

Roosa Ryti

REFLEKTOINNIN MERKITYS SOSIAALIALAN ASIAKASTYÖSSÄ

Opinnäytetyö

Sosionomi

AMK

2023



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Sosionomi (AMK) 210 op
Tekijä/Tekijät	Roosa Ryti
Työn nimi	Reflektoinnin merkitys sosiaalialan asiakastyössä
Toimeksiantaja	Nuorten väylä Oy
Vuosi	2023
Sivut	39 sivua
Työn ohjaaja(t)	Merja Nurmi

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia reflektoinnin merkitystä sosiaalialan asiakastyössä. Aihe opinnäytetyölle syntyi reflektoinnin vähäisestä opettamisesta. Tämä nähtiin ongelmallisena ja näin ollen opinnäytetyön tarkoituksena olikin selvittää sosiaalialan asiakastyössä työskentelevien reflektointitaitoja ja reflektoinnin merkitystä. Toimeksiantajana tähän opinnäytetyöhön toimi Nuorten väylä Oy, joka halusi tietää omien työntekijöidensä reflektointitaitoja. Nuorten väylä Oy panostaa kehittämiseen ja näin ollen he olivat valmiita kehittämään toimintaansa opinnäytetyön tulosten mukaisesti.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisella tutkimusotteella. Laadullista menetelmää käytettiin, sillä tutkimukseen tarvittavaa tietoa kerättiin haastatteluiden avulla. Haastattelut toteutettiin Teams-sovelluksen avulla, jolloin haastateltavien ilmeitä ja eleitä pystyttiin tulkitsemaan. Haastateltavia oli yhteensä neljä ja he olivat koulutukseltaan sosionomeja (AMK) tai ylemmän ammattikorkeakoulun sosionomeja (YAMK).

Tutkimuksen lopputuloksena kerättiin kuusi tärkeintä kohtaa reflektoinnin merkityksestä sosiaalialan asiakastyössä. Tulosten perusteella Nuorten väylä Oy näki, miten tärkeänä heidän työntekijänsä näkivät reflektoinnin ja miten sitä voidaan jatkossa kehittää. Opinnäytetyö onnistui saavuttamaan toimeksiantajan toivoman lopputuloksen ja näin ollen opinnäytetyöstä tulee olemaan hyötyä toimeksiantajalle tulevaisuudessa.

Asiasanat: reflektointi, asiakastyö, lastensuojelu, työyhteisö

Degree title	Bachelor of Social Services
Author (authors)	Roosa Ryti
Thesis title	Importance of reflection on client work in the social sector
Commissioned by	Nuorten väylä Oy
Time	2023
Pages	39 pages
Supervisor	Merja Nurmi

ABSTRACT

The aim of the thesis was to investigate the importance of reflection in client work in the social sector. The topic for the thesis was chosen due to the observation that there was little teaching of reflection in the social sector. This was seen as problematic, and therefore the purpose of the thesis was to find out the benefit of reflection and the meaning of reflection of those working in client work in the social sector.

The client for this study was Nuorten väylä Oy, they wanted to chart the reflection skills of its own employees. Nuorten väylä Oy invests in the development of their employees thus they were ready to develop their approach to how they operate in accordance with the results of the thesis.

The study was carried out as a qualitative study. A qualitative method was used, as the information needed for the study was collected through interviews. The interviews were carried out with the help of the Teams application, which made it possible to interpret the expressions and gestures of the interviewees. There was a total of four interviewees, and they were Bachelors of Social Services by education (UAS) or Master of Social Services from a university of applied sciences.

As a final result of the research, six most important points about the meaning of reflection in social sector client's work were collected. Based on the results, Nuorten väylä Oy saw how important their employees considered reflection and how it can be developed in the future. The thesis managed to achieve the end result desired by the client and therefore the thesis will be useful to the client in the future.

Keywords: reflection, customer work, child welfare, work community

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TOIMEKSIANTAJA.....	7
3	SOSIAALIALAN ASIAKASTYÖ	9
3.1	Asiakastyö	9
3.2	Asiakastyö lastensuojelulaitoksessa.....	11
4	REFLEKTOINTI.....	14
4.1	Reflektointi lastensuojelussa	14
4.2	Työntekijän itsenäinen reflektointi eli itsereflektio	15
4.3	Reflektio työryhmässä	17
5	TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TARKOITUS	19
6	TUTKIMUSPROSESSI	21
6.1	Tutkimuskysymykset ja kohdejoukko.....	23
6.2	Aineiston kerääminen ja tutkimusote	23
6.3	Aineiston analyysi.....	24
7	TUTKIMUSTULOKSET	27
7.1	Miten ymmärrät sanan reflektointi?.....	27
7.2	Miten reflektointi parantaa omaa asiakastyötäsi?	30
7.3	Miten työyhteisö hyötyy sinun ja työyhteisösi reflektoinnista?	31
7.4	Koetut hyödyt.....	33
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	35
8.1	Tulosten luotettavuus.....	38
8.2	Kehitysideat ja jatkotutkimus	38
	LÄHTEET.....	40

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö käsittelee reflektoinnin merkitystä sosiaalialalla ja etenkin lastensuojelussa. Toimeksiantaja tähän opinnäytetyöhön on Nuorten väylä Oy, joka tuottaa erityistason lastensuojelua avopalveluiden sekä sijaishuollon puitteissa.

Opinnäytetyön keskeisenä tavoitteena on selvittää Nuorten väylä Oy:n työntekijöiden reflektointia ja sen vaikuttavuutta asiakastyöhön. Opinnäytetyön avulla Nuorten väylä Oy:n esimiehet saavat tietoa omien työntekijöidensä ajatuksista reflektointiin liittyen. Näillä ajatuksilla esimiestoimintaa sekä työntekijöiden välistä vuorovaikutusta pyritään parantamaan. Ennen kaikkea tavoitteena on pyrkiä parantamaan sosiaalialan asiakastyötä! Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää miten sosionomit (AMK) refleктоivat omaa työtänsä Nuorten väylä Oy:ssä sekä miten se on parantanut heidän omaa asiakastyötänsä. Asiakastyö sosiaalihuoltolaissa määritellään asiakkaan sosiaalisen hyvinvoinnin edistämisenä sekä yksilön, perheen ja yhteisön toimintakyvyn, osallisuuden ja turvallisuudentunteen ylläpitona (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, 3. §).

Tämä opinnäytetyö on aiheeltaan laaja, mutta laadullisen tutkimustuloksen saamiseksi tässä tutkimuksessa käytetään haastatteluja. Tutkimuksen aihe on rajattu vastaamaan sosionomin (AMK) opinnäytetyön vaatimuksia ja ehtoja.

Tämä opinnäytetyö pitää sisällään teoriaosuuden reflektoinnista sekä asiakastyön ja lastensuojelun käsitteet. Tutkimusprosessia kuvatessa esille nousee opinnäytetyön tutkimuskysymykset sekä aineiston keruu. Tämän jälkeen tutkimuksesta saatua aineistoa käsitellään ja tutkimustuloksia analysoidaan opinnäytetyön tavoitteisiin peilaten.

Opinnäytetyön on tarkoitus tukea sosiaalialan asiakastyössä työskentelevän työntekijän ammatillista kasvua sekä tuottaa uusia näkökulmia reflektoinnista ja sen hyödyistä.

Nuorten väylä Oy lyhennetään tästä eteenpäin Nuorten väylä sekä sosionomi (AMK) -nimike lyhennetään sosionomiksi.

2 TOIMEKSIANTAJA

Toimeksiantajana opinnäytetyöhön toimii Nuorten väylä Oy. Nuorten väylä on kahden yksikön kokoinen lastensuojelupalveluita tuottava perheyritys Kymenlaaksossa. Nuorten väylä on toiminut osana suomalaista lastensuojelua vuodesta 2016 ja sen toimintaperiaatteet kietoutuvat jokaisen yksilön arvostamiseen ja kuuntelemiseen juuri sellaisenaan, kun yksilö on. (Nuorten väylä s.a.) Kukaan meistä ei ole samanlainen. Nuorten väylä pyrkii omalla toiminnallaan osallistamaan nuoria heidän omaan elämäänsä liittyvissä päätöksissä. Nuorten väylällä on eri hoitoväyliä ja he kannustavat jokaista nuorta oman väylänsä etsimiseen. (Nuorten väylä s.a.)

Jokaisella lapsella ja nuorella on oikeus tulla kuulluksi. Näin on myös Nuorten väylässä. Lastensuojelun keskeisimpänä tavoitteena onkin lapsen edun ajaminen. Tämä onnistuu parhaiten, kun työntekijä huomioi lapsen kehityksen, toimintaympäristön sekä käsittelee asiakasta hienovaraisesti ja arvostavasti. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 4. §.) Näiden avulla lapsen ikätasoinen kehitys taataan lastensuojelun asiakkuudesta riippumatta.

Nuorten väylä panostaa pysyvyyteen ja jatkuvuuteen (Nuorten väylä s.a). Tämä on arvo, joka ei toteudu ilman reflektointia. Oma ja työyhteisön työtä täytyy pystyä refleктоimaan, jotta työn laatu kehittyy ja pysyy sellaisena, kuin on luvattu. Tämä opinnäytetyö kannustaa työyhteisöä refleктоimaan ja saavuttamaan sille asetettuja tavoitteita. Tarkoituksena on jatkuva kehittäminen ja yhteiseen hiileen puhaltaminen. Oman työn refleктоinti on tärkeää ja opinnäytetyö keskittyy siihen. On kuitenkin hyvä pitää mielessä työntekijöiden keskinäinen vuorovaikutus ja työyhteisön refleктоinti. Työyhteisö ja sen toiminta eivät voi parantua ja kehittyä yhden ihmisen avulla. Tähän tarvitaan koko työyhteisön yhtenäistä refleктоintia ja toiminnasta vastaavan luottamusta. Toimeksiantajana Nuorten väylä on luvannut tarvittaessa kehittää työyhteisön refleктоintia ja kannustamaan itsenäiseen refleктоintiin.

Opinnäytetyön toimeksiantaja toimii muiden sosiaalialan tavoin moniammatillisesti. Sijaishuollossa työskentelee sairaanhoitajia, sosionomeja sekä yhteisö-

pedagogeja. Nämä kaikki työskentelevät asiakkaan kanssa päivittäin. Yhteistyötä sijaishuolto tekee myös monen muun ammattiryhmän kanssa. Usealla yhteistyökumppanilla on sosionomi- tai sairaanhoitajakoulutus taustalla, mutta erilaiset kurssit ja jatkokouluttautuminen voivat olla tarpeen työtehtävän mukaan. Esimerkiksi neuropsykiatrisia haasteita kohtaava lapsi tai nuori voi saada itselleen ammatillisen tukihenkilön, joka on kouluttautunut neuropsykiatriseksi valmentajaksi. Tehostettu perhetyö on myös osana moniammatillista yhteisöä. Tehostetun perhetyön tarkoituksena on keskittyä lapsen tai nuoren kokonaisvaltaiseen auttamiseen. (Nuorten väylä s.a.) Tämä tapahtuu esimerkiksi kotiin vietävällä perhetyöllä, jonka tarkoituksena on opastaa asiakkaan huoltajia toimimaan yhteistyössä lapsen/nuoren parhaaksi.

Kaikkea yllä olevaa toimintaa on tarpeellista reflektoida. Voi olla, ettei ammatillinen tukihenkilö olekaan oikea tukitoimi lapselle/nuorelle. Tässä tapauksessa työntekijä voi reflektoida omaa työtään ja sanoittaa sitä työyhteisölle. Näin työyhteisön tuella voidaan miettiä uutta toimivampaa tukimuotoa lapselle/nuorelle. Oman työn reflektointi parantaa työntekijän omaa ammatillisuutta sekä antaa asiakkaalle parhaan mahdollisen työntekijän!

3 SOSIAALIALAN ASIAKASTYÖ

Sosiaalialalla työskentelevän ammattilaisen ammatillisena päämääränä tulee olla sosiaalisen toimintakyvyn sekä osallisuuden edistäminen. Syrjäytymisen ehkäiseminen sekä yhdenvertaisuuden ja hyvinvoinnin lisääminen ovat sosiaalialan asiakastyön peruspilareita. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817, 4. §.)

3.1 Asiakastyö

Sosionomilla on valmistuessaan laaja osaaminen sosiaalialan asiantuntijatehtäviin. Työnkuvaan kuuluu asiakkaan elämänhallinnan tukeminen ja osallisuuden edistäminen. (Arene 2017, 6.) Asiakkaan elämänhallintaan puuttuminen on iso asia ja se täytyy osata tehdä asiakasta kunnioittaen. Sosiaalialan ammattilaisella ei ole oikeutta tuomita asiakasta tai hänen tapaansa elää ja toimia. Sosionomin tutkinto perustuu laajalti asiakastyön teoriaan sekä työelämälähtöisyyteen. Yksi sosionomin ammatillinen kompetenssi on asiakastyön osaaminen. Sen tulee näkyä jokaisen sosiaalialan ammattilaisen asiakastyössä esimerkiksi asiakastyön arviointina. (Arene 2017, 10.) Jotta asiakastyötä pystytään arvioimaan, tarvitaan työntekijän omaa reflektointia. Reflektointi tapahtuu tässä yhteydessä mm. omien työmenetelmien valinnoilla sekä niiden vaikuttavuudella asiakkaan hyvinvoinnin edistämiseksi.

Sosiaalialan asiakastyö alkaa ensivaikutelmalla, joka määrittää asiakastyölle luottamuksen. Uuden asiakkaan kohtaaminen ystävällisesti sekä hieman varuillaan on suotavaa, jotta asiakastyötä pystytään toteuttamaan asiakkaan voimavarojen mukaisesti. Sosiaalialan asiakastyössä työntekijä käyttää omaa persoonaansa työvälineenä. Jokaisen työntekijän työvälineenä tulee persoonan lisäksi olla myös kuuntelutaito, jolla luodaan asiakkaalle turvallinen ja vastaanottavainen kohtaaminen. (Keskinen ym. 2012, 4,8.) Kuuntelu nähdään asiakastyössä positiivisena, sillä se mahdollistaa asiakkaan toiveiden kuuntelun. Asiakkaan toiveiden huomioonottaminen sekä asiakkaan mielipiteen kuuntelu ovat sosiaalialan ammattilaiselle tärkeä tehtävä ja ne on kirjattu useaan eri lakiin. Esimerkiksi lastensuojelulakiin ja sosiaalihuoltolakiin.

Vaikka kuuntelu on tärkeää, se voi myös johtaa harhaan (Ritakallio 2018, 141). Yleisesti ottaen työntekijä kuulee sen mitä hän haluaa kuulla. On hyvä

muistaa, että asiakas on nykyhetken lisäksi myös hänen menneisyytensä eli eletty elämä. (Raatikainen ym. 2019, 90.) Avoin mieli ja jokaisen asiakkaan kohtaaminen yksilönä, ilman ennakkokäsityksiä on avain laadukkaaseen asiakastyöhön ja erinomaiseen asiantuntijuuteen.

Asiakastyötä sosiaalialalla oppii osallistumalla asiantuntijaympäristöön (Mälkki ym. 2020, 142). Tämä tarkoittaa sosiaalialan asiakastyön lisäksi esimerkiksi sosiaalialan koulutukseen osallistumista. Sosionomiopiskelu tapahtuu hyvin yhteisöllisesti sekä työelämälähtöisesti. Ammattiyhteisössä opiskelu tarjoaa erinomaiset lähtökohdat asiantuntijuuden jatkuvaan kehittymiseen. (Mälkki ym. 2020, 142.)

Sosionomin asiakastyöhön vaikuttaa asiakasryhmä. Asiakkaasta riippuen asiakastyö voi olla asiakasta motivoivaa tai esimerkiksi asiakkaan rinnalla kulkemista. Pääpainona sosiaalialan ammattilaisella täytyy kuitenkin olla ammatteettiset vaatimukset sekä ammatilliset velvollisuudet. (Raatikainen ym. 2019, 90–93.) Yksi sosiaalialan ammattilaisen eettinen lähtökohta on esimerkiksi ihmisarvon kunnioittaminen. Tätä pyritään tekemään näkyväksi antamalla asiakkaalle vastuuta asiakkaan omien voimavarojen mukaisesti. Asiakas on siis toimija, ei passiivinen! Asiakkaat hakeutuvat sosiaalialan ammattilaisen luokse, jotta he saisivat ratkaisuja omaan elämäntilanteeseensa. Jälleen kerran kuulemisen taito korostuu, sillä asiakas on oman elämänsä asiantuntija. (Pehkonen ym. 2019, 89–93.) Jos ammattilainen ei näe asiakasta yksilönä vaan luokittelee hänet esimerkiksi ihonvärin perusteella johonkin sosiaaliseen kategoriaan, ammattilainen muodostaa ennakkokäsityksen asiakkaasta eikä näin ollen näe asiakasta yksilönä (Seppänen 2021, 134). Kun ammattilainen lokeroi asiakkaan johonkin sosiaaliseen kategoriaan luottamuksen syntyminen on mahdollonta. Luottamuksen luominen sosiaalialalla on tärkeää, sillä ilman sitä asiakas ei koe toivoa tulevaisuudesta. Epäluottamus näkyy esimerkiksi turvattomuuden tunteena, joka hidastaa asiakkaan ja ammattilaisen välistä aitoa kohtaamista. Näin vuorovaikutuksesta tulee epäilevä ja aikaansaamaton. (Raatikainen 2019, 127.)

Vuorovaikutussuhteen luomiseen vaaditaan sosiaalialan ammattilaiselta taitoja. Ammattilaisen täytyy osata esimerkiksi kiinnittää huomiota asiakkaaseen

ja kuunnella häntä. Asiakkaan huomioimisen ja kuuntelun perusteella työntekijän on osattava kysyä jatkokysymyksiä ja osoittaa aitoa kuuntelua muistamalla esimerkiksi asiakkaan tarinassa esiintyvistä henkilöistä yksityiskohtia. (Seppänen 2021, 108–110.) Tällöin asiakas kokee tulleen kuulluksi ja näin ollen luottamus asiakkaan ja ammattilaisen välille alkaa syntyä.

3.2 Asiakastyö lastensuojelulaitoksessa

Suomalaisen yhteiskunnan tarkoituksena on järjestää laadukasta lastensuojelua. Sen tavoitteena on turvata lapsen kehitystä ja kasvua tukevat elinolosuhteet. (Kekkonen 2023.) Sosiaalipalveluiden tavoitteena on mahdollistaa asiakkaalle kokemus olla osana yhteiskuntaa. Tämä onnistuu, jos sosiaalialan ammattilainen tuntee alan palvelujärjestelmän sekä pystyy näkemään asiakkaan palveluiden tarpeen. (Nurmiainen 2021.) Sosiaalialan ammattilaisella tulee olla riittävä osaaminen tunnistaa lapsen epäinhimillinen kohtelu sekä syrjiminä. On tärkeää muistaa, että ammattilaisella on velvollisuus tarkkailla ja tarjota tukea oma-aloitteisesti. Ei niin, että perheen tai lapsen oletetaan itse hakevan apua. Lastensuojelu perustuu lapsen edun varmistamiseen. (THL 2023.) Lastensuojelun asiakkuudessa oleva lapsi on ns. pääasiakas, mutta hänen koko perheensä on yhtä lailla lastensuojelun asiakkuudessa. Näin ollen lapsella, joka on alaikäinen, on myös omia oikeuksia ja velvollisuuksia. Lapsella on esimerkiksi oikeus tulla kuulluksi ja hänen velvollisuutensa on kertoa sosiaalihuollon ammattihenkilöstölle ne tiedot, joita sosiaalihuollon ammattihenkilö tarvitsee. Mikäli lapsi ei itse osaa sanoittaa, on lapsen edustajan sanoitettava lapsen puolesta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 10. §, 12. §.)

Lastensuojelun asiakkaana on lapsen lisäksi hänen perheensä. Työntekijän pitää osata antaa lapselle hänen ikänsä huomioiden kattava ja ymmärrettävä selitys miksi ja miten lastensuojelua tuotetaan juuri hänen tapauksessaan hänelle sekä hänen perheellensä. Lapsella on oikeus tulla kuulluksi ja lapselle lastensuojelun sanoittaminen antaa mahdollisuuden vastavuoroisuuteen. Lapsen mielipiteisiin ja sanoihin tulee suhtautua kunnioittavasti. Lastensuojelun työntekijän tulee pystyä sanoittamaan lapselle, miten hänen toiveitaan on otettu huomioon lastensuojelun asiakasprosessissa. (Kaijanen ym. 2022, 22–25.)

Lapsen ensisijainen kasvu ympäristö on perhe ja perheellä on oikeus saada tarvittavaa apua sosiaalialan ammattilaisilta. Sosiaalialan ammattilaisen on tarvittaessa osattava ohjata perhe lastensuojelun asiakkuuteen. Lastensuojelun asiakaslähtöisyyden perustana on nähdä asiakasperhe kokonaisuutena. Lapsen sijoitus tai huostaanotto lastensuojelulaitokseen on koko perheelle kriisi, vaikka tarkoituksena onkin turvata lapsen etu. Usein huostaanottoa ajatellaan viimeisenä vaihtoehtona, vaikka sosiaalialan ammattilaisen tulisi nähdä se voimakkaana väliintulona. (Hämäläinen ym. 2016, 84–85, 87.)

Lastensuojelulaitoksen on tarkoitus mahdollistaa lapselle tai nuorelle turvallinen kasvu ympäristö ja yhdenvertaisuuden tunteen kokeminen. Ammattilaisen fokus kiinnittyy lastensuojelulaitoksen asiakkaaseen ja toiminnan tavoitteena on eheyttäminen. (Kaijanen ym. 2022, 70–71.) Asiakkaat useimmiten tietävät parhaiten mitä he tarvitsevat (Ritakallio 2018, 141). Moni ei kuitenkaan usko tarvitsevänsä lastensuojelulaitosta. Ammattilaisen työ lastensuojelulaitoksessa on saada asiakas ymmärtämään miksi hän on siellä ja mitä hyötyä siitä asiakkaalle itselleen on. Tämä on haastavaa, sillä asiakkaan perusturvallisuus on todennäköisesti ollut heikko jo pitkään. Sosiaalialan ammattilaisella on kova työ puurtaa asiakkaan perusturvallisuuden tunnetta takaisin. Sanotaan, että jos yksi turvallinen ihmissuhde voi muuttaa lastensuojelussa olevan asiakkaan elämän. Turvallinen ihmissuhde lastensuojelulaitoksen asiakkaan ja ammattilaisen välillä rakentuu usein hitaasti. Rauhallisuus ja kärsivällisyys ammattilaisen toiminnassa osoittaa asiakkaalle, ettei hän tule asiakasta hylkäämään. Asiakkaan luottamussuhde perustuu tähän ammattilaisen toimintaan. (Seppänen 2021, 181–185.) Työntekijän on hyvä reflektoida omaa työtänsä luottamussuhteen rakentamisen vaiheessa.

Jokaisessa asiakastyössä ammattilaisella on jonkinäköistä valtaa, usein asiantuntijavaltaa. Tämä saattaa näkyä lastensuojelulaitoksessa esimerkiksi ammattisanaston käytöllä. Kun asiakas ei ymmärrä ammattilaisen kieltä ja sanoja, kokee hän oman arvonsa alhaisemmaksi kuin ammattilaisen arvon. Sosiaalityön näkyvin vallanmuoto on huostaanotto. Jokainen sosiaalialalla työskentelevä joutuu pohtimaan vallan teemaa, joka voi oikein käytettynä saada hyviä tuloksia aikaan asiakkaan elämässä. Lastensuojelun työntekijän on tur-

vattava ja puolustettava lapsen etua ja joskus se vaatii vallan käyttöä. (Seppänen 2021, 155, 157.) Asiakastyötä huostaanotetun lapsen kannalta on tehtävä niin, että biologisen perheen jälleenyhdistäminen on yksi asiakastyön tavoitteista (THL 2023).

Lastensuojelulaitoksen asiakastyö jatkuu, vaikka nuori täyttää 18 vuotta. Nuorelle lastensuojelulaitoksesta pois pääsy voi merkitä vapauden tuntua. Lastensuojelulaitoksen asiakastyöhön kuuluu nuoren valmistaminen itsenäiseen elämään. Näin pyritään turvaamaan täysi-ikäisen nuoren turvallinen kasvu ja kehitys vielä senkin jälkeen, kun lastensuojelulaitoksesta poismuutto tapahtuu. Nuoren kannalta tärkeää olisi, että lastensuojelulaitoksen omaohjaaja pystyisi jatkamaan nuoren rinnalla jälkihuollossa. Tämä ei kuitenkaan aina toteudu. (Jahnukainen ym. 2023.)

4 REFLEKTOINTI

Ihmiset sanovat hyvin usein, ettei heillä ole aikaa, tai että heidän aikataulunsa ovat järjettömän kiireiset. Tästä voidaan päätellä reflektoinnin olevan heikkoa. (Indset 2022, 71.) Ihminen on organisoinut tai priorisoinut elämäänsä väärin, jos hän joutuu vetoamaan ainaiseen kiireeseen. Lastensuojelussa kiire on hyvin tyypillinen ”syy”, miksi kaikki ei aina toimi niin kuin pitäisi. Työn reflektointi on tässä vaiheessa pettänyt. Toki on totta, että joskus on kiire, mutta jatkuva kiire on merkki jostain, minkä pitäisi olla toisin.

Reflektointi on havainnoinnin sanoittamista. Reflektoinnissa kiinnitämme huomiota siihen, miten ja miksi toimimme tietyllä tavalla. Reflektio mahdollistaa omien toimintatapojen tiedostamista ja näin ollen antaa mahdollisuuden omien toimintatapojen muutoksiin. (Mälkki ym. 2020, 55.)

On tärkeää, että jokainen työntekijä osaa havainnoida kokonaisvaltaisesti, näin koko asiakasprosessia pystytään refleктоimaan niin reaaliajassa, kuin asiakasprosessin loputtua. Reflektointi on havainnoinnin lisäksi toimintaan perustuva kokemus, jonka pohjalta tehdään asiakastyötä. (Tapola-Haapala 2011, 23.) Havainnointi on tärkeä osa sosiaalialan asiakastyötä. Havaintoja voidaan kirjoittaa asiakaskertomuksiin ja niistä voidaan keskustella yhdessä työyhteisön kanssa. Sosiaalialalla asiakkaan tilannetta tulee arvioida kokonaisvaltaisesti, jotta asiakkaasta saadaan kokonaiskuva ja näin ollen asiakasta pystytään auttamaan parhaalla mahdollisella tavalla. (Seppänen 2021, 102–104.)

4.1 Reflektointi lastensuojelussa

Lastensuojelun asiakkaiden on usein vaikea luottaa muihin ihmisiin omien kokemustensa pohjalta. Omaohjaajalla on iso merkitys lapsen/nuoren elämässä. Omaohjaajan tavoitteena on saada lapsen/nuoren luottamus ja näin ollen tasetta asiakkaan arki ja turvata hänen perusturvallisuutensa. Luottamus voi jäädä syntymättä, jos työntekijä ei osaa kohdata nuorta oikein. (Seppänen 2021, 181–182.) Lastensuojelussa on vakava puute, jos lapsella tai nuorella ei ole yhtään luotettavaa aikuista. Jokainen työntekijä haluaa varmasti olla asiakkaan tukena ja turvana, sekä ansaita luottamuksen. Työntekijän on tärkeä havainnoida itseään ja omaa toimintaansa, jotta hän kykenee erottamaan omat

vahvuutensa luottamuksen hankinnassa. Jälleen kerran oman työn reflektointi nousee osaksi asiakastyötä.

Tieto on osa sosiaalialan osaamista. Omaa tietoa tulee kuitenkin osata ymmärtää, jotta reflektointi toteutuisi. Opittua tietoa voidaan reflektoida itsenäisesti oman pään sisällä. Jos tiedon haluaa toimeenpanna, täytyy työntekijän osata reflektoida näkyvästi. (Tasala 2016.) Esimerkiksi kiireellistä sijoitusta tehdessä sosiaalityöntekijän täytyy osata arvioida ja perustella mikä on johtanut kiireellisen sijoituksen päätökseen. Perusteluiden ääneen pohtiminen yhdessä työyhteisön kanssa antaa varmistusta oikean päätöksen tekoon. Kun kiireellisen sijoituksen perusteet ovat kasassa on lapsi tai nuori helpompi ottaa vastaan lastensuojelua tuottavassa yksikössä. Esimerkiksi jos lapsi tai nuori on sijoitettu kotona tapahtuvan väkivallan ja päihteidenkäytön takia, voi lastensuojelussa työskentelevä valmistautua siihen, että luottamusta lapseen tai nuoreen on todella vaikea saada. Luottamusta on vaikea saada etenkin silloin, kun lapsella tai nuorella on ns. tunnekuuhu meneillään. Kiireellisesti sijoitettu voi pohtia paljon elämässään tapahtunutta ja tulkita omaa elämäntilannettansa sen pohjalta. Tunnettaakkana voi olla esimerkiksi kotona paljastuneen väkivallan ja päihteidenkäytön häpeä. Lastensuojelun asiakkaana oleva lapsi tai nuori tarvitsee turvallisia, kokonaisvaltaisia ja voimavarakeskeisiä kohtaamisia, jotta hän oppisi käsittelemään omaa tunnettaakkaansa (Seppänen 2021, 228). Näistä kohtaamisista työntekijä oppii lastensuojelua. Työntekijä oppii lastensuojelua jokaisen työvuoronsa aikana. Jatkuva oppiminen on merkki reflektoinnin toimivuudesta.

4.2 Työntekijän itsenäinen reflektointi eli itsereflektio

Jokainen työntekijä haluaa varmasti olla asiakkaan tukena ja turvana, sekä ansaita luottamuksen. Työntekijän on tärkeä havainnoida itseään ja omaa toimintaansa, jotta hän kykenee erottamaan omat vahvuutensa kehityskohteistaan. Sosiaalialalla työntekijän tulee pystyä kohtaamaan erilaisissa elämäntilanteissa olevia asiakkaita (Markkanen ym. 2021). Työntekijän omista kokemuksista ja työhistoriasta voi olla iso hyöty uuden asiakkaan kohtaamisessa. Jokaisen työntekijän on kuitenkin aloitettava jostain, kaikkea ei voi tietää alusta asti ja omia taitoja tulee kehittää jatkuvasti. Sosiaalialan työnteko voi herättää työntekijässä erilaisia tunteita, joita olisi hyvä käsitellä. Asiantuntijaksi

tulemiseen vaaditaan näiden uusien tunteiden käsittelyä ja ihmettelemistä reflektoinnin avulla. (Markkanen ym. 2021.)

Yksilön reflektiivinen osaaminen on tärkeää, sillä sen avulla ihminen määrittelee toimintaansa jatkossa. Reflektointi on pakollista nykymaailmassa, sillä mikään ei kehittyisi ilman sitä. Reflektiivisuus voi tulla itsestään tai ns. vahingossa, mutta toimijan on kuitenkin hyvä tiedostaa omaa reflektointiaan. Näin toimija pystyy havainnoimaan itseään ja täten pohtia oman työn jälkeä ja sen vaikuttavuutta. Reflektiivinen ammatillisuus on määritelty vuonna 1993 seuraavasti: ”Reflektiivisyys on valmiutta sekä työn kehittämiseen, että ammatillisten ja henkilökohtaisten tavoitteiden tiedostamiseen ja arviointiin” (Tapola-Haapala 2011, 22–24). Reflektiivisyyden harjoittajan ajatellaan omaavan korkeatasoista itsekriittisyyttä (Ferguson 2017, 417).

Sosiaalialalla työväliseen on työntekijä itse. Tämän vuoksi omaa työpersoonaansa tutkivan täytyy osata olla kriittinen. Omien ajatusten ja toimintatapojen tarkastelu on reflektointia, joka on eduksi asiakkaalle. (Tasala 2016.) Tässä vaiheessa työntekijän omaa työpersoona on hyvä kehittää, jotta asiakas saa parhaan mahdollisen työntekijän (Markkanen ym. 2021). Sosiaalialalla työskentelevän on määrä harjoittaa toimintaansa eettisesti ja ihmisoikeuksia edistäen. Sosiaalialalla työskentelevän on hyvä katsoa omaa toimintaansa, ja miettiä miten hän omaa toimintaansa perustelee. Vähitellen itsenäisestä reflektiosta tulee automaatio. (PCF 2018, 4,10.) Reflektoinnin tarkoituksena on saada työntekijä ajattelemaan omien ”vanhojen” tapojensa ulkopuolelle (Hyvärinen s.a).

Reflektion tarkoituksena on oppia hyödyntämään työntekijän itse saamiensa taitoja työelämässä. Tietoinen reflektio parantaa työntekijän toimijuutta suhteessa asiakkaisiin, työyhteisöön sekä työntekijän omaan toimintaan. (Penttinen ym. 2020.) Työntekijän utelias tutkiskelu auttaa ja ohjaa oppimaan. On sanomattakin selvää, että ihminen pitää uuden oppimisesta ja haluaa kehittää itseään. Kehitys ja uuden oppiminen tapahtuu sellaisissa asioissa, joita työntekijä itse pitää tärkeänä ja arvokkaana. Pääpointtina on saavuttaa jotakin arvokasta ja itselle tärkeää. Sosiaalialan työntekijä toimii yhteisen hyvän puolesta

ja näin ollen pyrkii itsereflektion avulla panostamaan sekä omiin kehityksenkohteisiinsa, että työyhteisön kehityskohteisiin. (Paakkanen 2022, 113, 116, 118–119.)

Työntekijän ammatilliseen toimintaan kuuluu reflektio, jonka avulla työntekijä pystyy hahmottamaan myös omia henkilökohtaisia elämäntavoitteitaan. Tästä syntyy ammatti-identiteetti, joka tarkoittaa vapaa-ajan minän ja työminän yhdistymistä. Ammatti-identiteetin kehittymisessä olennaista on työntekijän omien oppimiskokemusten reflektointi. (Raatikainen ym. 2019, 35, 40.) Niimenomaan omien oppimiskokemusten reflektointi on itsereflektiota, jota ei voi tehdä kukaan muu kuin työntekijä itse. Reflektio työntekijän omassa ammatillisen kasvun prosessissa tarkoittaa jatkuvaa oppimista ja kehittymistä. Työntekijä voi kehittää ja reflektoida itseään välittömässä toiminnassa. Toisaalta joskus on myös hyvä reflektoida itseään tapahtuman jälkeen eli hankitun tiedon pohjalta. Näissä molemmissa esimerkeissä työntekijä reflektoi omaa itseään, itseänsä vasten. (Raatikainen 2019, 46–48.) Reflektion ansiosta työntekijä ymmärtää omaa ammatti-identiteettiään ja pystyy näyttämään sen muille. Sosiaalialalla reflektointi on välttämätöntä, sillä työntekijä on itse sosiaalialan työvälineenä. (Tasala 2016.) Tarvitaan siis itseohjautuvuutta (Raatikainen ym. 2019, 50).

4.3 Reflektio työryhmässä

Ryhmä ja työyhteisö koostuu erilaisista asiantuntijoista, jotka tuovat oman panoksensa ryhmään tai työyhteisöön. Työyhteisön työskentelyä voidaan tehostaa ottamalla jokainen työyhteisön jäsen huomioon ymmärtämällä jokaisen ainutlaatuisuutta. Yksilön vahvuuksien arvostaminen tuo positiivisuutta työyhteisöön. Myös työntekijöiden erilaisuuksista voidaan etsiä positiivisia puolia. Työntekijöiden erilaisuus voi toisinaan aiheuttaa erimielisyyksiä. Näistä olisi kuitenkin hyvä keskustella, jotta työyhteisö pystyisi tuottamaan vieläkin laadukkaampaa asiakastyötä. (Seppänen 2022, 75–76, 139–141.) Asiakastyötä ei pystytä parantamaan, mikäli tehtyä työtä ei reflektoida. Työyhteisön sisäisen vuorovaikutuksen olisi tärkeä olla rehellistä, avointa sekä luottamuksellista (Seppänen 2021, 320). Tämä edesauttaisi työntekijän uskallusta reflektoida myös ryhmän toimintaa, ei pelkästään itsensä toimintaa ryhmässä.

Reflektointia voi tehdä missä tahansa. Paras työväline reflektointiin on oma työyhteisö, josta saa kuulla myös muiden työntekijöiden reflektointia. Työyhteisöön pyritään tuomaan omaa toimijuutta, jossa työntekijä pyrkii näkemään itsensä suhteessa sosiaalialan kontekstiin. Työntekijöiden omat arvot ja suhde sosiaalialaan näkyvät työyhteisön lisäksi myös asiakkaille. (Tapola-Haapala 2011, 22, 27.) Yhdelle työntekijälle voi olla ominaista halaaminen. Hän on oppinut ruumiillisen keinon lohduttaa ja se on hänelle luonnollista. Joku toinen työntekijä voi puolestaan kokea käytännön tiedon ominaiseksi. Tämä tarkoittaa esimerkiksi erilaisiin tutkimuksiin pohjautuvaa toimintaa. Kun työyhteisö puhuu ja reflektoi omia kokemuksiaan työstä, saadaan työn toimivuudesta kokonaiskuva. Työntekijät selvittävät eri keinoillansa mikä on parhaaksi kullekin asiakkaalle. Keskustelemalla työyhteisössä he voivat verrata tietojaan ja taitojaan kyseisessä asiakastapauksessa. Näin lastensuojelun asiakkaalle on helpompaa kohdistaa esimerkiksi omaohjaaja.

Reflektio ryhmässä voi rauhoittaa mielipiteitä herättäneen asiakastyön tilanteen. Reflektointi antaa jokaiselle mahdollisuuden miettiä omaa toimintaansa. Myös omaa tunnetilaansa asiakastyöstä voi reflektoida. Asiakastyön tilanteen läpikäyminen ryhmässä saa ryhmän sitoutumaan tapahtuneeseen ja sen toimintaan. Ryhmässä reflektointia voi helpottaa esimerkiksi seuraavat kysymykset: Mitä uutta opimme? Saatiinko toivottu lopputulos? Ryhmässä keskustelu antaa jokaiselle toimijalle mahdollisuuden kertoa oman näkemyksensä. Ryhmän sisäinen dynamiikka kokee usein positiivisia vaikutuksia ryhmässä reflektoinnin myötä, sillä luottamus ja rakentava palaute lisäävät yhteishenkeä. (Hyvärinen s.a.)

Työpaikka pyrkii siihen, että jokainen työntekijä noudattaisi työpaikan arvoja. Lastensuojelutyössä työn arvoina on esimerkiksi yksilön huomioiminen ja nuoren itsenäisen päätöksenteon tukeminen. Paras tapa reflektoida asiakastyön toimivuutta on kysyä asiakkaalta itseltään. Esimerkiksi lastensuojelulaitoksessa voidaan kysyä nuorelta, kokeeko hän tulleet huomatuksi.

5 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TARKOITUS

Opinnäytetyöni tutki reflektoinnin merkitystä sosiaalialan työkentällä. Tavoitteena oli tarkastella toimeksiantajan sosionomikoulutuksen käyneitä työntekijöitä ja selvittää heidän käsitystään sanasta reflektointi. Tämän avulla opinnäytetyön toimeksiantaja eli Nuorten väylä pystyy kehittämään omaa toimintaansa tulevaisuudessa. Opinnäytetyötä tehdessä pohjatietoja tulee olla laajalti. Reflektointiin liittyvän teoriatiedon jälkeen tutkimukseni tarvitsi haastatteluja toimeksiantajan työntekijöiltä.

Olin luonut omaan opinnäytetyöhöni kolme tutkimuskysymystä, joita esitin Nuorten väylän sosionomityöntekijöille:

1. Miten ymmärrät sanan reflektointi?
2. Miten reflektointi parantaa omaa asiakastyötäsi?
3. Miten oma työyhteisösi hyötyy sinun ja työyhteisösi reflektoinnista?

Nuorten väylä työllistää n. 40 työntekijää, joten organisaationa se ei ole iso. Aineistoni ja analyysini perustuivat siis laadulliseen tutkimukseen, jonka tarkoituksena oli pyrkiä ymmärtämään yrityksen mahdollisuuksia ja merkityksiä lastensuojelun osaamisessa. Yrityksen laatu ja ominaisuudet ovat tärkeä osa laadullista tutkimusta ja näihin pyrin vaikuttamaan opinnäytetyölläni.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli vahvistaa toimeksiantajan työyhteisön reflektointia. Tavoitteena oli kannustaa työntekijöitä reflektointiin ja kuvastaa heille sen tärkeyttä sekä merkitystä. Lopullisena tavoitteena toimeksiantaja pystyy käyttämään opinnäytetyötä osana heidän toimintansa kehitystä. Opinnäytetyö pyrki sanoittamaan reflektoinnin merkitystä ja opinnäytetyöhön liittyvät haastattelut haastoivat toimeksiantajan työyhteisöä pohtimaan reflektoinnin merkitystä heidän omassa toimimisessaan. Tavoitteena oli siis selvittää, miten reflektointi näkyy Nuorten väylän arjessa.

Opinnäytetyön tutkimuksessa käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää, jonka käyttö on yleistynyt 1970-luvulta lähtien. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena

on tutkia näkymättömiä ja vuorovaikutuksessa syntyneitä ilmiöitä. (Puusa ym. 2020, 61–62.) Tässä ilmiönä toimi reflektointi. Opinnäytetyön tavoitteen saavuttamiseksi on käytetty seuraavia tutkimusaiheen valintakriteerejä:

1. Miten kiinnostava aihe on?
2. Miten merkittävä aihe on yhteiskunnallisesti?
3. Voiko tutkimuksen avulla lisätä tietoa tai ymmärrystä aiheesta? (Tuomi ym. 2018, 75–77, 174.)

Tutkimuksen aiheeksi valikoitui reflektointi, sillä koin sen olevan yksi merkityksellisimpiä aiheita oman ammatti-identiteetin rakentumisessa sekä oman ammattiasiantuntijuuden kehittämisessä. Sosionomiopinnoissa reflektointi ei ole saanut mielestäni tarpeeksi huomiota ja se on jäänyt helposti muiden opintokokonaisuuksien alle. Tämä toi sekä kiinnostusta, että merkittävyyttä aiheen tutkimiselle.

Tutkimuksen tarkoitusta ja tarpeita säätee käytännönläheisyys sekä ajankoh-
taisuus. Mielenkiinto kohdistuu täten tutkimuksen tulosten sijoittumisesta käytäntöön. Tässä korostuu teoria, kokemus sekä ammattikäytännön yhdistäminen. (Vilka 2018, 18.)

6 TUTKIMUSPROSESSI

Tutkimusprosessi alkoi aiheen valinnalla, joka tässä tapauksessa oli reflektointi. Reflektointi on laaja käsite, joten tutkimus täytyi kohdentaa tarkemmin. Opinnäytetyön toimeksiantaja panostaa kehittämiseen ja täten toivoi reflektoinnin kehittämistä. Otsikoksi muovautui ”Reflektoinnin merkitys sosiaalialan asiakastyössä”. Sisäsyntyinen motivaatio aiheen kiehtovuudesta kertoo aiheen hyvästä sisäistämisestä (Uusitalo-Arola 2022, 20). Motivaatio tutkimukseen syntyi kehittämisen halusta ja uuden oppimisesta. Tutkimusprosessin aikana oman itsensä kehittäminen oli avainasemassa opinnäytetyön opettavuuden kannalta.

”Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty”. Opinnäytetyön suunnitelmaan kannattaa käyttää aikaa, sillä hyvin tehdystä suunnitelmasta saa paljon apua varsinaiseen opinnäytetyöhön. Oma suunnitelmaa tehdessä panostin siihen, miksi tutkimusta ylipäättänsä tehdään. Kuvasin teoreettista viitekehystä lastensuojelutyöhön peilaten, sillä Nuorten väylä tuottaa lastensuojelupalveluja. Näin ollen tutkimus oli kohdistettu sille ominaiseen toimintaympäristöön. Myös tutkimuskysymysten pohtimiseen käytetty aika on ollut tarpeellista. Opinnäytetyö ammattikorkeakoulussa on suppea verrattuna yliopiston päättötoihin. Aihetta tuli siis rajata paljon. Tutkimuksessa tärkeintä oli kuitenkin tietää millaisena lastensuojelulaitoksen työntekijä kuvaa sanaa reflektointi. Opinnäytetyön keskityessä sosiaalialan asiakastyöhön oli tärkeää pohtia omaa reflektointia omaan työhön peilaten. Tutkimus suoritettiin toimeksiantajan työyhteisössä ja kehittämisen näkökulmasta on tärkeää ajatella myös koko työyhteisöä.

Kun teoriaosuus oli valmis, tarkoitukseni oli haastatella Nuorten väylän sosionomeja, joita yrityksessä työskentelee kahdeksan. Haastatteluihin osallistui neljä sosionomia eli puolet Nuorten väylän sosionomeista. Halusin haastatella pelkästään sosionomeja, sillä heidän koulutuksestaan ja työtehtävistään minulla on tietoa ja kokemusta. Esimerkiksi Nuorten väylässä työskentelevillä sairaanhoitajilla voi olla erilainen näkemys reflektoinnin toimimisesta yrityksessä, sillä heidän työtehtävänsä eroavat sosionomien työtehtävistä. Rajasin opinnäytetyöni niin, että kaikilla haastatelluilla on sama työtehtävä ja työnimi. Haastatteluihin osallistuminen oli opinnäytetyössäni vapaaehtoista.

Haastateltaviksi suostui neljä sosionomia, ja haastattelin heidät kaikki. Haastattelut toteutettiin Teams-sovelluksella heti opinnäytetyön suunnittelun jälkeen. Haastatteluista ilmi tulleet havainnot muovasivat myös opinnäytetyöni suunnitelmaa, sillä kokosin haastatteluiden perusteella esille nousseita aiheita/ilmiöitä, joita Nuorten väylässä esiintyy reflektointia ajatellen. Tämän ansiosta opinnäytetyö pystyttiin räätälöimään Nuorten väylää palvelevaksi.

Teams-haastatteluiden avulla pystyin näkemään haastateltavien ilmeitä ja eleitä. Pystyin ymmärtämään ja analysoimaan paremmin mitkä kysymykset tuottivat haastetulle vaikeuksia ja mitkä kysymykset olivat työntekijälle ominaisia vastata. Haastattelun avulla minulle avautui mahdollisuus kysyä lisäkysymyksiä ja keskustella aiheesta laajemmin. Kaikki neljä haastattelua olivat keski- ja pituisia. Nopein haastattelu kesti kymmenen minuuttia, kun taas pisimpään haastatteluun aikaa meni yli puolitoista tuntia. Pelkkä webropol-kysely ei olisi palvellut opinnäytetyötä tavalla, jolla halusin opinnäytetyöni tulokset.

Äänitin haastattelut, jotta voin palata niihin myöhemmin. Haastattelusta tullutta aineistoa käytin sellaisenaan opinnäytetyöhöni ja nimesin haastateltavat. En käyttänyt heidän omia nimiään ja mikäli he eivät halunneet tiettyä kohtaa haastatteluista opinnäytetyöhöni, kunnioitin heidän toiveitansa. Näin pystyin käsittelemään ja käyttämään aineistoa eettisesti oikein. Merkitsin jokaiseen käyttämäni aineistoon lähdemerkinnät ja pyrin käyttämään lähteitä hyvien tutkimuksellisten tapojen mukaisesti.

Opinnäytetyön tutkimusprosessi kietoutui vahvasti haastatteluiden ympärille. Samasta aiheesta keskusteltaessa ei ole oikeita eikä vääriä vastauksia. Reflektoinnin todellisuus näyttäytyy jokaiselle heidän itsensä näköisellä tavalla. Tietysti samoja elementtejä nousee esille, mutta identtisiä vastauksia ei laadullisessa tutkimuksessa ole. (Metsämuuronen 2017, 190–193.)

6.1 Tutkimuskysymykset ja kohdejoukko

Opinnäytetyötä tehdessä oli tärkeää ymmärtää, miten haastateltavat kuvailivat sanaa reflektio. Ilman yhtenäistä käsitystä sanastaa reflektio en olisi voinut tutkia aihetta eettisesti oikein, jos lähtökohtamme sanan merkitykseen olisivat olleet täysin vastakkaiset haastatteluun osallistuneen kanssa.

Kun pohditaan sanaa reflektio, on hyvä ymmärtää, että jokainen reflektoi omaa työtään omannäköisesti. Tutkimuksen avulla yritin kartoittaa miten lastensuojeluyksikön sosionomit refleктоivat omaa työtään ja minkälaisia keinoja heillä on siihen. Keinojen avulla pystyin analysoimaan tapojen luotettavuutta sekä sitä, miten he laittavat refleктоimiansa asioitansa käytäntöön.

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli refleктоinnin käsittäminen. Kun olin saanut kartoitettua työntekijän käsityksen sanasta refleктоinti ja selvittänyt miten hän refleктоi omaa työtänsä käytännössä pystyin kartoittamaan refleктоinnin toimivuutta. Uskoin, että tulisin saamaan erilaisia vastauksia työntekijästä riippuen ja näin ollen pieni tutkimukseni saisi ison merkityksen. Erilaisten vastausten avulla pystyin hahmottamaan lastensuojelutyön mahdollisuuksia parantaa työn laatua sekä pohtimaan millaisia asioita työntekijät miettivät. Oli tärkeää muistaa kunnioittaa jokaisen työntekijän omaa käsitystä refleктоinnista ja siitä, miten työntekijä itse tuottaa refleктоintia. Myös se, miten kauan työntekijä oli työskennellyt sosiaalialalla ja tarkemmin lastensuojelussa varmasti vaikutti refleктоinnista puhumiseen.

6.2 Aineiston kerääminen ja tutkimusote

Tämän opinnäytetyön aineiston keräämiseen käytettiin haastatteluja. Opinnäytetyöhön haastateltiin Nuorten väylässä työskenteleviä sosionomeja. Nuorten väylällä on kaksi toimintayksikköä ja molemmista yksiköistä haastattelin kahta työntekijää. Yhteensä haastateltavia oli siis neljä. Haastatteluun osallistui kaksi naista ja kaksi miestä.

Tarkoituksena oli saada haastatteluiden perusteella mahdollisimman tarkkaa ja omakohtaista tietoa. Opinnäytetyö on näin ollen kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivisesta tutkimuksesta voidaan käyttää myös nimeä laadullinen tutkimus. Laadullisen tutkimuksen tunnistaa tekstistä, joka tutkimuksen pohjalta on

tehty. Määrällisessä tutkimuksessa puolestaan käytetään enemmän numeerisia arvoja. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään yksilön kokemusta tutkittavasta asiasta. (Puusa ym. 2020, 75–76.) Tässä tutkimuksessa aiheena oli reflektointi. Laadullinen haastattelu oli tässä opinnäytetyössä toteutettu Teams-sovelluksen välityksellä. Yleisin syy puhelinhaastattelulle tai videohaastattelulle on maantieteellinen etäisyys. Puhelimen/tietokoneen avulla haastatteluun osallistuva voidaan haastatella kustannustehokkaasti ja haastattelun aikataulutuksesta tulee helpompaa. Puhelinhaastattelu mahdollistaa vastausrauhan haastatteluun osallistuvalla. Puhelinhaastatteluun vastaaja jännitys on yleensä pienempää, kuin kasvotusten haastattelijalla. Tämä johtuu siitä, että puhelinyhteydellä haastatteluun osallistuvan ei tarvitse ajatella omaa ulkonäköään. Myös valta-asema on pienempi. Kaikki tämä antaa rohkeutta osallistua haastatteluun henkilön omalla persoonallansa. (Ikonen 2017, 270–273.) Teams-sovelluksen käyttöä voidaan mielestäni verrata puhelinhaastatteluun edellisen perusteella.

Haastattelut sovittiin sähköpostilla, jossa kerroin aiheen olevan reflektointi ja sen merkitys sosiaalialan asiakastyössä. Haastatellun ei tarvinnut valmistautua Teams-haastatteluun. Haastattelun alussa jokaiselta haastatteluun osallistuvalla pyydettiin suullinen suostumus, jotta haastattelusta saatuja tietoja voitaisiin käyttää opinnäytetyöhön. Haastattelun alussa käytiin suullisesti läpi haastattelun vapaaehtoisuus sekä anonyymisyys. Tallensin haastattelut ja kirjasin niistä muistiinpanoja myöhempää tarkastelua varten.

Laadullisessa tutkimuksessa tärkeää on myös havainnointi. Teams-haastatteluiden avulla pystyin näkemään haastatellun ilmeitä ja eleitä. Tämän avulla näin, onko haastateltu ymmärtänyt kysymyksen. Teoria on iso osa haastattelua, sillä tutkimuksen teorialla tarkoitetaan opinnäytetyön viitekehystä. Haastattelijan on tärkeää selittää haastatellulle haastattelussa esitetyt käsitteet. Näin väärinymmärryksiä pystytään välttämään. (Tuomi 2018, 23–24.)

6.3 Aineiston analyysi

”Mitä jos?” oli kysymys, joka näkyi opinnäytetyön haastatteluissa. Haastattelut perustuivat reflektoinnin hyötyihin ja tarkoituksena oli ajatella ”Mitä jos reflektointi toimisi lastensuojelun asiakastyössä?” Tämä kysymys mahdollistaa

haastattelijalle useiden eri vaihtoehtojen tunnistamisen (Ritakallio ym. 2018, 35). Sisällönanalyysi on laadullisen tutkimusmenetelmän pohja, jonka tarkoituksena on etsiä merkityskokonaisuuksia (Vilkka 2021, 163). Sisällönanalyysillä voidaan tehdä useita eri laadullisia tutkimuksia. Tutkimuksissa voidaan käyttää työkaluina esimerkiksi kuultua ja nähtyä. Sisällönanalyysissa tärkeää on kuitenkin ymmärtää näkymätöntä. (Tuomi 2018, 103, 118.) Tässä opinnäytetyössä näkymätön oli reflektion käsite.

Haastattelujen analyysi aloitetaan litteroinnilla. Ääni- ja kuvatallenteet muodostavat laadullisessa tutkimuksessa tutkimusaineiston, jota pitää osata litteroida. Litteroinnin tarkoituksena on jättää tutkimusaineistosta kaikki epäoleellinen pois. Esimerkiksi haukottelu tai äänenpainot. Sisällönanalyysissa tutkitaan siis haastattelun sisältöä, ei niinkään ulosantia. (Ruusuvuori ym. 2017, 427–430.) Litteroinnissa ei saa kuitenkaan muuttaa haastateltavien puheen sisältöä. Litterointi nähdään hyvin työläänä työotteena, mutta litteroinnin avulla tutkija pääsee harjoittamaan vuoropuhelua aineiston kanssa. Litteroinnin tarkoituksena on jäsentää aineistot eri ryhmiin, joka puolestaan auttaa tutkijaa tutkimustulosten analysoinnissa. (Vilkka 2021, 137–139.)

Haastattelut ovat laadullisen tutkimuksen hedelmä. Haastattelija saa todennäköisesti tietoa, jota ei itse osannut ennakoida tai odottaa. Laadullisen tutkimuksen tutkijalla on aktiivinen rooli. Tutkimuksessa tutkijan täytyy esimerkiksi pystyä havainnoimaan tekstiä ja kuvaa samaan aikaan. Myös neutraalin asenteen pitäminen koko tutkimuksen ajan voi olla haastavaa. Keskittyminen koko laadullisen tutkimuksen prosessin ajan on tärkeää, jotta tutkimusaineiston analysointiin pystyy keskittyä. Analyysin tavoitteena on tehdä perusteltuja johtopäätöksiä sekä tulkintoja tutkimuksen pohjalta. (Puusa 2020, 145–149.)

Aineiston analyysia tehdessä täytyy muistaa noudattaa hyvää tutkimusetiikkaa. Tutkimusetiikalla tarkoitetaan yleisten säädösten noudattamista. Tämä tarkoittaa esimerkiksi tiedeyhteisön hyväksymien tiedontahankintamenetelmien käyttöä. Eettisyydestä kertoo myös tutkijan johdonmukaisuus tiedonhankinnan ja tutkimustulosten välillä. (Vilkka 2021, 41–42.) Tässä tutkimuksessa hyvää etiikkaa on toteutettu muun muassa henkilötietojen käsittelyllä. Mitään ylimääräisiä henkilötietoja ei kysytty ja tiedot, jotka sain, on hävitetty tutkimuksen jälkeen. Litteroinnin aikana jätin pois sellaisia tietoja, joista haastatellun

saattaisi tunnistaa. Osallistuminen haastatteluihin oli vapaaehtoista ja tutkimuslupa täytettiin minun ja toimeksiantajan välillä.

Haastatteluissa ei käytetty haastattelupohjaa vaan tarkoituksena oli kysyä reflektoinnista yleisesti kolmen tutkimuskysymyksen avulla. Haastattelupohjaa ei tarvittu, sillä haastatelluille haluttiin antaa mahdollisimman neutraalit lähtökohdat vastaamiseen, ilman, että he joutuisivat miettimään tarkkaa kysymystä. Tämä mahdollisti haastateltaville lisäkysymysten kysymisen ja tarkentavien tietojen saamisen.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää reflektoinnin merkitystä sosiaalialan asiakastyössä. Tutkimukseen osallistui neljä Nuorten väylän työntekijää, jotka olivat koulutukseltaan sosionomeja (AMK) tai ylemmän ammattikorkeakoulun sosionomeja (YAMK). Taustatietona haastatelluilta kysyttiin, koska he ovat valmistuneet sosionomeiksi tai ylemmän ammattikorkeakoulun sosionomeiksi. Tieto siitä, kuinka kauan he ovat työskennelleet kyseisessä työpaikassa oli myös oleellinen. Haastateltavat olivat työskennelleet Nuorten väylällä puolesta vuodesta viiteen vuoteen ja valmistuneet sosionomeiksi vuoden 2012 ja 2022 välillä.

Haastatteluaineisto on jaettu tutkimuskysymysten pohjalta kolmeen eri ryhmään. Tutkimustuloksista olen loppuun koostanut ”koetut hyödyt -osion”.

7.1 Miten ymmärrät sanan reflektointi?

Haastattelun alussa pyysin haastatteluun osallistuvia sanoittamaan käsitteen reflektio. Haastateltujen määritelmät sanasta reflektio vastaavat teoriaosuuden määritelmää.

Sellanen oman toiminnan pohtiminen ja arviointi ja nii. Entistä nykyiseen... Reflektointi on sellanen yhdessä asioitten pohtiminen ja niiku samaa hiilee puhaltaminen. (H1)

Reflektointi on oman ja muiden työn arviointia reaaliajassa kuin myös sen jälkeen. Havaintojen kautta omaa reflektointii ja työryhmän reflektointii. (H4)

Se on avain kehittymiseen työntekijänä. Muutenhan olis ihan sokee sille mitä tekee. Sen avulla voi kattoo omaa tekemist ulkopuolelta tai sillee et hyppää ittensä ulkopuolelle ja löytää kehityskoh-teita. (H2)



Kuva 1. Reflektointi käsitteenä.

Käsitteen ymmärtämisessä nousi vahvasti esille itsereflektio ja oman työn peilaaminen sen vaikutuksiin. Koostin haastattelijoiden neljä keskeistä oivallusta sanasta reflektointi (kuva 1). Kuvan yksi alareunaan olen kirjannut toisen henkilön vaste/heijastus sekä iso osa työtä. Toisen henkilön vasteesta keskusteltiin niin, että toisena henkilönä oli työntekijä tai asiakas. Haastatellut kuvasit asiakkaan vasteen kertovan itselle oman työn onnistumisesta reaaliajassa. Reflektointi on siis iso osa työtä, sillä sitä tapahtuu myös vuorovaikutuksessa. Kuvan yksi yläreunaan olen puolestaan koostanut kaksi keskeistä ajatusta ilman, että reflektointiin osallistuu joku muu, kuin työntekijä itse. Itsensä arviointiin ja oman työn pohdintaa varten työntekijän täytyy käydä keskustelua oman päänsä sisällä. Toisesta henkilöstä ei saa vastetta, vaan omaa työtä tulee arvioida tilanteen jälkeen itsenäisesti.

Niin iso osa meidän työtä ja sitä työntekijä ei ehkä tee ihan tarpeeks itsensä kanssa. Tai et mitä he tekee tai miksi. Siin reflektoinnissa on niin monta eri tasoa, itsensä arviointia ja niiku oman itsensä heijasteen arvio. (H3)

Havaintoihin perustuvaahan se on koko ajan. Mä joudun reflektimaan samalla itseäni, et mä oon niiku suurennuslasin alla. (H4)

Arviointii ja peilaamista, jos sen sillee lyhyesti sanois... Itsereflektointi puolestaan on niiku sellasta että tutkailee sitä omaa paikkaa ja omaa työnjälkee ja omii tekemisii. Kattoo et meniks tää nyt miten ja mitä oisin voinu tehä paremmin ja missäs mä oon hyvä ja mites täs nyt kävi. Sitä oman tekemisen monipuolista miettimistä. Silleen mieltii sen monelt suunnalt. (H2)

Haastatellut olivat avoimia kertomaan oman työnsä reflektoinnista ja siitä, miten he refleктоivat. Esille nousi kolme keskeistä teemaa (kuva 2). Tietoinen reflektointi nousi esille heti haastatteluiden alkumetreillä. Haastatellut pohtivat refleктоivatko he tarpeeksi (he ajattelivat vain tietoista reflektiota). Haastatteluiden edetessä työntekijät kuitenkin osasivat sanoittaa refleктоivansa myös asiakastilanteissa (haastatellut ymmärsivät refleктоivansa jatkuvasti). Tästä syystä lisäsin kuvaan kaksi kolmannen teeman: huomaamaton reflektointi.

KOLME KESKEISTÄ TEEMAA		
Tietoinen reflektointi	Tilanteessa reflektointi	Huomaamaton reflektointi

Kuva 2. Reflektionnin kolmiulotteisuus.

Reflektios tapahtuu sellast et missä mul herää kysymyksii ja ajatuksiin. Mä saatan laittaa post-it lapulle ja länttämästä sen johonki. (H4)

No kyllä mä niinku omas pääs silleen reflektoin tilanteessa, jos se tilanne ei oo salamannopee, jossa pitää välittömästi reagoida. No se on ehkä sellast mitä on niiku oppii ja tottun tekemään niinkun kokoajan ja etenki et siint on tullu sellanen automaatio jotenkin et sitä tietyst oppi sillo opiskelles. Se tapahtuu, siihen ei tarvi päättää et nyt mä istun alas ja reflektoin. Se tulee sillee automaattisesti. (H2)

Mä tietosesti reflektoin. Mun työskentelytapa perustuu vuorovaikutukseen ja siihen että se vuorovaikutus on responsiivista eli tavaltaan et se on niiku että mä sanon moi toiselle ja sit et miten hän vastaa mulle ni mä päättelen siitä vastauksesta mikä on mun seuraava teko. Ja mä koko ajan heijastan ja reflektoin sitä mun itse omaa käytöstäni siitä toisesta et mitä mun käytös saa aikaseks siin toisessa niin se on se yks tapa miten mä reflektoin. (H3)

Aika paljon niinku huomaamatta reflektoin. Ehkä silleen ajoittain havahtuu itse siihen ajatukseen mut sit välil on niiku tietosta reflektointia. (H1)

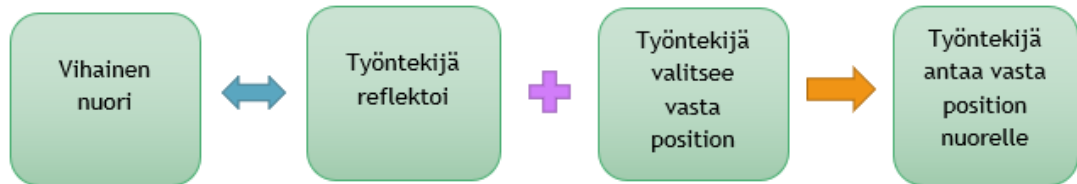
7.2 Miten reflektointi parantaa omaa asiakastyötäsi?

Nuorten väylä on erityistason lastensuojelua tuottava yritys. Kaikki neljä haastateltavaa kertoivat pitävänsä tärkeänä oman työn heijastumista nimenomaan nuoreen/asiakkaaseen.

Mut tietyst työtä tehdessä mä koko ajan reflektoin et mulla on paljo ohjaavaa työtä. Et siinäki joutuu tekee reflektiota. (H4)

Täytyy osata hahmottaa mikä on sen nuoren reaktio tai vaste sille valitulle lähestymistavalle... Täytyy miettiä empaattisesti et missä positios se nuori on. Et työntekijä pystyy tavallaan omalla vuorovaikutuksellaan tarjoamaan vastaposition missä hänellä (nuorella) on turvallinen olo. Mä oon kuvannu tätä sillain et jos tietää et joku nuori on vihasena omas huoneessaan niin, kun työntekijä menee sinne huoneeseen se voi omalla vuorovaikutuksellaan ajaa nuoren nurkkaan, minkä jälkeen hänellä ei ole muuta ulospääsykeinoja ku tulla työntekijän läpi. Tai toinen vaihtoehto on se, et taitavalla vuorovaikutuksella työntekijä luo turvallisen vuorovaikutuksen. Näin nuori kokee et hänellä on tilaa olla keskellä huonetta turvallisesti. Tää tietyst edellyttää et ohjaaja on tietonen siitä mitä hän on tekemässä ja koko ajan reflektoi omaa vuorovaikutustaan. (H3) (Kuva 3.)

Kuvaan kolme olen hahmottanut kolmannen haastateltavan ajatuksen vastapositioista. Työntekijän täytyy osata lukea nuorta, jonka olemusta reflektoidulla työntekijä voi valita itselleen position. Työntekijä ikään kuin antaa nuorelle vastaposition työntekijän valitsemaan position nähden.



Kuva 3. Vastapositiot.

No kyllä se niin kun tuntuu että ilman reflektointia toistais itteänsä koko ajan. Tekis samat virheet uudestaan ja uudestaan. Ei kehitys yhtään asiakastyössä. (H2)

Ehkä nyt ton koulun jälkeen on huomannu tavallaan sen ammatillisuuden kautta, että oma tekotapa ja muu on vahvistunu. Mulle on niinku selvästi alkanu muotoutuu sellain, tai on jo muotoutunut et tavallaan tiian ja tunnistan sitä omaa työminää ja huomaa sen oman tyylin tehä lastensuojelua... Lisäkoulutuksen kauttahan reflektointii voi silleen hienosäädellä ja kehittää uuden opitun pohjalta ja muokkaa omaa lastensuojelun asiakastyötä sitä kautta. (H1)

Kyl sit niinku jos on yhtää aikaa ni käyttää harkintaa et mihin suuntaa sitä asiakastilannetta kannattaa viiä ja muistelee niitä mitä ei toimi ainakaa kyseisen asiakkaan kans. Et kyl sitä harkintaa tulee käytetty et pysyy vähä siel taka-alalla nuoreen nähden. (H2)

7.3 Miten työyhteisö hyötyy sinun ja työyhteisösi reflektoinnista?

Reflektointi on ehkä niinkun silleen heränny itsestään. On siis varmaan aina ollu, mut ehkä sen merkitys on muuttunu enemmän

sinne ylöspäin niinku listalla. Nyt sitte ku oon siirtyny Nuorten väylään niin reflektointi on paljo vastavuoroisempaa ja just se avoimuus ja se, että ymmärtää, ettei oo henkilökohtasta vaan kaikki haluu tehdä työnsä mahdollisimman hyvin. (H1)

Kaikki haastateltavat kokivat oman työyhteisön turvalliseksi ja luontevaksi paikaksi keskustella omasta työskentelystään ja peilata oman työn jälkeä muuhun työyhteisöön verrattuna. Haastateltavat kuitenkin korostivat, että ryhmässä reflektointi vaatii osaamista, jotta ei omalla reflektoinnillaan loukkaa muita. (Kuva 4.) Kuvaan neljä olen itse koostanut haastateltavien tuottamia ajatuksia kohtaavasta ja kunnioittavasta työyhteisön reflektoinnista. Kuvan vasemmalle puolelle olen kirjannut miten työntekijä voi antaa huomautuksia toiselle työntekijälle: hienovaraisesti ja vastavuoroisesti. Oikealle puolelle olen puolestaan kirjannut haastateltavien ajatuksia positiivisen palautteen antamisesta: kannustavaa sekä rakentavaa. Lisäsin sanan ”rakentavaa” oikealle puolelle, sillä haastateltavat kokivat, että positiivinen palaute ei saa olla ns. yltiömäistä hehkutusta. Kuvan alareunaan olen kirjannut työyhteisössä reflektoinnin tavoitteen eli päämäärän.

Työntekijät ite hokaa sen reflektoitavan hyvin. Ei oo tullu sellast tilannetta et tarvis sanoo toiselle. Mut jos sanoo ni sit voi sanoo arvostavast ja kannustavast ja hyväl taval. Ettei oo sellanen jäkäjäkäjäkä. Toinen ei saa loukkaantuu sun reflektoinnista. (H2)

Meil on tosi avoin työryhmän kommunikointi ja kaikki. Ei loukkaannuta, vaikka joku puuttuiski siihe omaaki toimintaa. Ehkä jopa sillee et pyydetää toisilta ja tuodaa esiin ja et jos joku huomaa jonku epäkohdan tai jotaa muuta ni sanotaa äänee. Aletaa sit miettii voiks siihen jotenki vaikuttaa. (H1)

Mä nään minun perspektiivistä asiat ja kolleegat näkee heidän perspektiivistä asiat. He näkee eri kulmat kun minä. Sitku ne tuodaan ne eri kulmat yhteen niin me saadaan eheempi kokonaisuus. Nyt me työntekijät ollaan opittu toimimaan yhdessä. Kyl mä koen et me (työntekijät) ollaan päästy sellaseen yhteisymmärrykseen polttavista kysymyksistä aika hyvin. (H3)

Kyllä mä voin sanoa jos mulla on joku asia jonkun toisen työstä. Tietyst riippuu miten sen sanoo tai jos tulee jotain pikkukömmähdyksiin nii sit ollaan hienovarasii. Mutta kumminki reflektoidaan toisen kanssa ja toisia kaikin tavoin. (H4)



Kuva 4. Reflektointitaidon näkyvyys työyhteisössä.

Yksi haastattelijoista kertoi näkevänsä erikoistilanteen jälkipurun ns. reflektointialustana, jossa jokainen työntekijä saa tuoda oman äänensä kuuluviin niin, että muut sitä kunnioittavat.

Joo siis työyhteisössä reflektointi tapahtuu sillee jälkeen päin. Esim, jos meil on joku kiinnipiilotilanne mihin on jouduttu nuoren kanssa, ni kyllä ne puidaan jälkeinpäin tositarkaan. Katotaan et oltiiko samaa mieltä ja kaikkee tällästä. Myös puhutaa siit et jäiks jotku asiat vaivaamaa. Se reflektio tulee siin samassa ku jälipurku mitä siint sit erikoistilanteen jälkee tehää. Et sit mietitää niiku miten se tilanne meni ja mitä voi ens kerral tehä toisin tai oisko jotain voinu tehä eritaval. (H2)

7.4 Koetut hyödyt

Haastateltavat osallistuivat opinnäytetyöhöni vapaaehtoisesti. Haastatteluun osallistuneet pitivät tärkeänä opiskelijan (eli minun) kannustamista oppimiseen

sekä kertoivat aiheen valinnan olevan erittäin tärkeä. Opinnäytetyön toimeksiantaja haluaa opinnäytetyöni, sillä sen avulla esimiehet voivat kehittää Nuorten väylän toimintaa nimenomaan asiakastyössä. Pelkästä aiheen valinnasta Nuorten väylä näki jo opinnäytetyön tuomia hyötyjä. Suurimmat oivallukset tekivät kuitenkin haastatteluihin osallistuneet työntekijät, jotka sanoittivat omia ajatuksiaan reflektoinnin merkityksestä sosiaalialan asiakastyössä. (Kuva 5.) Kuvaan viisi, olen koonnut haastateltavien kolme keskeistä oivallusta reflektoinnin hyödyistä. Kuvan vasemmalle puolelle olen kirjannut onnistumisen kokemukset, joita jaetaan työyhteisön keskuudessa. Onnistumisten pohjalta työyhteisö pystyy löytämään sosiaalialan asiakastyössä toimivia keinoja, jota kohti yrityksen toimintaa tulisi kehittää.

KOETUT HYÖDYT REFLEKTOINNISTA

Onnistumisen kokemukset	Työyhteisön yhteisen linjan löytäminen	Oman toiminnan ja työyhteisön kehittäminen
-------------------------	--	--

Kuva 5. Työntekijöiden kokemat hyödyt reflektoinnista.

Hyvä reflektointi ja vuoropuhelu ja arviointi yhittää meitä tosi paljo. Meil on yhteenkuuluvuuden tunnetta ja se auttaa meitä tekee oman työ paremmin. Onnistumisten kautta työyhteisössä tulee parhaat kokemukset. (H4)

Kylhän oman työn arviointi on kokonaisvaltasta ja sitä täytyy koko ajan tehdä. Sehän on suora tie kehittymiseen ja voihan kehittyä tietyst kurssien ja koulutusten kautta. Mut käytännön työn ja vuorovaikutuksen ja kohtaamistaitojen kautta ihminen kehittyy parhaiten. (H3)

Meiän toimintatapoi niinkun koko työryhmän kesken pohditaan ja verrataan siihe menneeseen... Etitään sellasta yhteistä linjaa ja sitä kautta vahvistetaan ja muokataan meiän toimintaa. (H1)

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuskysymyksiä tähän opinnäytetyöhön oli kolme. Ensimmäisenä kysyin haastateltavilta, miten he ymmärtävät sanan reflektointi. Suurin osa haastateltavista pyysi täsmennystä kysymykseen. En kuitenkaan täsmennystä antanut, sillä pelkäsin sen vaikuttavan haastateltavien vastauksiin. Reflektointi ymmärrettiin hyvin samalla tavalla haastatellun työkokemuksesta tai iästä riippumatta. Juuri koulusta valmistuneet kertoivat koulun tuoneen heille ns. automaation reflektointiin. Kokeneemmat työntekijät puolestaan tunsivat reflektointiansa kohonneen työkokemuksen perusteella.

Me tehtiin sitä (reflektointia) tosi paljo koulussa. Meil oli aina niinku varmaan joka kurssis tällänen itsereflektiotehtävä et piti aina niiku mieltii... Et sit siihen reflektointii vähä niiku tottu. (H2)

Tutkimusprosessia kirjoittaessani listasin tärkeimmäksi huomioksi reflektoinnin käsitteen ymmärtämisen. Reflektiosta puhuttaessa moni haastateltava otti puheeksi myös itsereflektion, mikä oli mielestäni hyvä. Itsereflektio on yksi reflektoinnin osa-alue ja se on näin ollen kirjattu myös teoriaosuuteen. Teoria osuudessa pyrin selittämään itsereflektion ja työyhteisössä reflektioimisen eroja. Haastatteluissa sain tietoa siitä, että haastatteluun osallistuneet olivat ymmärtäneet itsereflektion ja ryhmäreflektion erot.

Toisena tärkeänä asiana pidin tarkan- ja omakohtaisen tiedon saamista. Haastatteluiden avulla minulla oli mahdollisuus kysyä tarkentavia kysymyksiä sekä saada Nuorten väylän työntekijöiltä omakohtaista kokemusta reflektoinnin toteutumisesta Nuorten väylässä.

Toisena tutkimuskysymyksenä kysyin haastateltavilta heidän omaa reflektointitaitoaan käytännössä. Vastaukset kiertyivät tiedostavan ja tiedostamattoman reflektoinnin ympärille. Itselleni jäi haastatteluista mieleen, että työntekijä halusi selvästi saada vastauksia oman toimintansa vaikutuksista ja tuloksista.

Haastatellut olivat hyvin itsekriittisiä ja pohtivat tekevätkö he reflektointia tarpeeksi. Haastattelijana minusta oli kuitenkin kiva huomata työntekijöiden refleктоivan paljon huomaamatta, mutta käyttävän refleктоituja taitoja hyödyksi myöhemmin asiakastyössä. Myös hyvä työyhteisö ja arvostava työkuulttuuri tuotiin esiin haastatteluissa.

Meiän ei tarvi mielistellä ketää eikä oo keskinäistä kilvotteluu. Esi-miehii ja yritystä kiinnostaa työntekijöitten jaksaminen. Omaa työhön kannustaa myös et saa sellast oikeesti arvostavaa ja kannustavaa palautetta ni se nostattaa mieltä. Täs työyhteisössä on hyvä olla ja on selkeet arvot. (H2)

Viimeinen tutkimuskysymys liittyi työyhteisön hyötyyn refleктоinnista. Tässä kohtaa tutkimuskysymys lähti vähän väärälle uralle, sillä haastateltavat keskittyivät kertomaan oman työyhteisönsä hyvinvoinnista. En kuitenkaan kokenut tarvetta pysäyttää toisen kertomaa, sillä minusta oli hienoa kuunnella, kuinka hyvä työpaikka Nuorten väylä näyttää olevan. Sain kuitenkin litteroitua asiaan kuulumatonta tietoa hyvin ja sain näin ollen vastauksen viimeiseenkin tutkimuskysymykseeni.

Itselflektio toimii kaikilla. Sitä tapahtuu tääl paljon ja ehkä se et meil on niin samat arvot ja niinku selkee se miks me tehään tätä työtä ja miks me ollaan täällä ja ketä varten ja mikä on tärkeetä. Se on siel taustal niin vahva ni jotenki se helpottaa paljo työskentely... Jos me ei refleктоitas työyhteisös ni jäis paljo avaamattomii asioit, mietintää ja jossitteluu. Refleктоinti tavallaa vahvistaa meiän yhteistyötä ja yhteishenkeä ja sit sellasta yhteen hiileen puhaltamist. Se vahvistaa et kaikki tilanteet puretaa auki. Et avataan ne tilanteet, ettei jää arvailun varaa tai mututuntumaa. Oppimist ennenkaikkee yhdessä työyhteisön kans. (H2)

Yhteenvetona ajattelen tämän opinnäytetyöni tuoneen minulle vastauksen siihen, miksi refleктоinti on tärkeää ja miten sen tärkeys näkyy sosiaalialan asiakastyössä:

1. Reflektoinnin avulla ihminen oppii uutta ja kehittää omaa toimintaansa, jonka pohjalta asiakastyötä voidaan parantaa.
2. Reflektoinnin avulla asiakastapausta voidaan käsitellä vielä jälkeen päin. Kun turhat jossittelut on jätetty pois, työntekijä näkee omat onnistumisensa ja kehityskohteensa sosiaalialan asiakastyössä.
3. Parhaassa tapauksessa reflektointia voidaan tehdä yhdessä työryhmän kanssa niin, että toisia arvostetaan ja kunnioitetaan.
4. Jatkuva oppiminen lisää kunnianhimoa ja tukee työn merkitystä.
5. Reflektoinnin avulla työntekijä saa varmuutta omaan työhönsä ja kykenee vastaamaan asiakkaan tarpeisiin juuri kyseisessä hetkessä.
6. Työntekijä oppii reflektoinnin avulla ottamaan vastaposition asiakkaaseen nähden.

Nämä kuusi kohtaa tukevat opinnäytetyön tavoitteen saavuttamista. Tavoitteena oli auttaa toimeksiantajaa kehittämään omaa toimintaansa ja tukea sosiaalialan asiakastyössä työskentelevän reflektointitaitoa. Toimeksiantajan on opinnäytetyön tulosten pohjalta helppo havaita miksi reflektointi on tärkeää ja miten sitä voidaan toteuttaa. Opinnäytetyön tavoitteena oli myös kertoa Nuorten väylän työntekijöille sekä esimiehille reflektoinnin positiivisista merkityksistä. Yhteenvetoon olen koostanut reflektoinnin positiivisia merkityksiä, joita työntekijä voi soveltaa päivittäisessä työskentelyssään.

Kun peilaan tästä opinnäytetyöstä saatuja tuloksia teoriaan, Nuorten väylän työntekijät osaavat hyödyntää reflektointia omassa työssään erittäin hyvin. Yrityksen keskeisenä ominaisuutena näkyy kehittämisen nälkä ja kehittämiselle annettu aika. Erikoistilanteiden purkuun on työyhteisössä varattu aikaa ja yhdessä koettuja tilanteita halutaan käydä läpi. Tämä vahvistaa työyhteisön yhteishenkeä ja auttaa ymmärtämään toista.

Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella reflektointi näyttäytyy Nuorten väylän asiakastyössä positiivisesti. Työntekijät ymmärtävät reflektoinnin merkityksen ja osaavat käyttää teoriatietoa asiakastyössä. Tutkimuksesta käy ilmi, että Nuorten väylä panostaa asiakastyön laatuun ja kannustaa työntekijöitään reflektoimaan.

8.1 Tulosten luotettavuus

Tämän opinnäytetyön tuloksia voidaan soveltaa parhaiten Nuorten väylässä, jonka arvoihin pohjautuen tätä opinnäytetyötä on tehty. Haastattelin 50 % Nuorten väylän sosionomeista, joten pidän tutkimustani luotettavana ja tuloksia suuntaa antavina sosionomin näkökulmasta. Olin saanut haastateltavaksi eri elämäntilanteissa olevia sosionomeja, jotka työskentelivät Nuorten väylän eri tehtävissä. Sain selvitettyä reflektoinnin toimivuutta Nuorten väylässä ja sosiaalialan asiakastyössä mielestäni kiitettävästi. Koostin teoriasta ja haastatteluista tutkimuksen, jossa toin tutkimuksen kannalta oleellisimpia asioita esille.

8.2 Kehitysideat ja jatkotutkimus

Tutkimuksen heikkoutena näen sen laajuuden. Toki opinnäytetyöksi tämä tutkimus on mielestäni sopivan laajuinen, mutta olisin ollut halukas laajentamaan tutkimusta entisestään.

Jatkossa vastaavaa työtä tehdessä minun olisi hyvä aikatauluttaa tutkimukseni paremmin. Eniten aikaa työssä meni teoreettisen viitekehyksen luomiseen. Etsin opinnäytetyöhöni sopivia lähteitä n. 55 kappaletta. Olin lähteiden käytössä todella kriittinen ja lopulliseen työhön mukaan tuli 35 lähdetä, haastatteluiden lisäksi. Supistin lähteiden määrää, jotta minun oli helpompi käsitellä lähteitä. Koin kuitenkin lähteiden monipuolisuuden tärkeänä ja mielestäni pysyitin pitämään lähdeluettelon monipuolisena.

Nuorten väylä työllistää n. 40 työntekijää ja näin ollen laadullinen tutkimus oli mielestäni toimiva. Tutkimukseni on erinomainen esimerkki Nuorten väylälle siitä, kuinka laadullisen tutkimuksen hyödyt pääsevät esiin haastatteluiden avulla.

Haastatteluista minulle jäi mieleen yksi lause:

Kylhän neki nuoret tietää et niihi on ennakkoluuloja. (H3)

Haluaisin suorittaa jatkotutkimuksen Nuorten väylälle, jotta voisin selvittää nuorten kokemia ennakkoluuloja. Kyseinen aihe, voisi olla jatkotutkimus tälle opinnäytetyölle. Opinnäytetyötä tehdessä pohdin paljon sitä, voisimmeko me reflektoida nuorta. Tai ovatko ennakkoluulot osa reflektointia, jotka nuori huomaa? Voimmeko reflektoida nuoren puolesta? Tähän tutkimukseen käyttäisin myös laadullista työmenetelmää.

LÄHTEET

Arene. 2017. Sosionomi tuottaa hyvinvointia läpi elämänkaaren: Ammattikorkeakoulutus sosiaalialan muutoksen edistäjänä. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_sosionomiselvitys_pitka_raportti_fin.pdf?t=1526901428 [viitattu 1.3.2023].

Ferguson, H. 2017. How social workers reflect in action and when and why they don't: The possibilities and limits to reflective practice in social work. Department of Social Work and Social care, university of Birmingham. Social Work Education, 37:4, 415–427. Saatavissa: [10.1080/02615479.2017.1413083](https://doi.org/10.1080/02615479.2017.1413083) [viitattu 4.3.2023]

Hyvärinen, K. S.a. Reflektion merkitys: Miten ohjataan refleктоimaan harjoitteen tai toiminnan jälkeen. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Artikkelі. Saatavissa: <https://sites.google.com/metropolia.fi/peili/nuorten-ohjaus/ohjaajan-opas/reflektion-merkitys-ja-keinoja-ohjaajan-n%C3%A4k%C3%B6kulmasta> [viitattu 4.3.2023].

Hämäläinen, S. & Isomäki, T. 2016. Sosiaaliohjaus lastensuojelupalveluissa: esimerkkinä Poijupuiston lastensuojelupalveluiden sosiaaliohjaus. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Sosiaaliohjaus: lähtökohtia ja käytäntöjä. Keuruu: Edita.

Ikonen, H. 2017. Puhelinhaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tallinna: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.

Indset, A. 2022. Philosophy @ work: reflections from the world's leading business thinkers. London: Unbound.

Jahnukainen, J. & Westman, R. 2023. Jokainen syrjäytynyt jälkihuollon nuori on liikaa. Lastensuojelun keskusliitto. Blogi. Saatavissa: <https://www.lskl.fi/blog/jokainen-syrjaytynyt-jalkihuollon-nuori-on-liikaa/> [viitattu 5.3.2023].

Kaijanen, M., Liukkonen, J., Nokireki, K. & Westlund, O. 2022. Nuorten osallisuus ja kokemusasiantuntijuus lastensuojelussa ennen, nyt ja tulevaisuudessa: UP2US-hankkeen loppuraportti. Jyväskylä: Kirjapaino Kari Ky.

Kekkonen, E. 2023. Sijaishuollon tulee edistää tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta. Lastensuojelun keskusliitto. Blogi. Saatavissa: <https://www.lskl.fi/blog/sijaishuollon-tulee-edistaa-tasa-arvoa-ja-yhdenvertaisuutta/> [viitattu 24.2.2023].

Keskinen, J., Kääriäinen, A., Oravisto, J., Pitkänen, R. & Tukiala, A. 2012. Asiakastyö kohtaamisena: Reseptejä vastavuoroisuuteen. Socca. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.socca.fi/files/2329/Asiakastyo_kohtaamisena_-_resepteja_vastavuoroisuuteen.pdf [viitattu 2.2.2023].

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Markkanen, M. & Tolonen, T. 2021. Reflektiotaidon harjoittelu sosionomiopiskelijan ammattiin kasvamisessa. LAB University of applied sciences. Verkko-lehti. Saatavissa: <https://blogit.lab.fi/labfocus/reflektiotaidon-harjoittelu-sosionomiopiskelijan-ammattiin-kasvamisessa/> [viitattu 28.1.2023].

Metsämuuronen, J. 2017. Essentials of research methods in human sciences: Elementary basics. 5. osin uudistettu painos. New Delhi: Sage Publications India.

Mälkki, K. & Mansikka-aho, A. 2020. Kasvatustieteen kasvutuutori: Raketti ajattelun avaruuteen. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden ja kulttuurin tiedekunta. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/119788/978-952-03-1438-5.pdf?sequence=2&isAllowed=y> [viitattu 2.3.2023].

Nuorten Väylä. S.a. Nuorten Väylä yritys: Kiinnostavin väylä lasten suojelussa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://nuortenvayla.fi/yritys/> [viitattu 28.1.2023].

Nurmiainen, S. 2021. Sosiaalialan ammattilaisten tunnistettava hyvän arjen edellytykset. LAB University of applied sciences. Artikkel. Saatavissa: <https://blogit.lab.fi/labfocus/sosiaalialan-ammattilaisen-tunnistettava-hyvan-arjen-edellytykset/> [viitattu 10.1.2023].

Paakkanen, M. 2022. Empatian voima työssä. Helsinki: WSOY.
PCF. 2018. Social worker. The professional association for social work and social workers. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.basw.co.uk/system/files/resources/pcf-social-worker.pdf> [viitattu 4.3.2023].

Pehkonen, A., Martikainen, K., Kinni, R. & Mönkkönen, K. 2019. Asiakas moniammatillisessa kohtaamisessa. Teoksessa Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. (toim.) Moniammatillinen yhteistyö: Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus.

Penttinen, L. & Kärkkäinen, T. 2020. Tietoisien reflektion tukeminen ura- ja työllistymisvalmiuksien perustana. Opetushallitus. Blogi. Saatavissa: <https://www.oph.fi/fi/blogi/tietoisien-reflektion-tukeminen-ura-ja-tyollistymisvalmiuksien-perustana> [viitattu 4.1.2023].

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Organisaatiokulttuurinäkökulma esimerkkinä laadullisen tutkimuksen yleistymisessä. Teoksessa Puusa, A. & Juuti P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus.

Puusa, A. 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Puusa, A. & Juuti P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus.

Raatikainen, E., Rahikka, A., Saarnio, T. & Vepsä, P. 2019. Ammattina sosio-
nemi. 3. osin uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Ritakallio, T. & Vuori, T. 2018. Elävä strategia: Kyky nähdä, taito tarttua tilan-
teeseen. Liettua: Alma Talent Oy.

Ruusuvuori, J. & Nikander, P. 2017. Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa
Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun kä-
sikirja. Tallinna: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.

Seppänen, M. 2021. Tunnetaidot voimavarana: opas sosiaali- ja terveysalalle.
Keuruu: PS-kustannus.

Seppänen, M. 2022. Näin selviät tiimin jäsenenä: Tunnetaidot työkaluna sosi-
aali- ja terveysalalla. Keuruu: PS-kustannus.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Tapola-Haapala, M. 2011. Sosiaalityön ammattilaiset reflektiivisinä toimijoina:
tutkimus erikoiskoulutuksesta Margaret Archerin teorian valossa. Sosiaalitye-
teiden laitoksen julkaisuja 2011:4. Helsinki: Sosiaalityeiden laitos Helsingin
yliopisto. Väitöskirja. Saatavissa: [https://helda.helsinki.fi/bitstream/han-
dle/10138/26077/sosiaali.pdf](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/26077/sosiaali.pdf) [viitattu 28.1.2023].

Tasala, M. 2016. Hiljainen tieto ei kuulu sosiaalityöhön. Talentia. Verkkolehti.
Saatavissa: <https://www.talentia-lehti.fi/hiljainen-tieto-ei-kuulu-sosiaalityohon/>
[viitattu 28.1.2023].

THL. 2023. Lastensuojelun arvot ja periaatteet. Terveiden ja hyvinvoinnin lai-
tos. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasi-
kirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu/lastensuojelun-arvot-ja-periaatteet](https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasi-kirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu/lastensuojelun-arvot-ja-periaatteet) [vii-
tattu 4.3.2023].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. 3. osin
uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Uusitalo-Arola, L. 2022. Suunnassa: Kirja sinulle, joka haluat selkeyttä elä-
mäsi. Jyväskylä: Tuuma.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5 osin uudistettu painos. Keuruu: PS-kustan-
nus.