

## **JUTELLAANKO?**

Opas puheeksioton tueksi Pienryhmäkoti Polun työntekijöille



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Sosionomikoulutus

Kevät 2022

Riina Lahtinen

Katja Peltonen

Tekijä Riina Lahtinen, Katja Peltonen

Vuosi 2022

Työn nimi Jutellaanko? Opas puheeksioton tueksi Pienryhmäkoti Polun työntekijöille

Ohjaaja Anne Murtonen

Lastensuojelun ammattilaiset kohtaavat usein työssään joko lapsesta tai muusta perheestä heränneen huolen tilanteita. Huolen puheeksi ottaminen lapsen tai hänen huoltajansa kanssa voi tuntua haastavalta. Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia lastensuojelutyössä työntekijöiden hankalaksi kokemia puheeksi ottamisen tilanteita ja aiheita. Lisäksi selvitettiin, miten puheeksiottamista voitaisiin helpottaa. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Hausjärvellä toimiva lastensuojelulaitos Pienryhmäkoti Polku.

Aineisto hankittiin työntekijöille laaditun sähköisen kyselyn avulla. Vastauksia saatiin 5. Avoimien kysymysten vastaukset analysoitiin teemoittelemalla. Vastauksien pohjalta tuotettiin opas näiden tilanteiden tueksi. Oppaan tavoitteena on kehittää työntekijöiden osaamista puheeksioton tilanteissa. Tutkimuksen tietoperusta kytkeytyi puheeksi ottamisen, ratkaisukeskeisyyden, voimavaralähtöisyyden sekä dialogisuuden teorioihin.

Kyselyn perusteella selvisi, että työntekijät kokivat nuorten kanssa vaikeimmiksi puheeksioton aiheiksi nuorten kanssa nuoren omaan persoonaan, traumaattisiin kokemuksiin, esimerkiksi päihteisiin, väkivaltaan tai hylkäämiseen sekä henkilökohtaisiin aiheisiin, esimerkiksi seksuaalisuuteen, liittyvät asiat. Vanhempien kanssa keskusteltaessa vaikeimpina teemoina koettiin vanhempia koskevat henkilökohtaiset asiat, kuten päihteiden käyttö tai väkivallan teot sekä kasvatukselliset asiat. Tärkeimpinä puheeksioton tilanteita helpottavina asioina työntekijät nostivat esiin oman koulutuksen ja työkokemuksen sekä moniammatillisen yhteistyön, kollegoiden ja esimiehen tuen.

Avainsanat Huolen puheeksi ottaminen, dialogisuus, ratkaisukeskeisyys, lastensuojelu.

Sivut 64 sivua ja liitteitä 17 sivua

---

Authors	Riina Lahtinen, Katja Peltonen	Year 2022
Subject	A guidebook on raising concerns for staff at Small group home Polku	
Supervisor	Anne Murtonen	

---

Child protection professionals often face situations of concern either about a child or their family. Raising a concern with a child or their guardian can seem challenging. The aim of this practice-based thesis was to study the situations and topics that the child protection professionals found challenging in taking up for discussion. Additionally, the thesis ponders how to facilitate bringing up a sensitive topic. The thesis was commissioned by a child welfare institution Small group home Polku in Hausjärvi.

The method of data collection was an electronic questionnaire and five responses were received. The open-ended questions were analyzed by thematizing. Based on the responses, a guide was produced to support staff in challenging situations. The aim of the guide is to develop the employees' skills in raising their concerns. The knowledge base of the study is linked to the theories of raising concerns, solution-orientation, resource-orientation and dialogue.

The survey revealed that the staff found the most difficult topics to speak with youngsters, to be related to the young person's personality, traumatic experiences, perpetrators, violence or rejection. In addition, personal issues, e.g. matters concerning sexuality, were regarded as difficult topics. When discussing with parents, the most difficult themes were personal topics related to the parents, such as substance abuse or violence, and issues concerning upbringing. The staff highlight their training and work experience, as well as multi-professional cooperation, support from their colleagues and supervisors as the most important factors in facilitating the situations where concerns and difficult topics are raised.

Keywords Raising concern, dialogue, solution-oriented, child protection

Pages 64 pages and appendices 17 pages

## Sisälllys

1	Johdanto .....	1
2	Opinnäytetyön lähtökohdat.....	4
2.1	Opinnäytetyön työelämäyhteys .....	4
2.1.1	Pienryhmäkoti Polku .....	6
2.1.2	Polun toiminta-ajatus.....	6
2.1.3	Polun perhetyö .....	7
2.2	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus.....	7
3	Opinnäytetyön tietoperusta ja aikaisemmat tutkimukset aiheesta .....	8
3.1	Huolen puheeksi ottaminen lastensuojelutyössä .....	9
3.2	Ratkaisukeskeisyys perhetyössä .....	13
3.2.1	Ratkaisukeskeisyys ja voimavaralähtöisyys puheeksi ottamisen tukena .....	13
3.2.2	Dialogisuus puheeksi ottamisen lähtökohtana .....	15
3.3	Opas puheeksioton välineenä .....	17
3.4	Aikaisemmat tutkimukset aiheesta .....	18
4	Opinnäytetyön tutkimustehtävä ja -menetelmät .....	21
4.1	Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	22
4.2	Käytetyt tutkimusmenetelmät.....	23
4.2.1	Aineistonhankinta kyselyllä.....	24
4.2.2	Aineiston analyysi teemoittelun avulla .....	25
5	Opinnäytetyön tutkimustulokset .....	27
5.1	Huolen puheeksi ottaminen nuorten kanssa .....	28
5.2	Huolen puheeksi ottaminen vanhempien kanssa .....	38
5.3	Puheeksiottoa tukevat tekijät.....	45
5.4	Hyvän oppaan ominaisuudet.....	54
5.5	Oppaan suunnittelu, toteutus ja arviointi.....	56
6	Pohdinta ja johtopäätökset.....	57
	Lähteet.....	61

## Liitteet

Liite 1	Aineistonhallintasuunnitelma
---------	------------------------------

Liite 2 Kysely Polun työntekijöille

Liite 3 Opas

## 1 Johdanto

Auttava kohtaaminen edellyttää työntekijältä ymmärrystä, että asiakas on aivan tavallinen ihminen asemastaan, haasteistaan tai vaikeasta elämäntilanteestaan riippumatta. Yhteiskunnassamme elää edelleen vahvasti yhteiskunnallisista tabuista kumpuava ajattelutapa, jossa asiakas nähdään kielteisesti ihmisyydestä irrallisena erityistapauksena, yhtenä heistä – ei meistä. Tämä voi heijastua vuorovaikutustilanteisiin ja tapaan, jolla asiakkaaseen suhtaudutaan ja hänen asioitaan käsitellään. Tällöin asiakas jää kauas yhteisestä asiantuntijuudesta ja omasta toimijuudestaan, joihin hyvä kohtaaminen ja keskustelu voisivat parhaimmillaan perustua. Kuulluksi tuleminen on vasta ensimmäinen askel kohti asiakkaan subjektiivisuutta. Auttamissuhteessa vaaditaan uudenlaista tietoista, kunnioittavaa ja arvostavaa tapaa kohdata asiakas ja puhua hänelle hyvinkin henkilökohtaisista asioista. (Pohjola, 2009, s. 84) On tärkeää muistaa, että yksikin oikeanlainen ja oikea-aikainen puheeksiotto voi olla käänteentekevä teko kohti asiakkaan hyvinvointia.

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä tuotetaan opas lastensuojelun työntekijöille puheeksioton tueksi. Työn tilaajana on Pienryhmäkoti Polku. Tämä opinnäytetyö toteutetaan Hämeenlinnan korkeakoulukeskuksen sosionomin muuntokoulutuksen lopputyönä. Olemme lastensuojelun ammattilaisia ja meillä on vankka käytännönkokemus opinnäytetyön aiheesta. Kiinnostuimme aiheesta kohdattuamme omassa työssämme niin työntekijöillä, kuin muilla ammattilaisilla haasteita puheeksiottoon liittyen. Sosionomikoulutuksessa painotetaan paljon vastavuoroisuutta ja vuorovaikutustaitoja, mutta konkreettinen käytännön kokemus kertyy vasta työelämän todellisissa asiakaskohtaamisissa.

Opinnäytetyön tutkimuksen aiheena on sosiaalialan työssä ilmenevä puheeksioton vaikeus tiettyihin aiheisiin liittyen. Opinnäytetyössä tutkitaan, millaisten aiheiden puheeksiotto koetaan haastavana, miksi niiden puheeksi ottaminen koetaan haastavana ja miten tätä voitaisiin helpottaa. Opinnäytetyöllä halutaan lisätä tietoisuutta aiheen tärkeydestä ja ajankohtaisuudesta. Lastensuojelun vuosittaiset kustannukset kasvavat jatkuvasti. Puheeksiotolla ja varhaisella puuttumisella voitaisiin saada perheet aiemmin oikean avun ja tuen piiriin ja näin saada myös yhteiskunnallista hyötyä kulujen suuntaamisella

ennaltaehkäisevään työhön. Tällöin kaikista kalleimman eli korjaavan työn osuus vähenisi tulevaisuudessa. (Stauffer & Sysmääläinen 2020, s. 39)

Opinnäytetyö sisältää Polun työntekijöille kyselyn, jolla kartoitetaan heidän työssään kohtaamia haastaviksi koettuja puheeksioton tilanteita. Tarkoituksena on yhtäältä kerätä viimeisin tutkittu tieto aiheeseen liittyen ja toisaalta kehittää lastensuojelun yksikön työntekijöiden vuorovaikutustoimintaa päivittäin kohtaamisissaan tilanteissa. Tietoperustassa kuvataan tutkimuskysymykset ja tietoperusta. Toiminnallisessa osiossa kuvataan tulokset ja niiden tarkastelu. Tutkijoina haluamme välttää omien mielipiteiden tai näkemysten esittämistä aineiston analyysissä tai tulkinnassa. Jatkuvalle itsereflektoinnilla on vahva rooli tutkimuksen alusta loppuun saakka. Tulokset ja aineistoista saadut suorat lainaukset esitetään juuri sellaisina, kuin ne ovat aineistoissa esiintyneet. Tuloksia tarkastellaan suhteessa sosiaalialan teoreettiseen tietoperustaan. Opinnäytetyön toiminnallisena osana koostetaan sähköinen opas puheeksioton tueksi lastensuojelun työntekijöille. Opas toteutetaan humanistisen ihmiskäsityksen pohjalta. Oppaan sisällöt liittyvät ihmisen henkisen kasvun ja hyvinvoinnin tukemiseen.

Lastensuojelun asiakkailta on usein puhumattomia, vaikeaksi koettuja asioita ja huonoja kokemuksia viranomaisten kanssa keskustelemisesta. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää, että työntekijällä on ammattitaitoa ja herkkyyttä erilaisten asioiden puheeksiottoon oikea-aikaisesti ja sopivalla tavalla. Opas on merkittävä tuki työntekijöille haastavien aiheiden käsittelemisessä yhdessä asiakkaan kanssa. Se tarjoaa mahdollisuuden lisätä työntekijöiden valmiuksia puheeksiottamisen tilanteisiin. Opasta voi hyödyntää niin nykyiset kuin uudetkin työntekijät, sekä opiskelijat ja harjoittelijat. Asiakastilanteissa oppaasta hyötyvät työntekijän lisäksi myös asiakkaat sekä heidän perheensä. Tämä sujuvoittaa asiakkaan asioiden etenemistä ja edesauttaa oikea-aikaisen avun saamista. Olemme työssämme lastensuojelun ohjaajina kohdanneet tilanteita, joissa puheeksioton haasteet nousevat esiin. Työntekijöiden työssään kohtaamat haasteet ovat muuttuvassa yhteiskunnassa entistä moninaisempia, minkä vuoksi opas on ajankohtainen työn tukemisen väline haastavien tilanteiden puheeksi ottamiseen.

Opinnäytetyön tekeminen nivoutuu monella eri tavalla tutkimusetiikkaan eli hyvän tieteellisen käytännön noudattamiseen. Tässä tutkimuksessa tutkimusetiikka kulkee mukana

läpi koko prosessin, suunnitteluvaiheesta tutkimustuloksiin ja tiedottamiseen saakka. Tutkimustulosten on vastattava tieteelliselle tutkimukselle asetettuihin vaatimuksiin. Opinnäytetyön on siis tuotettava uutta tietoa tai osoitettava, kuinka olemassa olevaa tietoa voidaan käyttää uudella tavalla. Kaikkien tutkijoiden tulee noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä samalla tavalla. (Vilka, 2021, ss. 41–42) Tutkijan on huolehdittava monista eettisistä kohdista, esimerkiksi rehellisyydestä, vilpittömyydestä, valitun tutkimusasetelman sopivuudesta, tutkimussuunnitelman hyvästä laadusta sekä hyvin tehdystä raportista (Tuomi & Sarajärvi, 2013, s. 127).



## 2 Opinnäytetyön lähtökohdat

Lastensuojelutyössä olemme nähneet puheeksioton haasteet tärkeänä aiheena ja siihen liittyvät tilanteet konkreettisina haasteina niin lastensuojelun työntekijöiden, kuin muidenkin lastensuojelun asiakkaiden kanssa työskentelevien työssä. Siksi tutkimustehtäväksi valittiin tarkastella kyseistä aihetta ja kehittää tutkimuksen pohjalta opas tukemaan ammattilaisten vuorovaikutustaitoja. Asiakkaiden eheytyksen ja kuntoutumisen kannalta on tärkeää, että vaikeitakin asioita päästään työstämään osaavien ja aidosti asiakasta lähestyvien ammattilaisten kanssa turvallisessa ja luottamuksellisessa vuorovaikutussuhteessa mahdollisimman varhain. Mattilan (2007) mukaan työntekijän ammattitaitoon sisältyy hyvän ammattietiikan tuntemus ja sen sisäistäminen kaikessa työskentelyssä. Lastensuojelun ammattilainen tunnistaa oman toimintansa lähtökohdat ja ammattitaitonsa rajat ja pystyy perustelevaan tekemisensä. Ammattietiikan mukaisesti toimiminen edellyttää työntekijältä tarkoituksenmukaisen koulutuksen ja täydennyskoulutusten hankkimista sekä oman toiminnan motiivien, päämäärien ja keinojen miettimistä. (Mattila, 2007, s. 51)

Lastensuojelun käsikirjassa kuvataan lastensuojelutyötä ohjaavia periaatteita, kuten eettisten periaatteiden toteutumista. Erityistä vuorovaikutusosaamista vaativassa lastensuojelutyössä työntekijän vuorovaikutuksessa korostuu arvostus, inhimillisyys ja empatia. Työn laatuun vaikuttavia tekijöitä ovat työntekijöiden tiedostama vastuu lasten kasvatuksesta ja velvollisuus vanhemmuuden tukemiseen. Myös työnjohdolta edellytetään työntekijöiden tukemista ja johdolla on oma vastuunsa laadukkaasti työn tekemisen mahdollistajana. (Terveystieteiden tutkimuskeskus, 2019)

Tässä opinnäytetyössä huoltajalla tarkoitetaan henkilöä, jonka valvonnan alaisena lapsi on. Vanhemman lisäksi huoltaja voi olla joku muu siihen tehtävään asetettu aikuinen, esimerkiksi isovanhempi tai sijaisvanhempi. Puhuttaessa lapsesta tai nuoresta tässä opinnäytetyöstä tarkoitetaan aina lapsen lisäksi nuorta.

### 2.1 Opinnäytetyön työelämäyhteys

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii lastensuojelulaitos Pienryhmäkoti Polku. Polku esitti, että yritys tarvitsisi oppaan työkaluksi työntekijöilleen, jossa kerrotaisiin puheeksi ottamisen

haasteista ja niiden ratkaisutavoista. Toimeksiantajan tarpeesta tuotetaan ajantasainen ja luotettaviin lähteisiin perustuva lastensuojelun ammattilaisille tarkoitettu puheeksi ottamisen opas, jonka tavoitteena on kasvattaa lastensuojelun ammattilaisten tietotaitoa puheeksi ottamisessa ja tätä kautta lisätä työn vaikuttavuutta.

Myös yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsottuna tällaisella oppaalla voi olla merkitystä. Vuositasolla lastensuojelun kustannukset ovat merkittävä menoerä valtion kassasta ja asiakasmäärän koko ajan kasvaessa kasvavat myös kustannukset. Lapsiperheiden sosiaalityöllä ja lastensuojelutyöllä pyritään vaikuttamaan lasten ja perheiden hyvinvoinnin paranemiseen ja sitä kautta kulujen pienenemiseen. (Stauffer & Sysmäläinen 2020, s. 39)

Lastensuojelulaki (Lastensuojelulaki 417/2007 § 1–2, 4) määrittää, mikä lastensuojelun tehtävä on. Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa järjestämällä tarvittavia palveluja ja tukitoimia. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin.

Rohkeus ottaa asioita puheeksi on osa varhaista puuttumista ja ennaltaehkäisevää työtä. Varhainen puuttuminen ja tuki on ehkäisevää lastensuojelutyötä. Varhaisessa vaiheessa tarjottu oikeanlainen ja laadukas tuki on vaikuttavaa ja tuloksellista. Monialainen työryhmä ja lapsen lähiverkosto tekevät yhteistyötä lapsen hyvinvoinnin edistämiseksi. (Pieksämäen kaupunki, 2012, ss. 2–3) Olemme lastensuojelussa kohdanneet tilanteita, joissa jopa vuosia kestäneen perhetyön vaikutukset ovat jääneet hyvin vähäisiksi juuri puheeksioton vaikeuksien takia. Sosiaalihuoltolain 10 § säädetään palvelujen kehittämisestä kasvatuksen tueksi. Lakipykälän mukaan on huolehdittava, että annettavat palvelut tukevat vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta vastaavia henkilöitä ja tukea annettaessa lasten ja nuorten toiveisiin ja tarpeisiin kiinnitetään erityistä huomiota. On myös huolehdittava, että lasten ja nuorten erityisen tuen tarve saadaan palveluja annettaessa esille. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 10)

### **2.1.1 Pienryhmäkoti Polku**

Pienryhmäkoti Polku on yksityinen lasten ja nuorten lastensuojelun laitoshoidon tarjoava yritys Hausjärvellä. Pienryhmäkoti Polun toiminta käynnistyi vuonna 2009 Hikiälle perustetusta yksiköstä. Vuonna 2019 perustettiin toinen yksikkö Hausjärven Turkhautaamaan. Molemmat yksiköt ovat kodinomaisia, metsien ja peltojen keskellä sijaitsevia 7-paikkaisia, ympärivuorokautisia lastensuojelulaitoksia. Ympäristö tarjoaa idylliset puitteet laadukkaalle hoito- ja kasvatustyölle. Molemmat laitokset on suunnattu kouluikäisille lapsille ja nuorille. Turkhaudan yksikkö on erikoistunut itsenäistyvien nuorten tukemiseen ja ohjaamiseen, kun taas Hikiän yksikössä asuu pääsääntöisesti nuorempia lapsia.

Polun toiminta on edelleen laajenemassa kahdella uudella yksiköllä Hämeenlinnan Lammille. Yksiköt on tarkoitus avata vuodenvaihteen jälkeen. Kun toiminta laajenee, opinnäytetyön tuotoksena syntyvästä oppaasta hyötyvät kaikki yrityksen yksiköt ja niiden henkilökunta. Pienryhmäkoti Polussa työskentelee osaava ja innostunut joukko eri koulutuksen saaneita ammattilaisia, jotka takaavat lastensuojelutyölle hyvän ja tasaisen laadun. Työntekijät ovat sitoutuneita työhönsä, ja heillä on pitkä ja laaja työkokemus lastensuojelun sijaishuollosta sekä ohjaustyöstä. Polun henkilökuntaan kuuluu mm. sairaanhoitajia, sosionomeja, yhteisöpedagogeja ja lähihoitajia sekä erä- ja luonto-opas. Moniammatillinen työyhteisö takaa lapsille ja heidän perheilleen hyvän ja kokonaisvaltaisen hoidon. (Pienryhmäkoti Polku, 2021)

### **2.1.2 Polun toiminta-ajatus**

Polun toiminta-ajatuksena on oikeudenmukainen, läpinäkyvä ja reilu vuorovaikutus. Näin halutaan tarjota jokaiselle lapselle turvallinen, kunnioittava ja tasapainoinen kasvualusta ja suhde ohjaajiin sekä tukea myös ohjaajan ja perheen välisen luottamussuhteen syntymistä. Tämä on onnistuneen lastensuojelutyön lähtökohta ja tukee lapsen ja koko perheen kokonaisvaltaista hyvinvointia. Hyvän vuorovaikutussuhteen luominen edellyttää työntekijältä hyviä vuorovaikutustaitoja. On hyvin hankala auttaa ja tukea asiakasta, jos hänen kanssaan ei synny hyvää, toimivaa ja luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta. Parhaimmillaan tällainen vuorovaikutussuhde on yhteinen kehitysprosessi, jossa molemmat osapuolet sekä antavat että saavat. (Särkelä, 2015, ss. 27–28)

### 2.1.3 Polun perhetyö

Perhetyö on osa lastensuojelutyötä. Perhetyön asiakasprosessia voidaan kehittää ja sen avulla tarkastella haasteita, joihin ei ole aiemmin kyetty vastaamaan. Polussa tehdään tiivistä yhteistyötä perheen kanssa koko sijoituksen ajan. Lasten kotiutumista ja sijoituksen aikaista sekä jälkeistä koko perheen elämää tuetaan perhetyöllä. Perhetyöllä tuetaan perhettä yksilö-, perhe- ja verkostotyön menetelmin. Työtä suunnitellaan yhdessä perheen yksilölliset lähtökohdat huomioiden, ja asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti. (Pienryhmäkoti Polku, 2021) Polussa on alettu edelleen kehittää perhetyötä, ja sen tueksi opas sopii erinomaisesti.

Polussa osa ohjaajista on kouluttautunut käyttämään Perhearviointi-menetelmää. Siihen liittyen vuorovaikutus- ja keskustelutaidot ovat ensiarvoisen tärkeitä, jotta luottamus rakentuisi ja työskentely etenisi tavoitteellisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Perhearviointi-menetelmä antaa mahdollisuuden perheen sisäiseen dialogiin, perheenjäsenten välisten vuorovaikutussuhteiden ja -taitojen kehittämiseen, vanhemmuuden tukemiseen sekä vaikeidenkin asioiden puheeksi ottamiseen asiakasta kunnioittaen ja osallistaen. (Pienryhmäkoti Polku, 2021) Perhearviointimenetelmän avulla voidaan vaikuttaa suotuisasti perheen sen hetkiseen elämäntilanteeseen ja siinä esiintyviin haasteisiin. Menetelmä on hyvin käytännönläheinen ja hoitava. Koulutus antaa työntekijöille hyviä työkaluja, joilla pystytään parantamaan ja vahvistamaan muun muassa perheenjäsenten välisiä vuorovaikutustilanteita. Arviointi aloitetaan perheen haasteisiin ja huoliin, sekä elämäntilanteeseen ja arjenhallintaan tutustumisella sekä perheen historian ja lähipiirin kartoittamisella. Perhe on koko ajan arvioinnissa mukana osallistuen työskentelyyn itsekin aktiivisesti. Tällainen toiminta vahvistaa työntekijöiden ja perheen välistä yhteistyötä. (MIELI - Suomen Mielenterveys ry, 2021) Avoin ja arvostava dialogi on kaiken lähtökohta toimivassa perhetyössä ja tätä tuottamamme opas tulee tukemaan.

## 2.2 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Ammattikorkeakoulujen toiminnassa korostuu yhteistyö kehittämisen ja työelämän kanssa. Vilkan (2021) mukaan ammattikorkeakoulun tutkimustyön tulisi olla työelämälähtöistä, käytännönläheistä ja ajankohtaista. Työelämään liittyvän tutkimuksen tavoite on

kokemuksen, teorian ja ammattikäytäntöjen yhdistäminen. Tutkimuskohteena voivat olla sellaiset työelämän käytänteet, jotka tarvitsevat muuttamista, kehittämistä tai uusien toimintamallien luomista. Ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tarkoitus on olla tutkimustyötä, jota sovelletaan työelämään. Opinnäytetyön tavoitteena voi olla myös keskustelukulttuurin ja yhteisen kielen luominen eri ammattialojen sekä niiden sidosryhmien välille. Näin voidaan muuttaa aiempia toiminta- ja ajattelutapoja sekä käytäntöjä. (Vilkkä, 2021, ss. 16–20)

Lastensuojelussa työn luonteeseen kuuluu erilaiset haastavat tilanteet ja asiat, joista työntekijän pitää pystyä keskustelemaan avoimesti ja rohkeasti. Työn tärkeimpiä kulmakiviä ovat vuorovaikutus- ja keskustelutaidot. Pienryhmäkoti Polussa ohjaajat kohtaavat päivittäin erilaisia tilanteita, joissa hyvät puheeksi ottamisen taidot ovat tärkeitä. Taitoja tarvitaan tilanteissa, joissa asiakas on kokenut jotain sellaista, joka hänen on itse vaikea ottaa puheeksi. Tällaisia tilanteita voivat olla muun muassa seksuaalinen hyväksikäyttö, kokemus lähisuhdeväkivallasta, vanhemman päihteidenkäyttö tai mikä tahansa asiakkaan vaikeaksi kokema aihe.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa kyselyn avulla hankalaksi koettuja puheeksi ottamisen tilanteita tai aiheita. Opinnäytetyössä saatujen kyselytulosten ja niiden avulla tuotetun oppaan tavoitteena on kehittää työntekijöiden osaamista puheeksioton tilanteissa, jotta tilanteet saataisiin mahdollisimman luonteviksi ja turvallisiksi. Lisäksi tavoitteena on tuoda työntekijöille oppaan avulla varmuutta ja rohkeutta heidän haastaviksi kokemissaan vuorovaikutustilanteissa. Opinnäytetyön toiminnallisena tuotoksena kehitämme oppaan Pienryhmäkoti Polun työntekijöille näihin tilanteisiin.

### **3 Opinnäytetyön tietoperusta ja aikaisemmat tutkimukset aiheesta**

Opinnäytetyössä avataan keskeisinä käsitteinä huolen puheeksi ottamisen, ratkaisukeskeisyyden, voimavara- ja dialogisuuden sekä hyvän oppaan määritelmät. Nämä käsitteet kytkeytyvät olennaisesti huolen puheeksi ottamisen aiheeseen. Työn ydintä on toimiva vuorovaikutus asiakkaiden kanssa ja puheeksi ottamisen taito. Tutkimuksen avulla halutaan avata puheeksi ottamisen haasteita ja tuotettavan oppaan avulla kehittää työntekijöiden puheeksi ottamisen valmiuksia. Ammattilaisen on hallittava

erilaisia käytännön työmenetelmiä ja vuorovaikutukseen liittyviä taitoja ja toimintatapoja kyetäkseen ottamaan asiakkaiden kanssa haastaviakin aiheita puheeksi. Ratkaisukeskeisyys ja voimavaralähtöisyys ovat jo melko vakiintuneita lähtökohtia lastensuojelutyöskentelylle. Myös dialogisia taitoja kehitetään työnohjauksissa sekä arjen työskentelyssä. Niiden merkitys korostuu asiakasosallisuuden kehittymisen ja painottumisen myötä.

### **3.1 Huolen puheeksi ottaminen lastensuojelutyössä**

Huolen puheeksi ottaminen koetaan usein vaikeaksi, varsinkin vaikeisiin aiheisiin liittyen. Vaikka keskustelun tarkoituksena on luoda pohjaa yhteistyölle, voidaan pelätä, että suora ja avoin keskustelu hankaloittaa perheen ja työntekijän välistä suhdetta. (Arimaa, 2015, s. 6) Eriksson ja Arnkil ovat tutkineet puheeksi ottamista ja todenneet, että työntekijät kaipaavat keskustelutilanteisiin lisää tukea ja ohjeistusta, vaikka kokemukset ovat pääsääntöisesti positiivisia ja suurimmassa osassa keskusteluista päästään hyvään, luottamukselliseen ja parantavaan yhteistyöhön sekä vuorovaikutukseen. Keskustelun lähtökohtana on yleensä työntekijässä herännyt huoli, joko lapsen tai hänen huoltajansa tilanteesta. Oma huoli lapsen tai perheen asioissa tulisi ottaa puheeksi heti sen ilmaannuttua. Hyvän ja toimivan keskustelun aikaansaamiseksi huolen esille ottavan työntekijän tulee olla valmistautunut tilanteeseen hyvin, asioiden täytyy olla jäsenneltyjä ja puheeksi ottamisen tapahtua kunnioittavasti. On tärkeää miettiä, miten huolen ottaa esille ja miten yhteistyötä on hyvä ehdottaa. Tärkeää on myös, että ongelman sijaan puhutaan huolesta, ei ongelmasta. Se on psykososiaalisessa työssä tuloksellisempaa. (Eriksson & Arnkil, 2012, ss. 19–21) Mitä aiemmin huoli otetaan puheeksi, sitä paremmat auttamismahdollisuudet ovat.

Työntekijältä vaaditaan hyvää kuuntelemisen taitoa ja vanhempaa rohkaisevaa läsnäoloa. Stakesissa (THL) on kehitetty puheeksi ottamisen tueksi tarkoitettu huolen puheeksi ottamisen ennakointilomake, jonka kysymysten avulla työntekijä voi pohtia huolen puheeksi ottamista ennen vanhempien tapaamista, sekä tapaamisen onnistumista jälkikäteen. Puheeksi ottamisen päätöksen tehtyään työntekijä voi lomakkeen kysymysten avulla tarkentaa ajatustaan siitä, mistä huoli nousee ja mitä tapahtuisi, jos huolesta jätettäisiin keskustelematta. Juuri ennen vanhempien tapaamista työntekijä voi kysymysten avulla löytää hänelle sopivan ja vanhempia arvostavan tavan käydä keskustelua ja pohtia ennakkoon sitä, mitä tilanteessa mahdollisesti tulee tapahtumaan. Tapaamisen jälkeen

lomakkeen kysymykset auttavat työntekijää pohtimaan tapaamisen kulkua ja ikään kuin refleктоimaan omaa ammatillista toimintaansa. (Järvinen ym., 2012, s. 191)

Ennakointi ei takaa tilanteen sujumista työntekijän toivomalla tavalla. Sen avulla työntekijä voi kuitenkin pohtia puheeksiottamisen tilannetta esimerkiksi oman turvallisuutensa tai voimavarakeskeisen keskustelun edistämisen kannalta. Voidaan ajatella, että työntekijän tietoisuus omista asenteista ja ennakkoluuloistaan suhteessa keskustelukumppaniin edesauttaa myönteisten ja toiveikkuutta herättävien seikkojen löytämistä keskustelutilanteessa. Ennakointi on puheeksiottamisessa keskeinen tapa jäsentää ja selkeyttää työntekijän toimintaa ja löytää tilanteeseen sopivia auttamisen muotoja. (Järvinen ym., 2012, ss. 188–189)

Osana Stakesin (nyk. THL) Verkostotutkimus ja kehittämismenetelmät -ryhmän Huolen puheeksiottamisen menetelmää on kehitetty edellämaitun ennakointilomakkeen lisäksi Huolen vyöhykkeistö (kuva 1). Sen tarkoitus on tukea työntekijää jäsentämään syntyneen huolen voimakkuutta ja omia mahdollisuuksiaan tilanteessa auttamiseksi. Työntekijä voi arvioida omaa subjektiivista huolta Huolen vyöhykkeistön taulukossa asiakasperheen huolettomasta tilanteesta välittömän vaaran tilanteeseen. Kuten puheeksiottamisen ennakointilomake, myös huolen vyöhykkeistö toimii työntekijälle reflektoinnin välineenä huolta herättävän tilanteen arvioinnissa. (Järvinen ym., 2012, ss. 189–191)

Kuva 1. Huolen vyöhykkeistö (Ahvenjärvi, 2008).

<b>EI HUOLTA</b>	<b>PIENI HUOLI</b>		<b>HUOLEN HARMAA VYÖHYKE</b>		<b>SUURI HUOLI</b>	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
Ei huolta lainkaan.	Pieni huoli tai ihmettely käynyt mielessä; luottamus omiin mahdollisuuksiin vahva.	Huoli tai ihmettely käynyt toistuvasti mielessä; luottamus omiin mahdollisuuksiin hyvä.  Ajatuksia lisävoimavarojen tarpeesta.	Huoli kasvaa; luottamus omiin mahdollisuuksiin heikkenee.  Mielessä toivomus lisävoimavaroista ja kontrollin* lisäämisestä	Huoli tuntuva; omat voimavarat ehtymässä.  Selvästi koettu lisävoimavarojen ja kontrollin lisäämisen tarve.	Huolta paljon ja jatkuvasti: lapsi/nuori vaarassa. Omat keinot loppumassa  Lisävoimavaroja ja kontrollia saatava mukaan heti	Huoli erittäin suuri: lapsi/nuori välittömässä vaarassa. Omat keinot lopussa.  Muutos lapsen tilanteeseen saatava heti

Kun keskustellaan huoltajan kanssa lapsessa heränneestä huolesta, on tärkeää muistaa aito läsnäolo ja kunnioitus vanhemmuutta kohtaan. Tämä edesauttaa säilyttämään huoltajan kanssa yhteistyön mahdollisuuden, joka on ensiarvoisen tärkeää lapsen edun kannalta. On tärkeää, että huolesta puhuttaessa ei puhuta lapsen ominaisuuksista vaan siitä, miten tämä eri tilanteissa toimii. Keskustelussa on tärkeää huomioida huolen lisäksi vahvuuksia ja voimavaroja, sekä lapsen, että huoltajan. Jos työntekijä havaitsee tilanteessa vain huolia, voi hänen olla vaikea löytää auttamisen keinoja ja oikeita tukitoimia. Kun kyse on huoltajalle kerrottavasta huolesta, työntekijän täytyy varautua vanhemmassa herääviin tunteisiin. Tunteet voivat olla voimakkaita ja laadultaan hyvinkin erilaisia ihmisestä riippuen. (Eriksson & Arnkil, 2012, ss. 15–16)

Huolen puheeksiotossa ei saa unohtaa lapsen oikeutta osallisuuteen omiin asioihinsa liittyen. Tämä voi olla välillä haastavaa. Lapsella on oikeus ilmaista mielipiteensä kaikissa häntä koskevissa asioissa. Keskusteluissa on kuitenkin otettava huomioon lapsen ikä ja kehitystaso. Lapsen edellytykset osallistua, arvioi aina aikuinen. On kuitenkin varmistettava, että hän saa tietoa, tulee kuulluksi ja saa vaikuttaa omiin asioihinsa. Kaikki nämä ovat lapsen oikeuksia, joiden toteutumisesta työntekijän on velvollisuus huolehtia. (Järvinen ym., 2012, ss. 38–39)

Kun puheeksi otetaan huoli vanhemmasta hänen itsensä kanssa, kajotaan asioihin, jotka kuuluvat itsemääräämisoikeuden ja yksityisyyden suojan sisään. Eija Paavilainen ja Tarja Pösö käsittelevät kirjassaan lapsiperheissä tehtävää väkivaltatyötä. He ovat tutkineet eri asiakasryhmiin liittyen, sekä asiakkaiden toiveita, että työntekijöiden ajatuksia. Kun oli tutkittu lasta kaltoin kohdelleiden perheiden asiakkuutta neuvolassa, perheenjäsenet olivat nostaneet esiin tärkeinä asioina työntekijöiden asiantuntijuuteen ja persoonaan liittyviä teemoja. Näitä olivat muun muassa keskinäinen luottamus, asiallinen suhtautuminen, asioiden suora puheeksiotto ja mahdollisiin ongelmiin puuttuminen. He toivovat työntekijöiltä lisäksi lämpöä ja ymmärtäväsyyttä. (Paavilainen & Pösö, 2003, ss. 84–85)

Merja Laitinen ja Anneli Pohjola käsittelevät teoksessaan vaikeiksi koettuja puheenaiheita eli tabuja. Kautta aikojen on ollut yhteiskunnallisesti, tiettyyn aikakauteen liittyviä, vaikeaksi koettuja puheenaiheita eli tabuja. Nämä puheenaiheet muokkautuvat sosiaalisen yhteisön normaliteeteista kulttuuris-historiallisissa käytännöissä. Tabujen rikkominen merkitsee sosiaalisen järjestyksen rikkomista. Tällä on erilaisia merkityksiä ja seurauksia arjen



kohtaamisissa ja institutionaalisissa käytännöissä. Auttamistyössä kohdattavat monet tabut ovat ajattomia. Edelleen vaikeaksi koettuja puheenaiheita ovat sairauksiin, kuolemaan, varsinkin itsemurhaan, elämäntapaan, seksuaalisuuteen ja arvoihin liittyvät valinnat ja kysymykset. Vaikka ymmärrämme ilmiöiden ongelmallisuuden, on näistä asioista puhuminen niiden oikeilla nimillä edelleen hankalaa. (Laitinen, 2009, ss. 5–15)

Yhteiskunnan jäsenet kasvavat tiettyyn yleisesti hyväksyttyyn arvomaailmaan, moraaliin ja kulttuurisidonnaisuuksiin. Niiden vaikutus on vahva ja niitä ei lähdetä helposti kyseenalaistamaan ja siksi näiden aiheiden kohtaaminen ja puheeksiottaminen koetaan usein hankalaksi. Vuosittain syntyy esimerkiksi 520 äidin raskaudenaikaisen alkoholinkäytön vaurioittamaa lasta. Jos syynä olisi esimerkiksi joku rokko, asiasta nousisi avoin kohu. Tabuina pidetyt teot synnyttävät vihamielisyyttä, etäisyyden ottamista ja piinallista hiljaisuutta, jonka vuoksi ne hankaloittavat aitoa kohtaamista auttamistyössä. Tabut liittyvät myös ihmisiin. Tabujen rikkomisella on vahva suhde stigmaan. Ihmiset, joiden elämäntapa tai toiminta ei vastaa vallitsevia kulttuurisia normeja, saavat helposti häpeän polttomerkin. Se saattaa johtaa syrjäytymiseen yhteisöstä tai vähintään jokapäiväisen elämän vaikeutumiseen. Tämä pelko varmasti vaikeuttaa asiakkaiden itsensä avointa keskustelua elämänsä haasteista. (Helne, 2009, s. 20, Laitinen, 2009, ss. 5–15)

Teoksessa ”Lapset, perhe ja väkivaltatyö” kuvataan Mirja Kajavan esiinnostamaa mielenkiintoista kysymystä lastensuojelun avohuollon tukitoimiin liittyen. Kriisiytyisivätkö lapsiperheiden asiat joissain tapauksissa nopeammin ilman nykyajan massiivisia tukitoimia ja perhe saisi nopeammin apua? Olemme itsekkin työssämme joutuneet välillä saman kysymyksen äärelle. Perhe on saattanut saada vuosien ajan erilaisia tukipalveluita ja tilanne on mennyt koko ajan huonompaan suuntaan. On haluttu uskoa myönteisyyteen ja voimavarapuheeseen ja siihen, että työntekijöiden myönteisyys ja tulevaisuusajattelu siirtyy myös vanhempien resursseiksi, eikä ole suostuttu näkemään, aina edes lastensuojelussa, perheen vahingoittavaa vaikutusta. Erityisesti biologisia perhesuhteita korostetaan ja niitä pidetään oikeina ja tärkeinä. Niiden merkitys korostuu varsinkin asiantuntijoiden ajattelutavassa. Jos kaikki perheen asioita hoitavat tahot istuisivat saman pöydän ääreen perheen kanssa ja sopisivat avoimesti ja rehellisesti, mitä tehdään ja miten toimitaan silloin, jos tehdyt sopimukset eivät pidäkään, voisi apu ja tuki olla tehokkaampaa. Jos toimittaisiin ajatuksella: jos välität, niin puutut. On tärkeää muistaa myös lapsen asema, kun haastavia

asioita käsitellään vanhempien kanssa. Esimerkiksi väkivaltatilanteissa ei riitä, että lapsen kokemukset tunnustetaan ja todetaan oikeiksi. Häntä tulee myös hoitaa ja tukea. (Paavilainen & Pösö, 2003, ss. 86, 137–155)

### **3.2 Ratkaisukeskeisyys perhetyössä**

Pienryhmäkoti Polussa työskentelyssä painottuvat ratkaisukeskeiset menetelmät, jolloin lähtökohtana on asiakkaan omat voimavarat ja hyvät ominaisuudet eteenpäin vievien ratkaisujen tekemisessä. Polun ratkaisukeskeisessä toiminnassa ja työssä keskitytään nuorten ja perheiden kanssa siihen, mikä toimii ja yhdessä korjataan sitä, mikä ei toimi.

#### **3.2.1 Ratkaisukeskeisyys ja voimavaralähtöisyys puheeksi ottamisen tukena**

Ratkaisukeskeisyys toimintamallina tarkoittaa, että työskentelyssä lähdetään suuntaamaan huomio ongelmista kohti tavoitteita ja toiveita asiakkaan voimavarat, aiemmat onnistumiset, osaaminen ja luonnollinen toimintaympäristö huomioiden. Ratkaisukeskeisyyden menetelmiä käytetään vaikeidenkin ongelmatilanteiden ratkaisuun, jonka vuoksi ongelmat toki tunnustetaan, mutta niihin ei ole syytä jäädä pitkäksi aikaa vellomaan. Ongelmien taustasyitä voidaan kyllä tarkastella, jos niissä havaitaan ratkaisun löytymiseen johdattavia elementtejä. Ongelmia ei siis lähtökohtaisesti pidetä huonona asiana, vaan pikemminkin toimimattomina ratkaisuina. (Cauffman, 2017, s. 16) Lääketieteelliseen ajattelumalliin pohjautuva ongelmanratkaisu toimii fysiologisten sairauksien kohdalla, mutta ammattiapua hakeva perhe tarvitsee työntekijältä tilanteensa tarkastelua useasta eri näkökulmasta, perheen omaa asiantuntemusta hyödyntäen. Painoarvo auttamistyössä ja sen saavutettavissa olevissa hyödyissä on siten niin perheen näkemyksissä, kuin työntekijän asiantuntemuksessa. (De Jong & Berg, 2016, ss. 19–20)

Ratkaisukeskeisessä työskentelyssä työntekijä auttaa löytämään jo olemassa olevista asiakkaan voimavaroista ja vahvuuksista tarvittavia aineksia muutokseen kohti parempaa arkea. Työskentely kytkeytyy refleктоivan dialogin avulla asiakkaan kuuntelemiseen, keskeisten asioiden nostamiseen keskusteluun ja etenemisen jatkuvaan tarkasteluun. Tarkastelun keskiössä on sen tunnistaminen, mitkä asiat mahdollistavat etenemisen. Olemassa olevia voimavaroja voi lähteä nimeämään esimerkiksi henkilön ominaisuuksista,

kuten motivaatiosta, uskollisuudesta tai ystävällisyydestä. Henkilöllä voi olla taitoja, osaamista tai kykyjä, -kuten vuorovaikutustaidot tai keskittymiskyky, joita hyödyntämällä hän voi edetä tilanteessaan. (Cauffman, 2017, ss. 19–20) Lastensuojelussa tunteet ovat usein vahvasti mukana neuvotteluissa ja voi mennä pitkiäkin aikoja, ennen kuin työskentelyssä päästään sellaiselle tasolle, että tila vuorovaikutukselle aukeaa. Vaikka tapaamisen syyt ja tarpeellisuus ovat olennaisia tiedostaa taustalla, voi toisinaan olla sekä työntekijälle että asiakkaalle hyödyllistä pilkkoa työskentelyn eteneminen hyvin pieniin palasiin ja jättää suurempien tavoitteiden asettelu tuonnemmaksi.

Tärkein saavutettava elementti haastavien asioiden käsittelyä ajatellen on luottamus asiakkaan ja työntekijän välillä. Luottamus mahdollistaa vuorovaikutuksen ja vastavuoroisen työskentelyn haastavienkin asioiden äärellä. Luottamusta voi ja kannattaa lähteä rakentamaan siitä lähtökohdasta, että asiakas kohdataan yksilönä ja oman elämänsä asiantuntijana. On olennaista onnistuneen vuorovaikutuksen tavoittelussa, että työntekijä osoittaa aidosti haluavansa kuulla elämäntarinan ymmärtääkseen ne lähtökohdat, joista yhteinen työskentely aloitetaan. Asiakkaan oma motivaatio muutokseen ja keskinäinen luottamus ovat usein seurausta työntekijän kunnioittavasta suhtautumisesta kohtaamaansa ihmiseen. Asiakasta tarkasti kuuntelevan ja kuulevan ammattilaisen tehtävänä on nostaa asiakkaan kertomasta sellaisia tekijöitä, joiden avulla tilannetta voidaan lähteä aukaisemaan. Pienetkin onnistumiset, kuten asiakkaan omat oivallukset ja välitavoitteissa edistyminen tulee työntekijän osalta huomioida. On tärkeää osoittaa asiakkaalle kehuja ja positiivista palautetta tämän pärjäämisestä. (Vuokila-Oikonen & Keskitalo, 2018, ss. 167–170)

Ratkaisukeskeinen lähetymistapa mahdollistaa työntekijän ja asiakkaan välille asetelman, jossa työntekijän asiantuntijuus tulee esiin tavassa löytää asiakkaiden itsensä tekemät, omaa tilannettaan kohentavat havainnot. Toisin sanoen työntekijä ei suinkaan ole asiantuntija- asemassa asiakkaan ongelmien ratkaisijana tieteellisen arvioinnin keinoin, kuten ongelmakeskeisessä lähestymistavassa ajateltaisiin. De Jong ja Berg (2016, s. 29) esittelevät lähestymistavan ratkaisujen rakentamiseen asiakkaiden omaan viitekehykseen perustuen. Siinä asiakkaalta kysytään aluksi muutoksista, joita he haluaisivat elämäänsä. Työntekijä kuuntelee hyväksyvästi asiakkaan kuvauksen ja tämän määritelmät ongelmastaan. Keskustelua jatketaan pohtimalla asioita, jotka elämässä tulevat olemaan toisin ongelman ratkettua. Tällä tavoin työntekijä pääsee havainnoimaan asiakkaan omia tavoitteita elämän

suunnasta. Tämän jälkeen asiakkaan voimavaroja ja vahvuuksia selvitetään kysymällä niistä ajoista elämässä, jolloin ongelmaa ei ollut tai se oli vähemmän vaikea. Keskustelun myötä työntekijälle selviää konkreettisesti, mitä on tehty ja kuka on tehnyt jotain toisin, kun tilanne on ollut parempi. Edellä kuvattu toimintatapa perehdyttää työntekijän asiakkaan tapaan ajatella ja toimia ja avaa mahdollisuuden ratkaisujen rakentamiseen asiakkaan lähtökohdista.

### **3.2.2 Dialogisuus puheeksi ottamisen lähtökohtana**

Lastensuojelun asiakkaaksi tullaan erilaisten lapsen kohdistuneiden huolta herättävien syiden vuoksi. Lastensuojeluyksiköihin sijoitettujen lasten ja perheiden kanssa työskentelevien ohjaajien tehtävä on yhdessä verkostojen kanssa auttaa asiakkaita viemään omaa haasteellista elämäntilannettaan siihen suuntaan, että sijoitettu lapsi pääsisi muuttamaan takaisin kotiin. Ohjaajat ovat avainasemassa perheiden kanssa työskennellessään ottamaan puheeksi niitä asioita, joita arjessa havaitaan. Lapsen sijoituksen syy on usein oire jostakin, mitä lapsi perheessään tai muussa ympäristössä kokee tai on kokenut. Oireilun taustalla voi olla jotain sellaista, mitä ennen lastensuojeluyksikköön sijoittamista ei olla pystytty selvittämään tai asiasta ei olla päästy jostain syystä keskustelemaan. Sijoituksen taustalla voi olla esimerkiksi lapsen kokemukset kaltoinkohtelusta, perheenjäsenen mielenterveyden ongelmat, päihteet tai mikä tahansa muu lapsen hyvinvointia uhkaava tekijä.

Lastensuojelun asiakkaiden, niin lasten, nuorten kuin vanhempienkin kohtaamisessa hyvät kohtaamis- ja neuvottelutaidot ovat tärkeitä työntekijän ominaisuuksia. Dialoginen kohtaaminen on paljon syvempää vuorovaikutusta, kuin pelkkä yksipuolinen asiakkaan informointi. Dialogisuus käsitteenä pitää sisällään ymmärryksen vastavuoroisuudesta ja eettisten periaatteiden sisäistämisestä. Se vaatii toimiakseen avointa suhtautumista niin itseensä kuin toisiin, sekä käsiteltäviin asioihin. Tärkeää on myös tunnistaa dialogin mahdollistavat tekijät, kuten puheeksi ottamisen oikea-aikaisuus ja sopiva tila ja ennen kaikkea työntekijän itselleen selkeyttämä ajatus siitä, miksi dialogiin lähdetään. Työntekijän on ennakoitava omaa tapansa toimia yksilöllisesti jokaisen asiakkaan kanssa. Sensitiivisyys ja oman kommunikointityylin sopeuttaminen toisen ihmisen tapaan sopivaksi, auttavat työntekijää haastavassakin tilanteessa. (Vilen ym., 2010, s. 77)

Kokemuksemme mukaan yksi auttamistyön haasteista on se, että työntekijät vilpittömässä auttamisen halussaan saattavat helposti lähteä ennakoivasti ajattelemaan haastavaksi koettua asiaa tai tilannetta ratkaisun löytämisen näkökulmasta. Toisen ihmisen todellinen kuuleminen ja ymmärryksen kokemuksen saavuttaminen asiaansa kertovalle edellyttää kuitenkin työntekijältä hyvin avointa läsnäoloa ja kaikkien ennako-oletusten riisumista tilanteessa. Työntekijän nopeat johtopäätökset, omien asenteiden, mielipiteiden ja arvojen esiin nostaminen keskustelussa eivät edistä asiakaslähtöistä dialogisuuden toteutumista. Avoin dialogi ja siinä vastavuoroinen eteneminen mahdollistuvat, kun osapuolilla on yhteinen ymmärrys toistensa toiveista suhteessa haluttuun muutokseen tai pohdinnassa olevaan asiaan. Se ei kuitenkaan tarkoita, etteikö dialogiin mahtuisi eriäviäkin mielipiteitä. Uuden ymmärryksen syntyminen asiakkaan ja työntekijän välillä mahdollistaa luottamuksellisen ja vastavuoroisen suhteen kehittymisen. (Vuokila-Oikonen & Keskitalo, 2018, ss. 78–79)

Asiakkaan kuulemisella ja inhimillisellä kohtaamisella on vuorovaikutussuhdetta rakentava ja vahvistava merkitys. Jos asiakas kokee työntekijän tavatessaan olevansa tasavertainen vaikuttaja oman elämänsä asioissa, vaikuttaa se positiivisella tavalla jatkotyöskentelyn mahdollisuuksiin. Työntekijän on ymmärrettävä asiakkaan lähtökohtia ja osattava suhteuttaa yhdessä valittuja tavoitteita asiakkaan lähtökohtaisiin voimavaroihin. Asiakkaan olisi saatava kokea osallisuutta ratkoessaan oman elämänsä haasteita, jotta myös onnistumisen kokemukset mahdollistuisivat tilanteen edetessä. Osallisuutta määrittää asiakkaan oma vaikutus tavoitteiden saavuttamisessa ja päätöksentekoon osallistumisessa.

Ratkaisukeskeinen työskentely ja perheen kanssa tehtävä työ on parhaimmillaan ihmisen omia voimavaroja kohentavaa tukemista ja auttamista, jossa osallisuudella on vahva merkitys, olipa kyseessä jonkin pienemmän tavoitteen saavuttaminen tai pidempiaikainen yhdessä toteutettava prosessi. Olemme havainneet, että lastensuojelun ohjaajan perehtyneisyys asiakkaan elämäntilanteeseen ja ongelmaan, sekä ymmärrys asiakkaan tilanteen kokonaiskuvasta antaa hyvän pohjan työskentelylle ja helpottaa hankaliksi koettujen asioiden nostamista yhteiseen keskusteluun.

Työntekijää hyödyttäviä pohtimisen paikkoja ovat omien vahvuuksien ja kehittämisen alueiden säännöllinen läpikäynti. Omia dialogisuuden taitoja kannattaa kehittää ja niissä on mahdollista kehittyä. Sen lisäksi, että työntekijällä on ammattitaitoa sisältöosaamiseen, on

pystyttävä myös toimimaan vuorovaikutuksessa ja viemään prosessia eteenpäin. Hyvä valmistautuminen ennakkoon on keskeistä ja se luo varmuutta asiakaskohtaamisessa toimimiseen. Lastensuojelun ohjaajan työssä on tyypillistä, että työntekijä kohtaa päivittäin tilanteita, joihin tulee reagoida nopeasti. Toisinaan taas vuorovaikutuksellisiin kohtaamisiin on aikaa valmistautua ja tällöin onkin hyvä pohtia myös omia dialogisuuden taitoja ja tapoja. Lastensuojelulaki määrittää työtä ja antaa siihen raamia, mutta ihmisten kanssa tehtävässä työssä ollaan tekijöinä vahvasti myös omalla persoonalla. Tämän vuoksi onkin hyödyllistä peilata erilaisten ihmisten, tilanteiden tai aiheiden nostattamia ajatuksia ja tunteita itsessään ja pohtia omaa työskentelytapaa. Dialogisuutta voi myös harjoitella ja esimerkiksi työyhteisössä tehtävät harjoitukset voivat kehittää työntekijöitä ja antaa lisää valmiuksia toimimaan aidossa asiakastilanteessa. (Vilen ym., 2010, ss. 78–79)

### **3.3 Opas puheeksioton välineenä**

Opinnäytetyön tuotoksena kehitetään Pienryhmäkoti Polun työntekijöille sähköinen opas helpottamaan puheeksioton tilanteita ja niissä ilmeneviä haasteita. Lähtökohta oppaan rakentumiselle on alusta alkaen lastensuojelun työntekijöiden tarpeet ja toiveet. Tarkoituksena on luoda yhdessä työryhmän kanssa sellainen opas, joka on käyttäjiensä näköinen. Kyselyssä saatujen vastausten mukaan vaikeimpina keskustelunaiheina koettiin muun muassa asiakkaaseen liittyvät henkilökohtaiset asiat, koetut traumat ja vanhemmuuden haasteet. Opas nimettiin: Jutellaanko? Tukea huolen puheeksiottoon. Oppaan kansisivun jälkeen on alkusanat, jossa kerrotaan, mitä opas sisältää ja kenelle se on tarkoitettu. Alkusanojen jälkeen oppaassa on konkreettisia ohjeita keskustelun valmisteluun, etenemiseen ja päättämiseen. Oppaassa esitellyt ohjeet perustuvat dialogisuuteen, joka on pohja koko puheeksioton tilanteille. Lopussa on käytännön vinkkejä puheeksiottoon liittyen sekä ominaisuuksia, joita vahvistamalla työntekijä voi parantaa omaa ammattitaitoaan keskustelijana.

Opasta suunniteltaessa on hyvä miettiä, mitä asioita siinä halutaan tuoda esille ja kenelle se tehdään. Toimiva opas on looginen, siinä kerrotaan, kenelle se on tarkoitettu ja mihin tarkoitukseen opas on tehty. Oppaan tulee olla riittävän selkeä. Selkeä, kattava ja ymmärrettävä teksti on lähtökohtana oppaan käytettävyydelle. Oppaan tulee olla tyyliltään kannustava ja ymmärrettävä sekä kokeneelle, että vähemmän kokeneelle lukijalle. On hyvä

huolehtia, että käytetty sanasto on kohderyhmälle osoitettua. Oppaan tekstissä tuodaan esille kaikki oleellinen ja oppaassa on hyvä olla selkeä asettelu ja jaottelu. (Hyvärinen, 2005) Yhteistä kaikenlaisille oppaille on, että ne kertovat lukijalle, kuinka menetellä päästäkseen haluamaansa tulokseen. Hyvän oppaan kirjoittamisessa on otettava huomioon samat asiat kuin muutenkin hyvien tekstien laatimisessa. Siinä on esiteltävä tarpeelliset asiat, vältettävä turhaa täydetekstiä, asiat on esitettävä tarkoitusta parhaiten palvelevassa järjestyksessä, ja ilmaisutavan pitää olla lukijoille sopiva. (Kankaanpää & Piehl, 2011, s. 295)

Lähtökohtana oppaan suunnittelussa on tehdä mahdollisimman selkeä ja käytännöllinen tuote Polun ohjaajille. Opinnäytetyön tuotoksena syntyvä opas päätettiin toteuttaa sähköisessä muodossa, jolloin se on aina helposti löydettävissä ja helposti muokattavissa. Sähköisen julkaisun etuja ovat mahdollisuus rikkaampaan sisältöön, sisällön helpompi muokkaaminen, edullinen levityskustannus ja saavutettavuuden helppous. Typografian vaikutus tuotteen ulkoasuun on merkittävä. Sillä tarkoitetaan tekstien kirjaisintyyppien valintaa sekä niiden asettelua sivulle. (Parker & Antinluoma, 1998, s. 51) Oppaassa fontin koko on tärkein typografiaan liittyvä valinta. Siinä tulee huomioida luettavuus, käyttötarkoitus ja fontin luomat mielikuvat. Erilaisten fonttien valinnassa tulee muistaa myös kohtuus. Monien erilaisten fonttien käyttö voi johtaa lukijan kannalta sekavaan lopputulokseen. (Pesonen, 2007, s. 29) Myös oppaassa käytetyillä kuvilla on merkitystä. Kuvat tuovat elävyyttä ja kiinnostavuutta oppaaseen. Käyttämiemme kuvien tarkoituksena on tuoda oppaalle mielekkäämpää luettavuutta sekä aiheeseen liittyvää visuaalista informaatiota. Onnistunut kuvien käyttö riippuu kuitenkin siitä, miten niitä käytetään. Suunnittelijalla tulee olla itsekuria kuvien käytön kanssa. Valokuvat auttavat oppaan käyttäjää assosioitumaan henkilöihin, paikkoihin, esineisiin ja tapahtumiin. (Parker & Antinluoma, 1998, ss. 108, 138–139)

### **3.4 Aikaisemmat tutkimukset aiheesta**

Opinnäytetyön tarkoituksena on löytää toimiva työmenetelmä huolen puheeksi ottamisesta Pienryhmäkoti Polun työntekijöille sijaishuoltopaikan arkeen, sekä lasten ja perheiden kanssa tehtävää perhetyötä tukemaan. Työmenetelmän avulla Polun työntekijät pystyvät tehokkaammin ja nopeammin ennaltaehkäisevään ja laadukkaaseen toimintaan. Työntekijät voivat työmenetelmän avulla olla askeleen edellä huolien syntymisestä ja muodostumisesta

ongelmiksi. Kristina Järvi (2016) on tutkinut omassa pro gradu -tutkielmassaan lähisuhdeväkivallan puheeksi ottamista. Sosiaalialan ammattilaiset kohtaavat työssään asiakkaita haastavissa elämäntilanteissa ja näihin tilanteisiin voi usein liittyä ikäviä aiheita, jotka ovat vaiettuja ja auttamistyössä vaikeita kohdata. Näihin tilanteisiin ja ongelmiin voi liittyä kiellettyjä, pelottavia ja uhkaavia elementtejä. Osaa näistä aiheista voidaan pitää jopa tabuina. Asiakas voi kokea, ettei niistä saa puhua, eikä niitä voi tästä syystä jakaa toisten kanssa. (Järvi, 2016, s. 13)

Kristina Järvi kirjoittaa tutkielmassaan myös Erving Goffmanin tutkimuksesta, joka käsittelee ihmisten tapaa olla vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Goffmanin teoria kertoo ihmisen luontaisesta tavasta suojella itseään noloilta tilanteilta, eli suojella kasvojaan. Tällä voidaan tulkita ammattilaistenkin puheeksi ottamisen esteitä. Teorian mukaan ihmiset yleensä peittelevät sellaisia asioita, joiden vuoksi muiden läsnäolijoiden arvostus saattaisi vähentyä heitä kohtaan ja sellaisia puheenaiheita myös yritetään välttää. Yleensä ihminen haluaa näyttää muille vain parhaat puolet itsestään. (Järvi, 2016, s. 13)

Helena Talvi (2020) on pro gradu -tutkielmassaan tarkastellut lähisuhdeväkivallan puheeksi ottamista lastensuojelussa. Tutkielman haastatteluaineiston tuloksista nousee esiin syitä, miksi lähisuhdeväkivallan puheeksi ottaminen on työntekijöille haastavaa. Erityisen haasteellisena työntekijät pitävät asetelmaa, jossa asiakas kiistää ongelman olemassaolon kokonaan. Tällaisessa tilanteessa työntekijät ovat kokeneet vain vähän vaikutusmahdollisuuksia auttaa. Toisinaan lähisuhdeväkivallan uhri voi olla niin tottunut asemaansa väkivallan uhrina, ettei halua muutosta tilanteeseen. Väkivalta voi olla jo niin normalisoitunutta, ettei uhri koe tarvetta muutokselle, koska ei pidä väkivaltaa tarpeeksi hyvänä syynä erota. Silloinkin puheeksi ottaminen voi olla vaikeaa, kun on tarkoitus selvittää tilannetta, josta on ehtinyt kulua jo aikaa. Kun työntekijät nostavat kotikäynnillä perheessä esiin asian, kokee perhe sen ehkä jo unohdetuksi tai kieltää tapahtuneen kokonaan. Talven tutkielman mukaan avoimin mielen apua vastaanottavat asiakkaat parantavat työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia perheen tilanteen kohenemiseen. (Talvi, 2020, ss. 45–47)

Talven (2020) tutkimus nostaa tutkielmassaan esiin yhden haastavista aihealueista lastensuojelun kentältä. Haastatteluaineistoista käy ilmi samoja yhdistäviä tekijöitä muidenkin lastensuojelussa haastaviksi koettujen tai erityisen sensitiivisten lähestymistapaa



vaativien aiheiden kanssa. Tutkielmassa keskeisenä asiana myös omaan kokemukseemme perustuen nousee ammattilaiselta vaadittava ymmärrys, hienotunteisuus ja oikeanlaisen puheeksi ottamisen tavan merkitys asiakassuhteen kehittymisen ja asioiden etenemisen kannalta.

Inkeri Eskonen (2005) on tutkinut väitöskirjassaan perheväkivaltaa lasten kertomana. Lastensuojelutyössä lapset ovat usein voineet kohdata perheväkivaltaa elämänsä aikana ja on tärkeää saada lisää tietoa, miten asioita kannattaa lasten kanssa käsitellä. On myös tärkeää, että lastensuojeluun luodaan käytänteitä, joissa kuullaan lasten kokemuksia. Usein ne eri instituuteissa jäävät kuulematta. Väkivaltatilanteissa edelleen usein vaietaan perheväkivallasta. Väkivalta nähdään usein parisuhteen ongelmana, joka ei vaikuta kykyyn olla vanhempi. Lasten kokemukset jäävät usein aikuisten kokemusten jalkoihin.

Lastensuojelussa vanhemmuuden tukemisen periaate menee usein lasten edun edelle. Lapsi tarvitsisi heti elämänsä alkuun turvalliset kasvuolosuhteet, mutta vanhemmille annetaan mahdollisuus erehtyä ja yrittää uudelleen lapsen kehityksen vaarantumisen uhalla.

Lastensuojeluviranomaisia velvoittavat vakavatkin ongelmat, kuten lasten kokemat perheväkivaltakokemukset, voivat jäädä näkymättömiksi. Lapsi voi joutua elämään vuosikausia epävakaisissa oloissa. (Eskonen, 2005, ss. 22–24)

Eskosen tutkimus on hyvä nosto lapsen kohtaamisesta ja kohtelusta asiakkaana. Aiemmin perheväkivaltatilanteiden vaikutuksista lapseen on kerätty tietoa lähinnä aikuisten näkökulmasta. Jos lapsen antamat tiedot ovat poikenneet aikuisten antamista tiedoista, on uskottu usein aikuista. On myös tutkittu lasten kokemia asioita siltä kantilta, miten ne vaikuttavat myöhemmin aikuisuuteen. Tärkeä havainto väitöskirjassa on se, kuinka lasten kanssa usein käsitellään aikuisjohtoisesti näin graaveja ongelmia, jolloin aikuinen voi kehystää lapsen kertomaa ja näin lopulta voidaan etääntyä hyvinkin kauas lapsen kertomasta. Lasten kuvauksissa välittyy sellaista tietoa perheväkivallasta ja lasten kokemuksista, joita voi saada vain kuuntelemalla lapsia. On hyvä miettiä, miten lapset voisivat olla osallisena eri tahojen, kuten neuvolan, sosiaalitoimen ja oikeuslaitoksen kanssa, kun asioita selvitetään. (Eskonen, 2005, ss. 23–25, 63)

Lasten avoin kuuleminen ja heihin vakavasti suhtautuminen on välillä vaikeaa. Kollektiivisuus on tärkeää lapsuuden tarkastelussa. Tutkimus nostaa esiin verkostojen merkityksen

yksilöllisissä prosesseissa ja yhteisten asioiden jakamisen. Aikuiset ovat välittäneet ja puuttuneet asioihin, vaikeista asioista voi puhua ja saada niihin apua. Jaetun näkemyksen kokemus väkivallasta on lapselle tärkeää. Lapset voivat saada ristiriitaisten suhtautumisten takia käsityksen, että väkivalta kuuluu ihmissuhteisiin. Sen vuoksi olisi tärkeää ottaa kantaa siihen, mikä on oikein ja mikä väärin. Yhteiskunnassa kollektiivisesti rakennettu käsitys siitä, että väkivalta on väärin, voi auttaa lapsia selviytymään. Rikas mielikuvitus luo mahdollisuuden käydä asioita läpi ja tukea lasten selviytymistä. Lastensuojelussa ohjaajien tuoma turva lapsille, jotka ovat eläneet turvattomissa oloissa, luo pohjaa selviämislle. Tutkimuksesta nousi huoli lasten näkymättömyydestä auttamiskäytännöissämme. (Eskonen, 2005, ss. 64–66)

#### **4 Opinnäytetyön tutkimustehtävä ja -menetelmät**

Opinnäytetyömme tutkimustehtävänä on selvittää lastensuojelun työntekijöiden työssään kohtaamia pulmalliseksi koettuja keskustelutilanteita, niin lasten kuin heidän vanhempiansa kanssa. Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa analysoidaan ihmisten välistä ja sosiaalista merkitysten maailmaa. Merkitykset näkyvät erilaisina suhteina ja niiden muodostamina kokonaisuuksina. Nämä taas ilmenevät ihmisistä lähtöisin olevina tapahtumina kuten ajatuksina, päämäärien asettamisina ja toimintana. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on selvittää ihmisen omat kuvaukset tutkittavasta tilanteesta ja koetusta todellisuudesta. Laadullisen tutkimuksen erityispiirre on, ettei tutkimuksen tavoitteena ole tutkittavasta asiasta totuuden löytyminen, vaan erilaisten tulkintojen avulla näyttää esimerkiksi ihmisen toiminnasta jotakin, joka on välittömän havainnon tavoittamattomissa. Ne ovat kuin arvoituksia, joita voidaan ratkaista ihmisten kuvaamien käsitysten ja kokemusten avulla. (Vilka, 2021, ss. 118–120)

Tässä laadullisessa tutkimuksessa kerätään työntekijöiden omakohtaisia kuvauksia koetuista tilanteista puheeksiottoon liittyen. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kysely, jonka avulla saadaan syvälinen ymmärrys aiheesta työntekijöiden näkökulmasta. Kyselytutkimuksessa vastaaja pääsee vastaamaan kysymyksiin anonyymisti ja ilman ulkopuolelta tulevia vaikutteita. Laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä on sisällönanalyysimenetelmä, jonka avulla voidaan analysoida dokumentteja järjestelmällisesti ja objektiivisesti. Tämän

analyysimenetelmän avulla pyritään saamaan tutkittavasta asiasta kuvaus yleisessä ja tiivistetyssä muodossa. (Tuomi & Sarajärvi, 2013, s. 103)

#### **4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset**

Tämän opinnäytetyön tutkimuksellinen osuus tehdään toteuttamalla kysely Pienryhmäkotipolun työntekijöille. Tutkimusongelman pohjalta luodaan Webropolissa kysely, jonka vastauksista saadaan uutta tietoa aiheesta. Laitimme kyselyn avulla haluamme selvittää Polun työntekijöiltä, millaisten aiheiden puheeksiotto koetaan lastensuojelutyössä haastavana, miksi niiden puheeksi ottaminen koetaan haastavana ja miten tätä voitaisiin helpottaa. Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä. Kyselyn tulosten perusteella koostamme puheeksi ottamisen haasteisiin vastaavan oppaan työn tueksi.

Opinnäytetyön tutkimustehtävänä on saada vastaus seuraaviin kysymyksiin. Millaisten aiheiden puheeksioton työntekijät kokevat haastavana lastensuojelutyössä? Miksi näiden aiheiden puheeksi ottaminen koetaan haastavana? Miten tätä voitaisiin helpottaa? Opinnäytetyön tutkimus käsittelee tätä aihetta kehittämisen näkökulmasta.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät samanaikaisesti tutkimus ja toiminta.

Toimintatutkimuksen lähtökohtana on usein joku olemassa oleva ongelma, jolle etsitään käytännönläheistä ratkaisua. Tutkimuksen perustana on, että sekä tutkittavat että tutkija toimivat aktiivisesti yhteistyössä koko tutkimuksen ja muutosprosessin ajan. Tärkeää tutkimisen ohella on yhteistyö ja aktiivinen tekeminen heidän kanssaan.

Toimintatutkimuksessa sekä tutkitaan että tavoitellaan vallitsevien käytäntöjen muuttumista. Tavoitteena ei ole pelkästään selittää, vaan myös muuttaa sosiaalista todellisuutta. Toimintatutkimuksen avulla etsitään aina ratkaisuja olemassa oleviin ongelmiin ja pyritään saavuttamaan välitöntä ja käytännöllistä hyötyä sekä muutoksien toteutumista. Näiden avulla saadaan ongelmaan ja tutkittavaan asiaan liittyen juuri niille ominaista tietoa. Kun tutkimuksen avulla selvitetään, miten ongelma voidaan ratkaista, ja miten tutkimuksen kohteena olevat asiat voivat muuttua, saadaan samalla tietoa itse toiminnasta. Usein selviää myös mikä on syynä, jos muutosta ei tapahdukaan. Syynä tähän voivat olla esimerkiksi asenteet ja erilaiset hierarkiarakenteet, jotka voisivat jäädä huomaamatta ilman kyseistä tutkimusta. (Kuula, n.d.)

## 4.2 Käytetyt tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyö on työelämälähtöinen ja sen tarpeita määrittää käytännönläheisyys ja ajankohtaisuus. Tällöin tutkimuskohteena ovat työelämän käytännöt, jotka kaipaavat kehittämistä. Opinnäytetyön mielenkiinto kohdistuu siihen, miten tuotettu tieto soveltuu käytäntöön ja voiko sen pohjalta luoda uusia sovellutuksia. Työelämän tutkimuksen tavoite on ammattikäytäntöjen, kokemuksen ja teorian yhdistäminen. (Vilka, 2021, s. 18)

Tutustuessamme aiempiin tutkimuksiin ja raportteihin huomasimme, että päihteisiin ja lähisuhdeväkivaltaan liittyvää puheeksiottoa on tutkittu paljon, mutta yhteen aiheeseen rajaamatonta tutkimusta, nimenomaan lastensuojeluun ja perhetyöhön liittyen, aiheesta löytyy melko vähän. Perheiden ongelmat ovat nykyään moninaisempia ja vaikeitakin aiheita nousee esiin yhä useammin, joten opinnäytetyömme aihe on erittäin ajankohtainen.

Opinnäytetyömme tutkimus on laadullinen. Laadullisessa tutkimuksessa tarkastellaan merkitysten maailmaa, joka on sosiaalinen ja ihmisten välinen. Merkityskokonaisuudet ilmenevät ihmisestä lähtevinä ja ihmiseen päättyvinä tapahtumina, kuten esimerkiksi toimintana ja ajatuksina. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tavoittaa ihmisen omat kokemukset ja kuvaukset hänen omasta todellisuudestaan. (Vilka, 2021, s. 118)

Opinnäytetyössä tutkitaan työntekijöiden kokemuksia haastavista keskusteluista ja niiden aiheista. Vaikeiden aiheiden puheeksiotto on ihmisistä lähtevää sosiaalista kanssakäymistä ja siihen vaikuttavat monenlaiset ihmisten väliset suhteet, kokemukset ja odotukset. Siksi niitä on tärkeää tutkia opinnäytetyössä.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusaineiston kokoa ei säätele määrä vaan laatu.

Tutkimuksen tavoitteena on, että tutkimusaineisto toimii apuvälineenä ilmiön tai asian ymmärtämisessä. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena ei ole hakea yleistettävyyttä samoin kuin määrällisessä tutkimuksessa. Sen sijaan tavoitteena voi olla esimerkiksi asian selittäminen ymmärrettäväksi tai vanhojen ajatusmallien kyseenalaistaminen. (Vilka, 2021, s. 150) Siksi on tärkeää, että laadulliseen tutkimukseen osallistuvilla henkilöillä on tutkittavasta asiasta yleisen tiedon lisäksi myös kokemuksen kautta kertynyttä tietoa. Tämän vuoksi tarkoitukseen sopivat vastaajat kannattaa valita harkiten. (Tuomi & Sarajärvi, 2013, ss. 85–86) Opinnäytetyön tuotoksena syntyvä opas on suunnattu Pienryhmäkoti Polun työntekijöille, jonka vuoksi heille suunnattu kysely oli tarkoitukseen sopiva.

Tutkimuksen validiteettia tarkasteltaessa on pohdittava, miten käytetyt menetelmät ovat toimineet tutkittavan aiheen tutkimisessa. Kun kyseessä on laadullinen tutkimus, validiteetilla tarkoitetaan myös tutkimuksen pätevyyttä ja uskottavuutta. On tärkeää, että tutkimuksen toteuttaminen ja prosessin eteneminen on kuvailtu mahdollisimman tarkasti luotettavuutta tarkasteltaessa. Tässä tutkimuksessa tuloksia havainnollistetaan sitaateilla, kuvilla ja taulukoilla, mikä lisää lukijan tietoa siitä, mihin analyysin tulokset perustuvat. (Hirsjärvi ym., 1997, ss. 231–233) Toisen tutkimuksen tekijän yhteys kyselyyn vastanneisiin työntekijöihin on voinut vaikuttaa suorasti tai epäsuorasti vastauksiin, jolla voi olla vaikutuksia vastausten luotettavuuteen. Tutkija voi myös tehdä tulkintavirheitä eli ymmärtää vastauksen eri tavalla kuin vastaaja on sen tarkoittanut. Tässä tutkimuksessa luotettavuutta lisäsi kaksi tutkijaa, jolloin vastauksia pystyttiin yhdessä pohtimaan ja vertailemaan eri tulkintoja. Eräs tutkimuksen luotettavuuteen liittyvä tekijä voi olla myös pieni työyhteisö, jolloin kynnys omien rehellisten mielipiteiden julkittamiseen voi olla korkeampi. Tämä voi toisaalta jopa lisätä tulosten luotettavuutta, kun työpaikalla vallitsee avoin puhumisen kulttuuri työntekijöiden ja lähiesimiehen kesken muutenkin.

#### **4.2.1 Aineistonhankinta kyselyllä**

Yleisimmät aineistonkeruumenetelmät laadullisessa tutkimuksessa ovat havainnointi, kysely, haastattelu ja erilaisiin dokumentteihin, kuten omaelämäkertoihin, päiväkirjoihin, kirjeisiin sekä muistelmiin perustuva tieto. Kysely on menettelytapa, jossa tiedonantajat, tässä tapauksessa työntekijät, itse täyttävät heille annetun sähköisen kyselylomakkeen. (Tuomi & Sarajärvi, 2013, ss. 71–73) Tässä opinnäytetyössä käytetään tutkimusmenetelmänä työntekijöille laadittua kyselyä. Kyselylinkin mukana vastaajille lähetetään saatekirje. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on tärkeää, että saatekirjeessä on riittävästi tietoa tutkimuksesta, jotta tutkimukseen osallistujat tietävät, mihin päättävät tai eivät päätä osallistua (Vilka, 2007, s. 65). Saatesanoissa ilmoitetaan, että tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kirjeessä tuodaan myös esille, että kaikkea tutkimuksen aineistoa säilytetään luottamuksellisesti, ja myöhemmin tuloksia esiteltäessä vastauksia käsitellään yleisellä tasolla niin, ettei ketään vastaajaa voi tunnistaa niistä.

Opinnäytetyön tuotoksena laaditaan sähköinen opas, joka perustuu Polun työntekijöille tehtyyn kyselyyn ja siitä nousseisiin asioihin. Aikataulullisesti kyselyn toteuttaminen on

suunniteltu alkukeväälle 2022. Opinnäytetyön tutkiva osuus koostuu aineiston analyysistä Pienryhmäkoti Polun työntekijöiden ajatuksista suhteessa tutkimusongelmiin. Kysely osoitetaan jokaiselle Polun 14 työntekijälle ja vastaukset perustuvat työntekijöiden omiin kokemuksiin lasten ja vanhempien kohtaajana. Polun kahdessa yksikössä työskennellään ohjaaja-työnimikkeillä. Molemmissa yksiköissä työskentelee yksiköiden yhteisen johtajan lisäksi vastaavat ohjaajat sekä yhteensä 12 ohjaajaa. Ohjaajat työskentelevät eri koulutustaustoilla, joita ovat yhteisöpedagogi, sosionomi, lähihoitaja ja sairaanhoitaja.

Työntekijät ovat työssään tottuneita havainnoimaan ja keskustelemaan lasten ja vanhempien kanssa ja tekemään verkostoyhteistyötä muiden tahojen kanssa. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tiettyä toimintaa ja kuvaamaan ilmiötä. Tämän vuoksi on tärkeää, että kyselyyn vastanneilla on olemassa olevaa tietotaitoa ja kokemusta puheeksi oton haasteista. (Tuomi & Sarajärvi, 2013, s. 85) Opinnäytetyössä tutkiva ote on puheeksi ottamiseen liittyvien haasteiden ymmärtäminen ja niiden kuvaaminen. Kehittävä ote liittyy aineiston analysointiin ja sitä kautta työntekijöiden ammattitaidon kehittämiseen.

#### **4.2.2 Aineiston analyysi teemoittelun avulla**

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä laadullisessa tutkimuksessa. Se voi käsitteenä tarkoittaa niin sisällön analyysia kuin sisällön erittelyä. Sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmeen muotoon, jotka ovat aineistolähtöinen, teoriasidonnainen ja teorialähtöinen muoto. Opinnäytetyössä aineiston analyysin tarkoituksena on tiedon arvon lisääminen sisällönanalyysin avulla. Opinnäytetyön kyselyn vastauksia analysoidaan aineistolähtöisen analyysin avulla, jossa pyritään luomaan tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus. Tällä tarkoitetaan, että teoria rakennetaan käyttämällä aineistoa lähtökohtana, jolloin esimerkiksi analyysiyksiköt eivät ole ennalta määrättyjä. (Tuomi & Sarajärvi, 2013, ss. 91–108)

Tämän tutkimuksen kyselytuloksia analysoitiin teemoittelun avulla. Teemoittelu on yksi laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmistä. Keskeisiä aiheita muodostetaan useimmiten aineistolähtöisesti etsimällä tekstimassasta sen eri vastauksia yhdistäviä seikkoja. Kun aineistoa järjestellään teemojen mukaan, kunkin teeman alle kootaan esimerkiksi kustakin kyselystä ne kohdat, joissa puhutaan kyseisestä teemasta. (Kuula, n.d.) Kyse on eräänlaisesta pelkistämisestä. Teemoittelu on sopiva aineiston analysointitapa, kun

tavoitteena on käytännön ongelman ratkaiseminen. Tutkimusaineistosta karsitaan tutkimusongelman kannalta epäolennainen tieto, kuitenkin tärkeää tietoa hävittämättä. Tämä edellyttää, että aineisto tiivistetään. Tiivistämistä ohjaavat tutkimuskysymykset ja -ongelmat. Tämän jälkeen aineisto ryhmitellään uudeksi johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi. (Vilka, 2021, s. 164) Teemoittelussa kyselyistä kerätystä aineistosta etsittiin tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet eli teemat. Opinnäytetyöraporttiin lisättiin muutama sitaatti kerätyistä vastauksista. Sitaatit selventävät teemoittelua ja samalla lisäävät tutkimuksen luotettavuutta. Näin lukija voi nähdä otteita siitä, mihin teemoittelu perustuu. (Kallinen & Kinnunen, n.d.) Teemoittelussa saatu materiaali pilkotaan osiin, jolloin vastauksia on helpompi tulkita. Pilkkomisen avulla voidaan vertailla eri teemojen esiintymistä kerätyssä aineistossa. (Eskola & Suoranta, 2014, ss. 156–157, 175)

Teemoittelu muovautuu ja täydentyy edetessään, ennen kuin sille löytyy lopullinen muoto. Alun ryhmittelyn jälkeen jaottelut voivat muuttua vielä prosessin myötä. Kun tutkimus etenee, alkuperäistä teemoittelua voi muokata joustavasti. Aineistoa voi myös ryhmitellä kokonaan uudestaan. Mitään laadullista aineistoa ei voi analysoida läpikotaisin, sillä aina on mahdollista löytää uusia tulkintoja ja näkökulmia. Tulkintoihin vaikuttavia tekijöitä ovat niin tutkijan mielentila kuin hänen valmistautumisensakin. Aikaisempi tulkinta voi myös muuttua. Aika voi vaikuttaa tutkijan tulkintojen tekemiseen ja näin tulkinta voi olla myöhemmin erilainen. Teemoitteluun vaikuttaa myös se, jos tutkijoita on useampia. Jokainen tutkija tekee tulkintoja omista lähtökohdistaan. (Eskola & Suoranta, 2014, ss. 156–158) Oman kokemuksemme mukaan tämä ei kuitenkaan aiheuttanut haasteita. Näkemykset olivat samankaltaisia ja yhdessä pohtimalla ymmärrys tutkittavasta aiheesta lisääntyi. Tämä voi osaltaan myös lisätä tutkimuksen luotettavuutta, tällöin kyseessä on tutkijatriangulaatio. (Hirsjärvi, ym., 1997, s. 233)

Analyysivaiheessa lähdettiin liikkeelle pääteemoista, joiden mukaan kyselylomake on jaettu kolmeen eri kysymykseen; haastavat keskusteluaiheet, tuki haastavissa keskustelutilanteissa ja toiveet oppaalle. Tässä tutkimuksessa teemoittelua käytettiin analyysimenetelmänä kaikissa kolmessa avoimessa kysymyksessä. Kaikki kysymykset analysoitiin erikseen. Analysointi aloitettiin lukemalla aineistoa huolellisesti ja järjestelmällisesti läpi vastaus kerrallaan. Vastauksissa ilmenevät yhtäläisyydet poimittiin yliviivaamalla toisiinsa liittyvät ilmaukset. Tämän jälkeen kaikki esille nousseet ilmaukset kirjattiin Linoit-ohjelmaan.

Ohjelman avulla voitiin järjestellä teemoja konkreettisesti yhtäläisyyksien mukaan. Vastauksia liikuteltiin ohjelman seinällä, minkä jälkeen niistä koottiin alateemat, ja puolestaan niille sopivat, kaikkia yhdistävät pääteemat. Pohjana analyysissä on teoreettinen tietoperusta puheeksi ottamisesta, ratkaisukeskeisyydestä, voimavaralähtöisyydestä ja dialogisuudesta.

Aineiston analysoinnin jälkeen alkoi opinnäytetyön toiminnallisen osuuden kokoaminen, jolloin tarkoituksena oli tuottaa Polun työntekijöille kyselyyn saatujen vastausten perusteella sähköinen opas puheeksioton tilanteita helpottamaan.

## 5 Opinnäytetyön tutkimustulokset

Tutkimusongelmaa lähdettiin selvittämään Polkuun toteutetun kyselyn avulla. Kysymyksiä oli kolme, joista kaksi ensimmäistä koskivat huolen puheeksiottoa ja sitä tukevia asioita työpaikalla. Kolmas kysymys koski opasta ja sillä haluttiin selvittää työntekijöiden toiveita oppaan sisältöön ja ulkoasuun liittyen. Tutkimuskysymykset olivat:

1. Millaiset asiat ovat haastavia ottaa puheeksi? a. nuoren kanssa, miksi? b. vanhemman kanssa, miksi?
2. Millaiset asiat tällä hetkellä tukevat sinua työntekijänä haastaviksi kokemissasi tilanteissa? (esim. ammattitutkinto, muu koulutus, työkokemus, parityöskentely, moniammatillinen yhteistyö, esimiehen tuki)
3. Mitä toivot oppaalta? (esim. sisältö, ulkoasu, luettavuus)

Kysely lähetettiin 14 Polun työntekijälle. Vastauksia tuli viisi. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Vastausajan aikana työntekijöille lähetettiin kaksi muistutusviestiä, puolessa välissä ja vielä viimeisenä päivänä. Pientä vastausprosenttia voidaan selittää työntekijöiden antaman palautteen perusteella. He kokivat avoimiin kysymyksiin vastaamisen työläänä ja liikaa omaa ajatustyötä vaativana. Työntekijöiden mukaan olisi ollut helpompi vastata monivalintakysymyksiin. Kyselyyn valittiin avoimet kysymykset, koska aihealueita ei haluttu liiaksi rajata etukäteen. Kyselyä testattiin ennen varsinaista aineistonkeruuta muutamalla sosiaalialalla työskentelevällä henkilöllä, jotta saataisiin mahdollisimman hyvä käsitys



lomakkeen toimivuudesta ja ymmärrettävyydestä. Lomaketta testaamalla lisättiin tutkimuksen luotettavuutta. (Vilkka, 2021, s. 108) Tulosten analysoinnissa oli huomioitava muun muassa kirjallisen kyselylomakkeen kysymysten asettelu ja pohdittava sen vaikutusta luotettavuuden näkökulmasta. Palautetta saatiin muun muassa kysymysten määrään ja selkeyteen liittyen ja palautteen pohjalta kysymysrunkoa muokattiin ymmärrettävämmäksi. Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin eettisiä periaatteita noudattaen. Niitä ovat muun muassa rehellisyys, huolellisuus, avoimuus, tieteellinen tunnustus muille tutkijoille sekä eettisesti kestävä arviointi- ja tiedonhankintamenetelmät. (Clarkeburn & Mustajoki, 2007, ss. 43–44)

## 5.1 Huolen puheeksi ottaminen nuorten kanssa

Työntekijät kokivat vaikeimmiksi puheeksioton teemoiksi nuorten kanssa traumaattisiin kokemuksiin ja henkilökohtaisiin aiheisiin liittyvät asiat. Esimerkkeinä traumaattisista kokemuksista mainittiin hyväksikäyttökokemukset, vaikea suhde toiseen tai molempiin vanhempiin, muu vaikea läheinen ihmissuhde, päihteiden käyttö, henkisen tai fyysisen väkivallan ja hylkäämisen kokemukset.

Nuoren kanssa ehkä haastavin asia mitä ottaa puheeksi, on nuorelle sattunut traumaattinen kokemus, esim. hyväksikäyttö. Mikäli ko. asia on liittynyt nuoren sijoituksen tarpeeseen, olisi puheeksi ottaminen todennäköisesti myös tarpeellista.

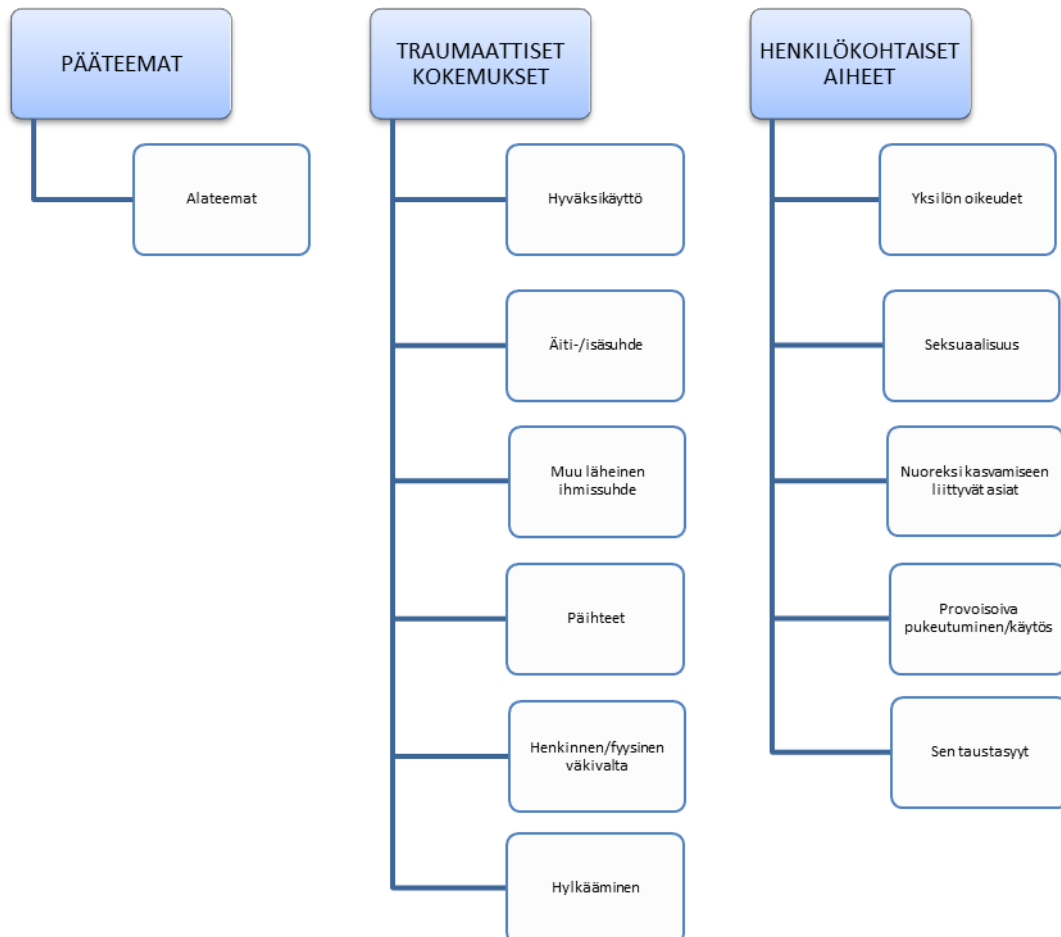
Henkilökohtaisista aiheista mainittiin nuoren persoonaan liittyvät asiat, kuten yksilön oikeudet, seksuaalisuus, nuoreksi kasvamiseen liittyvät asiat, nuoren provosoiva pukeutuminen ja käytös ja provosoimisen taustalla olevat syyt.

Puheeksi ottaminen on haastavaa, kun liikutaan niin henkilökohtaisissa asioissa. Etenkin kun kovasti korostetaan yksilön oikeutta olla sellainen, kun haluaa.

Kuva 2 havainnollistaa teemoittelun muodostumista tutkimuskysymyksistä. Vasemmalla olevat ohjeelliset pääteemat ja alateemat ovat lukijan apuna kaavion hahmottamisessa.

Kaikista kysymyksistä muodostui kaksi pääteemaa, jotka ovat teemoittelukarttaan ryhmitelty vierekkäin.

Kuva 2. Teemoittelukartta nuorten kanssa vaikeaksi koetuista keskustelunaiheista.



Traumakokemukset ovat sijaishuollon piirissä olevilla nuorilla yleisiä. Trauma syntyy, kun traumatisoiva kokemus tai useamman kokemuksen sarja on ylittänyt ihmisen kestokyvyn ja mielen rajat. Trauma jättää syvälle mieleen ja kehoon ikuiset jäljet. Lapsen tai nuoren kokemat traumatisoivat tapahtumat näyttäytyvät sijoituksessa usein erilaisina oireiluina. Kun perusturvallisuus on järkkynyt oman vanhemman tai jonkun muun läheisen aikuisen toimesta, voivat oireet tulla turvallisessa ympäristössä jopa vahvemmin näkyväksi. Kiintymyssuhdetrauma syntyy lapsen ja vanhemman välisessä kiintymyssuhteessa. Se on yleensä seurausta emotionaalisesta kaltoinkohtelusta, fyysisestä pahoinpitelystä tai seksuaalisesta hyväksikäytöstä. Traumatisoitumisen riski on aina suurempi, jos tekijällä ja

uhrilla on ennestään tunnetasolla läheinen suhde toisiinsa. Kiintymyssuhdetraumat aiheuttavat yleensä kaikkein vakavimmat seuraukset. (Ahlström, 2015, s. 185)

Syntymekanismiltaan pitkäkestoiset traumat ovat usein hoidon kannalta haastavia ja voivat saada lastensuojelulaitoksen työntekijät epäilemään kykyään vastata lapsen tarpeisiin. Työntekijöiltä tarvitaan sensitiivistä lähestymistapaa ja trauman oireilun kestämistä ja ymmärtämistä, jotta lasta tai nuorta voidaan lähestyä auttamisen näkökulmasta. Lapsen tai nuoren näkeminen traumaattisen kokemuksen takana tavallisena hoitoa ja huolenpitoa tarvitsevana ihmisenä, on ensimmäinen askel hyvään hoitoon. Kielteinen asennoituminen on inhimillinen, mutta myös valitettavan yleinen lähestymistapa lastensuojelun asiakastyössä. Traumakeisistä tai traumalapsesta puhuminen etäännyttää ja ulkoistaa työntekijän hoidettavan lapsen maailmasta. Aikuisen vahva minuus ja ammattitaito auttavat estämään lapsen traumakokemusten siirtymistä tunnetasolla aikuisen kokemusmaailmaksi. Työntekijöille tulee tarjota riittävästi koulutusta ja työnohjausta traumakokemusten tunnistamisesta ja trauman vaikutuksista. Lapsen kokemusmaailman muokkaantuminen luottavaiseksi uuteen turvalliseen ympäristöön vaatii useita toistoja ja ennakoitavissa olevia aikuissuhteita. Usein vakavan oireilun takana on traumatisoituneen lapsen voimakas tarve kyseenalaistaa käsitystään itsestä ja muista ihmisistä. (Joensuu, 2017)

Taunaperäiset oireet voivat näyttäytyä ulkopuoliselle käsittämättömältä tuntuvina käyttäytymismalleina, jonka vuoksi nuoren kanssa työskentelevien aikuisten ymmärrys trauman psykofyysisistä seurauksista on olennaista. Nuorella voi olla vaikeuksia tunteiden säätelyssä, impulssien hallinnassa, vireystilan voimakkaassa vaihtelussa tai traumamuistot voivat palata mieleen hallitsemattomasti. Traumaoireilla voi olla myös heikentävä vaikutus esimerkiksi nuoren opiskelukykyyneen. Kaltoinkohtelun tuloksena nuori voi olla herkistynyt ympäristön tapahtumille ja kokea esimerkiksi työntekijöiden ilmeet ja eleet uhkana. Nuori voi joutua taistelemaan tai pakene -tilaan tai laamaantua kokiessaan takauman jossakin traumakokemuksesta muistuttavassa nykyhetken tilanteessa, jonka kokee pelottavaksi. Tästä käytännön esimerkkinä voi olla työntekijän kosketusta vaativa kiinnipitotilanne. Nuoren traumahistoria voi siis olla erityinen riskitekijä myös ympäristön, tässä tapauksessa lastensuojelulaitoksen työntekijöiden reagoitumalille. (Laajasalo & Manninen, 2020, ss. 118–119)

Työntekijöiden tietoisuus lapsuusajan haitallisten kokemusten monista vaikutuksista muun muassa itsesäätelyyn ja elämänhallintaan, edistää ymmärryksen ja luottamuksen lisääntymistä vuorovaikutussuhteessa. Kokemuksilla voi olla kauaskantoisia seurauksia traumatisoituneen nuoren terveyteen ja hyvinvointiin ja vaikutukset näkyä jopa yhteiskunnallisella tasolla. Puheeksiottaminen voi käynnistää muutoksen ja luoda toivoa tulevaisuuteen. Toivo puolestaan luo tavoitteellisuutta, motivoituneisuutta ja päättäväisyyttä tulevia vastoinkäymisiä kohdatessa. Toiveikkaus on kyky ja tahtotila tavoitella selviytymistä. Toivotietoisuuden lisäämisellä puheeksiottamisen ja tuen mahdollistamisen avulla, on myös lastensuojelutyön eettisyyden näkökulmasta merkittävä rooli. Kannatteleva kohtaaminen turvallisen aikuisen kanssa, voi muodostua nuoren elämässä suojaavaksi kokemukseksi. Haitallisten kokemusten aiheuttaman häpeän hälventyminen auttaa olemista ja kanssakäymistä. Väestötasolla lapsuudenajan haitalliset kokemukset ovat tutkimustiedon mukaan yleisiä. Tutkimus aiheesta on käynnistynyt Yhdysvalloissa jo noin 20 vuotta sitten ja levinnyt myös muualle maailmaan. Suomessa aiheen tutkimus on vielä alkutekijöissään, joka ei kuitenkaan anna syytä olettaa esiintyvyyden olevan olennaisesti erilainen muihin maihin verrattuna. (Hakulinen & Westerlund-Cook, 2020)

Tunnetaitojen merkitystä on viime vuosina korostettu ja aihe on ollut aktiivisesti esillä lastensuojelutyössä erilaisten koulutusten ja esimerkiksi dialogisuudesta keskustellessa. Tunteet ovat jatkuvasti läsnä myös lastensuojelussa työntekijöiden ja nuorten käymässä vuoropuhelussa aiheeseen katsomatta. Yksi omasta kokemuksestamme nouseva tapa lähestyä nuorta vaikean puheenaiheen tiimoilta on ollut selvittää nuorelta itseltään, millä tavoin hän toivoisi tiettyjä asioitaan käsiteltävän. Nuoren mielipidettä kysyttäessä voidaan madaltaa puolin ja toisin kynnystä aloittaa keskustelu vaikeaksi koetusta teemasta ja toisaalta tarjota nuorelle kokemus osallisuudesta itseään koskevassa asiassa. Samalla työntekijä voi tehdä havaintoja nuoren reagoinnista ja asian herättämistä tunteista ja hyödyntää havaintojaan puheeksioton ennakoituvuudessa.

Nina Vakkurin Pro Gradu-tutkielmasta (2020) käy ilmi nuorten kehittämisajatuksia lastensuojelun työntekijöiden kohtaamisen taitoihin. Tärkeäksi kehittämisen kohteeksi nousee työntekijän tunnetaidot, joihin nuoret toivovat täydennystä työntekijöille annettavan koulutuksen avulla. Nuoret kokevat kohtaamisella olevan suuri merkitys osallisuuden

kokemuksessa. (Vakkuri, 2020, s. 62) Tunnetaitojen merkitystä on viime vuosina korostettu ja aihe on ollut aktiivisesti esillä lastensuojelutyössä koulutuksissa ja esimerkiksi dialogisuudesta keskustellessa. Järki, tunteet, ajattelu ja aiemmat kokemukset kietoutuvat yhteen vastavuoroisessa dialogissa. Toisen kohtaaminen ja kommunikaation vastavuoroisuus ovat aiheita, joihin viitataan kasvatuksen dialogisuudesta puhuttaessa. Kasvatustyön ammattilaisella on kasvatustuon vuoksi dialogisuudelle erityispiirteensä. Ne määrittävät muun muassa ammattietiikan, työtä ohjaavien lakien ja arvoperustan kautta. (Opetushallitus, 2022)

Traumatisoituneen nuoren kanssa työskentely edellyttää työntekijältä hyvää traumatietoisuutta. Traumatietoisuudella tarkoitetaan traumatisoituneen nuoren oireilun juurisyiden ymmärtämistä ja taitoa kohdata nuoren perustarpeet. Traumatietoisuuden näkökulmasta esimerkiksi lastensuojelulaitoksen perusarjen toistuvat käytännöt luovat vakautta ja tukevat traumatisoituneen arjen kulkua. Traumatietoisuus myös ehkäisee myötätuntopuomuksen syntymistä työntekijälle. (Kuvajainen & Sarvela, 2021)

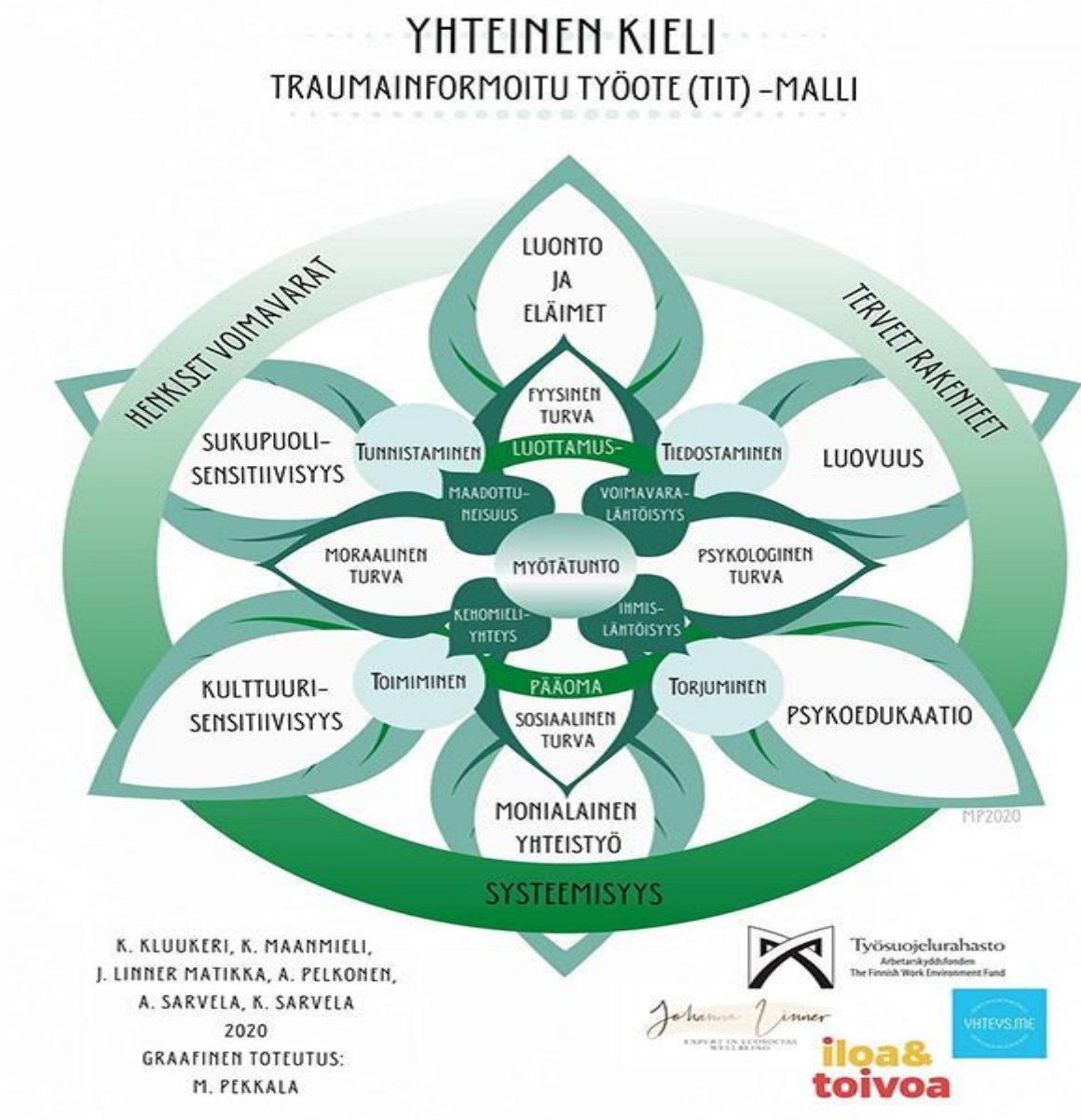
Suomessa traumatietoisuus aiheena on vielä kohtalaisen uusi. Osaamista aiheesta on lähdetty Suomessa kehittämään, kun vuonna 2020 työsuojelurahasto rahoitti uuden koulutusmallin luomista. Seuraavana vuonna Iloa ja toivoa -verkosto koulutti sekä järjesti aiheesta suuren suosion saavuttaneen ”Traumasummit Finland 2021” -virtuaalitapahtuman. Osaamisen ja kehittämisen prosessin taustalla ovat itsejärjestäytyneet sote- ja kasvatusalan ammattilaiset. Traumatietoisuus-osaamisen kehittämisellä tähdätään muun muassa turvalliseen, myötätuntoiseen ja avoimeen toimintaan. Työntekijöiden traumatietoisuuden lisääminen ja traumainformoidun työotteen kehittäminen ovat organisaatiotasolla huomioitavia asioita. Skotlannissa Kansallinen terveystalvelu NHS edistää koko kansan traumatietoisuutta kouluttamalla maan kaikkien alojen työntekijät neljän eri tason mukaisesti. Kaikki saavat ensimmäisen tason yleistiedon ja traumapesifeissä ammateissa toimivat, kuten traumaterapeutit, saavat neljännen tason koulutuksen. (Kuvajainen & Sarvela, 2021)

Traumaattisen kokemuksen puheeksiottoa helpottaa, kun työntekijä voi luottaa omaan ammattitaitoon puheeksi ottamisessa ja keskustelun etenemisessä. Traumainformoitu työote kohtaamisessa tarkoittaa sitä, että työntekijä ymmärtää traumatisoitumisen

vaikutukset käytöksen taustalla ja kykenee ohjailmaan nuorta kohti voimaantumista. Se tarjoaa myötätuntoisen lähestymistavan nuoren oireilua kohtaan. Oireet ymmärretään normaaleina reaktioina epänormaaleihin kokemuksiin. Työntekijän rooliin ei kuitenkaan kuulu lähteä aukaisemaan traumakertomusta syvemmin, vaan trauman varsinainen käsittely tapahtuu suunnitellusti terapiassa. Traumainformoidun työtteen arvopohja perustuu asiakkaiden turvallisuuteen ja voimannuttamiseen sekä vahvempiin vuorovaikutussuhteisiin suuntautumiselle. (Leitch, 2017)

Traumainformoidun työtteen omaksuminen koko ammattihenkilöstössä tukee auttamistyössä puheeksiottamisen tilanteita. Traumainformoidussa työyhteisössä jokaisella työntekijällä on yhteinen ymmärrys saatavilla olevista verkostoista ja tukitoimista silloin, kun työntekijän oma osaaminen ei riitä nuoren kokonaisvaltaiseen auttamiseen. Kuvassa 3 esitetään tarkemmin traumainformoidun työtteen malli.

Kuva 3. Yhteinen kieli – Traumainformoitu Työote (TIT) -malli (iloa&toivoa, n.d.).



Trauma edustaa turvattomuutta. Siksi traumakokemuksen puheeksi ottamisen lähtökohtana tulisi olla turvallisuus. Turvallinen aikuinen ja turvallinen puheeksioton tila mahdollistavat keskusteluyhteyden. Työntekijän on hyvä tiedostaa, että mahdollisen oireilun takaa paljastuva trauma voi olla myös lapsen kohdistunut rikos, johon ammattilaisen tulee osata suhtautua. Puheeksioton tilanteessa, jossa oireilun taustalla paljastuu rikos, on hyvä pysyä rauhallisena. Aikuisen tulee antaa nuoren rauhassa ja keskeytyksettä kertoa omin sanoin kokemuksistaan. Mahdollisimman neutraali suhtautuminen, avoimet kysymykset ja eittämättömyys auttavat työntekijää välttymään johdattelulta. Nuoren muistikuvat tapahtumista tulisi säilyä sellaisina, kuin hän on ne kokenut. Keskustelun edetessä työntekijälle voi nopeasti muodostua ajatus tai oletus siitä, mistä nuoren kertomassa on kyse. Johdattelevat

kysymykset perustuvat työntekijän omaan kokemusmaailmaan ja käsityksiin ja ovat omiaan viemään keskustelua väärään suuntaan. Omaa alkuperäistä käsitystä vahvistamalla jää helposti kuulematta se, mitä nuori asiasta kertoo. Tällaista kutsutaan termillä vahvistusvääristymä tai -vinouma (confirmation bias). Tutkimuksissa on ilmennyt, että usein keskusteluissa aikuinen vahvistaa omalla, joko positiivisella tai negatiivisella reagoinnillaan sitä, mitä haluaa kuulla. Ei-tietämisellä tarkoitetaan sitä, ettei toinen tiedä, mitä toiselle on tapahtunut. Nuoren kertoman luotettavuuden kannalta on tärkeää, että aikuinen pidättäytyy avoimissa kysymyksissä, eikä pyri täyttämään kerronnan aukkoja omilla oletuksillaan. (Juusola, 2021, ss. 100–103)

Vaikeiden asioiden puheeksiottoon tarvitaan uskallusta. Toisten ammattilaisten konsultointi auttaa jäsentämään tilanteen etenemistä ja luo työntekijälle myös oikeusturvaa. On luonnollista, että keskustelutilanteessa myös työntekijällä voi nousta kuulemastaan erilaisia, voimakkaitakin tunteita pintaan. Tulkintojen välttämiseksi ja oikeusturvan kannalta olisi hyvä, että työntekijä keskustelutilanteessa kirjaisi samanaikaisesti ylös sekä nuoren kertoman, että sen, mitä työntekijänä on tarkalleen ottaen tilanteessa kysynyt. Kirjoittamalla ylös voidaan välttää muistikuvien muuttuminen, joka ajan kuluessa herkästi tapahtuu. On tärkeää pyrkiä ymmärtämään, mitä nuori keskustelussa nousevilla erilaisilla ilmauksillaan tarkoittaa. Tässäkin kohtaa tulee muistaa avoimen kysymisen muodot johdattelevien kysymysten sijaan. Aikuiset ovat usein huomaamattaan taipuvaisia kysymään johdattavia kysymyksiä, joka johtaa siihen, että nuore kertomus on tullut aikuisten kysymysten kautta. Esimerkki avoimesta tarkentavasta kysymyksestä on esimerkiksi ”mitä tarkoitat termillä X”, kun taas vastaava johdatteleva kysymysmuoto olisi ”sinä varmaan tarkoitat, että..”. Yleinen ohje silloin, kun asia etenee poliisille on, että lapsen kanssa ei enää juteltaisi aktiivisesti asiasta ennen mahdollisia haastatteluja. Tässä haasteena toki usein on, että prosessin eteneminen voi olla hidasta ja odottavan kannalta turhauttavaa sekä nostaa monenlaisia tunteita pintaan. Työntekijän on kuitenkin tärkeää olla läsnä ja kuunnella, mikäli nuori tuottaa asiasta puhetta. Jatkokysymyksiä ei tässä vaiheessa tule tehdä. Myös oireiluun on vastattava eri tukimuodoin sekä oireita lievittäväillä hoitomuodoilla. Asian vireilläolo tutkinnassa ei mene nuoren hyvinvoinnin edelle. Lastensuojelussa tulee tehdä yhteistyötä nuoren hyvinvoinnin edistämiseksi hoitotahon, oikeuspsykologian ja poliisin kanssa. Nuoren kertoman sanatarkka kirjaaminen ja sen tiedoksiantaminen poliisille on työntekijän



velvollisuus. Kysymysten esittäminen tai asian tarkempi selvittely on asiaa tutkivan tahon tehtävä. (Juusola, 2021, ss. 99, 103–105)

Nuorten henkilökohtaiset asiat, kuten yksilön oikeudet ja seksuaalisuus sekä nuoreksi kasvamiseen liittyvät asiat nousivat vastauksissa vaikeiksi koetuiksi puheeksioton aiheiksi. Oman kokemuksemme mukaan lastensuojelulaitoksen arjessa seksiin ja seksuaalisuuteen liittyvät asiat puhuttavat ajoittain nuoria esimerkiksi erilaisten ajan ilmiöiden tai mediasta nousseiden aiheiden myötä. Työntekijän valveutunut läsnäolo ja keskusteluun osallistuminen voivat parhaimmillaan johtaa nuorille ajankohtaiseen ja nuoria tukevaan keskusteluun tärkeästä aiheesta.

Lastenpsykiatri ja Väestöliiton seksuaaliterveysklinikan asiantuntijalääkäri Raisa Cacciatore avaa teoksessaan ”Huomenna pannaan pussauskoppiin – opas vanhemmille” (2008) aikuisten tehtäviä murrosikäisen seksuaaliterveyden tukemisessa. Vaikka teos on suunnattu vanhemmille malliksi seksuaalisuudesta puhumiseen, hyötyvät neuvoista myös nuorten arjessa vuorovaikutussuhteissa mukana olevat työntekijät. Seksuaalisuudesta keskustelu on osa ihmiseksi kasvamista ja seksuaalisuus osa ihmisyyttä. Seksuaalikasvatus toteutuu kaikissa ihmisenä olemisen ja ihmissuhteiden malleissa, jonka vuoksi aiheesta keskustelu on osa nuoren arjessa mukana elävän aikuisen kasvatusvastuuta. Keskusteluun on hyvä valmistautua pohtimalla omaa suhtautumista ja seksuaalisuudesta puhumisen tapaa. Keskeisiä periaatteita keskustelussa ovat työntekijän asiallisuus ja tiedon pitäminen yleistasolla sekä nuoren kehitysasteen huomioiminen ja yksityisyyden kunnioittaminen. Aikuisen on hyvä kirkastaa keskustelun tarkoitus eli tukea nuorta oman kehityksen ja rajojen tunnistamiseen. (Cacciatore, 2008, ss. 41–47)

Kuten traumaista puhuttaessa, myös seksuaalisuuden aiheita pohdittaessa on tärkeää, että työntekijällä on käsitys kiintymyssuhdekäyttäytymisen ja läheisyyden tarpeiden ymmärtämisestä. Turvallisuudentunne ja seksuaalisuus nivoutuvat monin tavoin toisiinsa. Lastensuojelun piirissä olevilla nuorilla on usein jo varhaislapsuudessa syntyneitä säröjä turvallisessa kiintymyssuhteessa. Itsearvostus rakentuu varhaisista ja monimuotoisista aistillisista kokemuksista, joissa kuitenkin suora seksuaalisuus loistaa poissaolollaan. Lapsuuden ruumilliset kokemukset, kuten silittely ja suukottelu, ovat monessa mielessä psyykkisen kokemuksen perusta. Hyväksikäyttöriski on suuri, kun turvattomasti kiintynyt

nuori hakee seksistä läheisyyttä ja hyväksytyksi tulemisen tunnetta turvallisuudentarpeilleen. (Sinkkonen, 2012, ss. 121–123) Työntekijän on hyvä tiedostaa, että riskeille altista nuorta täytyy turvata ja suojata eristyisesti rajattomuuden vuoksi ja riskien välttämiseksi. Hyvä kasvuympäristö tarjoaa avoimen, turvallisen ja luottamuksellisen ilmapiirin keskustelulle. Lastensuojelulaitoksen työntekijä voi olla nuorelle myös vaihtoehtoinen ja omia vanhempia helpommin lähestyttävä aikuinen seksuaalisuuteen liittyvissä asioissa. Työntekijän ja nuoren välinen suhde usein määrittelee asiat, joista nuori haluaa aikuisen kanssa keskustella.

Cacciatoren (2008) mukaan lapsen ja nuoren jokainen kehitysvaihe palvelee tietyn seksuaalisuuden alueen rakentumista ja vahvistumista aikuisuutta varten. Jokainen kypsymisen vaihe tarkoittaa nuorelle suurta toiminnan ja ajattelun mullistusta. Puheeksiottamisen näkökulmasta on oleellisen tärkeää oivaltaa nuoren kokemusmaailman muutokset. Keskustelussa on tärkeää hyväksyä seksuaalisen kehityksen vaihe ja sen yksilöllisyys. Aikuinen, joka suhtautuu arvostavasti nuoreen ja tämän kokemuksiin, tulee samalla vahvistaneeksi nuoren positiivista minäkuvaa. Nuoren pohdintoihin esimerkiksi seksuaalisesta suuntautumisestaan on tärkeää suhtautua keskustelussa hyväksyvästi. Nuoruusiässä seksuaalisuus on vielä tutkivaa ja hapuilevaa, jonka vuoksi aikuisen arvostava suhtautuminen asiaan edesauttaa nuoren luottamusta ja avoimuutta. Seksuaalisuutta ei voi väkisin hallita tai muuttaa, mutta vahvaa itsetuntoa ja onnelliseksi ihmiseksi kasvua voi tukea antamalla nuoren olla ehdoitta ja sellaisenaan hyväksyty. (Cacciatore, 2008, ss. 111–117)

Ihmishuhtetyötä tekeviltä henkilöiltä vaaditaan rohkeutta kohdata asiakas. Rohkeus, voimavarat ja oman keskeneräisyyden hyväksyminen kasvavat, kun työntekijä on tunnistanut ja myöntänyt säröt myös omassa elämäntarinassaan. Työntekijällä on kohtaan tilanteessa läsnä elämäntarinassaan ja omassa sukupolvien ketjussa syntyneet säröt ja vahvuudet. Rohkeus toisen ihmisen kohtaamiseen yleensä kasvaa työntekijän työstytyä riittävästi omia kipukohtiaan. Empatia kasvaa elämänymmärryksestä ja auttaa ymmärtämään toisen kokemaan kipua, vaikka se eroaisi omista haavoittaneista kokemuksista. (Mattila, 2007, ss. 40–44) Vaikeiden asioiden esille ottamisessa ei tarvitse pelätä keskustelun lisäävän nuoren elämään tuskaa, vaan silloin käsitellään jo olemassa olevaa aihetta. Työntekijällä ei ole aina valmiita vastauksia nuoren kysymyksiin tai mielipiteisiin. Tämän tiedostaminen voi lisätä epävarmuutta avata keskustelua tietyistä aiheista. Nuoren

näkökulmasta tärkeintä on kuitenkin, että työntekijä on valmis kohtaamaan kaikki ne tunteet, joita keskustelu tuottaa. Luottamuksellisen suhteen lisäksi puheeksioton tilanteessa täytyy varmistaa, että nuorella on riittävästi tilaa ja aikaa asian käsittelyyn. Nuori kertoo yleensä sen, mihin siinä hetkessä on valmis. Työntekijän rooli ei ole antaa vaihtoehtoja tai yrittää tehdä nopeita tulkintoja nuoren kertomasta. Työntekijän puolueettomuus ja läsnäolo voivat olla riittäviä elementtejä keskustelun onnistumiselle. Monenlaiset taustatekijät usein vaikuttavat siihen, mitä nuori työntekijälle puheeksi oton tilanteessa kertoo. Taustalla voi olla nuoren lojaalius vanhempiaan kohtaan, perheessä sisäistetty vaikenemisen kulttuuri, epävarmuus siitä, mitä tapahtuu, jos kertoo, halu unohtaa ikävät kokemukset tai uusi tilanne siitä, että nuorelta itseltään kysytään asioista. (Järvinen ym., 2012, ss. 33–35)

Työntekijän tehtävä on edesauttaa nuoren äänen kuulumista ja painottaa nuoren osallisuutta työskentelyssä. Työntekijä voi esimerkiksi lähestyä puheeksioton tilannetta nuoren hyvinvoinnin tukemisen näkökulman kautta, joka on keskeinen lähtökohta myös lastensuojelun työntekijän toiminnassa. Vaikeaksi koettujen aiheiden nostaminen keskusteluun voikin toimia siltana nuoren osallisuuden ja voimaantumisen kokemuksen kasvussa. Työntekijän vahvistaessa nuoren osallisuutta oman elämänsä asioiden käsittelyssä, hän samalla vahvistaa nuoren käsityksiä omasta arvostaan ja parantaa lastensuojelutyön ja päätöksenteon laatua. Osallisuutta rakentavat tekijät syntyvät vuorovaikutuksen tuloksena. Nuoren saama tuki omien ajatusten ilmaisuun, hänen kohtaamisensa tiedon tuottajana, käsittelijänä ja palauttajana ja mahdollisuuden tarjoaminen oman elämänymmärryksen luomiseen ovat tekijöitä osallisuuden kokemuksen syntyisessä. Nuoren identiteetin kehittyminen edellyttää ymmärrystä siitä, kuka olen, mihin kuulun ja miten elän. (Järvinen ym., 2012, ss. 37–40)

## **5.2 Huolen puheeksi ottaminen vanhempien kanssa**

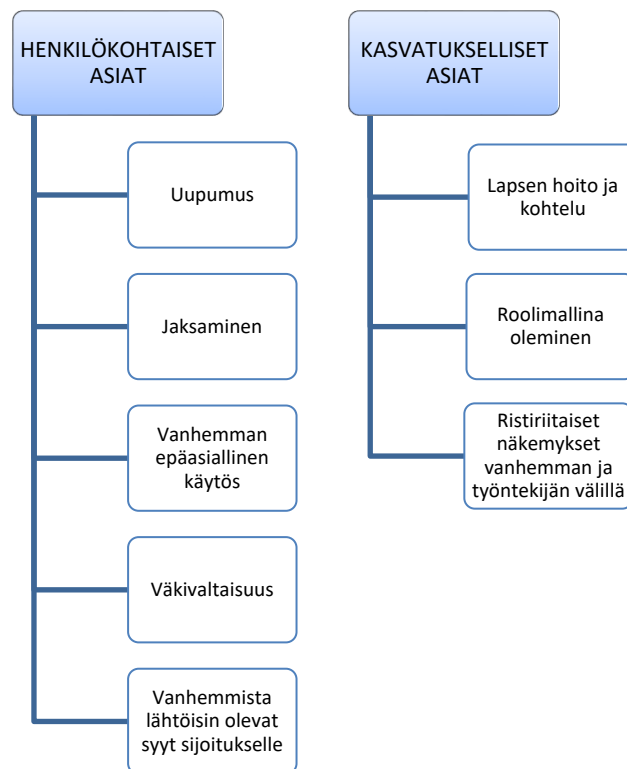
Vanhempien kanssa vaikeimmiksi puheeksioton teemoiksi työntekijät kokivat vanhempia koskevat henkilökohtaiset asiat ja kasvatukselliset asiat (kuva 4). Henkilökohtaisina asioina esiin nostettiin vanhemman jaksamisen haasteet tai uupumus, epäasiallinen käytös lasta tai muuta perheenjäsentä kohtaan, vanhemman väkivaltaisuus sekä vanhemmasta lähtöisin olevat syyt sijoittamiselle.

Vanhempien oma päihteiden liikkäyttö, väkivalta nuorta tai muita perheenjäseniä kohtaan, joka vaikuttaa nuoren elämään. Vanhempien jaksaminen kasvattajana ja roolimallina nuorelle, jos taustalla uupumusta tms mikä vaikuttaa henkiseen hyvinvointiin.

Kasvatuksellisista asioista esiin nostettiin lapsen hoito ja kohtelu, ristiriitaiset näkemykset vanhemman ja työntekijän välillä sekä vanhemman roolimallina toimiminen. Osassa vastauksista nousi esiin työntekijöiden epävarmuus siitä, millä tavoin huolesta voisi keskustella vanhempien kanssa, jotta se vahvistaisi keskinäistä yhteistyötä jatkossa.

Usein vanhemmat eivät näe omaa osuuttaan siihen, että lapsi on sijoitettuna ja heillä on vahva oma näkemys siitä, kuinka lasta tulisi hoitaa ja kohdella, mutta täällä yksikössä kaikki nuoret ovat sijoitettuna kotona ilmenneiden haasteiden vuoksi.

Kuva 4. Teemoittelukartta vanhemman kanssa vaikeaksi koetuista keskustelunaiheista.



Työntekijän on tärkeää ennakoida ja arvioida jo ennen vanhempien tapaamista omaa toimintaansa, joka myös auttaa kehittymään työssä. Tavoitteena huolen puheeksi ottamisessa on huolta tuottavan asian kuuleminen vanhempien näkökulmasta. Tämä edellyttää toimivaa dialogia, jonka peruslähtökohtana on luottamuksen ilmapiiri. Työntekijän roolina on sietää tilanteen epävarmuutta, antaa aikaa keskustelulle ja välttää pikaisten johtopäätösten tekemistä vanhempia kuunnellessaan. Epävarmuus selvenee ja toivo kasvaa yleensä vähitellen keskustelussa nousevien mahdollisuuksien löytämisen kautta. (Järvinen ym., 2012, ss. 170–196)

Kyselyn vastauksissa Polun työntekijät nostivat esiin vanhemman väkivaltaisuuden ja muun epäasiallisen käytöksen yhtenä haastavana aiheena keskustella vanhempien kanssa. Haastaviksi koetut keskustelutilanteet esimerkiksi väkivalta tai muu epäasiallinen käytös vaativat työntekijältä aina vahvaa ammattitaitoa ja osaamista. Vaikka väkivallan merkit olisivat selvästi nähtävillä, sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät eivät välttämättä aina kysy asiakkaalta väkivallasta tai puutu siihen muutenkaan.

Selvitys perhe- ja lapsensurmien taustoista vuosilta 2003–2012 osoitti, että vaikka väkivallan uhka olisi sanottu ääneen, sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa ei aina puututa siihen. Myös Valtiotalouden tarkastusviraston lastensuojelun tarkastuskertomuksesta selviää, ettei lastensuojelun avohuolto vastaa tarpeeksi väkivallan tekijöiden ja uhrien tarpeisiin. Tilanteet kyllä tunnistetaan, mutta tukemisen mahdollisuudet ovat huonot. (Siukola, 2014, s. 18)

Lastensuojelun työntekijöiden olisi ensiarvoisen tärkeää nostaa mahdollinen väkivalta esiin. Paavilaisen & Pösön (2003) mukaan Haapasalo & Hämäläinen (1994) ovat todenneet laajan kirjallisuuskatsauksen perusteella, että lapsuuden väkivaltakokemukset voivat vaikuttaa laajamittaisesti lapsen myöhempään elämään. Huonot kasvatuskäytännöt, vanhempien vallankäyttö, laiminlyönti ja hyljeksintä sekä varsinkin ruumiillinen kurittaminen, ovat yhteydessä rikolliseen, aggressiiviseen ja epäsosiaaliseen käytökseen myöhemmällä iällä. (Paavilainen & Pösö, 2003, s. 40)

Esteitä väkivaltaan puuttumiselle on monia. Osa liittyy palvelujärjestelmään, osa ammattilaisen toimintaan ja osaamisen puutteisiin väkivaltatilanteissa. Selvitysten mukaan puuttumattomuutta perustellaan esimerkiksi sillä, ettei sellaisten asioiden käsittely kuulu työntekijän ammatilliseen rooliin tai siitä uskotaan olevan enemmän haittaa kuin hyötyä.

Osa näkee lähisuhdeväkivallan niin yksityisenä asiana, että sen puheeksioton pelätään loukkaavan asiakasta. Myös käytännön haasteet estävät puuttumista, jos esimerkiksi uhrille ei ole tarjota sopivia palveluja tilanteen helpottamiseksi. On tärkeää kuitenkin huomata, että väkivaltaa kokeneiden mielestä asiasta kysymällä ei aiheuteta heille haittaa, vaan päinvastoin valtaosa kannattaa väkivallan systemaattista kartoittamista ja puheeksiottoa. (Siukola, 2014, ss. 30–31) Perhe voi ulkoisesti tehdä kaikkensa, jotta ikävät ja pahat asiat jäisivät piiloon, mutta pohjimmiltaan perheen etu on tulla kohdatuksi myös häpeää ja yksinäisyyttä aiheuttavissa tilanteissa ja asioissa. Moni autetuksi tullut on jälkikäteen kertonut, että käännekohta omassa muutoksessa oli kohdata auttaja, joka puhui tilanteesta rehellisesti. (Järvinen ym., 2012, s. 152)

THL suosittaa, että jokaisessa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelussa käytettäisiin osana jokaisen asiakkaan perustilanteen selvittämistä myös lähisuhdeväkivallan systemaattista kartoittamista. Tällaisesta systemaattisesta kartoituksesta hyötyisivät niin asiakkaat kuin työntekijätkin. Työntekijälle kehittyisi rutiini, joka auttaa vaikeiden asioiden käsittelyssä ja samalla asiantuntemus väkivaltailmiön yleisyydestä ja terveysvaikutuksista lisääntyisi. Australiassa, Yhdysvalloissa ja Kanadassa on pisimpään kehitetty systemaattista kartoittamista, ja heiltä on saatu hyviä tuloksia sen vaikuttavuudesta. Esimerkiksi lastenkliniikkaa koskevassa tutkimuksessa selvisi, että kartoituksen käyttöönoton myötä ilmi tulleet väkivaltatapaukset 17-kertaistuivat. Tämä osoittaa lähisuhdeväkivallan olevan yleisempää kuin arvioidaan. (Siukola, 2014, ss. 28–29)

Kun otetaan puheeksi esimerkiksi väkivalta, sekä uhrin että tekijän kanssa, on hyvä muistaa, että asiakkaan kohtaaminen perustuu aina vuorovaikutukseen. Siinä olennaisinta on aito läsnäolon taito ja luottamuksen synnyttäminen. Olennaista on saada myös asiakas itse kiinnostumaan muutoksesta. Kansainvälisistä tutkimuksista selviää, että myös työvälineet ja rutiini helpottavat väkivaltaan puuttumista. Ammattilaiset pitävät tärkeänä, että käytössä olisi yksinkertainen ja standardoitu kysymisen tapa. Tarkoituksena ei ole heti paljastaa asiakkaan väkivaltakokemuksia tai korjata tilannetta, vaan käynnistää prosessi, kysyä ja tarjota apua. Tällä voitaisiin avata keskustelulle ovi. (Siukola, 2014, ss. 31–32, 42)

Muita tärkeitä tekijöitä ovat työntekijöiden koulutus, aikaansaadut myönteiset kokemukset ja palveluiden saatavuus. Asiakkaan näkökulmasta tärkeitä tekijöitä ovat yksityisyys, tietoon

perustuva suostumus sekä turvallinen ja luotettava ilmapiiri. Asiakasta ei saa painostaa tai tuomita, vaan kysyä kiireettä ja suoraan ollen valmis kuulemaan vastauksen. On tärkeää kertoa myös, miksi asiasta kysytään. Tämä on helppo perustella, jos kartoittaminen on systemaattista kaikkien asiakkaiden tilanteen kartoittamiseksi. Asiakkaan ollessa väkivallan uhri, hänelle tulee varmistaa, että toimenpiteet tehdään hänen suostumuksellaan ja asia pysyy salassa hänen niin halutessaan, poissulkien tilanteet, joissa joudutaan ylittämään vaitiolovelvollisuus, esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen tekovelvoite. Näistä tilanteista on myös kerrottava asiakkaalle etukäteen. Jos kyseessä on väkivallantekijä, hänelle tulee kertoa lakiin perustuvat ilmoitusvelvollisuudet ja pyytää kirjallinen lupa olla yhteydessä muihin mahdollisiin yhteistyötahoihin. Lisäksi on aina kartoitettava perheenjäsenten ja muiden läheisten turvallisuus ja avun tarve. (Siukola, 2014, ss. 31–32, 42)

Kun halutaan avata keskustelu jostain vaikeasta asiasta, on paras kysyä suoraan. Kun asioista kysytään avoimesti, sillä viestitään asiakkaalle, että aiheesta puhuminen on sallittua. Kysyminen itsessään on huolen ilmaisu. Tärkeintä on turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri. Myötätuntoinen kuuntelu luo luottamusta asiakkaalle. Kertomalla asiakkaalle, että samassa tilanteessa olevia on paljon ja tilanteeseen on saatavilla apua, voidaan madaltaa puhumisen kynnyksiä. On myös tärkeää kertoa tarjolla olevasta avusta sekä tukimuodoista ja suunnitella ne aina asiakkaan kanssa yhdessä. Työntekijän tulee antaa myös uusia mahdollisuuksia asian käsittelyyn tai antaa tietoa muista auttamistahoista. Niissä tilanteissa, joissa asiakas ei halua puhua tai ottaa vastaan apua, on hänen toiveitaan ja näkemyksiään kunnioitettava. Asiaan voi palata myöhemmin uudestaan. (Siukola, 2014, ss. 42–43, 51)

Kyselyn vastauksissa nousi esiin myös vaikeus puhua vanhempien kanssa lasten kasvatustyöstä, roolimallina olemisesta ja ristiriitaisista kasvatuskäsitteistä työntekijän ja vanhemman välillä. Keskusteltaessa vanhempien kanssa mistä tahansa kasvatukseen liittyvästä, on tärkeää että, työntekijä kunnioittaa vanhempia heidän tehtävässään, vaikka tilanne olisikin haastava. Lähtökohtaisesti kuitenkin jokainen vanhempi haluaisi olla lapselleen paras mahdollinen vanhempi.

Luottamuksellisessa vuorovaikutussuhteessa työntekijä voi ohjata vanhempia näkemään oman toimintansa seuraukset ja herätellä vanhempia kantamaan vastuuta omista valinnoistaan ja toimintatavoistaan. On tärkeää kannustaa vanhempia löytämään

toimintatavat ja rajat omassa vanhemmuudessaan. Kasvatuksen ohjaamista voi tarkastella Eriksonin ja Arnkilin kuvaaman ajattelumallin kautta. Mallissa yhdistyy tuki ja kontrolli, jotka toimivat rinnakkain. Tuki- ja kontrolliyhdistelmässä on neljä ulottuvuutta: voimaannuttava tuki ja kontrolli sekä alistava tuki ja kontrolli. (Järvinen ym., 2012, ss. 131–132)

Voimaannuttavaa tukea on oman kokemuksen ja ymmärryksen jakaminen, uusien näköalojen avaaminen sekä kannustus. Työntekijä voi kannustaa vanhempia asettamaan lapselle rajat esimerkiksi lapsen kiukutellessa arjen tilanteissa tai kotiintulo- tai peliajoissa. Vanhempien kanssa kannattaa ottaa puheeksi lapsen iän ja kehitystason mukainen kasvatus ja etsiä yhdessä vaihtoehtoisia toimintatapoja. Työntekijä auttaa näkemään onnistuneet asiat ja haastaa vanhempia miettimään ristiriitaisuuksia puheiden ja toiminnan välillä. Lisäksi hän jakaa omaa tietämystään kokemuksen ja koulutuksen pohjalta vanhempia askarruttavissa asioissa. (Järvinen ym., 2012, s. 132)

Voimaannuttavaa kontrollia on huolen nostaminen esiin, rajojen asettaminen ei-toivotulle käytökselle sekä asetetuista rajoista kiinnipitäminen. On tärkeää erottaa kontrolli hallinnasta. Kontrolli on näkyvää ja sillä pyritään muuttamaan epätoivottua tilannetta. Hallinta sitä vastoin on alistavaa, jolloin työntekijä alistaa asiakkaan toimimaan omilla ehdoillaan. Voimaannuttavaa kontrollia on oman huolen esiin nostaminen. Vanhempien kasvatuksessa tapahtuviin epäkohtiin pitää myös puuttua välittömästi tapahtuneen jälkeen. Työntekijän on uskallettava tuoda esiin joko kuullun tai nähdyn lasta vahingoittavan toiminnan seuraukset. (Järvinen., 2012, ss. 133–134)

Alistavaa tukea on yliymmärtäminen, ylläpitäminen, puolesta tekeminen sekä riippuvuuden luominen. On tärkeää ohjaamistilanteissa huomioida myös vanhemman aktiivinen rooli osallistamalla häntä toimintaan. Vanhempien onnistumisen raja ei myöskään saa olla kiinni työntekijän omista kasvatuskäsityksistä. Vanhempien ohjaamisessa tulee säilyttää ammatillisuus ja toimiva vuorovaikutus. (Järvinen ym., 2012, ss. 134–135)

Alistavaa kontrollia on työntekijän omien arvojen ja yleisten periaatteiden tyrkyttäminen ilman perheen ainutlaatuisuuden ja erilaisuuden huomioimista. Työntekijä, joka korostaa omia näkemyksiään, eikä kykene toimimaan yleisten kasvatuseriaatteiden mukaan, kontrolloi asiakasta alistaen. (Järvinen ym., 2012, s. 135)



Voimaannuttava tuki ja kontrolli lisäävät asiakkaan toimintakykyä ja oman elämän hallintaa. Työntekijän tulee kokeilla erilaisia ohjaustapoja, muuttaa toimintaansa tarpeen mukaan ja keskustella perheen kanssa jatkuvasti. Oman ohjauksen arviointi ja reflektointi auttaa työntekijää näkemään oman toimintansa seuraukset. Onnistunut ohjaus näkyy asiakkaan elämän hallinnassa ja toimintakyvyn vahvistumisessa. (Järvinen ym., 2012, s. 135)

Raunio (2020) on käsitellyt pro gradu tutkielmassaan vanhemman uupumusta ja jaksamista. Tutkimuksessa selvisi, että uupumuksen kokemus voi tuntua avuttomuutena ja toivottomuutena. Raunio (2020) mukaan Mikolajczakin, Briandan ja Roskamin (2018) tekemästä tutkimuksesta selviää, että vanhemman ollessa uupunut, hän voi kokea olevansa väsynyt tai kyllästynyt vanhemmuuteen tai kokea tunnepohjaista etääntymistä lapsistaan. Kun vanhempi on uupunut, lapsi ei pysty ymmärtämään hänen käytöstään ja tunteiden ilmenemistä. Lapsi tarvitsee aikuisen tukea tilanteen ymmärtämiseen. Uupunut vanhempi ei välttämättä kykene itse tätä tukea tarjoamaan ja silloin toinen vanhempi on entistä tärkeämmässä roolissa kasvattajana. (Raunio, 2020, n.d.)

Raunio (2020) mukaan myös Perälän ym. (2011) tutkimustuloksista selviää, että perheet kokivat saaneensa parhaiten apua vanhemmuuden taitoihin ja niiden riittämiseen, syyllisyyden kokemuksiin ja ongelmatilanteissa vanhemman mielenhallinnan säilymiseen. Sitä vastoin perheet kokivat usein saaneensa liian vähän tukea väkivaltilanteisiin ja puutteelliseen lapsen hoitoon ja huolenpitoon liittyen. Kohdennetuista palveluista kuten poliisilta, kasvatus- ja perheneuvoloista sekä lastensuojelusta saatu tuki koettiin yleisesti riittämättömänä. Perheet kokivat hankalana myös luukulta toiselle siirtelyn. Mitä helpompaa palveluja oli saada, sitä riittävämmäksi niistä saatu tuki koettiin. Tärkeäksi ennaltaehkäiseväksi keinoksi nousi vakava suhtautuminen vanhempien ilmaisemaan pieneenkin huoleen. (Raunio, 2020, n.d.)

Raunio (2020) mukaan Perälän ym. (2011) tutkimuksesta selviää myös, että perheiden kanssa työskentelevien tulisi havaita avun ja tuen tarve paremmin. Vanhemmat tunsivat tuen olevan riittävää lapsen asioihin liittyen, kun taas vanhemmuuteen liittyen tuki koettiin riittämättömäksi. (Raunio, 2020, n.d.) Tämä on tärkeä tieto myös lastensuojelun työntekijöille. Mahdollisuuksien mukaan pitäisi hoitaa koko perhettä ja heihin kohdistuvia ongelmia, ei vain sijoitettua lasta ja hänen asioitaan.

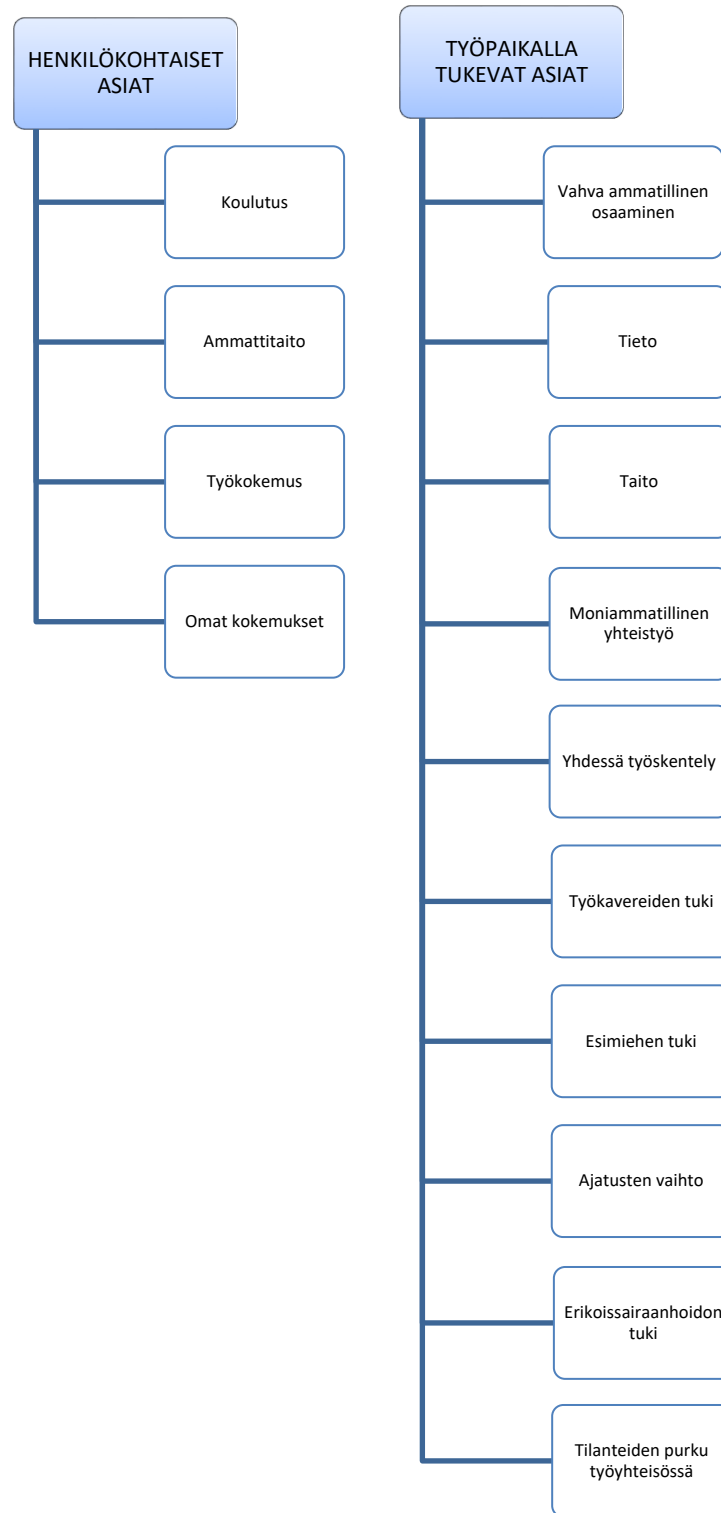
Vanhemman uupumuksella voi olla suuria epäsuotuisia vaikutuksia lapsen kehitykseen. Lapsi voi masentua vanhemman rinnalla tai hän voi ottaa tehtäväkseen yrittää piristää vanhempansa. Lapsi ei kykene kantamaan sellaista taakkaa. Vanhemman epätoivoisuus, alakuloisuus ja itkuisuus on lapselle pelottavaa turvallisuudentunteen perustuessa vahvasti vanhempiin. Raunion (2020) mukaan Kyrönlampi-Kylmäsen (2010) tekemästä tutkimuksesta selviää, että vanhemman väsymys ja uupumus voi lisätä konflikteja myös vanhemman ja lapsen välillä. Uupunut vanhempi ei väsymyksen takia aina kykene olemaan johdonmukainen kasvatustavassaan, jolloin ongelmat saattavat kasaantua. (Raunio, 2020, n.d.)

Raunion (2020) tekemän tutkimuksen tuloksista selvisi, että uupuneita vanhempia auttaisi ennen kaikkea ymmärrys. He tarvitsevat kuuntelijaa ja tukijaa. Myös oikean tiedon saantia pidettiin tärkeänä esimerkiksi hormonien vaikutuksista heidän kokemiinsa monenlaisiin tunteisiin. Lisäksi parisuhteen tukeminen olisi ensiarvoisen tärkeää vanhemmuudessa jaksamisessa. Tutkimuksessa selvisi myös, että vanhemmuus koetaan tärkeänä asiana ja vanhemmat haluaisivat olla virheettömiä kasvattajia. Tästä voi kuitenkin seurata jo valmiiksi väsyneelle vanhemmalle loputon kierre. Vastauksista näkyi vanhempien kokema häpeä ja syyllisyys, kun voimat eivät riitä. Tämä myös osaltaan lisäsi väsymistä ja pahaa oloa. Tällainen kierre hankaloitti ja pitkitti avun hakemista ja saamista. Avun hakeminen tuntui liian raskaalta, kun voimavarat olivat jo muutenkin koetuksella. (Raunio, 2020, n.d.)

### **Puheeksiottoa tukevat tekijät**

Kyselyn vastauksissa vastaajat nostivat esiin henkilökohtaiset asiat ja työpaikalla tukevat asiat puheeksiottoa tukevinä tekijöinä (kuva 5). Henkilökohtaisista asioista tärkeimmiksi asioiksi nousivat oma ammattitaito ja työkokemus. Työpaikalla tärkeimpänä asiana koettiin työyhteisön vahva ammatillinen osaaminen.

Kuva 5. Teemoittelukartta puheeksiottoa tukevista tekijöistä.



Työntekijän oma persoona vaikuttaa osaltaan, kuinka puheeksioton tilanteet koetaan. Vuorovaikutusta vaativissa ammateissa ajatellaan, että työtä voi tehdä monella eri tavalla ja lopputulos voi silti olla sama. Ammatillista persoonaa määriteltäessä, ei voida persoonallisuutta täysin irrottaa ihmisen ominaisuuksista. Jokaisen onkin löydettävä itselleen sopiva ammatillinen tapa tehdä vuorovaikutustyötä. On hyvä muistaa, että välillä ammatillista kasvua tapahtuu juuri epäonnistumisten kautta. Ihminen kasvaa työnsä

mukana. Vuorovaikutusammattissa tilanteet ovat aina erilaisia, eikä edellisen onnistumisen menetelmät välttämättä tuota tulosta seuraavassa tilanteessa. Tämä tekee työskentelyn usein raskaaksi ja vaikeaksi. Keskeisin työväline on vuorovaikutus. Sen tulee olla kaksisuuntaista, jossa molemmat osapuolet voivat vaikuttaa tilanteeseen. (Järvinen ym., 2012, ss. 229–230)

On tärkeää kiinnittää huomiota myös non-verbaaliseen viestintään. Jos verbaalinen ja non-verbaalinen viestintä eivät kohtaa, tilanteessa vaikuttaa enemmän non-verbaalinen viesti. Ammatillinen vuorovaikutus on taito, jossa on mukana sekä tietoa että oppimista. Se on vaikuttamista, neuvomista ja opettamista, tiedon hankkimista, jakamista sekä asioiden eteenpäin viemistä. Vuorovaikutustilanteissa saattaa tulla eteen yllättäviä tilanteita, joissa työntekijä kokee puolustavia tunteita; pelkoa tai vihaa. Ne kuuluvat osana myös ammatti-ihmisen käyttäytymiseen. Niitä kohdatessaan työntekijän on tärkeää tunnustaa ja tunnistaa tunteet. Se on ammatillista toimintaa. Tunteiden heräämistä ei voi, eikä tarvitsekaan tukahduttaa, mutta on hyvä oppia säätelemään sitä, miten tunnetilassa käyttäytyy. (Järvinen ym., 2012, ss. 229–230)

Kaiken perheiden kanssa tehtävän työn perusta on keskustelu. Keskusteluissa painottuvat ensisijaisesti arjen konkreettiset kysymykset. Mitä lähempänä konkreettinen tekeminen on, sitä helpompi perheen on ottaa siitä vastuuta ja antaa teoille rakentavia, positiivisia merkityksiä. Työn toteutukseen sisältyy jatkuva arviointi ja palaute. Rehellisyys on erittäin tärkeää palautteen antamisessa. Palautteen pitää perustua asiakkaan kertomuksiin, siihen mitä hän on sanonut. Työntekijä kannustaa näkemään vahvuuksia epäonnistumisten sijaan. Palaute kannattaa kytkeä asiakkaan tavoitteisiin. Tämä helpottaa asiakasta näkemään onnistumisen ja muutoksen mahdollisuuksia myös tulevaisuudessa. Ongelmia ei myöskään saa vähätellä. Työntekijän on oltava samalla valmis vastaanottamaan perheeltä palautetta omasta työskentelystään. Oman työn reflektointi ja tarvittaessa myös omien virheiden myöntäminen, voi antaa perheelle mallin rakentavasta palautteen vastaanottamisesta. Jos perhe pyytää työntekijältä suoria neuvoja tilanteisiin, on varmistettava, että neuvot ja tiedot ovat oikeita, ymmärrettäviä ja riittäviä. Jos varmaa tietoa ei ole, tulee asia selvittää. (Järvinen ym., 2012, ss. 177–178)

Joskus työntekijä voi joutua käyttämään määräävää otetta, esimerkiksi jos asiakas ei halua tehdä välttämättömiä päätöksiä, kun on estettävä jotenkin uhkaava toiminta tai jos asiakas ei voi itse auttaa itseään. Näissä tilanteissa työntekijän toiminnan tulee olla selkeää ja se vaatii usein nopeaa reagointia. Kun työntekijä ottaa silloin hetkellisesti toimijuuden itselleen, on se palautettava asiakkaalle takaisin. Näin välttyään asiakkaan riippuvaiseksi tulosta työntekijää kohtaan. Tapahtuman purku ja keskusteleminen voi auttaa asiakasta huomaamaan, kuinka hän voisi itsekkin toimia vastaavissa tilanteissa. (Järvinen ym., 2012, ss. 179–180)

Kriittistä ja kyseenalaistavaa työotetta voi käyttää perheen kanssa, kun luottamus eri osapuolten välille on syntynyt. Eri näkemysten ja tekojen vastakkainasettelu sopii tilanteisiin, joissa arvioidaan yhdessä asiakkaan toimintaa suhteessa tavoitteisiin. Työntekijä voi toimia peilinä asiakkaalle, kun asiakkaan puheissa ja toiminnassa esiintyy ristiriitaisuuksia. On hyvä antaa konkreettisia ja arvostelua välttäviä kommentteja. Tämä kertoo kunnioituksesta ja vähentää asiakkaan puolustautumista. Käydyn keskustelun kokoaminen on hyödyllistä keskustelun eri vaiheissa. Työntekijän ei ole tarkoitus tehdä omia tulkintoja, vaan pikemminkin rakentaa kokonaiskuvaa ja kertoa, miten hän on ymmärtänyt perhettä. Tämä antaa perheelle tilaisuuden korjata, jos kokee jonkun asian virheelliseksi ja samalla tilanne vahvistaa perheen kokemusta kuulluksi tulemisesta. (Järvinen ym., 2012, ss. 179–180)

Työntekijän esittämät kysymykset ovat interventioita eli vuorovaikutuksen välineitä, joiden avulla perheenjäsenet kertovat tilanteestaan ja työntekijä saa lisää tietoa. On tärkeää, että työntekijä muodostaa käsityksensä perheen tilanteesta heidän kertomustensa, ei omien uskomustensa pohjalta. On kuitenkin varottava, ettei perhe koe tilannetta kuulusteluna. Tällöin asetelma helposti muuttuu kuulustelija - puolustaja -asetelmaksi. Avoimet mitä, miten ja milloin -kysymykset auttavat tutkimaan perheen arkea. Sirkulaarisilla kysymyksillä, joissa kysytään toiselta kolmannen mielipidettä, autetaan perhettä näkemään asioita toisen näkökulmasta. Ihmekysymyksillä voidaan auttaa perhettä miettimään, miten asiat menisivät, jos ihme tapahtuisi. Asteikkokysymykset auttavat perhettä konkretisoimaan tavoitteita ja löytämään keinoja niiden saavuttamiseksi. Työntekijä voi tarjota perheelle myös sopivasti toisin toimimista. Tämä tarkoittaa uusien, joskus yllättävienkin, toimintatapojen tarjoamista. Tällöin pitää kuitenkin miettiä, mikä perheelle on siinä tilanteessa mahdollista. (Järvinen, ym., 2012, ss. 181–182)

Voimavaraistava keskustelu on eräs tapa pyrkiä muuttamaan perheen tulevaisuutta. Siinä keskitytään tulevaisuuteen, josta ei ole saatavilla faktatietoa. Menneisyyttä tarkastellaan pääasiassa voimavarana. Löytääkseen perheen kertomuksista ne kohdat, jotka tukevat perheen voimavarastumista parhaiten, työntekijältä vaaditaan ammattillisuutta ja kuulemisen sekä kuuntelemisen taitoja. Sanojen valinnalla voi olla suuri merkitys. On täysin eri asia puhua monitavoiteperheestä kuin moniongelmaisesta perheestä. Hyvään vuorovaikutukseen tarvitaan riittävästi luottamuksellisuutta ja aikaa. (Järvinen, ym., 2012, ss. 183–185)

Dialogisuus edellyttää herkkyyttä vastaanottaa toisen kertomat asiat. Se on vuoropuhelua ja yhdessä ajattelua asiakkaan ja työntekijän välillä. Tilanteessa ei edetä yksin kummankaan ehdoilla. Dialogissa kunnioitetaan kaikkien mielipiteitä, vaikka niitä ei hyväksyttäisikään. Entisten mielipiteiden tilalle kannattaa antaa tilaa uusille. Omia mielipiteitä ei myöskään tule tyrkyttää tai puolustaa. Dialogissa ihmiset rakentavat yhdessä merkitystä, tulkintaa ja tarkoitusta elämälle, kokemuksille ja maailmalle. Dialogin avulla asiakasperhe voi löytää tavoitteensa ja määritellä itselleen uuden tulevaisuuden. Reflektio on tärkeä osa dialogisuutta. Tämän avulla työntekijä heijastaa takaisin sen, mitä asiakas sanoi. Oleellista on ihmettely ja kysyminen. Näin asiakas alkaa nähdä oman tilanteensa uudella tavalla. Työntekijä kiinnostuu ja innostuu asiakkaan ajatuksista ja tutkii niitä yhdessä asiakkaan kanssa. (Järvinen, ym., 2012, ss. 183–185)

Kun huoli perheen tilanteesta keskustelujen myötä herää, se voi nostaa työntekijässä monenlaisia tunteita ja epävarmuuksia. Onko huoli tarpeeksi suuri? Suuttuuko perhe? Nolaako työntekijä itsensä? Tällöin huoli kannattaa jakaa ensin muiden perheen kanssa töitä tekevien tahojen kanssa. Onko heillä herännyt tilanteesta huolta? Jos huoli itsellä kuitenkin jatkuu ilman muiden huolta, on asia otettava perheen kanssa puheeksi. Tällöin työntekijä tavallaan pyytää perhettä apuun huolien vähentämiseksi ja tarjoaa samalla tukeaan tilanteeseen. Mitä aiemmin huoli nostetaan esiin, sitä paremmat vaikuttamisen mahdollisuudet ovat. (Järvinen ym., 2012, ss. 187–188, 191–194)

Jos keskustelumenetelmät eivät tuota tulosta, voidaan kokeilla toiminnallisia menetelmiä. Toiminnalliset menetelmät voivat olla hyvinkin pienimuotoisia. Toiminnassa luovuus ja mielikuvitus pääsevät valloilleen ja tekemisen kautta asiakkaan tunteet, arvot ja asenteet

tulevat paremmin esille ja niitä voi olla helpompi ilmaista kuin puhumalla. Onnistumisen kokemukset antavat iloa ja uusia voimavaroja omien haastavien tilanteiden selvittämiseen. Toiminnallisia menetelmiä voivat olla esimerkiksi kuvataide, musiikki, liike, mielikuvatyöskentely, erilaiset kuvat, tanssi, elokuva tai kirjoittaminen. Toiminnalliset menetelmät voivat auttaa perhettä kommunikoimaan myös keskenään paremmin. Näiden menetelmien avulla voidaan avata perheelle uusia mahdollisuuksia heidän toivomalleen muutokselle. (Järvinen ym., 2012, ss. 187–188)

Toiminnallisissa menetelmissä ohjaajan rooli on tärkeä. Tärkeää on tietää, mitä menetelmää käyttää ja mihin teoreettiseen viitekehykseen se perustuu. Osallistuminen on aina vapaaehtoista asiakkaalle. Yhteys omiin tunteisiin syntyy parhaiten toiminnan kautta. Se voi auttaa asiakasta löytämään omat kysymyksensä, jotka voivat aluksi olla vain epämääräisiä tuntemuksia, joita on hankala sanoittaa. Toiminta on tärkeää purkaa sanallisesti jälkikäteen. Toiminnallisuus on tehokasta kokemuksellista oppimista, jonka avulla syntyvät oivallukset säilyvät muistissa pitkään. (Järvinen ym., 2012, ss. 191–194)

Lastensuojelutyössä ammattilainen kohtaa väistämättä erilaista pahuutta. Työntekijä saattaa joutua kohtaamaan inestiä, perheväkivaltaa tai lasten kaltoinkohtelua. Hän voi joutua kokemaan valehtelua, ilkeyttä, vihaa tai uhkailua. Nämä tilanteet voivat herättää työntekijässä voimakkaita tunteita, omia pahuuden kokemuksia tai mieleen voi nousta omia pahoja ajatuksia tai tekoja. On tärkeää pysähtyä näiden ajatusten ja tunteiden äärelle ja miettiä, miten näihin asioihin pitää suhtautua, ja miten niissä pitää toimia. (Järvinen ym., 2012, ss. 151–153)

Pahan kohtaaminen edellyttää työntekijältä tasavertaisuuteen asettautumista. Empatia on toimivan dialogin edellytys. Tällöin asiakas voi kokea mahdollisuuden olla vuorovaikutustilanteessa oma itsensä ja hyväksytyt sellaisena. Pahaa ei myöskään tule piilottaa. Se on asiakasperheen hylkäämistä. Monista vaikeista asioista vaietaan, vaikka niiden esiin nosto olisi asiakkaan kannalta ensiarvoisen tärkeää. Asiakkaiden ihmisarvo edellyttää kuitenkin nähdäksi tulemista omana itsenään ja sitä, että heidän teoistaan ja niiden seurauksista puhutaan avoimesti ja oikeilla nimillä. Ammatillisuutta näissä tilanteissa on toimia kiihottomasti, neutraalisti ja objektiivisesti. On tärkeää, että työntekijällä on riittävästi tietoa, vuorovaikutuksellisia taitoja sekä oman työyhteisön vahva tuki, jotta hän

pystyy toimimaan vaikeissakin tilanteissa todellisuuden pohjalta. Ammatillaiset, jotka ovat jatkuvasti tekemisissä pahan kanssa, ovat vaarassa menettää luottamuksensa elämään, turhautua tai uupua. Tämän estämiseksi on ensiarvoisen tärkeää käsitellä tilanteet aina jonkun kanssa läpi, työstää asioita aktiivisesti ja varmistaa työnohjaus. (Järvinen ym., 2012, ss. 151–153)

Kysymys puheeksi ottamattomuudesta tai ottamisesta liittyy yleensä auttamistyön kohtaamistilanteiden solmukohtiin. Näihin tilanteisiin heijastuvat monet vaikutussuhteet yksilöstä yhteiskuntaan. Haasteena on se, miten ottaa puheeksi sellaista, josta tekisi mieli vaieta ja jättää puhumatta. Työntekijän voi olla vaikea ottaa puheeksi asioita, jotka muistuttavat omasta eletystä elämästä tai henkilökohtaisista asioista. Auttamistilanne on vuorovaikutuksellinen suhde, johon limittyvät kummankin osapuolen kokemukset, taustat ja heikot kohdat. Auttamistilanteeseen voi Pohjolan (2009) mukaan liittyä esimerkiksi työntekijän omia henkilökohtaisen elämän tabuja. Työssä kohdatut haastavat tilanteet voivat tuoda mieleen omia, henkilökohtaisia arkoja paikkoja ja hankaloittaa tilanteiden kohtaamista myös työelämässä. Vaikeassa keskustelutilanteessa työntekijälle voi olla helpompaa ohittaa vaikeat ja haastavat asiat ja keskittyä johonkin kevyempään aiheeseen. Puheeksi ottamattomuutta perustellaan usein hyvän asiakassuhteen luomisella. Puhumattomuuteen voivat vaikuttaa myös kulttuurisidonnaiset tabut. Nämä tabut rakentavat eräänlaisia muureja, joita työntekijän on vaikea kohdata vuorovaikutuksessa ja ylittää ilman metodista työotetta ja vahvaa ammatillisuutta. (Pohjola, 2009, ss. 71–72)

On hyvä muistaa, että kun vaikeita asioita otetaan puheeksi, niille pitäisi kyetä myös tekemään jotain. Esiin nostetut haasteet kaipaavat myös ratkaisuja. Puheeksi ottamista saattaakin säädellä välillä enemmän auttajan ja hänen työorganisaationsa vallitseva keinottomuus kuin asiakkaan tilanne. Keinoja arkaluonteisiin asioihin puuttumiseen ei ole järjestelmällisesti kehitetty, koska niitä ei ole osattu tai haluttu tunnistaa apua vaativiksi. Iso kysymys työntekijälle on, miten voi onnistuneesti käsitellä ongelman sisältöjä inestien uhrin, juopon, huono-osaisen tai syrjäytyneen kanssa. Nämä ihmisryhmät kategorisoituvat ongelmiensa vuoksi helposti vaikeiksi asiakkaiksi ja tämä vaikuttaa siihen, miten heihin suhtaudutaan ihmisinä. Millä sanoilla hänen kokemuksiaan voi lähestyä? Miten löytää sopivan ymmärtävät sanat? Nämä ovat ihmisen kohtaamisen hankalimpia kysymyksiä.

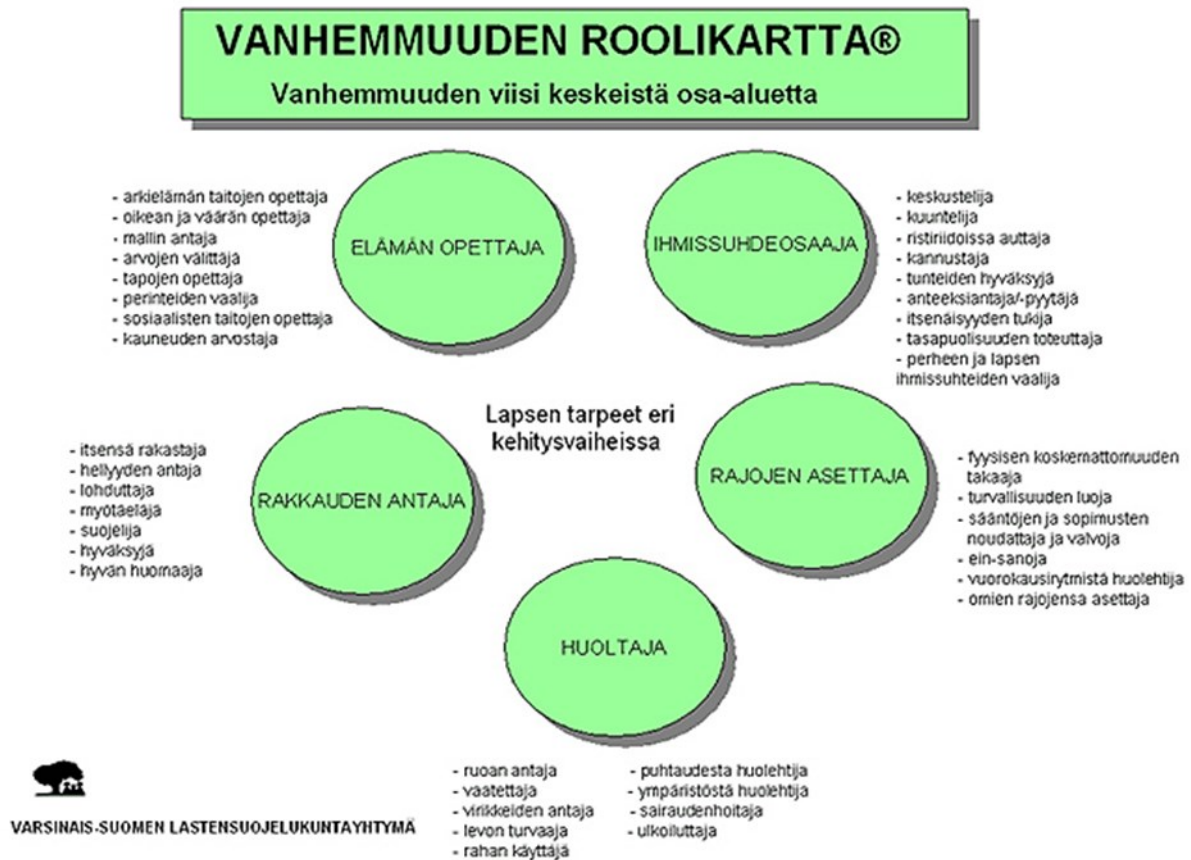


Näissä tilanteissa tarvitaan sensitiivistä ja elämään kiinnittyvää sanoitusta. (Pohjola, 2009, ss. 79–82)

Puheeksi ottamisen taitoon vaikuttavat myös työntekijän omat lapsuuden kokemukset. Se, miten lapsena on puhuttu, ja miten tunteita on sanoitettu, vaikuttavat suoraan työntekijän tunnesanavarastoon ja omiin tunteisiin ja niiden käsittelyyn. Omien tunteiden sanoittamisen kautta voidaan päästä käsiksi siihen, mitä tarvitaan, että voidaan ottaa vaikealtakin tuntuvia asioita puheeksi. Mielihyvän tunteet ovat yleensä motivoivia ja eteenpäin vieviä. Ikävät tunteet taas vievät asioista pois päin. Tähän perustuu myös se, miksi usein pyritään välttämään ahdistavia ja pelottavia tilanteita. Siksi on helpompi jättää puhumatta asiasta, joka tuntuu ikävältä tai vaikealta. Omien tunteiden tunnistaminen, nimeäminen ja kohtaaminen voi auttaa tässä tilanteessa. On hyvä muistaa, että tunteet, epämiellyttävätkään, eivät ole vaarallisia ja niitä voi oppia hallitsemaan esimerkiksi tietoisien läsnäolon kautta. (Juusola, 2021, ss. 47–53)

Menetelmiä parisuhteen, vanhemmuuden ja perhetilanteen tarkasteluun sekä arviontiin on olemassa monia. Näitä keskusteluja voidaan helpottaa ja jäsentää erilaisten lomakkeiden avulla. Niiden käytöstä tulee aina sopia ennakkoon perheen kanssa. Tällaiset lomakkeet ovat parhaimmillaan työvälineitä, jotka tekevät muutoksen näkyväksi tekemisissä. Yhtenä esimerkkinä menetelmälomakkeesta on Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymässä kehitetty vanhemmuuden roolikartta (kuva 6). Sillä voidaan arvioida vanhemmuutta monipuolisesti ja käyttää keskustelun apuvälineenä. Roolikarttamenetelmien perustana on J.L. Morenon rooliteoria vuorovaikutussuhteista sekä ihmisen erilaisten roolien suhteesta toisiinsa. Kartan avulla vanhemmuuden sisältöjä jäsennetään viiden eri roolin avulla: huoltaja, rakkauden antaja, elämän opettaja, ihmissuhdeosaaja sekä rajojen asettaja. Omat karttansa löytyvät myös parisuhteen, itsenäistyvän nuoren ja sisarusuhteen läpikäymiselle. (Järvinen ym., 2012, ss. 172–176)

Kuva 6. Vanhemmuuden roolikartta (Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymä, 2013).



Toinen hyväksi havaittu, käytännönläheinen mini-interventiotyyppinen perheen arjen paikantamisen väline on perhenavigaattori. Mannerheimin Lastensuojeluliitossa Lapsiperheprojektissa kehitetty perhetilannepuntari on työkalu, jolla arvioidaan eri perheenjäseniin ja koko perheeseen liittyviä mieltä painavia tilanteita. Lapset puheeksi - työmenetelmä perustuu tietoon vanhemman mielenterveysongelmien vaikutuksista vanhemmuuteen ja lapseen. Työmenetelmän avulla löydetään myös vanhemmille tekijöitä, joilla tukea lapsen ja nuoren kehitystä. Perheen historian ja elämäntilanteiden tutkimisen ja selvittämisen tueksi löytyy myös monia apuvälineitä esimerkiksi Sukupuu-työskentely, Elämänjana ja SILTA-työmalli. (Järvinen ym., 2012, ss. 172–176)

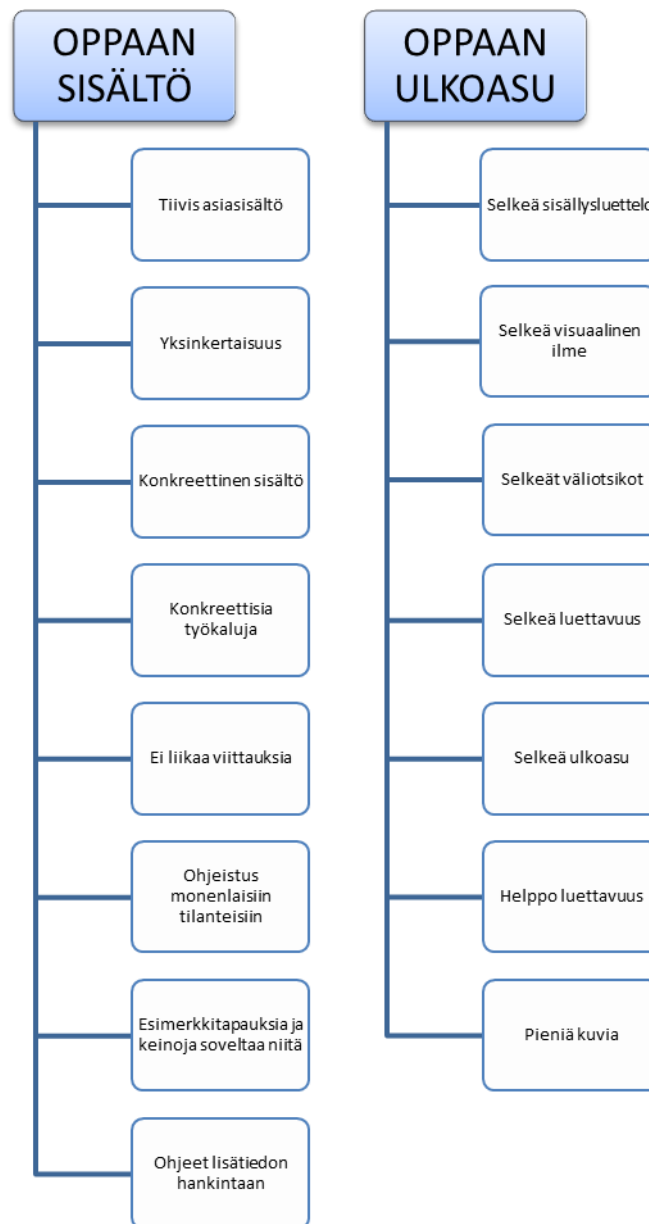
Kyselyn vastauksissa nousi vahvasti esiin puheeksioton tilanteita tukevana asiana myös muiden työntekijöiden ja esimiehen tuki. Jos on mahdollisuus tehdä työtä parityöskentelynä, se voi olla myös taloudellisesta näkökulmasta kannattavaa, kun tuloksia voidaan saada nopeammin.

Parityöskentelyssä työtä suunnitellaan yhdessä ja työskentelyn etenemistä seurataan yhdessä. Varsinkin silloin, kun perheen tilanne on pahasti kriisiytynyt, parityöskentely on paikallaan. Tämä luo myös turvaa työntekijöille ja takaa paremman oikeusturvan molemmille osapuolille. Myös perhe hyötyy parityöskentelystä, kun tilannetta arvioidaan useammalta kannalta. Parityöskentelyssä työntekijöiden keskinäinen luottamus ja avoimuus ovat avainasemassa. Tämä edistää työssä jaksamista. Työntekijöiden on oltava tietoisia tavoitteista, joihin työskentelyllä pyritään. Yhteistyössä tärkeää on myös tiedonkulku, molempien tulee tietää toistensa tekemisistä ja aikomuksista. Parityöskentelyä on myös reflektoitava säännöllisesti ja sille tulee varata riittävästi aikaa. Parhaimmillaan parityöskentelyssä molemmat oppivat ammatillisesti uutta ja tämä heijastuu suoraan asiakkaisiin ja työyhteisöön. (Järvinen ym., 2012, ss. 210–212)

### **5.3 Hyvän oppaan ominaisuudet**

Kyselyssä työntekijät nostivat esiin hyvän oppaan sisältöön ja ulkoasuun liittyviä ominaisuuksia (kuva 7). Sisällöstä toivottiin tiivistä ja yksinkertaista asiakokonaisuutta. Sisällön toivottiin olevan konkreettista ja esimerkkitalantein havainnollistettua. Esimerkkitalanteista ja konkreettisista työkaluista työntekijät toivoivat ohjeistusta monenlaisiin tilanteisiin.

Kuva 7. Teemoittelukartta hyvän oppaan ominaisuuksista.



Hyvä opas on johdonmukainen, informatiivinen, visuaalisesti kiinnostavan näköinen, ja se on toteutettu kyseessä olevalle kohderyhmälle. Oppaan tietoperustan tulee olla perusteltua ja luotettavaa. Hyvässä oppaassa on pohdittu asiakokonaisuutta ja otettu huomioon myös toimeksiantajan toiveet. (Vilka & Airaksinen, 2003, ss. 51–54) Tässä opinnäytetyössä toiveet selvitettiin Polun työntekijöiltä yhdellä kyselyyn kuuluvalla kysymyksellä.

Myös oppaan ulkonäköön liittyvistä toiveista suurimmaksi nousi selkeys. Selkeyttä toivottiin niin sisällysluetteloon, väliotsikoihin kuin visuaaliseen ilmeeseenkin. Myös luettavuudelta ja ulkoasulta toivottiin selkeyttä. Tekstiä elävöittämään toivottiin pieniä kuvia.

Oppaassa on vältettävä vaikeita abstrakteja ilmaisuja sekä vaikeita ammatillisia termejä ja kielikuvia. Mikäli näitä käytetään, tulee ne avata oppaan käyttäjille. Tekstissä käytetty fontti ja kirjaisinkoko tulee olla yhtenevä. Kovin pitkiä oppaita ei ole välttämättä aikaa lukea hektisen työpäivän aikana, joten tämä tulee huomioida sivumäärässä. Hyvä opas on tiivis, mutta sisällöltään tarpeeksi kattava. Liian ahdasta opasta on hankala lukea. Tämä on huomioitava sivujen selkeässä sommittelussa. Mikäli oppaassa käytetään kuvia, tulee tekijällä olla lupa kuvien käyttöön. Oppaan tulee sisältää myös hakutiedot lisäinformaatiosta, joista työntekijä voi halutessaan hakea lisätietoa aiheesta. Näiden hakutietojen ajantasaisuus on tarkistettava ennen oppaan julkaisemista. Myös laatijan tiedot sekä oppaan valmistumisajankohdan tulee olla näkyvillä. (Roivas & Karjalainen, 2013, ss. 119–121)

#### **5.4 Oppaan suunnittelu, toteutus ja arviointi**

Toimeksiantajalle tuotiin esiin mielenkiinto aihetta kohtaan ja halukkuus tehdä työntekijöille sähköinen opas puheeksioton tilanteita tukemaan. Oppaan sisältöä ja ulkoasua selvitettiin toimeksiantajalta ja työntekijöiltä kyselyn avulla. Toimeksiantajan ja työntekijöiden toiveet huomioiden oppaaseen päätettiin sisällyttää muun muassa yleistä tietoa puheeksiotosta, haastaviksi koetuista puheeksioton tilanteista, dialogisuudesta sekä puheeksiottoa helpottavista menetelmistä. Suunnitteluvaiheessa korostettiin oppaan selkeyttä ja sitä, että tieto-osion tulisi olla kattava, mutta samalla tiivis. Alussa pohdittiin oppaan ulkonäköä, tekstien fonttia ja kokoa, sivumäärää sekä kuvien ja tekstien sommittelua. Myös sisällöllisesti tehtiin alustava suunnitelma siitä, mitä kerätyistä tiedoista oppaassa käytetään ja mitä jätetään ulkopuolelle.

Oppaan toteuttaminen oli erittäin mielenkiintoista. Lähdekirjallisuudesta löydetyt periaatteet ja ohjeet noudattivat hyvin pitkälti aiempia käsityksiä hyvästä oppaasta. Myös tieto siitä, että oppaan tulee olla tiivis, mutta silti kattava, määritti valintoja sen sisällöstä. Opas sisältää juuri tärkeimmät tiedot, joista on hyötyä työntekijöiden nimeämässä haastavissa puheeksioton tilanteissa. Oppaan visuaalisen ilmeen selkeyttämiseksi fontti ja kirjaisinkoko ovat helposti luettavat. Sivuja on jaettu selkeillä tietolaatikoilla, jotka pitävät lukijan mielenkiinnon aina tietyssä luettavassa kokonaisuudessa. Tämä selkeyttää kokonaisuuden ymmärtämistä ja jaottelee käsiteltävät aiheet järkevästi. Opinnäytetyö ja

opas esiteltiin opinnäytetöiden loppuseminaarissa 30.3.2022. Opinnäytetyö on vertaisarvioitu ja se on julkistamisen jälkeen löydettävissä Theseus tietokannasta.

## 6 Pohdinta ja johtopäätökset

Opinnäytetyö toteutettiin osana Hämeenlinnan korkeakoulukeskuksen sosionomin muuntokoulutuksen tutkintoa. Aiheen valinta oli alusta asti selkeä ja kiinnittyi luontevasti tekijöiden ammatillisen osaamiseen. Aiheen tutkiminen koettiin merkitykselliseksi oman alan kehittämisen ja tekijöiden ammatillisen osaamisen kehittämisen kannalta. Tutkimus eteni melko tasaisesti vaiheesta seuraavaan. Aiheen rajaamiseen ja tutkimuskysymysten muodostamiseen tarvittiin ohjaavia keskusteluja ohjaavan opettajan kanssa, jotta tutkimus saatiin rajattua opinnäytetyölle sopivaan laajuuteen. Kehittämisprosessin arviointia tehtiin läpi työn huomioiden tutkimuksen eri osa-alueet. Tarkasteltavana oli prosessin eteneminen suhteessa tutkimukselle asetettuihin tavoitteisiin.

Lastensuojelutyön vaikuttavuus rakentuu työntekijöiden ja perheenjäsenten välisissä vuorovaikutuksellisissa kohtaamisissa, joihin työntekijä tuo mukanaan oman persoonansa lisäksi ammatillisen osaamisensa. Tämän tutkimuksen tulokset vahvistavat käsitystämme, että vaikka lastensuojelulaitoksen työntekijät eivät ole terapeutteja, niin jokaisella olisi hyvä olla perustiedot oireilevan nuoren kanssa toimimisesta. Keskeistä työskentelyssä on sijoituksen alkuhetkistä aloitettu yhteisen vuorovaikutussuhteen luominen työntekijän, nuoren ja vanhempien välillä, jotta haasteellisimpienkin asioiden puheeksi ottamisen kynnyksellä olisi alusta saakka matala. Sijoituksen aikaisella yhteistyöllä on tarkoitus luoda toimivia malleja perheen omaan arkeen ja vahvistaa myös perheenjäsenten puheeksi ottamisen taitoja. Tutkimuksessa nousseiden vastausten teemojen valossa tietoa tarvitaan lisää traumaoireilevien nuorten kohtaamisessa, nuorten ja vanhempien henkilökohtaiselle tasolle menevien asioiden puheeksi otossa ja vanhempien kanssa kasvatuksellisten asioiden puheeksi otossa.

Työn vaikuttavuutta voidaan tarkastella useista näkökulmista, kuten eettisten lähtökohtien, aiheen ajankohtaisuuden, kestävästä kehityksestä ja työelämään sovellettavuuden kautta. Tutkimuksen tekemiseen liittyy monenlaisia eettisiä pohdintoja, esimerkiksi aineistonkeruu, eettisesti kestävä tiedonhankinta- ja arviointimenetelmät, kyselyyn osallistuvien

informoiminen, anonymiteettiongelmat sekä tutkimustulosten esittäminen. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu muun muassa eettisten tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmien toteuttaminen, tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen käyttö, muiden tutkijoiden työn huomioiminen ja kunnioittaminen, kaikkien osapuolten ja sidosryhmien vastuun ja velvollisuuksien hyväksyntä, tutkimuksen toteuttaminen tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla sekä hyvän hallintokäytännön noudattaminen. (Tuomi & Sarajarvi, 2013, ss. 132–133)

Myös opinnäytetyön aiheen valinta on eettinen kysymys. Toiminnallisen opinnäytetyön aihetta valittaessa on otettava huomioon sen tarpeellisuus käytännön työelämässä. Opinnäytetyön tarkoitus on antaa valmiuksia myöhempää työelämää varten ja syventää tekijänsä tietoja ja taitoja. Jotta tutkimuksen tietoperusta olisi mahdollisimman luotettava, on lähdekriittisyys aineiston keruussa välttämätöntä. Opinnäytetyötä tehdessä on tärkeää, että käytetty tieto on luotettavaa. Lähteiden arvioinnissa tulee ottaa huomioon lähteen laatu, ikä ja tunnettavuus. Lisäksi lähteiksi kannattaisi valita ensisijaisesti alkuperäisiä julkaisuja ja lähteitä. Lähdeviittaukset on merkittävä tekstiin oikeaan muotoon siten, että ne pystytään löytämään ja hyödyntämään myös myöhemmin. Nykyään internetin tarjoamia tietosivuja käytetään entistä enemmän. Tieto on niistä helposti saatavilla, mutta tässä piilee myös omat vaaransa. Erityisesti sivujen luotettavuuteen ja ajantasaisuuteen on kiinnitettävä huomiota. (Vilka & Airaksinen, 2003, ss. 16–17, 23, 72–73)

Opinnäytetyötä tehdessä on tärkeää pyrkiä ymmärtämään tutkittua tietoa mahdollisimman hyvin ja löytämään tekstistä keskeinen tieto, jonka kykenee siirtämään omin sanoin opinnäytetyön tekstiin. Itse opinnäytetyöhön liittyvässä raportoinnissa ja kirjoittamisessa on tärkeää kiinnittää huomiota tarkkaan ja huolelliseen viittaamiseen ja lähdeviitteiden merkitsemiseen, jotka koskevat myös tutkimussuunnitelmaa. Kaikelle tiedolle on löydyttävä lähde, ellei se ole tekijän omaa päätelmää tai pohdintaa. Opinnäytetyön etiikkaan kuuluu lähteiden kunnioittaminen. On tärkeää, ettei muiden nimissä julkaista omia ajatuksia, eikä muiden ajatuksia julkaista omina. (Vilka, 2021, ss. 44–45) Näistä eettisistä ohjeistuksista pidettiin kiinni opinnäytetyötä tehdessä. Opinnäytetyössä pyrittiin käyttämään mahdollisimman uusia ja ajankohtaisia lähteitä. Tässä opinnäytetyössä käytettiin sekä kirjallisuutta että internetsivustoja ja niiden materiaalia. Laadullisen tutkimuksen

luotettavuuden arvioimiseen ei ole olemassa aukottomia ohjeita. Tutkimustehtävän tulosten luotettavuutta ja pätevyyttä tulee kuitenkin aina arvioida.

Puheeksiotto aiheena on lastensuojelutyössä hyvin ajankohtainen esimerkiksi yhteiskunnassa vallitsevan jatkuvan muutoksen näkökulmasta. Vaikka lapsuudessa ja nuoruudessa tietyt elementit, kuten kasvuun ja kehitykseen liittyvät vaiheet säilyttävät paikkansa, niin ajan muuttuvat ilmiöt haastavat lastensuojelun työntekijöitä kohtaamaan asiakkaansa sensitiivisesti ja kunnioittavasti. Tässä tutkimuksessa osoitetaan, että nuoren kohtaaminen yksilöllisenä, arvostusta kaipaavana persoonana auttaa puheeksi oton tilanteissa. Yhteiskunnan muuttumisen myötä myös nuorten elämisen ja olemisen tavat muuttuvat. Monet nuoret seuraavat aktiivisesti mediaa ja eri tiedotusvälineitä, joiden kautta myös omien näkemysten ja mielipiteiden peilaaminen usein rakentuu. Hyvän ja rakentavan keskustelun ylläpitäminen vaatii näin ollen myös aikuisilta ajan ilmiöiden tiedostavaa ajattelua ja nuorten maailman ymmärtämistä tässä yhteiskunnan tilassa.

Tutkimuksemme luo pohjaa kestäväälle kehitykselle sosiaalisen näkökulman kautta.

Lastensuojelun kustannukset ovat nousussa ja korjaavan työn kustannukset tukimuotojen kalleimmasta päästä. Lastensuojelulaitoksessa oikea-aikaisella ja varhaisella puuttumisella tarkoitetaan työntekijän ja asiakkaiden välillä tapahtuvaa puheeksi ottamista ja keskustelua ääneen siten, että välttyttäisiin jo olemassa olevien haasteiden kriisiytymiseltä. Tällä on suotuisia vaikutuksia perheiden hyvinvointiin, lyhyempiin ja vaikuttavampiin sijoituksiin ja työntekijöiden työssäjaksamiseen. Puheeksi ottamisen taito on avain vaiettujen asioiden esiin nostamiseen ja tabuja ylläpitävään ylisukupolvisuuden katkaisemiseen. Puheeksi ottaminen ja rakentava keskustelu ovat konkreettisia tapoja toteuttaa sosiaalityön keskeistä tavoitetta, eli hyvinvoinnin lisäämistä. Yhteiskunnallisella tasolla kansalaisten hyvinvoinnin kasvu vaikuttaa kustannusmenojen vähenemisen lisäksi esimerkiksi sosiaalisiin suhteisiin ja ihmisten onnellisuuteen. Parhaassa tapauksessa käydyt keskustelut vahvistavat nuoren itsetuntoa ja toimijuutta, joiden myötä myös yhteys sosiaaliseen ympäristöön ja laajemmin yhteiskuntaan vahvistuu. (Juvonen, 2015, s. 47)

Polun työntekijöiden tarpeiden lähtökohdista kehitetty opas antaa konkreettisia ja käytännöllisiä vinkkejä lastensuojelun sijaishuollossa toimivien ammattilaisten puheeksi oton tilanteisiin. Oppaan suunnittelussa hyödynnetty teoriapohja ja käsitteet vahvistavat



työntekijöiden ammatillista osaamista ja tarjoavat hyödyllisiä näkökulmia puheeksi oton tilanteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Oppaasta saatuja ajattelu- ja toimintatapoja hyödyntämällä vahvistetaan Polussa tehtävän lastensuojelutyön laatua. Toivomme, että Polun työntekijät voivat oppaassa esiteltyjen toimintatapojen avulla syventää ymmärrystään puheeksi oton asioissa ja mahdollisesti luoda uusia käytäntöjä työyhteisöön.

Aiheita jatkotutkimukselle syntyi vastauksista nousseista teemoista. Tulosten eri osa-alueista saisi muodostettua uusia kehittämistutkimuksia näkökulmaa vaihtamalla. Kiinnostavaa olisi tutkia esimerkiksi sitä, miten tai minkä verran vanhempia osallistetaan lastensuojelun sijaishuollon työskentelyssä. Myös Suomessa vielä kohtalaisen uutena, mutta nopeasti tietoisuuteen leviävänä käsitteenä traumainformoidun työotteiden hyödyntäminen lastensuojelun sijaishuollossa olisi tutkimuksen arvoinen aihe. Koska lastensuojelulaitoksissa työskentelee ammattilaisia eri koulutustaustoilla, olisi mielenkiintoista tutkia, millaisia puheeksi ottamisen tai esimerkiksi tunnetaitotyöskentelyn valmiuksia työntekijöiden tutkinnot antavat käytännön työhön.

## Lähteet

- Ahlström, N. (2015). *Häpeästä myötätuntoon - Näkökulmia vakavaan traumatisoitumiseen*. Traumaterapiakeskus.
- Ahvenjärvi, L. (2008). *Huolen puheeksiotto varhaisen puuttumisen menetelmä*.  
<https://docplayer.fi/5306126-Leena-ahvenjarvi-huolen-puheeksiotto-varhaisen-puuttumisen-menetelma.html>
- Arimaa, O. (2015). *Huoli puheeksi varhaisemmassa vaiheessa - opas varhaiskasvatuksen työntekijöille* [opinnäytetyö, Turun ammattikorkeakoulu].  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/90881/Arimaa\\_Outi1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/90881/Arimaa_Outi1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cacciatore, R. (2008). *Huomenna pannaan pussauskoppiin - opas vanhemmille*. WS Bookwell Oy.
- Cauffman, L. (2017). *Ratkaisukeskeinen coaching - opas myönteiseen muutokseen*. Lyhytterapiainstituutti Oy.
- Clarkeburn, H. & Mustajoki, A. (2007). *Tutkijan arkipäivän etiikka*. Vastapaino.
- De Jong, P. & Berg, I. K. (2016). *Ratkaisukeskeisen terapian oppikirja*. Lyhytterapiainstituutti Oy.
- Eriksson, E. & Arnkil, T. E. (2012). *Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista*. Juvenes Print Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Eskola, J. & Suoranta, J. (2014). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino.
- Eskonen, I. (2005). *Perheväkivalta lasten kertomana. Miten ja mitä lapset kertovat terapeuttisissa ryhmissä perheväkivallasta?* (Acta Universitatis Tamperensis 1107) [väitöskirja, Tampereen yliopisto]. Trepo.  
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/67528/951-44-6432-X.pdf?se->
- Hakulinen, T. & Westerlund-Cook, S. (2020). Lapsuusajan haitallisista kokemuksista kohti toiveikasta tulevaisuutta. *THL Blogi*. <https://blogi.thl.fi/lapsuusajan-haitallisista-kokemuksista-kohti-toiveikasta-tulevaisuutta/>
- Helne, T. (2009). Sosiaalinen järjestys ja tabut. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola (toim.), *Tabujen kahleet* (ss. 19-42). Vastapaino.
- Hirsjärvi, S. Sajavaara, P. Liikanen, P. & Remes, P. (1997). *Tutki ja kirjoita*. Tammi.

- Hyvärinen, R. (2005). Millainen on toimiva potilasohje? Hyvä kieliasu varmistaa sanoman perillemenon. *Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim*, 121(16), 1769–1773.  
<https://www.duodecimlehti.fi/duo95167>
- iloa&toivoa. (n.d.). *#traumainformoitustotejaope*. <https://www.iloajatoivoa.fi/>
- Joensuu, A. (2017). Trauma ei tarvitse hoitoa vaan lapsi. *Familiar*.  
<https://familiar.fi/ajankohtaista/trauma-ei-tarvitse-hoitoa-vaan-lapsi>
- Juusola, A. (2021). *Jutellaanko? Miten käsitellä lapsen kanssa vaikeita asioita*. Kirjapaja.
- Juvonen, T. (2015). *Sosiaalisesti kontrolloitu, hauraasti autonominen. Nuorten toimijuuden rakentuminen etsyvässä työssä*. Nuorisotutkimusverkosto.
- Järvi, K. (2016). *"Itsellä ei ole halua ryhtyä miksikään pikkupoliisiksi" Tutkimus lähisuhdeväkivallan puheeksi ottamisesta*. [pro gradu -tutkielma, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius].  
<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/48367/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201601161129.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Järvinen, R. Lankinen, A. Taajamo, T. Veistilä, M. & Virolainen, A. (2012). *Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea*. Bookwell.
- Kallinen, T. & Kinnunen, T. (n.d.). Etnografia. Teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*.  
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>
- Kankaanpää, S. & Piehl, A. (2011). *Tekstintekijän käsikirja - Opas työssä kirjoittaville*. Suomen Yrityskirjat Oy.
- Kuula, A. (n.d.). Toimintatutkimus. Teoksessa Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. *KvaliMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto*. Yhteiskuntatieteellinen arkisto.  
[https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L5\\_4.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_4.html)
- Kuvajainen, M. & Sarvela, K. (n.d.). Traumatietoisuus luo kestävää vuorovaikutusta. *AMK-lehti // UAS Journal* 4/2021. <https://uasjournal.fi/4-2021/traumatietoisuus-luo-kestavaa-vuorovaikutusta/>
- Laajasalo, T. & Manninen, M. (2020). Väkivaltaa ja kaltoinkohtelua kokeneiden sijoitettujen nuorten traumakokemukset ja hoito. Teoksessa T. Heino (toim.), *Mikä auttaa? Tutkimusperustaiset ja käytännössä toimivat työmenetelmät teininä sijoitettujen lasten hoidossa* (ss. 118-126). PunaMusta Oy.

- Laitinen, M. (2009). Ajan tabut. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola (toim.), *Tabujen kahleet* (ss. 5-15). Vastapaino.
- Lastensuojelulaki. (2007). 817/2007. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- Leitch, L. (2017). Action steps using ACEs and trauma-informed care: a resilience model. *Health and Justice*. 5/2017  
<https://healthandjusticejournal.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40352-017-0050-5>.
- Mattila, K.-P. (2007). *Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä*. WS Bookwell Oy.
- MIELI - Suomen Mielenterveys ry. (n.d.). *Mieli*. <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/koulutukset/tyomenetelmia-ja-osaamista-ammattiauttajille/perhearviointimenetelma-koulutus/>
- Opetushallitus. (2022). *Dialogi ja dialogisuus*. <https://www.opph.fi/fi/opettajat-ja-kasvattajat/dialogi-ja-dialogisuus>
- Paavilainen, E. & Pösö, T. (2003). *Lapset, perhe ja väkivaltatyö*. WS Bookwell Oy.
- Parker, R. C. & Antinluoma, E.-M. (1998). *Hyvältä näyttää*. Suomen ATK – kustannus Oy.
- Pesonen, E. (2007). *Julkaisijan käsikirja*. WS Bookwell.
- Pieksämäen kaupunki. (2012). *Varhaisen tuen käsikirja*. <https://www.pieksamaki.fi/wp-content/uploads/kasikirjajulkinenversio.pdf>
- Pienryhmäkoti Polku. (n.d.). *Polku Pienryhmäkoti. Ylivertaista kasvatusyhteistyötä lapsen paremman tulevaisuuden hyväksi*.  
<https://www.pienryhmakotipolku.fi/yksik%C3%B6t>
- Pohjola, A. (2009). Tabut auttamisen paradoksina. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola (toim.), *Tabujen kahleet* (ss. 69-89). Vastapaino.
- Raunio, M. (2020). *Vanhemman ja lapsen välisen kasvatussuhteen tukeminen vanhemman uupuessa. Vanhempien omakohtaisia kokemuksia*. [pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto].  
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/120278/RaunioMinna.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Roivas, M. & Karjalainen, A. L. (2013). *Sosiaali- ja terveysalan viestintä*. Edita.
- Sinkkonen, J. (2012). *Nuoruusikä - Miten lapsesta tulee nuori aikuinen?* WSOY.
- Siukola, R. (2014). *Miten puutun lähisuhdeväkivaltaan? Esimerkkinä päihde- ja mielenterveystyö*. THL Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Sosiaalihuoltolaki. (n.d.). 1301/2014.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L2P10>

Stauffer, J. & Sysmälinen, K. (2020). Lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun onnistuminen koostuu monesta tekijästä. Teoksessa S. Rousu (toim.), *Yhdessä ymmärtäen. Onnistumiseen liittyvistä tekijöistä lastensuojelussa ja lapsiperheiden sosiaalipalveluissa asiakkaan, työntekijän sekä johdon ja päättäjän näkökulmasta* (ss. 32–42). Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Särkelä, A. (2015). *Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön*. Vastapaino.

Talvi, H. (2020). *Lähisuhdeväkivallan puheeksiottaminen lastensuojelussa*. [pro gradu - tutkielma, Tampereen yliopisto

<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/119713/TalviHelena.pdf?sequence=2>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2019). *Lastensuojelun käsikirja*.

<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-laatusuositus/lastensuojelutyota-ohjaavat-periaatteet>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2013). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi.

Vakkuri, N. (2020). *Nuorten kertomuksia osattomuudesta lastensuojelussa*. [pro gradu - tutkielma, Jyväskylän yliopisto]. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/71038?locale-attribute=fi>

Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymä. (2013). *Vanhemmuuden roolikartta*.

<https://www.vslk.fi/index.php?id=19>

Vilen, M. Seppänen, P. Tapio, N. & Toivanen, R. (2010). *Kohtaamisia lapsiperheissä - Menetelmiä perhetyöhön*. Kirjapaja.

Vilkka, H. (2021). *Tutki ja kehitä*. Otavan Kirjapaino Oy.

Vilkka, H. & Airaksinen, T. (2003). *Toiminnallinen opinnäytetyö*. Tammi.

Vuokila-Oikonen, P. & Keskitalo, E. (2018). Voimavaralähtöisyys sosiaalisen kuntoutuksen viitekehyksenä. Teoksessa H. Kostilainen & A. Nieminen (toim.), *Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia* (ss. 164-176). Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja.

## **Liite 1: Aineistonhallintasuunnitelma**

Opinnäytetyön nimi: Jutellaanko? Opas puheeksioton tueksi Pienryhmäkoti Polun työntekijöille.  
Opinnäytetyön tekijät: Katja Peltonen ja Riina Lahtinen

### **1 AINEISTON HANKINNAN MENETELMÄT JA AINEISTON MUOTO**

Aineisto kerätään Pienryhmäkoti Polun ohjaajilta sähköistä kyselylomaketta käyttäen. Aineisto kerätään tekstimuotoon, eikä siinä kerätä henkilötietoja tai arkaluonteisia (erityisiä) henkilötietoja.

### **2 AINEISTOJEN SÄILYTYS OPINNÄYTETYÖPROSESSIN AIKANA**

Opinnäytetyön tutkimusaineisto tallennetaan opinnäytetyön tekijöiden henkilökohtaisille P-asemille ja säilytetään opinnäytetyöprosessin aikana P-asemilla sekä OneDrive for businessissa. Aineistoa pääsevät käsittelemään opinnäytetyön tekijät ja työtä ohjaava opettaja.

### **3 AINEISTOJEN KÄSITTELY OPINNÄYTETYÖN VALMISTUTTUA**

Opinnäytetyössä kerättyä aineistoa käytetään vain tässä opinnäytetyössä ja tutkimuksessa. Opiskelijat säilyttävät aineistoa 1 vuoden opinnäytetyön hyväksymispäivästä, jotta opinnäytetyön tulokset voidaan tarvittaessa varmistaa. Opinnäytetyön valmistumisen jälkeen aineisto tuhoetaan 1 vuoden kuluttua opinnäytetyön hyväksymispäivästä. Aineisto tuhoetaan noudattaen HAMKin tai toimeksiantajan ohjeita. Tähän asti aineistoa säilytetään tutkimuseettisiä periaatteita noudattaen ja niin, että aineisto on vain tutkijan/opiskelijan saavutettavissa.











# **JUTELLAANKO?**

*- tukea huolen puheeksiottoon*

Katja Peltonen ja Riina Lahtinen

# ALKUSANAT



Tämä opas on suunniteltu lastensuojelun työntekijöille tueksi puheeksioton tilanteisiin. Opas pohjautuu tutkimus- ja asiantuntijatietoon ja sisältää puheeksioton tilanteita tukevaa materiaalia. Suunnittelutyössä on ollut mukana Pienryhmäkoti Polun työntekijät.

Asiakkaiden eheytyksen ja kuntoutumisen kannalta on tärkeää, että vaikeitakin asioita päästään työstämään osaavien ja aidosti asiakasta lähestyvien ammattilaisten kanssa turvallisessa ja luottamuksellisessa vuorovaikutussuhteessa mahdollisimman varhain.

Toivomme oppaan olevan lukijoilleen ajatuksia herättävä, kattava ja konkreettinen tuki.





## DIALOGISUUDEN 5 TUNTOMERKKIÄ

Dialogissa painottuu vastavuoroisuus.

1. Dialogissa jokainen keskustelija on yhtä tärkeä ja vaikutusvaltainen. Luottamuksellisessa keskustelussa asiakkaan on helpompaa vastaanottaa työntekijän ehdotuksia.
2. Ei tarvitse pyrkiä täydellisyyteen, vaan riittävään yhteisymmärrykseen. Kunnioittaminen ei ole sama asia kuin samaa mieltä oleminen.
3. Dialogi on puhetta kokonaisvaltaisempaa; se on myös ilmeitä, eleitä ja tunteita. On olennaista uskaltaa tulla oman mukavuusalueensa ulkopuolelle, alueelle, jossa ei ole riittävästi tietoa. Tietämättömyys voi olla avain toisen avoimeen kohtaamiseen.
4. Tieto rakennetaan yhdessä. Asiakas pyydetään mukaan pohtimaan ratkaisua ongelmaan.
5. Työntekijä voi kysyä asiakkaalta, voisiko tämä auttaa häntä ongelman ratkaisussa. Ei kannata syyllistyä, jos heti puheeksioton jälkeen asiakas hämmentyy tai suuttuu. Kyseessä on tavallinen ensireaktio.

# HUOLI PUHEEKSI

## VALMISTAUTUMINEN:

- Varmista rauhallinen ja turvallinen tila.
- Varaa riittävästi aikaa.
- Ennakoi ja jäsentele asia mielessäsi.
- Muista turvallinen ja kunnioittava ilmapiiri.
- Konsultoi verkoston ammattilaisia/työkavereitasi.
- Kirjaa asioita ylös ennen keskustelua, jos se auttaa sinua.
- Mieti, miten kerrot myös voimavaroista ja ehdotat yhteistyötä.
- Pohdi omaa suhtautumistasi käsiteltävään asiaan.
- Tunnustele asian herättämiä tunteita itsessäsi.
- Työskentele tarvittaessa työparin kanssa.
- Arvioi huolen taso.
- Ilmoita paikka ja aika asiakkaalle etukäteen. Kerro myös, mistä on tarkoitus keskustella. On reilua, että asiakaskin saa aikaa valmistautua keskusteluun.

EI HUOLTA	PIENI HUOLI		HUOLEN HARMAA VYÖHYKE		SUURI HUOLI	
	1	2	3	4	5	6
Ei huolta lainkaan.	Pieni huoli tai ihmettely käynyt mielessä; luottamus omiin mahdollisuuksiin vahva.	Huoli tai ihmettely käynyt toistuvasti mielessä; luottamus omiin mahdollisuuksiin hyvä.  Ajatuksia lisävoimavarojen	Huoli kasvaa; luottamus omiin mahdollisuuksiin heikkenee.  Mielessä toivomus lisävoimavaroista ja kontrollin* lisäämisestä	Huoli tuntuva; omat voimavarat ehtymässä.  Selvästi koettu lisävoimavarojen ja kontrollin lisäämisen tarve.	Huolta paljon ja jatkuvasti: lapsi/nuori vaarassa. Omat keinot loppumassa  Lisävoimavaroja ja kontrollia saatava mukaan heti	Huoli erittäin suuri: lapsi/nuori välittömässä vaarassa. Omat keinot lopussa.  Muutos lapsen tilanteeseen saatava heti

Huolen vyöhykkeistö. (THL)

## KESKUSTELUN AVAAMINEN

- Puhu ongelman sijaan huolesta.
- Puhu asioista niiden oikeilla nimillä.
- Puhu tai kysy suoraan - älä kiertele.
- Kuuntele ja ole joustava.
- Ehdota asiakkaalle yhteistyötä huolesi vähentämiseksi.

VOIT LIITTÄÄ ASIAN JOHONKIN HAVAINTOON TAI ASIAKKAAN AIKAISEMMIN ILMAISEMAAN KOKEMUKSEEN. KESKUSTELUN VOI AVATA MYÖS VIITTAAMALLA ASIAKKAAN ESITTÄMÄÄN KYSYMYKSEEN TAI JOHONKIN, MITÄ ON JUURI ARJESSA TAPAHTUNUT.

## KESKUSTELUN AVAUKSIA LAPSEN TAI VANHEMMAN KANSSA:

*"Olen huomannut, että sinä olet ollut tavallista hiljaisempi viime aikoina..."*

*"Olet ehkä huomannut, että vanhemmillasi on ollut paljon riitoja..."*

*"Kuten tiedät, äitisi on ollut viime aikoina paljon töistä poissa..."*

*"Oletko huomannut, että sinulla on vaikeuksia säilyttää malttisi lapsen kanssa ollessasi?"*

## KESKUSTELUN AIKANA

- Tuo huolesi esiin. Sanoita se.
- Luo luottamusta.
- Muista yksityisyys.
  
- Ole aidosti läsnä.
- Esitä avoimia kysymyksiä.
- Esitä jatkokysymyksiä.
  
- Käytä arkikieltä ja asiakkaalle tuttuja sanoja.
- Kerro, että samassa tilanteessa olevia on paljon ja tilanteeseen on saatavilla apua.
- Peilaa asiakasta toistamalla hänen sanomansa eri sanoin.
  
- Herättele vastuuseen.
- Kannusta uusiin toimintatapoihin.
- Anna tilaa kertoa omista ajatuksista ja tunteista.
  
- Kuuntele myötätuntoisesti, älä oletta.
- Kiinnitä huomiota myös non-verbaaliseen viestintään.
- Osoita ymmärtäväsi.
  
- Anna tietoa, anna palautetta.
- Puhu siitä, miten asiakas eri tilanteissa toimii, älä hänen ominaisuuksistaan.
- Konkretisoi huoli kertomalla esimerkkejä.
  
- Huomioi huolen lisäksi vahvuuksia ja voimavaroja.
- Ota vastuu pois lapselta.
- Varaudu keskustelussa asiakkaassa herääviin tunteisiin ja ole valmis vastaanottamaan ne.
  
- Tunnista omat tunteesi.
- Toimi kiihottomasti, neutraalisti ja objektiivisesti.
- Luo toivoa.
  
- Huolen puheeksiotto voidaan jakaa myös useampaan keskustelukertaan.
- Ylläpidä asiallista keskustelua ja edellytä sitä myös keskustelukumppanilta.

## KYSY ESIMERKIKSI NÄIN

"MITÄ TARKOITAT TERMILLÄ X?"

"MITÄ SITTEN TAPAHTUI?"

"KERRO LISÄÄ"

## VINKKI!

KYSY ASIAKKAALTA ITSELTÄÄN, MIHIN ASIOIHIN HÄN TOIVOISI SAAVANSA VASTAUKSIA (ESIM. LAPSI VANHEMMILTAAN TAI VANHEMPI LAPSELTAAN TAI TYÖNTEKIJÖILTÄ)

## KESKUSTELUN JÄLKEEN

- Kiitä rohkeudesta puhua asiasta.
- Vahvista asiakkaan turvallisuuden tunnetta.
- Kiitä ja kehu, että asiakas on toiminut oikein puhuessaan ääneen vaikeasta asiasta.
- Rohkaise asiakasta juttelemaan jatkossakin.
- Huolehdi mahdollisista jatkotoimenpiteistä.
- Reflektoi myös omaa toimintaasi ja tilannetta. Mitä opit? Miten turvaat dialogin ja yhteistyön jatkumisen?



KUNNIOITUS VANHEMMUUTTA KOHTAAN EDESAUTTAA  
SÄILYTTÄMÄÄN HUOLTAJAN KANSSA YHTEISTYÖN  
MAHDOLLISUUDEN, JOKA ON ENSIARVOISEN TÄRKEÄÄ  
LAPSEN EDUN KANNALTA.

PUHEEKSIOTTAMINEN VOI KÄYNNISTÄÄ MUUTOKSEN JA  
LUODA TOIVOA TULEVAISUUTEEN.  
JOS VÄLITÄT, NIIN PUUTUT!

PUHEEKSI OTTAMINEN SISÄLTÄÄ AINA  
LUPAUKSEN, ETTÄ ASIALLE VOIDAAN TEHDÄ  
JOTAIN, -YHDESSÄ.

SENSITIIVINEN LÄHESTYMISTAPA JA LAPSEN OIREILUN  
KESTÄMINEN JA YMMÄRTÄMINEN OVAT EDELLYTYKSIÄ SILLE,  
ETTÄ LASTA TAI NUORTA VOIDAAN LÄHESTYÄ AUTTAMISEN  
NÄKÖKULMASTA.

LAPSEN NÄKEMINEN OIREILUN TAKANA TAVALLISENA  
HOITOA JA HUOLENPITOA TARVITSEVANA IHMISENÄ ON  
ENSIMMÄINEN ASKEL HYVÄÄN HOITOO.

ON HYVÄ MUISTAA, ETTÄ VÄLILLÄ  
AMMATILLISTA KASVUA TAPAHTUU  
JUURI EPÄONNISTUMISTEN KAUITTA.

KANNATTELEVA KOHTAAMINEN TURVALLISEN AIKUISEN KANSSA VOI  
MUODOSTUA LAPSEN ELÄMÄSSÄ SUOJAIVAKSI KOKEMUKSEKSI JA  
LUODA TOIVOA TULEVAISUUTEEN.

MITÄ AIEMMIN HUOLI NOSTETAAN  
ESIIN, SITÄ PAREMMAT  
VAIKUTTAMISEN MAHDOLLISUUDET  
OVAT.

AMMATILLINEN VUOROVAIKUTUS ON TAITO, JOSSA ON  
MUKANA SEKÄ TIETOA ETTÄ OPPIMISTA. SE ON  
VAIKUTTAMISTA, NEUVOMISTA JA OPETTAMISTA, TIEDON  
HANKKIMISTA, JAKAMISTA SEKÄ ASIOIDEN ETEENPÄIN  
VIEMISTÄ.

VAIKEIDEN ASIOIDEN ESILLE OTTAMISESSA EI TARVITSE PELÄTÄ  
KESKUSTELUN LISÄÄVÄN ELÄMÄÄN TUSKAA, VAAN SILLOIN  
KÄSITELLÄÄN JO OLEMASSA OLEVAA AIHETTA.

ASIAKKAIDEN IHMISARVO EDellyTTÄÄ NÄHDYKSI  
TULEMISTA OMANA ITSENÄÄN JA SITÄ, ETTÄ  
HEIDÄN TEOISTAAN JA NIIDEN SEURAUKSISTA  
PUHUTAAN AVOIMESTI JA OIKEILLA NIMILLÄ  
VAIKEISSAIKIN TILANTEISSA.

## PUHEEKSI OTTOA TUKEVIA OMINAISUUKSIA



- TRAUMATIETOISUUDELLA TARKOITETAAN TRAUMATISOITUNEEN NUOREN OIREILUN JUURISYIDEN YMMÄRTÄMISTÄ JA TAITOA KOHDATA NUOREN PERUSTARPEET.
- TRAUMAINFORMOITU TYÖOTE KOHTAAMISESSA TARKOITTAÄ SITÄ, ETTÄ TYÖNTEKIJÄ YMMÄRTÄÄ TRAUMATISOITUMISEN VAIKUTUKSET KÄYTÖKSEN TAUSTALLA JA KYKENEÄ OHJAILEMAAN NUORTA KOHTI VOIMAANTUMISTA. TRAUMAINFORMOIDUN TYÖOTTEEN OMAKSUMINEN KOKO AMMATTIHENKILÖSTÖSSÄ TUKEE AUTTAMISTYÖSSÄ PUHEEKSI OTTAMISEN TILANTEITA.
- OMIEN TUNTEIDEN TUNNISTAMINEN, HYVÄKSYMINEN JA SÄÄTELY OVAT LÄHTÖKOHTA VAIKEIDEN ASIOIDEN PUHEEKSIOTTOON ASIAAKKAAN KANSSA.

**ESIMERKKITILANNE:****SOSIAALITYÖN ARKEA; SUUREMPI HUOLI**

**Tilanne:** Perhe, jossa on äiti, isä sekä 4- ja 7-vuotiaat lapset. Vanhemmat työttömiä ja heillä on alkoholiongelmia ja väkivaltaisuuttakin. Tavattu äitiä ja lapsia, joiden kanssa keskustelua yleisemmin tilanteesta.

**Huoli:** Työntekijällä mielessä jo kysymys jopa siitä, onko lasten mahdollista jatkaa kotona olemista. Pohtii lasten kehitysviivästymien tasoa; 4-vuotias ei osaa puhua "kunnolla" ja kastelee öisin, 7-vuotias vaikuttaa pelokkaalta. Miten lapset kokevat tilanteen? On huolissaan siitä, onko nyt toteutuva tuki riittävää.

**Puheeksiottaminen:** "Otan ensin esiin myönteistä; lapset ovat iloisia, touhukkaita, tottelevaisia ja syövät sekä nukkuvat hyvin. Keskustelen äidin kanssa siitä, onko hän huomannut jotain erityistä lasten käyttäytymisessä, mikä aiheuttaa hänelle huolta. Johdattelen keskustelun omiin havaintoihini ja kerron huolta aiheuttavista asioista. Kysyn äidiltä, onko hän miettinyt minkälaista apua lapset mahdollisesti tarvitsevat tilanteessaan. Käyn tämän keskustelun äidin kanssa kahdestaan kaikessa rauhassa."

**Ennako-odotus:** "Äiti vähättelee ongelmia tai ei halua nähdä niitä lainkaan. Äiti pyrkii vaihtamaan puheenaiheita."

**Tapahtui:** "Yllätyin; äiti kuuntelee ja huomaa itsekin olleensa hieman huolissaan lapsistaan, varsinkin nuoremman lapsen puheesta. Tuntui hyvältä, että asioista keskusteltiin. Äiti sai varmuutta ja tukea omille ajatuksilleen. Lisäksi tunne siitä, että äiti tuli tietoiseksi, että asioihin on puututtava."

**Jatko:** "Perheelle on tehty yhteistoiminnallisesti suunnitelma: vanhemmille apua alkoholiongelmaan ja parisuhdeasioihin terapiasta. Lapsille varattu aika perheneuvolaan. Lääkärintarkastukset neuvolassa. Puheterapian aloitus. – Perheen sitoutuneisuus huolestuttaa vähän vielä. Huolta vähentää sosiaalitoimen tiivis yhteistyö perheen ja yhteistyökumppaneiden kanssa."

Kopioitu: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90845/URN\\_ISBN\\_978-951-33-1792-8.pdf?sequence](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90845/URN_ISBN_978-951-33-1792-8.pdf?sequence)



## KIRJA- JA LINKKIVINKIT:

### LAPSET PUHEEKSI -TYÖMENETELMÄ

<https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/tietoa-mielenterveyden-vahvistamisesta/perheet/toimiva-lapsi-ja-perhe-tyo/lapset-puheeksi-menetelma/>

### HUOLEN PUHEEKSI OTTAMISEN ENNAKOINTILOMAKE (STAKES)

<http://portaali.suupohja.fi/tiedostot/Puheeksiottolomake.pdf>

### VANHEMMUUDEN ROOLIKARTTA

[https://vslk.fi/uploads/files/519352\\_Roolikartta\\_verkkojulkaisu.pdf](https://vslk.fi/uploads/files/519352_Roolikartta_verkkojulkaisu.pdf)

### PERHETILANNEPUNTARI

<https://lapsetnuoret.files.wordpress.com/2013/05/perhetilannepuntari.pdf>

### HUOLI PUHEEKSI. OPAS VARHAISISTA DIALOGEISTA.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90845/URN\\_ISBN\\_978-951-33-1792-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90845/URN_ISBN_978-951-33-1792-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

### TRAUMATIETOISUUS, TRAUMAINFORMOITU TYÖOTE

<https://uasjournal.fi/4-2021/traumatietoisuus-luo-kestavaa-vuorovaikutusta/>

### SUOSITELTAVAA KIRJALLISUUTTA:

Merja Laitinen ja Anneli Pohjola: Tabujen kahleet

Aino Juusola: Jutellaanko? - Miten käsitellä lapsen kanssa vaikeita asioita

Liisa Heinämäki: Perhenavigaattori - käyttäjän opas



*"Entä jos me muistaisimme ne kaikki pienet pojat, tytöt, lapset ja nuoret, jotka sisällämme yhä elävät? Ne eivät tarvitse käskyjä tai neuvon neuvoo, eivätkä ainakaan moitteen sanoja. Vaan sitä, että joku istuu kyykkyyyn ihan viereen, katsoo kohti hyväksyen ja kysyy riittävän hiljaa: Mitä elää pienen mielessä? Kuuntele, älä tiedä. Kysy, älä oleta."*

-Maaret Kallio

## LÄHTEET:

Eriksson, E. & Arnkil, T. (2012). *Huoli Puheeksi*. Opas varhaisista dialogeista. Stakes.

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. (2022). *Dialoginen huolen puheeksi ottaminen*.

<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/dialogiset-toimintavat/dialoginen-huolen-puheeksi-ottaminen>

Juusola, A. (2021). *Jutellaanko? Miten käsitellä lapsen kanssa vaikeita asioita*. Kirjapaja.

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