”

Kahteen lomakkeeseen oli kirjattu, ettei työntekijä ollut aina varma ymmärsikö asiakas oikein työntekijän. Työntekijä tai pari ei ollut tällöin tarkistanut asiaa kohtaamistilanteessa.

”En ole varma ymmärsikö asiakas aina kaikkea oikein.”

Asiakastapaamisissa koettiin haasteelliseksi asiakkaan sitoutuminen työskentelyyn. Asiakas ei aina saapunut paikalle. Asiakkaan asettuminen tapaamistilanteisiin voi olla vaikeaa tai avoimen keskustelun aikaansaaminen haasteellista. Lastensuojelun asiakkaat tarvitsevat syystä tai toisesta aina erityistä tukea ja tämä tarkoittaa sitä, että perheellä tai lapsella on ongelmia. Näin ollen ei voi lähtökohtaisesti olettaa, että lastensuojelutyöskentely olisi aina vapaaehtoisuuteen perustuvaa tai helppoa asiakkaalle.

Tom Arnkilin, Esa Eriksonin & Robert Arnkilin (2002) mukaan vuorovaikutuksen epäonnistumisen riski on suuri, jos tapaamisen aihe aiheuttaa voimakkaita tunteita ja sisältää monenlaisia huolia. Tällöin tulisi Arnkilin ym. mukaan pyrkiä vahvistamaan dialogisuutta esimerkiksi prosessinomaisella tapaamisrakenteella ja selkeällä työnjaolla sekä varmistamalla että jokainen tapaamiseen osallistuja tulee kuulluksi.

”Äiti ei pysähtynyt keskustelemaan, vaan oli levoton ja siivosi koko tapaamisen ajan jutellessaan meille.”

”Nainen ei puhunut aiemmasta elämästään.”

Ajankäyttö oli haasteellista ja tapaamiselle oli asetettu parin taholta liikaa asioita.

”Asiakastapaaminen venyi, en saanut asiakasta rajattua, osittain annoin luvan puhua.”

”Aikataulutus oli hankalaa, olisi pitänyt alun perin varata pidempi aika.”

”Hiukan liikaa asiaa, paahtamisen meininki.”

Kohtaamisen kulku koettiin joissakin tapaamisissa hajanaiseksi ja pari koki omien rooliensa paikantamisen hankalaksi.

”Roolin paikantaminen oli hankalaa -Hyvä poliisi-paha poliisi.”

”Hiukan meinasin puhua päälle.”

”Hajanainen ei oikein pysynyt koossa.”

Lapsen ottaminen työskentelyn keskiöön oli haastavaa, kun perheen tilanteesta puhuttiin vanhempien kanssa. Työskentely Kivikon lastensuojelussa on kuitenkin vahvasti lapsilähtöistä. Lapsilähtöisyys näkyy tavassa tehdä lapsen tarpeet näkyväksi vanhemmille. Lapsen näkökulmaa vahvistetaan tiimikeskusteluissa, koulutusten kautta ja vertaistuen keinoin.

”Äiti ei ymmärtänyt lapsen asioita ja kehitystä.”

”Äidin tilanteessa olisi voinut puhua enemmän lapsen kieltä, kontakti tyttöön.”

## 8.7 Vertaistuen merkitys työpareille

Annetusta palautteesta työparille tuli ilmi vertaistuen- ja arvioinnin merkitys. Kollegiaalinen tuki, osaamisen jakaminen, turvallisuuden tunteen luominen ja terveydenedistäminen tulivat esille tässä kehittämishankkeessa.

### 8.7.1 Toiselta oppiminen

Parityön kehittämisprosessin aikana parille annettu ja arviointilomakkeisiin kirjattu palaute oli poikkeuksetta myönteistä. Parin osaamista ja täydentävää ammattitaitoa arvostettiin. Pari koettiin hyödylliseksi neuvottelun tarkkailijana ja lisäkysymysten sekä uusien näkökulmien esittäjänä. Pari toi läsnäolollaan myös turvallisuuden tunteen työparilleen.

Työntekijän osatessa käyttää hyödykseen kollegan substanssiosaamista tai tämän kääntyessä parin puoleen kysymyksissä, jotka ovat hänen erityisalueitaan, voidaan puhua yhteisön laaja-alaisesta osaamisesta. Kokonaisuus täydentyy erilaisten ja moniammatillisten työryhmien näkökulmista. (Mönkkönen 2007, 23). Osaamisen hyödyntäminen edellyttää, että työparit tuntevat toisensa ja toistensa osaamisalueet. Näin työntekijöiden erityisosaamisen käyttöä voitiin suunnitella jo pohdittaessa alustavasti asiakasperheen tarpeita. Toki myös spontaanisti asiakastilanteessa syntyi osaamisen hyödyntämistä.

”Edelleen hyvää työskentelyä. Parin kanssa aina mukava työskennellä. Tämä pari antaa osaamisensa hyvin esille ja muiden käyttöön. Kiitos pari.”

”Parilla on hyvä ote nuoriin, osaa puhua nuorten kieltä ja osaa lähestyä nuoria sujuvasti”

”Voi luottaa, että puuttuvat palat täydentyvät, asiat joita ei itse tuo keskusteluun”

”Hyvää työtä- tarkentavia kysymyksiä joita itse en olisi keksinyt”

Neuvottelun keskustelun ohjaajan taitoa pidettiin arvossa.

”Loistavaa työparityötä, hyvin vedetty neuvottelu. Hienoa, että on työpari, tarvii palauttajaa, informanttia”

”Hyvin vedetty tapaaminen, asiakkaalle selkeä ja kunnioittava ote. Hyvää täydentävää työtä ”

”Hienosti vedetty neuvottelu, johdonmukaista ja luontevaa työskentelyä. Hyvä suhde äitiin.”

### 8.7.2 Tilanneherkkyys

Työparin tilanneherkkyttä, avoimuutta ja rohkeutta arvostettiin. Asiakasta kunnioittava työtapa ja tasavertaisuus työparina olivat tärkeitä elementtejä hyväksi koetussa parityössä. Korjaavien kognitiivisten, emotionaalisten ja moraalisten kokemusten saaminen edellyttää oman haavoittuvuuden, keskeneräisyyden ja tietämättömyyden sietämistä ja voimaa etsiä uutta. Korjaavia kokemuksia omaksuva ihminen on erityisen haavoittuvainen. Latistava, nujertava, uhkaava ja mitätöivä ilmapiiri vähentää mahdollisuuksia korjaaville kokemuksille. Tunnetasolla tapahtuva ymmärtäminen ja rohkaisu luovat korjaavan tilan, joka antaa mahdollisuuden kohdata oman erehtyväisyytensä ja oppia virheistään sekä kasvaa ihmisenä. Mitä enemmän henkisiä voimavaroja joudutaan käyttämään tilanteen emotionaaliseen hallintaan, ”kasvojen pelastamiseen”, sitä vähemmän resursseja on käytössä ongelmanratkaisuun ja korjaaviin kokemuksiin. (Särkelä 2008)

”Vaikea ja yllättävä asiakastilanne, josta selvisimme kuitenkin hyvin. Ymmärtävä ja asiakasta kunnioittava työote.”

”Asiakasta kunnioittava työtapa, joka välittyy kaikilla tavoilla asiakkaalle ja työparille.”

”Hyvää asioiden selvennystä ja ajatusten jakoa. Kysyviä katseita joihin pystyi vastaamaan.”

### 8.7.3 Parityö oikeusturvan varmistajana

Parityön keinoin koettiin pystyttävän vastaamaan sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvan parantamiseen, mutta myös henkilökohtaisen suhteen luomiseen ja ylläpitoon. Parin läsnäolo miellettiin turvallisuutta tuovaksi tekijäksi. Pari pystyi täydentämään lastensuojelullisia faktoja sekä varmistamaan, että asiakas oli ymmärtänyt asiat oikein. Lastensuojelullisissa väliintuloissa ja puuttumisissa asiakkaat yleensä reagoivat jollakin tavalla. Asiakkaalle voi tulla kokemus, ettei hän ole tullut kuulluksi tai kohdelluksi kunnioittavalla tavalla. Tällaiset ristiriidat ovat edesauttaneet sosiaalityön niin kutsuttua oikeudellistumista.

Oikeudellistumisella tarkoitetaan yhä tarkempaa lainkirjaimen noudattamista asiakasprosesseissa, yksityiskohtaista dokumentointia ja kaikin puolin selkeää ja läpinäkyvää työskentelyä. Työntekijät varautuvat siihen että mahdollisissa riitatapauksissa he ovat valmiita perustelemaan tehtyjä päätöksiä ja lastensuojelutoimia sekä asiakkaalle että mahdollisesti ulkopuolisille asiakkaan asianajajille (Raunio 2004,177). Parityössä kaikki päätökset ja suunnitelmat perustuivat vähintään kahteen näkökulmaan, mikä lisäsi toimenpiteiden perusteltavuutta ja minimoi väärinymmärrysten mahdollisuutta.

”Työnjako onnistui, vastuuttj. johti keskustelun ja toi asiat esille. Pari teki täydentäviä kysymyksiä.”

”Osasit tulkata hyvin asiakkaalle.”

”Hyvin tuotu asiat esille ja asiakkaalle tuli luottavainen olo rauhallisesta ja asiallisesta asioiden läpikäynnistä.”

Oikeudellistumisen myötä asiakkaan asema paranee, mutta se saattaa käänteisesti heikentää asiakkaan ja työntekijän välistä henkilökohtaista luottamussuhdetta lisääntyneen byrokratian vuoksi (Juhila 2007, 99 ). Tiimiläiset pohtivat rikkooko parityö työntekijän ja asiakkaan luottamuksellista suhdetta. Tässä asiassa kuitenkin päädyttiin siihen, että parityötä suunniteltaessa tulee noudattaa herkkyyttä kuunnella asiakkaan tarpeita ja tapaa työskennellä tavoitteiden saavuttamiseksi.

#### 8.7.4 Oman työn kehittäminen jaksamisen edistäjänä

Kivikon parityön yhtenä tavoitteena oli työssäjaksamisen edistäminen. Työssäjaksaminen, fyysinen ja psyykkinen hyvinvointi ovat osa työkykyä. Kehittämisprosessi tuki työssä jaksamista monin tavoin. Sinällään jo mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön paransi työntekijöiden ammatillista itsetuntoa. Yhdessä tekeminen ja osallistuminen muuhunkin kehittämistyöhön, kuten Talentian asiantuntijapäiville vahvisti yhteenkuuluvuuden tunnetta ja ”hyvä me”- henkeä. Tiimi juhli onnistuneita kehittämistuloksia, josta seurasi halu pyrkiä jatkossakin hyviin, jopa vielä parempiin suorituksiin. Mäkisalonen mukaan (2003, 20) työkyvyn kannalta merkittävää onkin, miten työntekijä osaa tehdä ja kehittää omaa ja työyhteisön toimintaa.

Myös oman työn ytimen, tarkoituksen ja päämäärän löytäminen sekä tunne siitä, että tekee tärkeää työtä omalla paikallaan, ovat työkykyyn vaikuttavia seikkoja. Osallistuminen laajempaan työyhteisöä koskevaan ja myös yhteiskunnallisesti merkittävään keskusteluun ja päätöksentekoon vahvistaa työkykyä.

Työyhteisön terveyden ja hyvinvoinnin kehittäminen on tärkeää sekä yksilön että organisaation näkökulmasta. Menestyvät työyhteisöt ovat osaavia ja hyvinvoivia. Mikäli työyhteisön jäsenet eivät innostu työstään, se näkyy välittömästi organisaation toiminnassa (Mäkisalo 2003, 13). Innostuminen oli keskeinen tiimin yhteinen jaettu tunne parityön kehittämisprosessissa sekä rinnalla kulkevassa valmistautumisessa Talentian asiantuntijapäiville (lisää s.91).

Työntekijät kokivat saavansa parilta apua ”tunnekuorman” purkamiseen. Kirsi Juhilan (2007) mukaan uupumisriskiä lisää sosiaalityön huolenpitoa painottava sitoutuminen asiakkaan tukemiseen. Tunteet tulevat mukaan työhön ja tärkeää on pohtia miten niitä voitaisiin käsitellä. Pari pystyi keskustelemaan asiakastilanteissa heränneistä vaikeistakin tunteista välittömästi asiakastilanteen jälkeen, jolloin ne ovat pinnalla.

Tiimin laatimien ”matkaeväiden” ja parityön periaatteiden kautta jokainen tiimiläinen sitoutui itsensä ja muiden tiimiläisten hyvinvoinnin edistämiseen. Oleellisesti työkykyyn vaikuttaa itsestä ja hyvinvoinnista huolehtiminen jatkuvasti sekä myönteinen perusasenne elämään, toisiin ihmisiin ja työhön. (Mäkisalo 2003, Siitonen & Robinson 2001).

”Helppo työskennellä parin kanssa. Työpari oli erittäin ”arvokas” ja hän nosti apukysymyksillä hyviä havaintoja. Työpari loi myös rauhallista ja ”turvallista” ilmapiiriä koko tilanteeseen. Työ oli mielekästä.”

TAULUKKO 6. Yhteenveto parityön kehittämisen tuloksista

| <b>PARITYÖN VAIKUTUS</b>                             | <b>KEINOT VAIKUTUKSEN LIEVENTÄMISEKSI VAHVISTAMISEKSI</b>  |
|--|--|
| <b>Asiakkaan näkökulma</b>                           |  |
| Palvelujen laatu paranee                             | Kahden työntekijän näkemys/ osaaminen yhden sijaan   |
| Turvallisuuden tunne paranee                         | Aina tuttu työntekijä helpommin tavoitettavissa, sijaistaminen                                   |
| Selkeämmät tavoitteet ja muutostyökalut              | Pari vie prosessia selkeästi ja läpinäkyvästi eteenpäin -> tavoitteellinen muutostyö toteutuu    |
| <b>Työntekijän näkökulma</b>                         |  |
| Työssä jaksaminen paranee, työn mielekkyys lisääntyy | Reflektointi parin kanssa, tunnekuorman jakaminen  |
| Toiselta oppiminen lisääntyy                         | Moniammatillisen osaamisen jakaminen   |
| Työn määrä yksittäiseltä työntekijältä vähenee       | Työtehtävien ja niiden toimeenpanon jakaminen  |
| Työturvallisuus paranee                              | Parityö lisää havainnointia, korjaava tila, suoriutumispaineiden vähentyminen                    |
| Oikeusturva paranee                                  | Toimenpiteiden perustuttava vähintään kahden työntekijän mielipiteeseen, asiakkaalle tulkkaminen |



|  |   |
|--|---|
| <b>PARITYÖN VAIKUTUS</b>   | <b>KEINOT VAIKUTUKSEN LIEVENTÄMISEKSI VAHVISTAMISEKSI</b>   |
| Työn aikatauluttaminen hankaloituu, täytyy sovittaa parin kanssa kalenterit yhteen | Asiakkaiden tapaamiset ym. pyritään aikatauluttamaan pitemmälle aikavälille kerrallaan                    |
| Ongelmanratkaisukyky paranee   | Työtä täytyy opetella tekemään erilaisten persoonien kanssa parina  |
| Vastuun ottaminen paranee  | ”Tilivelvollisuus” työparille   |
| <b>Työyhteisön näkökulma</b>   |   |
| Työyhteisön ilmapiiri paranee  | Mahdollisia kriisejä osataan ratkoa paremmin, toisten tunteminen lisääntyy, yhteinen ammatti-identiteetti |
| Johtavan sosiaalityöntekijän aikaa vapautuu parityöstä                             | Pari pystyy keskenään työskentelemään haastavissakin asiakasprosesseissa                                  |
| Työyhteisön johtaminen helpottuu   | Alaistaidot paranevat   |
| <b>Kunnan näkökulma</b>  |   |
| Palvelujen laatu tasaisempaa   | Yhdenmukaiset parityön rakenteet  |
| Vaatii aluksi lisäresursseja   | Työn organisointi ja henkilökunnan optimaalinen resursointi   |
| Työn imago paranee   | Hyvät ammattikäytännöt tulevat näkyviksi  |

## 9 HANKKEEN JOHTOPÄÄTÖKSET

Onnistuneiden muutosten tekijöinä havaitsin oppivan organisaation peruslähtökohtana toimivan me-henkisyyden eli tiimin hyvän ja innokkaan ilmapiirin, turvallisuuden sekä yhteenkuuluvuuden tunteen. Tiimi vietti aikaa yhdessä myös vapaa-aikana, joka vaikutti toisten tuntemiseen syvemmällä tasolla ja avasi kommunikaatiota. Huumorin kautta pystyttiin keskustelemaan kehittämisen tarpeista ja tuomaan iloa lastensuojelutyöhön. Kehittämislle myönteinen ja sille mahdollistava johtamistyyli vaikutti prosessiin. Kaikkien ideat kuultiin ja erilaisia kokeiluja oltiin valmiita tekemään. Työyhteisö oli avoin uusille ajatuksille ja mahdollisille toimintatapojen muutoksille. Tällainen kehittämistä mahdollistava työyhteisö ja johtaminen näyttäisivät olevan avainlähtökohta parityön kehittämistä, kuten muutakin kehittämistyötä suunnitteleville lastensuojelun työryhmille.

Rajatummat tavoitteet ja aikataulutus sekä vahvempi kehittämistoiminnan tukeminen toimintatutkijan roolissani, olisivat tehostaneet kehittämisprosessia ja mahdollistaneet parityön tarkastelua syvemmin. Olisin voinut selkeyttää rooliani toimintatutkijana ja ohjata kehittämistyön kulkua vahvemmin, jotta tiimi olisi voinut fokusoida yhteen asiaan monien ideoiden sijaan. Aikataulumuutosten vuoksi hiljaisen tiedon sanallistamiseksi mahdollistavat vertaistyöskentelyn menetelmät jäivät käsittelemättä. Myös suunniteltu videointityöskentely olisi voinut antaa erittäin arvokasta tietoa taidon ja tiedon näkyväksi tekemisestä sekä nonverbaalisesta viestinnästä parien kesken. Pari olisi voinut videoinnin kautta reflektoida omaa toimintaansa vielä syvemmin. Lastensuojelun parityön kehittämistyössä näyttäisikin tarvittavan selkeät rakenteet, aikataulutus ja sopivasti mitoitettut ajalliset resurssit.

Laaditut parityön periaatteet loivat parityölle selkärangan. Yhdessä laadittuina, jokaisen näkemys tuli otetuksi huomioon ja sitouttaminen yhteisiin pelisääntöihin vahvistui. Parityön periaatteiden laatiminen vaikuttaisikin olevan hyvä tapa pohtia parityön pelisääntöjä ja avata keskustelua siitä, miten työryhmä mieltää parityön sijoittumisen asiakasprosesseihin ja minkälaisia ammatillisia käytäntöjä halutaan rakentaa juuri omassa tiimissä.

Kehittämistyö pakottaa jokaisen miettimään omia vuorovaikutustapojaan ja rakentaa toimivaa keskusteluyhteyttä työyhteisössä. Työyhteisön sisäinen kehittäminen näyttää antavan jotakin sellaista, johon ulkopäin asetetut organisaation, lain tai normatiiviset linjaukset eivät yksin pysty.

Kehitetty parityön arviointilomake voi toimia arviointi- ja palautemekanismina, joka antaa jatkuvasti tietoa toiminnan vahvuuksista ja heikkouksista. Kysymyksiä voisi muokata jatkossa niin, että ne palvelisivat vielä enemmän arvioivaa työtettä. Reflektiivistä työskentelyä voidaan laajentaa jokapäiväiseen työskentelyyn käyttämällä lomaketta välineenä työparin yhteisen tilanteen, toiminnan ja näkemysten käsitteellistämiseen ja arvioimiseen. Lomakkeen pohjalta parit kävivät myös laajempaa keskustelua lastensuojelussa esiintyvistä ilmiöistä ja tällainen keskustelu olisi tärkeää jatkossa myös yleisemmän vaikuttamisen ja rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta. Kokemuksen ja toiminnan ruotimisen kannalta tärkeitä tehtäviä ovat joka tapauksessa muun muassa tapahtumien mieleen palauttaminen, valittujen toimintatapojen perustelujen pohtiminen, tapahtumien herättämien tunteiden ja näiden vaikutusten tunnistaminen sekä toimintaan liittyneiden tietojen ja taitojen tarkastelu.

Lastensuojelussa, jossa riittämättömyyden ja syyllisyydenkin tunne on jokaiselle työntekijälle tuttu, täytyisi rakentaa menetelmiä, joissa hyöty koettaisiin välittömästi asiakastilanteessa ja jotka olisivat helposti omaksuttavia ja kevytrakenteisia. Parityön arviointilomake jäi kehittämisvaiheeseen ja olisi kaivannut vielä muokkaamista tarpeisiin sopivammaksi. Haasteena on, miten jatkuva kehitys varmistetaan työyhteisössä ja miten hyvät käytännöt saadaan levitettyä eteenpäin. Hyvien käytäntöjen juurruttaminen vaatii pitkäjänteistä työskentelyä ja suunnitelman siitä, miten käytännön juurruttaminen varmistetaan. Juurruttamissuunnitelma jäi tässä hankkeessa kesken ja suunniteltu niin kutsuttu ”tulevaisuusverstaas” pitämättä. Tulevaisuusverstaassa tiimi olisi pystynyt visioimaan jatkokehittämisen ja tekemään konkreettisia suunnitelmia juurrutukseen.

Asiakastilanteet koettiin työntekijänäkökulmasta myönteisiksi. Suuret asiakasmäärät ja yleisesti ajateltu kiire eivät ulottuneet asiakastilanteisiin. Mönkkösen (2007) mukaan kiire on enemmänkin kulttuurinen asenne kuin todellinen resurssipula. Hyvän vuorovaikutuksen edellytys on kiireen tunteen hallinta. Suhtautuminen aikaan ja sen hallintaan vaikuttaa Mönkkösen (2007) mukaan myös työhyvinvointiin. Suurin osa asiakastilanteista oli työntekijöiden mielestä onnistuneita. Mielestäni tämä on yllättävä tulos, kun puhutaan lastensuojelun kontekstista, julkisuuden lastensuojelukuvasta, kiireestä, uupuneista auttajista ja vastentahtoisista toimenpiteistä. Tunnelmaa asiakastilanteissa työparit kuvailivat useimmiten rauhalliseksi. Johtopäätöksenä voisikin todeta, että tässä kehittämisprosessissa lastensuojelukuva ei näyttäytynyt yhtä mustavalkoisena kuin julkisuuskuva on mielestäni antanut ymmärtää. Mielenkiintoista olisi tutkia, minkälaisena tämä kuva nähtäisiin ja millaisina asiakastilanteet koettaisiin muissa lastensuojelun työryhmissä Helsingissä tai valtakunnallisesti.

Työparit kokivat työparityön merkitykselliseksi ja hyväksi. Työparityön tekemisen määräävänä tekijänä näyttäisi kuitenkin olevan, että parityön tekeminen nousee tapauskohtaisesta tarpeesta, eikä niinkään että parityön tulisi olla kaikkia asiakasprosessin vaiheita ja asiakkuuksia koskevaa. Mielestäni voisi kuitenkin pohtia, voisiko asiakkaan mielipiteen parityön tarpeesta selvittää pohdittaessa parin tarpeellisuutta.

## 10 EETTISTÄ POHDINTAA JA TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUDESTA

Tätä tutkimusta voi tarkastella etiikan näkökulmasta kahdella eri tavalla. Ensimmäinen on tutkimuksen tekotavan eettinen tarkastelu ja toinen tapa on ammattietiikan, eli teeman sisällöllinen tarkastelu. Molemmat näkökulmat ovat mielestäni tärkeitä.

Lastensuojelu vaatii eettisesti korkeatasoista työskentelyä. R.Vance Peavyn (2006) mukaan dialoginen kohtaaminen, vuorovaikutuksen laatu ja vastavuoroisuus ovat eettisten periaatteiden soveltamista käytäntöön. Näin ollen jokaisessa kohtaamisessa, asiakastilanteessa ja työyhteisön keskusteluissa eettinen työskentelytapa toteutuu tai jää toteutumatta. Ammattikäytäntöjen tarkastelu on herkkää ja haavoittuvaista aluetta. Siinä sosiaalityön ihanteiden ja arkityön kohtaaminen tehdään näkyväksi. Michel Foucault'n (2005) mukaan tieto, valta ja etiikka ovat käytännön käsitteen keskeiset tutkimukselliset juonet. Näihin kolmeen asiaan tulisi Foucault'n mukaan kiinnittää huomiota käytännön pienimmissäkin yksityiskohdissa, joissa niitä tuotetaan. Tieto, valta ja etiikka tulisi näkyväksi, jotta huomaisimme kuinka totena tai ainoina mahdollisina pitämämme asiat ovat toimintaa ja siten aina suhteellisia ja tulkinnallisia. Tässä kehittämishankkeessa, työparien tavassa ajatella asiakasprosesseja, oman työskentelyn arviointia ja kehittämisen mahdollisuuksia, tulee esille lastensuojelutyön ristiriitainen ja monitahoinen todellisuus; Toisaalta tärkeää on välittäminen ja ymmärtäminen ja toisaalta rajaaminen, tavoitteiden laatiminen ja sopimusten tekeminen. Foucault'n eettinen huoli liittyy institutionaalisiin käytäntöihin, joissa normalisoidaan ja käytetään kurittavaa valtaa. Toisaalta sosiaalityössä yritetään normalisoida ja toisaalta vastustetaan poikkeavaa luokittelua. Näitä kahta näkökulmaa pohdin koko prosessin ajan ja analysoidessani aineistoa. Pohdin miten kontrollin ja tuen haasteita voitaisiin ottaa huomioon parityöskentelyssä niin, että kumpikaan ei suhteettomasti vahvistuisi parityön kautta. Näistä tuen ja kontrollin painotuksista keskusteltiin erityisesti työntekijöiden rooleja pohdittaessa ja työparien keskinäisissä dialogeissa. Mielestäni työntekijöiden ammatillisessa työskentelytavassa tuli ilmi eettinen herkkyyden ja pohdinta asiakastyössä.

Oman toiminnan kyseenalaistamiseen liittyy aina riskinsä ja vaikka henkilökohtainen vahvuus rakentuu omien puutteiden tunnistamiselle, voi itsensä kohtaaminen olla liian kova kokemus. Tämän vuoksi kriittinen reflektio edellyttää moraalista herkkyyttä (Moilanen 1999, 108). Eettisen sosiaalityön ehto on kuitenkin jatkuva arvioiminen ja kyseenalaistaminen. Seppo Seinä ja Jaakko Helander (2007) kirjoittavat: ”Työpari voi yltää arkikeskusteluista työn merkityksen, mielekkyyden ja yhteiskunnallisen arvon pohdintoihin. Esimerkiksi ihmistyön ammateissa ne voivat vahvistaa oman työn eettistä pohdintaa ja niitä arvoja, joihin työpari arjen toimintansa perustaa”. Kriittinen reflektio ei ole helppoa ja tutkimusprosessissa näkyi parin kunnioittamisen periaate voimakkaasti. Kriittistä palautetta parin toimintaa tai työparityötä kohtaan ei prosessin aikana juurikaan ilmennyt. Pohdin olisiko löytynyt tapoja tuoda enemmän kriittistä ääntä esille.

Sosiaalityötä ei olisi ilman asiakkaita. Asiakkaat ovat olennaisin osa kohtaamisia, että tämän hankkeen arvokkain, asiakkaiden oma näkemys, palaute ja arvio parityön onnistumisesta ja hyödyistä jää tässä hankkeessa kuitenkin, vaikkakin tarkoituksellisesti, puuttumaan. Paitsi että työntekijöiden on tärkeää itse reflektoida oma toimintaansa, tulisi lastensuojelussa yhä enemmän pyrkiä saamaan rehellistä palautetta asiakkailta. Asiakkaiden arvio parityön luonteesta olisi parantanut osaltaan tämän tutkimuksen luotettavuutta. Särkelä (2001) painottaa omissa pohdinnoissaan, ettei voi olla erillisiä teorioita asiakkaalle ja työntekijälle. Tästä syystä aiheen rajaaminen oli haastavaa ja keskittyminen pelkästään työntekijöiden keskinäiseen parityöhön vaikeaa. Koska parityö konkretisoituu asiakaskohtaamisissa, tulee tämä kolmikantainen vuorovaikutus ottaa kokonaisuudessaan huomioon.

Sosiaalialaa yhdistää yhteisesti sovitut eettiset periaatteet. Näitä periaatteita ovat ihmisarvo ja oikeudenmukaisuus, itsenäisyys ja elämänhallinta, syrjinnän ja väkivallan vastustaminen, syrjäytymisen ehkäiseminen, asiakkaan yksityisyyden suojaaminen, asiakkaan osallisuus ja asiakkaan itsemääräämisoikeus. Oman työskentelyn asiakaslähtöisyyden ja eettisyyden kriittinen arviointi on työyhteisön vastuulla. Oman työn tarkastelu tulee tapahtua säännöllisesti mielipiteitä vaihtamalla ja prosessina, joka on myös asiakkaan prosessi. (Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet 2005.)

Eettinen tarkastelukulma tulisi nostaa vielä vahvemmin keskusteluun. Työparien eettisten periaatteiden vahva sisäistys näkyi mielestäni asiakasta kunnioittavassa työotteessa, jossa ymmärtäminen ja välittäminen olivat keskeistä. Työparit puhuivat asiakkaasta asiallisesti ja arvostavasti myös tapaamisten jälkeen.

Tutkimuksen tiedonhankinnan ja julkistamisen tulee täyttää yleisesti hyväksytyt tutkimuseettiset periaatteet. Hyvän tieteellisen käytännön tulee leimata tutkimuksen tekoa. Ihmisarvon kunnioittaminen on kaiken tutkimuksen lähtökohta ja ketään ei saa pakottaa tutkimukseen osallistumiseen. (Huttunen, Kakkori & Heikkinen 1999, 113–133.) Tutkimukseen osallistuminen oli jokaiselle työntekijälle vapaaehtoista ja jokainen sai osallistua prosessiin haluamallaan työpanoksella. Tutkimuksessa mukana olleilta kysyttiin lupa tuotetun aineiston valintaan ja käyttöön. Tutkimuslupa anottiin asianmukaisesti Helsingin kaupungin kehittämissyksiköstä.

Tutkimuksen aikataulutus ei toteutunut sovitusti tutkijasta tai tiimistä riippumattomista syistä. Tämän vuoksi myös joitakin yhdessä sovittuja sisältöalueita ja kehittämissideoita jäi käsittelemättä. Tutkimuksen tekotavan keskeisiä eettisiä periaatteita ovat rehellisyys, tarkkuus, avoimuus, täsmällisyys ja kriittisyys (Hirsjärvi ym., 23–25). Nämä seikat olen pyrkinyt tuomaan esille raporttia kirjoittaessani ja tuloksia analysoidessani. Olen kuvannut kehittämistoimintaa kaunistelematta ja antanut aineiston puhua puolestaan.

Luotettavuuden tarkastelu on toimintatutkimuksessa, kuten kaikissa kvalitatiivisissa tutkimuksissa haasteellista. Perinteisesti tutkimuksen luotettavuuden arvioinneissa on käytetty validiteetin ja reliabiliteetin käsitteitä. Toimintatutkimukseen validiteetin eli tosiasioiden ja väitteen vastaavuus ja reliabiliteetin eli tutkimustulosten toistettavuuden käsitteet eivät kuitenkaan sinällään sovi. Toimintatutkimus tähtää jo sinänsä muutokseen, joten toistettavuus ei ole mahdollista, koska tilanne on toinen jokaisen intervention jälkeen. Toimintatutkimuksessa validiteetin mittaaminen on hankalaa, koska ei voida erottaa erikseen objektiivista tutkijaa, jolla olisi valta määritellä tosiasioiden tilaa. Totuutta voidaan katsoa erilaisista teorioista käsin. Korrespondenssiteoria tarkoittaa yhtyeenvastaavuutta väitteen ja tosiasioiden kesken. Pragmatistisen näkökulman mukaan totta on se, mikä toimii. Totuuden koherenssiteoria pyrkii teorioiden ristiriidattomuuteen.

Huttunen ym. (1999) tuovat esiin näkemyksen M. Heideggerin teoksesta *Sein und Zeit* (1986, 43–44), jonka mukaan totuus ei koskaan paljastu kokonaisuudessaan, vaan totuuden paljastuminen peittää aina jotakin alleen. Tutkimuksessa on yleensä elementtejä kaikista totuuskäsityksistä. (Huttunen, Kakkori & Heikkinen 1999, 113–133.)

Kari Kiviniemen (1997, 79) mukaan on tärkeää tiedostaa kvalitatiivisen aineistonkeruun vaihtelu ja kehitysprosessin kulku sekä osata tuoda ne esille raportoinnissa. Toimintatutkimuksen luotettavuutta voisi mitata sillä, miten se vastaa tutkimukseen osallistuneiden mielestä todellista tilannetta. Paljastaako tutkimus jotakin uutta tietoa, jota ei esimerkiksi muilla menetelmillä saavutettaisi ja millainen on tutkimuksen käytännöllinen merkitys. (Huttunen, Kakkori & Heikkinen 1999, 112, 119; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 232–234). Tiimin jäsenet osallistuivat raportin tarkastukseen, jotta jokaisella oli mahdollisuus kertoa miten raportissa esitettävät tulkinnat vastaavat heidän näkemyksiään kehittämistyöstä. Tämä paransi raportin luotettavuutta. Kuitenkin vastuu tulkinnallisista kysymyksistä on itselläni toimintatutkijana. Toimintatutkimus on luonteeltaan tulkinnallista ja toisaalta yhteisöllistä. Ongelmana on, miten voitaisiin varmentaa yhteisöllisyyden luonne tutkijan tulkintassa kehittämishanketta ja toimintatutkimuksen tuloksia. Tutkijan velvollisuus ja oikeus on tehdä omat tulkintansa tutkimuskohteesta sekä toisaalta ovat myös velvollisuudet toimintatutkimuksen yhteisöä kohtaan (Kiviniemi 1999, 79–81). Olen pyrkinyt rehellisesti tuomaan myös kriittistä ääntä parityön kehittämisprosessin kulusta.



## 11 LOPUKSI

Kehittämistyö työn ohessa osoittautui vaativaksi prosessiksi, joka vaatisi osallistujiltaan ajallisia resursseja enemmän kuin oli tässä hankkeessa mahdollisuus käyttää. Kehittämisestä saadun hyödyn kokemus tulisi kasvaa näkemykseni mukaan niin suureksi, että sitoutuminen ja motivaatio pysyisivät jatkuvana. Samanaikaisesti parityön kehittämishankkeen kanssa tiimi osallistui Talentian asiantuntijapäiville esittelemään itse- ja vertaisarviointimenetelmä Kuvastinta Hyvän Käytäntö- seminaarissa. Esityksen valmistelu ja hyvän käytännön kuvaaminen olit tiimiltä suuri, yhteinen voimanponnistus. Tämä mielekäs, mutta aikaa vievä prosessi vaati oman osansa parityöhankkeen rinnalla. Työnohjauksissa keskusteltiin rajasta kehittämisen ja liian kehittämisen välillä. Kokemus liian monista yhtä aikaa käynnissä olevista kehittämisen kohteista ja tutkimisesta voi laukaista luonnollisen ”väsähtämisen” ja kokemus niin kutsutun perustyön laiminlyönnistä tulee herkästi. Kuitenkin eniten uupumisoireita on mm. Merja Mäkisalonen (2003) mukaan havaittu olevan sellaisissa työyhteisöissä, joissa ei kehitetä mitään. Terveystieteiden näkökulmasta voisi todeta työryhmän itsensä näköisen ja kokoisen kehittämistoiminnan olevan työhyvinvointia edistävää toimintaa.

Oman haasteensa tähän työhön toi kirjallisuuden tulkitseminen, niin että se koskisi sosiaalityön ammattilaista yleensä, ei erotellen sosiaalityöntekijää tai – ohjaajaa ammattiryhmänä yksin ja erikseen. Yliopistot ja ammattikorkeakoulut tuntuvat pitävän erillään ammattiryhmiä koskevat tutkimukset ja selvitykset. Tällaiset moniammatillisen työryhmän kehittämistä koskevat tutkimukset ovat kovin vähäiset tekemäni kirjallisuuskatsauksen mukaan.

Jatkotutkimusaiheina parityön tutkiminen moniammatillisesta näkökulmasta olisi mielenkiintoista. Tärkeä teema olisi myös tutkia miten valta elää lastensuojelun työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisissa. Asiakasnäkökulman tuominen parityön, tai ylipäänsä asiakastyön arviointiin olisi mielestäni ehdottoman tärkeää.

Prosessi edellytti osallistujiltaan sitoutumista ja jaksamista kiireisen työn rinnalla. Parityön kysymyksiin paneutuminen vaati jokaiselta työparilta rohkeutta peilata omaa ammatillisuuttaan, kykyään toimia työparina ja reflektoida avoimesti. Kyse oli ennen kaikkea kohtaamisista ja pienistä askelista kehittää omaa työtä parityön näkökulmasta. Parityön kehittämisen teemojen avaaminen tuntui usein tuottavan enemmän lisäkysymyksiä kuin vastauksia. Uusista ajatuksista syntyi lisää ajatuksia ja jokaista juonta olisi ollut mielenkiintoista lähteä seuraamaan. Tavoitteena onkin, että parityön kehittäminen jatkuu Kivikon tiimissä sille ominaiseen tapaan juurtuneiden arviointikäytäntöjen ja tutkivan työotteen kautta.

Kehittämishankkeen aikana parityön kysymyksiä alettiin pohtia laajemminkin koko toimipisteen tasolla. Tarkoituksena on, että hankkeesta saatu tieto, on kaikkien tiimien käytettävissä ja työkäytännöt tai oivallukset siirrettävissä ja muokattavissa laajempaan käyttöön. Tavoitteena on, että kehittämisprosessista laaditaan essee, joka voisi palvella Helsingin kaupungin kehittämistyötä sekä antaa kuvaa lastensuojelun ammattikäytännöistä sekä tiedonmuodostuksesta.

## LÄHTEET

- Alhanen, Kai. 2007. Käytännöt ja ajattelu Michel Foucault'n filosofiassa. Gaudeamus: Helsinki.
- Arnkil, Tom Erik & Erikson, Esa & Arnkil, Robert. 2002. Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Raportteja 253. Stakes: Helsinki.
- Askheim, Ole Petter. 2003. Empowerment as Guidance for Professional Social Work. *European Journal of Social Work: An Act of Balancing on a Slack rope* 6 (3), 229-240.
- Banks, Sarah. 2001. Ethics and values in social work. Palgrave: Malaysia.
- Barnett, B.G.1989. Reflection: The Cornerstone on Learning from Experience. Paper presented at The University Council for Educational Administrators Annual Convention. Scottsdale.
- Forsberg, Hannele, Ritala-Koskinen, Aino & Törrönen, Maritta. 2006. Lapset ja sosiaalityö. WS Bookwell Oy: Juva.
- Forsberg, Hannele. 1998. Perheen ja lapsen tähden. Etnografia kahdesta lastensuojelun asiantuntijakulttuurista. Gummerrus kirjapaino Oy: Saarijärvi.
- Fook, Jan.2005. Kriittisen reflektion käyttömahdollisuuksista. FinSoc: Helsinki.
- Foucault, Michel.2005. Tarkkailla ja rangaista. Otava: Helsinki.
- Granfelt, Riitta. 1993. Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa: Monisärmäinen sosiaalityö. Toim. Granfelt, Riitta, Jokiranta, Harri, Karvinen, Synnove, Matthies, Aila-Leena& Pohjola, Anneli. Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä
- Gustavsen, B. 1992. Dialogue and Development. *Social Science for Social Action: Toward Organizational Renewal*. Volume 1. Stockholm: Arbtrddiv centrum and Assen: Van Gorcum
- Habermas, Jürgen. 1987. Järki ja kommunikaatio. Helsinki.
- Hallintolaki (6.6.2003/434).
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko, Sajavaara, Paula. 1997. Tutki ja kirjoita. Kariston Kirjapaino Oy: Hämeenlinna.
- Heikkinen, Hannu. 2006. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa: Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Toim. Heikkinen Hannu, Roivio Esa, Syrjälä Leena. Dark Oy: Vantaa.

- Heikkinen, Hannu & Jyrkämä Jyrki. 1999. Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa: Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköalaoja. Toim. Heikkinen L.T Hannu, Huttunen Rauno, Moilanen Pentti. Atena kustannus: Vantaa.
- Helander, Jaakko & Seinä, Seppo. 2007. Tiimeistä työpareiksi. Toiselta oppiminen ja ammatillinen kehittyminen. Hämeen ammattikorkeakoulu: Hämeenlinna.
- Helander, Jaakko & Seinä, Seppo. 2008. Työparityön koulutus. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto 31.1.2008.
- Huttunen, Rauno, Kakkori, Leena & Heikkinen, Hannu L.T. 1999. Toiminta, tutkimus ja totuus. Teoksessa: Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköalaoja. Toim. Heikkinen L.T Hannu, Huttunen Rauno, Moilanen Pentti. Atena kustannus: Vantaa.
- Huttunen, Rauno. 1995. Dialogiopetuksen filosofia. Tiedepolitiikka 20 (3), 5-14.
- Juhila, Kirsi. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Gummerrus Kirjapaino Oy: Jyväskylä.
- Juhila, Kirsi. 2009. Objektivointi ja subjektivointi sosiaalityön käytännöissä- Michel Foucault'n perintöä tulkitsemassa. Teoksessa: Sosiaalityö ja teoria. Toim. Mäntysaari, Mikko, Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja. 2009. WS Bookwell Oy: Juva.
- Juuti, Pauli & Vuorela, Antti. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Gummerrus Kirjapaino Oy: Jyväskylä.
- Karvinen, Synnove. 1996, Sosiaalityön ammatillisuus modernista professionaalisuudesta refleksiiviseen asiantuntijuuteen. Kuopio University Publications E: Kuopio
- Karvinen, Synnove. 2000. Sosiaalityön tutkimuksen metodologiset jännitteet. Teoksessa: Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. Toim. Karvinen, Synnove, Pösö, Tarja & Satka, Mirja. Jyväskylän yliopistopaino: Jyväskylä.
- Karvinen-Niinikoski, Synnove. 2009. Postmoderni sosiaalityö. Teoksessa: Sosiaalityö ja teoria. Toim. Mäntysaari, Mikko, Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja. 2009. WS Bookwell Oy: Juva.
- Katzenbach, Jon & Smith, Douglas. 1993. Tiimit ja tuloksekas työyhteisö. Weilin + Göös: Espoo.
- Kiviniemi, Kari.1999. Toimintatutkimus yhteisöllisenä prosessina. Teoksessa: Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköalaoja. Toim.

- Heikkinen L.T Hannu, Huttunen Rauno, Moilanen Pentti. Atena kustannus: Vantaa.
- Lahtonen, Maarit. 1997. Keskustellen parempaan työyhteisöön. Teoksessa: Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköalaoja. Toim. Heikkinen L.T Hannu, Huttunen Rauno, Moilanen Pentti. Atena kustannus: Vantaa.
- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Lastensuojelu. 2008. Tilastoraportti 19/2009, 29.10.2009. Suomen virallinen tilasto, Sosiaaliturva 2009. THL
- Liukonen, Ritva & Lukman, Leena. 2007. Sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin sosiaalivirastossa. Tehty-hanke. Yliopistopaino: Helsinki.
- Mikkola, Matti & Helminen, Jarkko. 1994. Lastensuojelu. Gummerrus Kirjapaino Oy: Jyväskylä.
- Moilanen, Pentti. 1999. Piilevä tieto ja reflektio. Teoksessa: Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköalaoja. Toim. Heikkinen L.T Hannu, Huttunen Rauno, Moilanen Pentti. Atena kustannus: Vantaa.
- Moilanen, Raili. 2001. Oppivan organisaation mahdollisuudet. Tammer-Paino Oy: Tampere.
- Mustonen, Heli & Mäkelä, Pia & Huhtanen, Petri. 2007. Kaksi vuotta alkoholin hinnan laskun jälkeen. Alkoholin käyttö vuonna 2006. Yhteiskuntapolitiikka 72, 5.
- Muukkonen, Tiina & Tulensalo, Hanna. 2004. Kohtaavaa lastensuojelua – lapsikeskeisen lastensuojelun sosiaalityön tilannearvion käsikirja. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2004:1.
- Mäkisalo, Merja. 2003. Yhdessä onnistumme. Opas työyhteisön kehittämiseen ja hyvinvointiin. Kustannusosakeyhtiö Tammi: Tampere.
- Mönkkönen, Kaarina. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Edita Prima Oy: Helsinki.
- Niinikoski, Saara. 2005. Yhdessä sanoiksi- sosiaalityöntekijöiden vertaistuen ulottuvuuksia. Teoksessa: Tieto nousee kentältä. Sosiaalityötä käsitteellistämässä. Toim. Karvinen- Niinikoski, Synnöve & Tapola, Maria. Digipaino: Helsinki
- Payne, Malcolm. 2005. Modern Social Work Theory. Palgrave Macmillan: Wales.
- Peavy, R.Vance. 2006. Sosiodynaamisen ohjauksen opas. Helsingin painotuote Oy: Helsinki.

- Pohjola, Anneli. 1993. Tiedontuotanto sosiaalityössä. Teoksessa: Monisärmäinen sosiaalityö. Toim. Granfelt, Riitta, Jokiranta, Harri, Karvinen, Synnove, Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli. Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä
- Shaw, Ian. 1996. Evaluating in practice. Aldershot. Arena.
- Siitonen, Juha & Robinson, Heljä. 2001. Voiko työhön tulla voimaantumaa? Sairaanhoitaja 74 (8), 5-10.
- Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet 2005.
- Sosiaaliportti. fi i.a. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 10.10.2009.  
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/Lastensuojelu/>
- Särkelä, Antti. 2001. Välittäminen ammattina. Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä.
- Särkelä, Antti. 2008. Koulutus: Työparityön mahdollisuudet. Helsinki. Henkilökohtainen tiedonanto. 29.2.2008
- Raunio, Kyösti. 2004. Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus: Helsinki
- Ruohotie, Pekka. 2000. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. WSOY: Juva
- Räty, Tapio. 2007. Uusi lastensuojelulaki. Edita Prima Oy: Helsinki.
- Taskinen, Sirpa. 2007. Lastensuojelulaki (417/2007). Soveltamisopas. Gummerus Kirjapaino Oy: Vaajakoski.
- Tynjälä, Päivi. 1999. Konstrukttiivinen oppimiskäsitys ja asiantuntijuuden edellytysten rakentaminen koulutuksessa. Teoksessa Anneli Eteläpelto ja Päivi Tynjälä (toim.) Oppiminen ja asiantuntijuus. WSOY :Juva
- Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä.
- Yli-Ruka, Laura 2006. Kuvastin. Reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä sosiaalityössä. Stakes. Työpapereita 15/2006.

## LIITTEET

### LIITE 1 Kuvastin peilisali-lomake

#### **PEILISALI**

sosiaalityön reflektiivisen itsearvioinnin lomake

#### **ITSEARVIOINNIN TEEMAT**

*Teema 1 on vertaisarviointityöskentelyyn orientoiva.*

1. Syy siihen, että haluan tarkastella tämän asiakaslapsen ja perheen kanssa tekemääni asiakastyötä itsearvioinnin ja vertaisarvioinnin keinoin. Jos tarkastelet tehtyä asiakastyötä vain yhden perheen lapsen näkökulmasta, perustele valintasi.

#### **SUUNNITELMALLISEN SOSIAALITYÖN PEILIT**

*Suunnitelmallisen sosiaalityön peilit 2- 4 hakevat ymmärrystä siitä, miten sosiaalityön tavoitteet löytyvät, peilit 5 ja 6, miten sosiaalityöntekijänä näkee muutoksen olosuhteet, mahdollisuudet ja esteet ja peilit 7 ja 8 kiinnittävät huomiota työskentelytapoihin ja hypoteeseihin työskentelyn vaikutuksista.*

2. Lapselle laaditun sosiaalityön suunnitelman ja/tai työskentelyn tavoitteet. Perusteluni tavoitteille.
3. Oman ammatillisen työskentelyni tavoitteet. Perusteluni tavoitteille.
4. Näkemykseni lapsen ja perheen voimavaroista, jotka edistävät tavoiteltua muutosta.
5. Näkemykseni lapsen ja perheen elämäntilanteeseen sisältyvistä riskeistä, jotka haittaavat tavoiteltua muutosta tai haittaavat tavoitteiden löytymistä.
5. Oletukseni lapsen ja/tai muiden perheen jäsenten vakiintuneista sisäisistä ja ulkoisista tekijöistä, jotka on mielestäni syytä ottaa työskentelyssä huomioon, mutta joihin en voi/ ei tarvitse sosiaalityön keinoin vaikuttaa. Perusteluni näille tekijöille.
7. Mahdolliset/valitsemani sosiaalityön keinot (menetelmät, työvälineet) ja toimenpiteet. Perusteluni näille keinoille.
8. Oletukseni keinon tai menetelmän vaikutuksesta (myös mahdollisista haittavaikutuksista) suhteessa tavoitteiden toteutumiseen

## VUOROVAIKUTUKSEN PEILIT

*Vuorovaikutuksen peilit 9-12 tarkastelevat vuorovaikutussuhteen luonnetta, työntekijän roolia ja ammatillista toimintaa.*

9. Oma kokemukseni vuorovaikutuksesta lapsen ja perheen kanssa (tilanteessa olo, sosiaalinen vaikuttaminen, peli, yhteistyö, yhteistoiminnallisuus)
10. Oma orientaationi asiakassuhteessa lapseen ja perheeseen (asiantuntijakeskeisyys, asiakaskeskeisyys, dialogisuus)
11. Omat tunteeni asiakasprosessissa
12. Oma roolini suhteessa lapseen ja vanhempiin.
13. Oletukseni oman itseni (sukupuoli, arvot, suhtautumistavat) /aikaisempien kokemusteni/ nykytilanteeni vaikutuksesta tässä asiakassuhteessa.

## ASIAKASTYÖN RAKENTEELLISET PEILIT

*Asiakastyön rakenteelliset peilit heijastavat asiakastyön rakenteellisia reunaehdoja mahdollisuuksineen ja rajoituksineen.*

14. Rakenteelliset tekijät, jotka auttavat minua työssäni tämän lapsen ja hänen perheensä kanssa. Nämä voivat liittyä esimerkiksi palvelujärjestelmään, sosiaalityön vakiintuneisiin käytäntöihin, lainsäädäntöön tai resursseihin.
15. Rakenteelliset tekijät, jotka vaikeuttavat minua työssäni tämän lapsen ja hänen perheensä kanssa. Nämä voivat liittyä esimerkiksi palvelujärjestelmään, sosiaalityön vakiintuneisiin käytäntöihin, lainsäädäntöön tai resursseihin.
15. Arvioni kontekstin (sosiaalitoimisto tms.) vaikutuksesta asiakassuhteessa.
17. Arvioni yhteistyöstä työparin ja/ tai yhteistyökumppaneiden kanssa

## OMAKUVA

*Omakeuva näyttää lopuksi, miten työntekijä kokee huolta ja määrittää omaa osaamistaan.*

18. Ammatillinen huoleni lapsen tilanteesta arvioituna asteikolla 1-4 ja perusteluni huolelle. (1 = vähäinen huoli, 4 = suuri huoli)
19. Oman ammatillisen osaamiseni hyödyntäminen työskentelyssä tämän lapsen ja hänen perheensä kanssa



## LIITE 2 Kuvastin sisäinen peili-lomake

Kuvastin

Lomakkeen täytti

Päivämäärä \_\_\_\_\_

**SISÄINEN PEILI**

Sisäisen peilin tavoitteena on mahdollistaa kunkin vertaisarviointiin osallistuvan työntekijän ”sisäinen dialogi” **ennen yhteistä keskustelua**. Sisäinen dialogi tarkoittaa omien heränneiden ajatusten ja tuntemusten kirjaamista paperille kollegan itsearviointia kuunnellessa. Sisäinen dialogi voi sisältää vastakkaisia ja ristiriitaisiakin ajatuskulkuja, joita voi dokumentoida sisäiseen peiliin ja tarkastella yhteisesti vertaisarvioinnin kautta.

Omat muistiinpanoni kollegan itsearvioinnista.

Omat lisäkysymykseni \_\_\_\_\_ :lle

Heränneet tunteet

Arvioi työntekijän esittämien sosiaalityön tavoitteiden ja keinojen välistä suhdetta: missä määrin esitetyillä keinoilla on mahdollista mielestäsi saavuttaa tavoitteet?

Arvioi Peilisali-lomakkeeseen kirjattuja osioita: ovatko ne sisäisesti linjassa, vai onko havaittavissa ristiriitaa? (Esimerkiksi sosiaalityön tavoitteet verrattuna asiakkaan elämäntilanteen riskitekijöihin).

Omat ehdotukseni jatkotyöskentelytavasta.

|   | Ei lainkaan |   |   | Hyvin |
|---|-------------|---|---|-------|
| paljon  |             |   |   |       |
| Oma huolestuneisuuteni asiakkaan tilanteesta. | 1           | 2 | 3 | 4     |

Omat kirjallisuusvinkkini.

Oma myönteinen palautteeni tapauksen esitelleelle työntekijälle.

## LIITE 3 Kuvastin takapeili-lomake

### Takapeili

#### – asiakastyön väli-/loppuarvioinnin lomake

Tämä lomake täytetään sähköisessä muodossa vertaisarvioinnin jälkeen tarkoituksenmukaisen ajan kuluttua (esimerkiksi 3-6 kk), kun asiakkaan kanssa tehtävä asiakastyö on tarpeellista ottaa uudelleen pohdittavaksi vertaiskokoukseen. Väliarvioinnin avulla voi tarkastella, kuinka sosiaalityön prosessi on edennyt asiakkaan kanssa ja kuinka itsearviointi ja vertaisarviointi ovat tukeneet työntekijää työssään. Jos asiakastyö on päättynyt, voidaan lomaketta käyttää loppuarvioinnissa.

- Kuvaa, mitä asiakkaan elämässä on tapahtunut tietojesi mukaan vertaisarvioinnin jälkeen.
- Kuvaa, mitä asiakasprosessissa on tapahtunut vertaisarvioinnin jälkeen.
- Kuvaa, mitä tunteita asiakasprosessiin on liittynyt vertaisarvioinnin jälkeen.
- Kirjaa vertaisarviointiryhmän tuottamat jatkotyöskentelyehdotukset ja arvioi kutakin ehdotusta. Mitä olet voinut hyödyntää? Mitä et ole voinut hyödyntää? Miksi?
- Lue uudelleen aikaisemmin Peilisali-itsearviointilomakkeeseen kirjaamasi asiat ja arvioi, mitkä tulkintasi ovat edelleen samoja, mitä ovat muuttuneet.
- Minkä numeron olit kirjannut Peilisaliin kuvaamaan huolen määrääsi? \_\_\_\_  
Mikä on huolen määräsi nyt? \_\_\_\_
- Kerro, kuinka aiot työskennellä jatkossa asiakkaan kanssa (mikäli asiakkuus jatkuu).
- Kerro, mitä prosessi on opettanut sinulle omasta tavastasi tehdä sosiaalityötä.
- Kerro, mihin asiaan toivot vielä vertaisryhmän tukea