



Karelia-ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomi (AMK)

Dialogisuus lastensuojelussa

Jani Mikkonen ja Sunny Palokangas

Opinnäytetyö, Kesäkuu 2023

www.karelia.fi



OPINNÄYTETYÖ
Kesäkuu 2023
Sosionomi koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijät:

Mikkonen Jani ja Palokangas Sunny

Nimeke:

Dialogisuus lastensuojelussa

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää dialogisuutta ja kohtaamista lastensuojelutyössä. Tutkimustehtävänämmä oli saada selville, miten dialogisuutta voi käyttää ammatillisesti hyödyksi lastensuojelutyössä. Teimme tutkimuksemme laadullisena aineistolähtöisenä tutkimuksena, joka mukailee kirjallisuuskatsauksen periaatteita. Tutkimuskysymyksiä olivat: 1. mitä dialogisuus on lastensuojelussa työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa? Ja 2. miten ammattilainen voisi hyödyntää dialogisuutta lastensuojelutyössä?

Tutkimusaineisto koostui Suomessa tehdyistä ja suomenkielisistä aineistoista, jotka olivat vuosien 2003–2023 väliseltä ajalta. Aineistoja lopulta valikoitui mukaan tutkimuksemme neljätoista. Nämä aineistot valikoitu, koska ne vastasivat sisällöltään tietoa dialogisuudesta, lastensuojelusta ja asiakastyöstä. Aineiston analyysi suoritettiin sisällönanalyysin avulla.

Aineistosta nousi esille, että dialogisuuden syntymisessä asiakaskohtaamistilanteessa tärkeää on aito kohtaaminen, asiakkaan ymmärtäminen ja kuunteleminen. Ympäristötekijöillä on vaikutusta dialogisuudelle ja asiakasta on tärkeä osallistaa yhteiseen työskentelyyn. Työntekijät voivat hyödyntää dialogisuutta lastensuojelutyössä esimerkiksi verkostotyön menetelmissä tai refleктоimalla avoimesti asiakastilanteita asiakkaiden tai kollegoiden kesken.

Kieli
suomi

Sivuja 47
Liitteet 1
Liitesivumäärä 4

Asiasanat

dialogisuus, lastensuojelu, kohtaaminen, systeeminen lastensuojelu



THESIS
May 2023
Degree Programme in Social Services

Tikkarinne 9
FI 80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. +358 13 260 600

Authors:

Mikkonen Jani ja Palokangas Sunny

Title

Dialogicality in child welfare

Abstract

The purpose of this thesis is to investigate dialogicality and encounter in child welfare work. Our research task was to find out how dialogicality can be used for professional benefit in child welfare work. We conducted our research as a qualitative, data-driven study that follows the principles of a literature review. There were two research questions: 1. What is dialogicality in child protection in the interaction between an employee and a client? 2. How could a professional make use of dialogism in child protection work?

The research material consisted of materials made in Finland and in Finnish, which were from the period between 2003 and 2023. In the end, fourteen material references were selected for our study. These materials were selected because their content corresponded to information on dialogue, child protection and customer work. The analysis of the data was performed using content analysis.

It emerged from the data that genuine encounter, understanding and listening to the customer are important in the creation of dialogue in a customer encounter situation. Environmental factors have an impact on dialogue, and it is important to involve the customer in working together. Employees can use dialogicality in child protection work, for example in network work methods or by openly reflecting on customer situations among customers or colleagues.

Language
Finnish

Pages 47
Appendices 1
Pages of Appendices 4

Keywords

dialogicality, child welfare, encounter, reclaiming social work

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Lastensuojelu.....	5
2.1	Yleistä lastensuojelusta	5
2.2	Lastensuojelun perusta.....	6
2.3	Ihmissuhteiden merkitys lastensuojelussa	7
3	Dialoginen vuorovaikutus lasten ja nuorten kanssa	8
3.1	Vuorovaikutuksen kehitys	8
3.2	Dialogisuuden tausta ja dialogisuus vuorovaikutuksessa	9
3.3	Dialogisen vuorovaikutuksen prosessimalli	10
3.4	Kohtaaminen.....	11
3.5	Vastavuoroisuus	12
4	Dialogisuus lastensuojelussa.....	12
4.1	Kohtaava dialogisuus ja osallistava lastensuojelutyö.....	12
4.2	Systeeminen lastensuojelutyö ja dialogisuus.....	13
5	Aiemmat opinnäytetyöt	15
6	Tutkimustehtävä -ja kysymykset	18
7	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat.....	18
7.1	Laadullinen aineistolähtöinen tutkimus ja sisällönanalyysi.....	18
7.2	Aineistonkeruu, rajaus ja valinta	21
7.3	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi.....	25
8	Tulokset	32
8.1	Dialoginen vuorovaikutus.....	32
8.2	Moniammatillinen yhteistyö ja työn kehittäminen	35
9	Pohdinta.....	36
9.1	Johtopäätökset	36
9.2	Luotettavuus ja eettisyys	40
9.3	Ammatillinen kasvu ja opinnäytetyöprosessi	41
9.4	Hyödynnettävyys ja jatkotutkimusajatukset	42
	Lähteet.....	44

Liitteet

Liite 1 Valikoitujen aineistolähteiden taulukko

1 Johdanto

Opinnäytetyömme aiheena on dialogisuus lastensuojelussa ja erityisesti kohtaaminen asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Valitsimme aiheen, koska mielestämme lastensuojelussa asiakkaiden ja työntekijöiden välillä kohtaamista tapahtuu paljon työssämme ja halusimme perehtyä aiheeseen, jotta saamme ammatillista osaamista asiakastilanteisiin. Dialogisuus on moniulotteinen termi, joka kattaa kohtaamisessa keskustelun lisäksi eleitä, yhteistyötä ja asettumista toisen näkemyksiin. Se luo pohjaa asiakassuhteen ja luottamussuhteen rakentamiselle, joka auttaa työstämään asiakkaiden elämäntilanteita lastensuojelussa.

Opinnäytetyömme toteutettiin laadullisena aineistolähtöisenä tutkimuksena, joka mukailee kirjallisuuskatsauksen periaatteita. Analyysimenetelmänä käytimme sisällönanalyysia. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää dialogisuutta ja kohtaamista lastensuojelutyössä. Opinnäytetyömme tutkimustehtävä on saada selville, miten dialogisuutta voi käyttää ammatillisesti hyödyksi lastensuojelutyössä.

2 Lastensuojelu

2.1 Yleistä lastensuojelusta

Lastensuojelu kentällä on monenlaisia tehtäviä hoidettavana. Tehtävistä yksi on mahdollistaa lapselle turvallinen kasvuympäristö, monipuolinen ja tasapainoinenkehitys sekä erityistä suojelua ja edellä mainitut ovat jokaisen lapsen oikeus. Tehtäviin lastensuojelussa sisältyy myös tehdä varhaista tukea lapsille ja perheille, jolloin voidaan ehkäistä ongelmien syntymistä tai niiden pahenemista merkittäväällä tavalla. Ehkäisevän työn toteuttamisessa

tärkeimmässä roolissa on neuvolalla, päivähoitolla ja koululla. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2022.)

Lastensuojelu on toimintaa, joka on lakien mukaista toimintaa ja sen on siltä osin määrä toteuttaa lapsen oikeuksien sopimusta. Lastensuojelulaki voidaan jakaa kahteen eli yleiseen ja erityiseen. Lastensuojelu lain tarkoituksena on turvata kaikkien lapsien tasapainoinen ja monipuolinen kehitys, turvallinen kasvuympäristö sekä erityinen suojelu:

- 1.) edistämällä lasten ja nuorten hyvinvointia vaikuttamalla kasvuoloihin ja
- 2.) kehittämällä palveluja kasvatuksen tukemiseksi ongelmia ehkäisevästi sekä
- 3.) turvaamalla lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu perheen tukemisesta avoimuuden keinoin aina lapsen huostaanottoon asti jopa vastoin asianomaisten tahtoa. (Bardy 2013, 71.)

Lastensuojelulaissa tehtävänä on ehkäistä ja hoitaa niin yhteiskunnan yleisistä oloista sekä ehkäistä syntyviä ongelmia. Lisäksi yhtenä tehtävänä on korjata niitä hoitamalla niin yksilöitä kuin myös perheitä. Lastensuojelutyössä korjaava työtä onkin ylen runsaasti ja sen velvoite painaa sosiaalityöntekijöitä tekemään töitä lain vaatimalla tavalla. (Bardy 2013, 43–48.)

2.2 Lastensuojelun perusta

Suomessa asuvien lasten kasvu, kehitys ja hyvinvointi jokaisessa elämänvaiheessa pyritään turvaamaan lastensuojelun keinoilla. Lastensuojelulaista ensimmäinen astui voimaan 1937, sen jälkeen lakia on uudistettu kahdesti 1983 ja 2007. Lakiin on tehty myöhemminkin lisäyksiä. Lastensuojeluun on tullut muutoksia yhteiskunnan muuttuessa paljon viimeisen 80 vuoden aikana. Lapsen osallisuus ja kuuleminen on noussut keskeiseen rooliin lastensuojelussa niin lain kuin myös käytännön tasolla. Lisäksi yhteistyötä yhteiskunnan sektoreiden, perheiden ja eri tahojen kanssa pidetään tärkeänä. (ETENE 2017, 10–11.)

Lastensuojelun on ajateltu perustuvan oikeuksille, jotka turvaavat lapsen kasvun. YK-yleiskokouksessa 1989 tehtiin Lapsen oikeuksien sopimus, joka perustuu lasten oikeuksille ja se tuli voimaan suomessa 1991. Sopimus sisältää säännöksiä, joiden tarkoituksena on taata jokaiselle lapselle hyvät kasvun ja kehityksen edellytykset sekä turvallinen arki. Terveystenhoito, sosiaaliturva, koulutus, sekä perusoikeudet koskemattomuus, syrjimättömyys, osallisuus ja yksityisyys ovat sellaisia edellytyksiä. Jokaisen lapsen täytyy saada tuoda esille oma mielipide häntä koskeviin päätöksiin hänen kehitystasonsa sekä ikänsä mukaisesti. Päätökset, jotka koskevat lasta on tehtävä lapsen edun mukaisesti. (ETENE 2017, 11.)

Lastensuojelu on 2000-luvulla muuttunut paljon selviytymään kasvavista asiakasmääristä ja uusiutuvista sosiaalisista ongelmista. Samalla lastensuojelusta on alkanut muodostumaan enemmän korjaantuvaa ja viimesijaisempaa muotoon. Edellä mainittu tarkoittaa, että lastensuojelussa ei toteudu tällä hetkellä ideaali tilanne lasten ja nuorten auttamisessa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa niin, että heidän omia voimavarojaan vahvistetaan. Lastensuojelun täytyisi pohjautua peruspalveluiden varaan ja näin ollen niiden jäädessä toteutumatta lastensuojelu ylikuormittuu. Perheiden, lasten ja nuorten tuen tarpeet kasaantuvat ennen kuin niille pystytään tekemään mitään. (Heinonen 2016, 258–259.)

2.3 Ihmissuhteiden merkitys lastensuojelussa

Ihmiselle suhteiden merkitys on hyvin tärkeä asia. Me kehitymme ja rakennumme ihmissuhteissa ja kehityssuhteiden avulla. Elämisen kannalta ihmissuhteet ovat elinehto. Tutkimukset osoittavat, että onnistuneet suhteet ovat hoidon edistymisen kannalta olennainen tekijä. Epäonnistumiset ihmissuhteissa ja niiden luomisessa saattavat tuottaa psyykkisiä ongelmia ihmisessä. Samoin kun ihminen oppii käytösmalleja myös yksilöä vaurioittavista toimintatavoista. Ihminen saattaa hakea hyväksyntää vääristä paikoista ja luoda ihmissuhteita,

jotka ovat hänelle haitaksi. Korjaamme epäonnistuneita suhdekokemuksia etsimällä vastavuoroisuutta ihmisten kanssa olemisesta ja sitä kautta kehittämällä itseämme. Koko elinikäme olemme suhteissa. Lapsena vanhempien kanssa, nuorena kaveriporukoissa, vanhempana kumppanin ja oman perheen seurassa näin yleistäen. (Sudenlahti & Uusitalo 2018, 48–50.)

Lastensuojelun piirissä olevien asiakkaiden oireiluun liittyy lähes aina jokin ihmissuhteisiin liittyvä epäonnistunut kokemus. Esimerkiksi puute erilaisissa ihmissuhteissa tai viivästyneissä kehitysvaiheissa, kuten vaikeus vanhemmista itsenäistymisessä tai liian vastuullisen roolin ottamisessa lapsuusiässä. Lastensuojelun työntekijät saattavat luonnostaan asettua asiakkaalle hedelmälliseen suhteeseen tiedostamattaan. Olisi hyvä tiedostaa mitä hyötyä vuorovaikutussuhteista voi olla lastensuojelutyössä ja miten menetelmiä voisi hyödyntää ammattilaisena. Vuorovaikutuksellisia suhteen kehittämistylejä ovat esimerkiksi mentalisaatio, eli itsen ja toisen näkökulmia pohtivaan kykyyn ja siten jakamalla reflektiota ja tunteita tilanteesta, intersubjektiivisuus, eli kykyä jakaa oman mielen sisäisiä tunteita ja sisältöjä toisen ihmisen kanssa, sekä dialogisuus. (Sudenlahti & Uusitalo 2018, 50–57.)

3 Dialoginen vuorovaikutus lasten ja nuorten kanssa

3.1 Vuorovaikutuksen kehitys

Tämänhetkisessä kehityspsykologiassa vanhemman ja lapsen välinen vuorovaikutussuhde varhaisvaiheesta alkaen pidetään tärkeänä lapsen aivojen ja tunteiden kehityksen kannalta. Kehityksen osa-alueet biologinen, psyykinen ja sosiaalinen kehitys kietoutuvat vahvasti toisiinsa. Geneettisen perimä on jokaisella erilainen ja sen potentiaali on mahdollista saada käyttöönsä vuorovaikutuksen kannattelemana. Avainasemassa lapsen kasvussa, identiteetin muodostamisessa ja oppimisessa onkin vuorovaikutus ja sen laatu.

Kehitystä edistävä vuorovaikutussuhde voi syntyä muidenkin kuin vanhempien kanssa, kuten muiden läheisten tai perheenjäsenten kanssa. (Brady 2013, 18.)

3.2 Dialogisuuden tausta ja dialogisuus vuorovaikutuksessa

Parhaimmillaan vuorovaikutus voi olla dialogista ja silloin ainakin kaksi ihmistä keskustelevat toistensa kanssa ja kuuntelevat myös, mitä toisella on sanottavaa. Ammatillinen dialoginen vuorovaikutus on luottamuksen rakentamista sekä lisäksi se on empatiaa, läsnäoloa ja tilan antamista. Vastavuoroisessa vuorovaikutuksessa apua tarvitseva pääsee ilmaisemaan omia elämäkokemuksia ja siten osallistuvaksi osapuoleksi vuorovaikutus tilanteeseen. (Koivisto 2019, 2.)

Dialogisuuden tausta on lähtöisin teoreetikkojen tavasta yhdistää ajatus siitä, että ihmisten merkittävät tapahtumat omassa elämässä tapahtuu inhimillisessä kohtaamisessa toisen ihmisen kanssa. Tällaista taustaideologiaa on kuvailtu dialogismin käsitteellä, joka tarkoittaa ihmisten kielen ja minuuden ymmärtämistä historiallisena ja kulttuurisena ilmiönä. Dialogismin keskeisimmiksi edustajiksi on kuvailtu 1900 luvun alkupuolella vaikuttanutta venäläistä kirjallisuustutkijaa Mihail Bahtin ja venäläistä kielitieteilijää Valentin Volosinov. Kyseiset venäläiset miehet kehittivät teoriaa puheen sosiaalisesta merkityksestä ja Bahtin toi keskusteluun mukaan myös eri äänien merkityksen, jolla kuvataan dialogisen kohtaamisen moninäkökulmaisuuutta. (Mönkkönen 2018, 110.)

Vastavuoroisuus on yksi dialogisen vuorovaikutuksen elementeistä ja se on sellaista, missä jokainen osapuoli pääsee vaikuttamaan vuorovaikutuksen kulkua ja luomaan tilannetta. Asiakassuhteessa tämä tarkoittaa sitä, että se nähdään molemminpuolista ymmärryksen rakentamisena sekä sellaisen, ettei edetä pelkästään työntekijän tai asiakkaan ehdoilla. (Mönkkönen 2018, 107–108.)

Ilman luottamusta ei synny yleensä oikeutusta dialogiselle kohtaamiselle ja toisen ihmisen erilaiset ajatukset voidaan kokea uhkaavana. Sosiaali- ja

terveysalan työssä joudutaan usein puuttumaan asiakkaan elämään eri tavoin ja sen takia onkin tärkeä pohtia, miten saadaan puuttumiselle oikeutus. Kantaa ottaessa työntekijän kannattaa miettiä, millä tavoin huolen tai asian esittää asiakkaalle. Esimerkiksi terveydenhoitaja voi yrittää ottaa puheeksi asiakkaan tilanteen hänen kanssaan pienin askelen edeten. (Mönkkönen 2018, 113–114.)

Sosiologi Ritva Engeström tutkimuksellaan syventänyt vuorovaikutusta keskittymällä huomionsa siihen, minkälaisen merkityksen toimijat antavat omalle toiminnalleen. Lisäksi hän on korostanut dialogisuuden teoriaan ja siihen, että teoria perustuu ihmismielen kykyyn käsittää ja vastaanottaa, luoda ja kommunikoida todellisuuksia. (Hänninen & Poikela 2016, 150.)

Dialogisuudessa on kyse merkitysten rakentumisen sosiaalisesta ontologiasta eli siitä, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa ja kulttuurisesti. (Hänninen & Poikela 2016, 150)

3.3 Dialogisen vuorovaikutuksen prosessimalli

Mönkkönen kuvaa kirjassaan dialogisuuden asiakkaan ja työntekijän välillä kehittyvän tutustumisesta luottamuksen rakentamiseen ja sitä kautta yhteisen ymmärryksen löytämiseen. Alla kuviossa 1 on kuvattuna vaiheet, kuinka dialogisuus asiakassuhteessa voi edetä teorian mukaan.

<p>Yhteisen ymmärryksen rakentaminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toisen tarinaan perehtyminen • Refleктоiva kuuntelu • Maltillisuus kannanotossa • Luottamuksen rakentaminen 	<p>Dialogiin haastaminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ääneen ihmettely haastaa vuoropuhelun • Uusien näkökulmien koettelu • Asioiden yhteinen puntarointi 	<p>Riittävän ymmärryksen löytyminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yhteistoiminnallisuus • Yhdessä oivaltaminen • Oikeus ottaa kantaa
---	--	--

Kuvio 1 Dialogisen vuorovaikutuksen prosessimalli (Mönkkönen 2018, 208.)

3.4 Kohtaaminen

Asiakastyössä usein korostetaan tasavertaista kohtaamista sekä asiakaslähtöisyyttä. Palveluammateissa asian laita on selkeä, koska se on usein melko helppo toteuttaa asennoitumalla asiakkaaseen ystävällisesti ja olemalla kiinnostunut hänen tarpeistaan. Sosiaali-, terveys, tai kasvatusalojen työssä on erilaisia haasteita kohtaamisessa. Asiakkaan kohtaaminen on vuorovaikutusta, joka on inhimillistä ja siihen kuuluu samanlaisia ilmiöitä vuorovaikutuksen osalta kuin yleensäkin ihmisten kohtaamisessa. (Mönkkönen 2018, 16–17.)

Ammatilliseen kohtaamiseen liittyy paljon erilaisia myyttejä sekä uskomuksia, jotka eivät enää tänä päivänä ole niin ehdottomia. Nykykäsityksen mukaan ammatillisuudella ei tarkoiteta sitä, että työntekijän on hallittava omat tunteensa sekä varottava omien mielipiteiden tuomista esille, kuten ehkä aiemmin ajateltiin täytyvän. Tutkija Jaakko Seikkulan mukaan työntekijä voi eläytyä asiakkaan

kokemuksiin ilman, että työntekijän auttamisen kyky vaarantuu. (Mönkkönen 2018, 20–21)

3.5 Vastavuoroisuus

Yksi sosiaalisista käsitteistä on vastavuoroisuus, joka kuuluu sosiaalitieteiden kenttään. Vastavuoroisuudessa kaikki liittyy luottamukseen yksilöiden välillä ja se tulee näkyviin heidän toiminnassaan ja suhteissaan. Lisäksi vastavuoroisuus tulee myös esille yhteisöissä, globaaleissa yhteisöissä ja yhteiskunnan sisäisissä valtataisteluissa. Tämän takia se on paljon laajempi käsite kuin ihmisten välinen vuorovaikutus. Käsitteen avulla yritetään jäsentää suhdetta ihmisten sekä ympäristön välillä, jolloin ymmärretään paremmin ilmiöitä, joita tapahtuu. Käsitettä on myös käytetty sosiaalitieteiden lisäksi taloustieteissä, erityisesti antropologiassa, psykologiassa, psykiatriassa, biologiassa sekä historiatieteissä. Käsitettä voi lyhyesti määritellä sosiaalitieteissä seuraavanlaisesti. Vastavuoroisuus on kuin neuvottelua kahden osapuolen välillä esimerkiksi kahden yksilön välillä ja se on yhteydessä ihmisten hyvinvointiin. Vastavuoroisuudessa molemmat osapuolet ovat mukana vuorovaikutuksessa, kuten keskusteluissa tai puhumisissa. (Törrönen 2016, 39.)

4 Dialogisuus lastensuojelussa

4.1 Kohtaava dialogisuus ja osallistava lastensuojelutyö

Dialogisuuden merkitys lastensuojelutyössä on vastavuoroisuuden herättäminen ja yhteen liekkiin puhaltaminen. Dialogisuuden merkitys on heijastaa ammattilaisena keskustelua asiakkaan ongelmista kehittäväälle tasolle, esimerkiksi kääntää masennuksen tunteet pois rajoittavasta ja ahdistavasta tunteesta keskustelemaan ja mahdollisuuksia etsivään puheeseen ja ajatusmalliin. Aitous ja inhimillisyys ovat dialogisuuden ja vastavuoroisuuden edellytyksiä. Nuorelle mahdolltomilta tuntuvissa hetkissä on tärkeä luoda

optimistinen, positiivinen ja kyvykäs ilmapiiri. Vastavuoroisuus ihmissuhteista saattaa olla mielenterveydellisistä ongelmista kärsivällä poissa, ja sitä kautta ihmisen sisäinen dialogi olla myös hakusessa, koska hänellä ei välttämättä ole ollut vastavuoroisuutta mahdollistavia ihmissuhteita. Ammattilaisena ja auttajana on hyvä herättää vastavuoroisuus asiakkaan välillä ja siten mahdollistaa nuoren oma sisäinen keskustelu ongelmistaan. Perimmäisten syiden löytäminen ja sitä kautta avainten etsiminen asiakkaan ongelmiin yhdessä on tarkoituksena dialogisuudessa. (Sudenlahti & Uusitalo 2018, 58–61.)

Lastensuojelussa asiakastyössä kohtaaminen on dialogia. Se ei välttämättä tarkoita pelkästään keskustelua, vaan toiselle tuntemuksien välittämistä, siitä mitä emme osaa pukea sanoiksi. Työntekijä ei ole kaikkietävä oraakkeli, vaan vastauksia ja ratkaisuja ongelmiin kehitetään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas tai lastensuojelunuori ei koe oivallusta muutokselle, jos se määritellään ulkopuolelta. (Sudenlahti & Uusitalo 2018, 87–105.)

Asiakas on oman elämänsä paras asiantuntija, hän elää eri kontekstissa ja rooleissa asiakastilanteen ulkopuolella. Työntekijänä on hyvä kohdata asiakas empaattisesti ja terapeuttisesti. Keskustelemalla, vuorovaikutuksen keinoin, sekä kohtaamalla aidosti. Lastensuojelu on määritelty lakien perusteella ja on rakennettu toimimaan, siten että asiakas ei ole osallisena aina häntä koskevissa päätöksissä. Tämä perustellaan asiakkaan turvallisuuden suojelemisella, mutta on omiaan heikentämään aidon kohtaamisen ja dialogin syntyä. (Sudenlahti & Uusitalo 2018, 87–105.)

4.2 Systeminen lastensuojelutyö ja dialogisuus

Systeminen lastensuojelu on toimintamalli, joka on organisoitu systeemiseksi tiimityöksi. Systemisyys toimintamallissa on määritelty näkökulmaksi. Niissä kaikki keskittyy eri tekijöiden väliseen monitahoiseen vuorovaikutussuhteeseen. Syy-seuraussuhdetta ei nähdä systeemisessä ajattelussa yksiselitteisenä vaan monimuotoisena, jolloin kaikki osatekijät sen sisällä voivat olla syy, että seuraus.

Voidaan ajatella, että on kaksi kivijalkaa, johon systeeminen lastensuojelun toimintamalli suurimmaksi osaksi perustuu ja niitä ovat systeeminen ajattelu ja työskentely sekä niitä tukeva tiimirakenne sekä niihin kuuluvat roolit. Tavoitteena systeemisessä lastensuojelussa on erilaisia tapoja hyödyntäen työskennellä lapsen sekä hänen läheistensä kanssa niin, että se ylläpitää ja vahvistaa dialogista, arvostavaa ja yhteistoiminnallista tapaa työskennellä koko perheen kanssa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2023.)

Systeemisen lastensuojelun periaate on, että lapsi nähdään koko ympäristönsä ja hänen vuorovaikutuksensa olevien henkilöiden yhteisenä kokonaisuutena. Asiakkaalle ja perheelle keksitään ratkaisuja erilaisiin ongelmiin mahdollisuuksien mukaan yhteisesti saman palvelun alta. Avain asemassa on moniammatillinen yhteistyö eri tahojen välillä. Työskentelyssä voi olla esimerkiksi lastensuojelussa olevan perheen kanssa mukana perheterapiaa, pariterapiaa, perhekuntoutusta ja yksilötyöskentelyä. Systeemisessä työtöteessä perheessä pureudutaan asiakkaan kanssa häntä koskeviin ongelma-kohtiin, erityisesti vuorovaikutussuhteiden näkökulmasta. Oleellista on osallistaa asiakasta ja kysyä avoimia kysymyksiä asiakkaan tilanteesta. Moniammatillinen työryhmä tuo asiakkaan tilanteeseen näkökulmia erilaisista ammatillisista näkemyksistä, joka voi auttaa asiakasta ongelmassaan. (Sudenlahti & Uusitalo 2018, 17–33.)

Lastensuojelussa nuorella tai perheellä saattaa olla kasaantuneita ongelmia, jotka selviävät työntekijälle vasta toiminnan alkaessa. Jokin näkyvä reaktio saattaa johtua nuoren vuorovaikutussuhteiden haasteista perheessä tai esim. vanhempien kiistoista, jotka heijastavat nuoreen. Kohtaamalla nuori ja moniammatillisesti pureutumalla voidaan saada kiinni perheen ja nuoren ongelmakohdista paremmin. Luottamuksen rakentamisella ja dialogin mahdollistamisella saattaa työntekijät päästä paremmin kärryille asiakkaan kasaantuneista haasteista ja mahdollistaa oikeanmukaisen hoidon, motivoinnin ja lääkityksen tarvittaessa. Ympäristö, perhe, työntekijät ja muu yhteisö on osa kaikkea hoitoa systeemisessä ajattelutavassa. (Sudenlahti & Uusitalo 2018, 17–33.)

5 Aiemmat opinnäytetyöt

Aiheena pro-gradussa, jonka Tarja Hyvärinen on tehnyt vuonna 2018 on vuorovaikutus systeemisen lastensuojelun työssä. Gradun tavoitteena oli selvittää ymmärrystä dialogisuuden edellytyksistä ja mitä asioita nousee esille asiakastyön vuorovaikutuksessa ja dialogisuudessa systeemisen lastensuojelun työntekijöiden kokemuksina. Lisäksi tarkoituksena on vahvistaa tietoisuutta lastensuojelun muunnostarpeista sosiaalityössä. Tutkimus tehtiin laadullisena, jossa käytettiin aineistonkeräyksessä ryhmähaastatteluja. Osallistuneita tutkimukseen oli yhteensä viisi työntekijää, jotka työskentelivät systeemisessä lastensuojelun yksikössä. Sisällönanalyysiä käytettiin tutkimuksessa aineiston analyysimenetelmänä. Systeemisen lastensuojelun yksikössä työ perustuu siihen, että kiinnitetään erityishuomiota suhteisiin ja vuorovaikutukseen, kohtaamiseen sekä ympäristöön. Hyvärisen tutkimuksessa korostuu systeemisen työtteen teoriaan perehtyminen ja dialogisuus vuorovaikutuksessa. Tutkimuskysymykset liittyvät työntekijöiden kokemukseen vuorovaikutuksesta, haasteista dialogisuuteen pääsemisessä ja mitkä tekijät tukevat dialogisuuden vahvistamista. Haastateltavia oli 6 sosiaalityöntekijää/sosiaaliohjaajaa. Analyysissa tutkija laitto haasteet omiin luokkiinsa, ja dialogia tukevat menettelyt omiin luokkiin. Esille nousi teemoja vallasta, ennakkoluuloista, ongelmakeskeisestä työstä, työpaineista, kuulluksi tulemisen kokemuksesta, motivaatioista yms. Tulokset puoltavat systeemisen työtteen korostavan kohtaamista ja läsnäoloa asiakkaan tilanteessa. Vuorovaikutusta ei tutkimuksen mukaan aina synny johtuen läsnäolon vaikeudesta, ja aiemmin esiintyneiden haasteiden vuoksi. Dialogin edistämistä tukevia asioita olivat kiireettömyyden tunne, työpaikan asetelma, positiivinen asenne työntekijällä ja asiakkaalla. Tutkimuksen lopuksi Hyvärinen esittää jatkotutkimuksen mahdollisuuksia asiakkaiden näkökulmasta tutkittuna. (Hyvärinen 2018.)

Pro-gradussaan Salli Alanko selvittää minkälaisia käsityksiä työntekijöillä on kohtaamisesta, dialogista, johtamisesta, sosiaalisesta tuesta ja

vuorovaikutuksesta. Aineisto perustuu työhyvinvointikyselyyn, johon vastaajina olivat sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia ja ohjaajia. Tutkimuksessa dialogisuuden edellytyksenä oli ennalta määritelty, miten vuorovaikutuksen onnistumiseen vaikuttaa sosiaalinen tuki, dialoginen johtaminen, tasavertainen vuorovaikutus sekä osallistava viestintä. Lisäksi onnistumiseen vaikuttaa luottamuksellisen, avoimen ja turvallisen ilmapiirin rakentaminen, ongelmien huomaaminen sekä niihin myös varhainen puuttuminen. Sisällönanalyysi ja teemoittelu oli tutkimuksen menetelmänä. Tutkimuksessa käsitellään dialogisuutta ja johtamista työntekijöiden näkökulmasta ja keskeisiksi teemoiksi nousi muun muassa johtamistapa, luottamus ja arvostus. Lisäksi teemoihin kuuluivat hyvä ilmapiiri, henkilöstön kuuleminen sekä osallisuus. Aika – ja henkilöstöresurssit, johdon ja esimiesten läsnäolo ja tuki, jokaisen työkaverin tuki, työnohjaus ja tilanteisen jälkipuinti sekä asiakas- ja työmäärät nousevat teemoiksi. tutkimuksessa Näiden teemojen ympärillä tutkimustulokset pyörivät. Dialogisuuden edellyttämiseen tutkimuksessa vastanneet arvioivat johtamisen olevan omalta osaltaan vaikutus positiivisessa ja negatiivisessa. Selkeät ohjeet, työajat, ilmapiiri vaikuttivat esimerkiksi työn mielekkyyteen, sekä välillisesti myös asiakkaiden vuorovaikutussuhteiden luomiseen. (Alanko 2020.)

Laitinen 2017 on opinnäytetyössään tutkinut vuorovaikutusta ja dialogisuutta lastensuojeluyksikössä. Laitinen tarkastelee työssään vuorovaikutukseen liittyviä asioita henkilöstön ja nuorten välisenä kommunikaation välineenä vahvuuksineen ja haasteineen. Työssään Laitinen on kerännyt tietoa kvantitatiivisesti eli määrällisesti, jolloin tutkimus pohjautui vastaajien empiiriseen tietoon. Laitisen tutkimustuloksista on selvinnyt, että työntekijät näkevät dialogisuuden sekä vuorovaikutuksen toteutuvan jollakin tavalla ympärivuorokauden. Lisäksi työntekijät näkevät itsensä pätevinä toimijoina ja taas nuoret ovat kokeneet itsensä aliarvostettuina vaikuttajina. Toiminnassa näkyy selkeän linjauksen ja rajauksen puutteellisuus. Niiden kehittäminen ja päivittäminen ajankohtaisiksi ajaisi koko yhteisön etuja. Yhteisön keskeinen vuorovaikutus on yksi tärkeimmistä yksikön toimintaan vaikuttavista tekijöistä. (Laitinen 2017.)

Anu Kempin opinnäytetyössä selvitetään miten lastensuojelun erityisyksikön työntekijät kokevat dialogisuuden käytön yksikössään. Toteutustapana tutkimuksessa on laadullinen tutkimus. Aineistona tutkimuksessa käytettiin kirjoitelmia, joita työntekijä olivat kirjoittaneet. Analysoidessa aineistoa käytettiin teemoittelua sisällönlähtöisesti. Tuloksissa huomattiin, että dialogisuus ymmärretään käsitteenä ja työmenetelmänä yksikössä. omaohjaajatyöskentelyssä korostui dialogisuuden hyödyt ja tukevan työskentelyä moniammatillisissa ryhmissä. Dialogisuudessa tarvitaan luottamusta, toisen kunnioittamista sekä kohtaamista, mikä on aitoa ja nämä asiat tulivat esille tutkimuksen tuloksina. Haitoiksi ilmeni tutkimuksessa kokoaikainen kiire, vaihtuvuus niin työntekijöissä kuin asiakkaissa. Dialogisuuden käyttämiseen edesauttoivat puolestaan tutkimuksen mukaan puolueeton ilmapiiri, erilaisten ihmisten hyväksyminen sekä työn rakenteet, jotka omalta osaltaan vahvistivat dialogisia keskusteluja, kuten esimerkiksi kehityskeskustelut ja työnohjaus. (Kemppi 2023.)

Jari-Pekka Thilin opinnäytetyössä tutkimuksessa tarkastellaan sijaishuollon työntekijöiden suhtautumista dialogisuuteen työssään. Tavoitteena tutkimuksella on kirjoittamalla tuoda esille lastensuojelun sijaishuollon palveluiden tuottavan organisaation ymmärryksen nykytila dialogisuuteen. Aineisto tutkimusta varten on kerätty pienryhmähaastatteluissa sijaishuollon organisaation henkilöstöltä. Analyysina on käytetty aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Dialogisuus näkyy tutkimuksen tuloksien mukaan asiakastyössä yhteyden luomisena, luottamussuhteen rakentamisena ja aitona läsnäolona. Työyhteisössä johtamisena, reflektiivisyytenä, työnohjauksessa, vastuullisuutena yms. Jatkoasteina ja tutkimusehdotuksina tekijä esittää dialogisten mittarien tutkimus- ja kehittämistyötä. (Thil 2020.)

Dialogisuudesta lastensuojelussa on tehty Suomessa muutamia pro graduja, sekä opinnäytetöitä. Ylle kuvasimme muutamia tutkimuksia samankaltaisista aiheista, jotka liittyvät meidän opinnäytetyöhömme. Opinnäytetyömme käsittelee samoja aiheita kuin edellä olevat tutkimukset, mutta painopiirteet ja eroavat kohdat ovat nuoren kohtaamisessa ja systeemisessä lastensuojelutyössä.

Meidän työssämme on tarkoituksena käsitellä eri tutkimuksia ja artikkeleita dialogisuudesta ja yhdistää systeemisen lastensuojelutyön näkökulmaa, sekä nuoren ja työntekijän välistä dialogia lastensuojelutyössä.

6 Tutkimustehtävä -ja kysymykset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää dialogisuutta ja kohtaamista lastensuojelutyössä. Opinnäytetyömme tutkimustehtävä on saada selville, miten dialogisuutta voi käyttää ammatillisesti hyödyksi lastensuojelutyössä.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitä dialogisuus on lastensuojelussa työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa?
2. Miten ammattilainen voisi hyödyntää dialogisuutta lastensuojelutyössä?

7 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

7.1 Laadullinen aineistolähtöinen tutkimus ja sisällönanalyysi

Tutkimuksellinen opinnäytetyö tarkoittaa tutkimustyötä, joka toteutetaan työelämlähtöisesti selvittämään ajankohtaista uutta aihetta. Tutkimuksellisesta opinnäytetyöstä on tarkoitus saada uutta tietoa, joka auttaa tiedostamaan ilmiötä tai aihetta ja mahdollisesti luomaan pohjaa ongelmakohtien kehittämiseksi. Tutkimus itsessään tarkoittaa aineiston hankintaa aiheesta, jota voi toteuttaa haastatteluin, tutkimalla kirjallisuutta, tilastoja tai muulla tavoin hankkimalla materiaalia. Tutkimuksen tekeminen edellyttää tekijältä taitoja tiedostaa tutkimuksen menetelmiä, aineiston hankkimista, sen analysointia ja tutkimuseettistä toimintatapaa. Tutkimuksen toteuttamisessa on huomioitava, että tutkimuksen kriteerit ovat kaikille samat, tieto on yhteistä ja tutkimus tuottaa

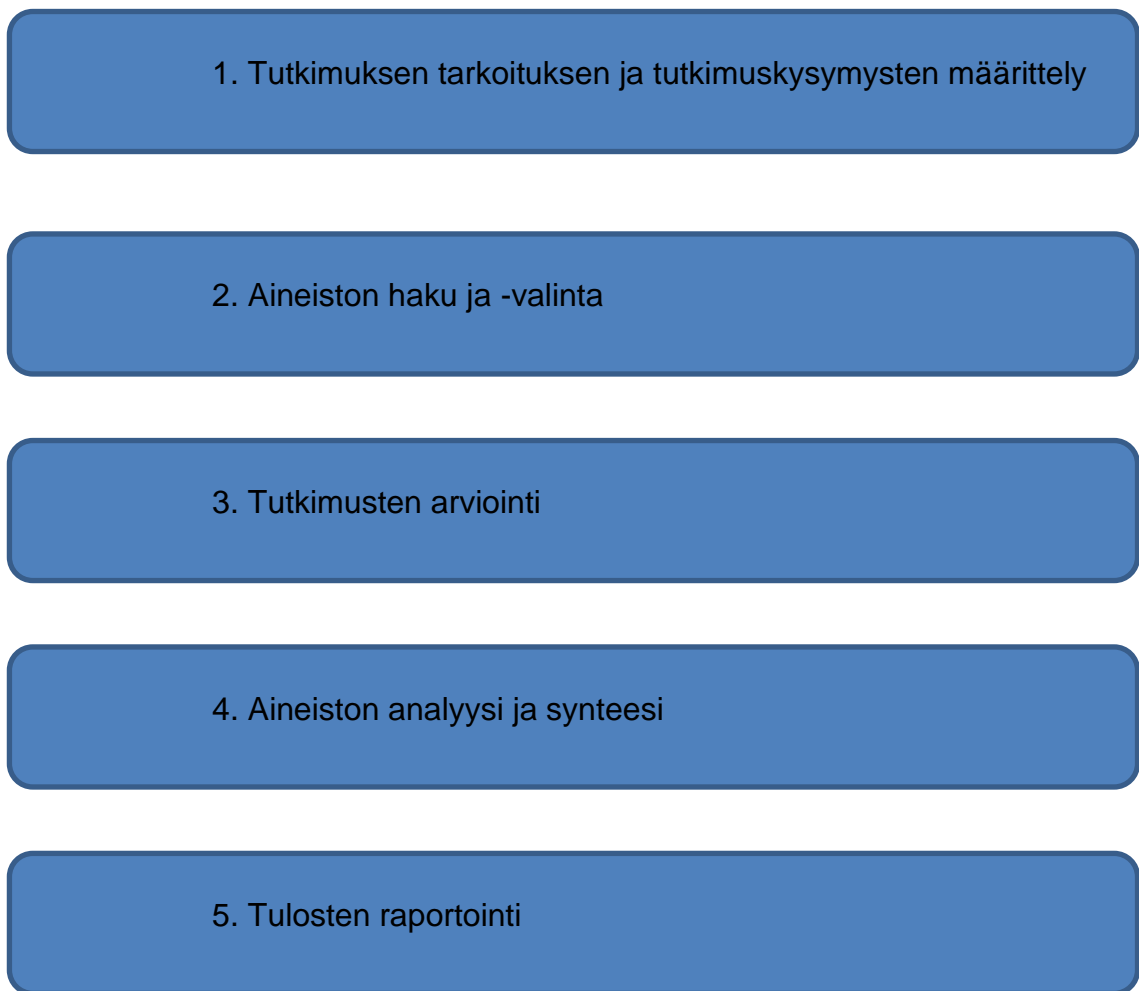
uutta tietoa aiheesta, toteutus on objektiivinen ja tutkimus sisältää kriittisen arvioinnin läpi tutkimuksen. Tutkimus sisältää tutkimuskysymykset, tutkimusongelman ja/tai tutkimustehtävän, jossa tutkittavan aiheen tavoite selviää. Tutkimuksellisessa opinnäytetyössä saatu aineisto analysoidaan, esimerkiksi aineisto koodataan ja siitä tehdään sisällönanalyysi. (Salonen 2013, 8–11, 22.)

Laadullinen tutkimus lähtee tutkimalla ja selvittämällä aihetta, josta halutaan saada uutta tietoa. Laadullinen tutkimus antaa tietoa aiheesta kuvailevammin, kuin määrällinen tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä yleistykseen tilastollisesti vaan pyritään kuvaamaan ilmiötä ja tilanteita, joille pyritään antamaan jokin teoreettisesti selkeä vastaus, miksi näin tapahtuu. Tieteellinen laadullinen tutkimus vaatii teoreettisen viitekehyksen, jolle tutkimusta lähdetään perustamaan. Teoreettinen perusta tutkimukselle voidaan nähdä sekä aiheen viitekehyksen teoriana että tutkimuksen metodologiana. Eli tutkittavasta aiheesta selvitetään aiheeseen liittyvä tietopohja, ja hyvän tutkimuksen pohjaavan teoreettisen menetelmän teoria. Hyvässä tutkimuksessa aiheen tutkimusmenetelmä, aineiston analyysi ja eettinen arviointi perustellaan teoreettisesti. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 22–26.)

Laadullisen aineiston tutkimuksen perusideana on, että tutkimuskysymyksiin saadaan vastaus tutkimukseen soveltuvasta aineistosta. Toisin, kun kirjallisuuskatsauksessa laadullisen aineistonanalyysissä voi käyttää mitä tahansa luotettavaa aineistomateriaalia. Tietolähteiden ei pidä olla satunnaisesti valittuja vaan, tutkimukselle ja tutkimuskysymyksille perustuvaa lähdemateriaalia. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 96–102.) Valitsimme laadullisen aineistolähtöisen tutkimuksen tämän opinnäytetyön tutkimustyyliksi. Valintaamme vaikuttivat paljon käsittelevän materiaalin määrä ja se, että dialogisuus vuorovaikutuksessa on iso käsite käsiteltäväksi. Opinnäytetyössä aikomuksemme on perehtyä dialogisuuteen ja kohtaamiseen lastensuojelutyössä sekä tuoda esille systeemisen lastensuojelun näkökulmaa tutkimusaineiston kautta. Etsimme laadullisen sisällönanalyysin periaattein, josta saamme tuloksia ja vastauksia tutkimuskysymyksiimme.

Tarkoituksena on saada tutkimuskohteesta kuvaus lyhyessä, tiiviissä ja yleistettävässä muodossa. Menetelmällä on tarkoitus analysoida dokumentteja ja lähteitä puolueettomasti ja koordinoitusti. Tutkimusaineistona ja dokumentteina pidetään tutkimuksessa lähes minä tahansa kirjoitettuna materiaalina, kuten kirjoina, raportteina, uutisina, artikkeleina ja haastatteluina. Tutkimuksessa on tarkoitus valikoida lähteiksi ja dokumenteiksi aineistoa, jotka kuvaavat aihetta ja tutkittavaa ilmiötä. Sisällönanalyysillä aineistosta järjestellään ilmiötä kuvaava sanallinen selkeä kuvaus, joka perustuu tutkitun lähteiden analysointiin. Sisällönanalyysin keinoin aineistosta saadaan perusteltuja tuloksia tutkimuskysymyksiin. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 103–146.) Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä on sisällönanalyysi. Tarkoituksena on saada laaja kuva, siitä kuinka kohtaaminen työntekijän ja lastensuojelunuoren välillä tapahtuu ja miten dialogi näkyy heidän välillään, sekä kuinka dialogisuutta voisi hyödyntää lastensuojelutyössä. Toinen tapa tämänkaltaisen opinnäytetyön tekemiseen olisi kirjallisuuskatsaus, mutta tutkimuksellisen suomalaisen tutkimuksen määrä oli niukka, joten päädyimme laadulliseen aineistolähtöiseen tutkimukseen ja aineistolähtöiseen sisällönanalyysiin.

Tutkimuksen toteutuksessa mukailimme kirjallisuuskatsauksen prosessia. Opinnäytetyön prosessissa hyödynsimme Niela-Vilénin ja Kauhasen (2015, 23) kuvailemaa kirjallisuuskatsauksen prosessia. Kuvamme alle kuvioon 2, kuinka prosessi on tehty. Tutkimuksen tekemisessä on viisi tärkeää vaihetta.



Kuvio 2 Kirjallisuuskatsauksen kuvaus Niela-Vilénin ja Kauhasen (2015, 23) mukaan.

7.2 Aineistonkeruu, rajaus ja valinta

Laadullisen aineiston luonne määrittää millaisen teoreettisen viitekehyksen tutkimukselle voi luoda. Tai päinvastoin teoreettinen viitekehys määrittää millaista tutkimusmetodia ja analyysitapaa voi tutkimuksessa käyttää, jotta tutkimustulokset ovat luotettavia. Teoreettisen viitekehyksen kanssa tasapainossa olevan aineiston ja tutkimusmetodien valinta tärkeää. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston tarkastelussa on tyypillistä käänellä ja katsoa aihetta ja aineistoa, sekä johtopäätelmiä monelta kannalta. Tästä syystä aineisto on valittava siten, että se antaa tilaa analyysissa ja tulkinnassa tuloksille,

joita ei osaa suoraa empiirisesti ja ennakko olettaen sanoa viitekehysten pohjalta. On siis annettava tilaa havainnoille, joita tutkimuksessa saattaa itsestään selvyyksien lisäksi löytää. Hyvän laadullisen aineiston sisällössä ilmaisun rikkaus, moniulottuvuus ja erilaiset dokumentointitavat ovat tärkeitä. Aineistoa voi tuottaa itse, esimerkiksi haastatteluin tai kerätä jo olemassa olevista luotettavista lähteistä. Aineisto raportoidaan tarkasti aineistomateriaaleista ja dokumentoidaan esitettäväksi analyysin kautta johtopäätelmiin ja tuloksiin. (Alasuutari 2011, 83–89.) Opinnäytetyöhömmä teoreettiseen viitekehykseen ja tutkimuskysymyksiin liittyvän aineiston etsiminen koitui haastavaksi, koska suomalaista tutkimusta dialogisuudesta lastensuojelussa oli hyvin niukasti. Päätimme laajentaa aineiston materiaalin hakua tutkimuksista oppaisiin, kirjoihin, artikkeleihin sekä ammattijulkaisuihin.

Lähdekritiikki ja aineistohaun selkeä esittely on laadullisen aineistolähtöisen tutkimuksen olennainen osa. Se, miten voi osoittaa aineiston sisällön, kertomukset ja kuvaukset totuudenmukaisiksi ja relevanteiksi on lähdekriittisyys ja aineiston dokumentoitu hakuprosessi. (Alasuutari 2011, 93–99.) Laadullisen tutkimuksen aineistoa haettaessa hakuprosessin puutteellisuus tai vajavaisuus antaa epäluotettavan kuvan ja saattaa johtaa tulosten harhaisuuteen. Tutkimusaineiston tarkasti dokumentoitu hakuprosessi on erityisen tärkeää, jotta tutkimus olisi tieteellisesti pätevä ja prosessin mukainen. Luotettavuutta lisää asiantuntija avun hyödyntäminen hakuprosessin aikana. (Axelin & Pudas-Tähkä 2007, 49–50.) Hakuprosessin aikana pyysimme apua kirjaston henkilökunnalta tiedonhaun aiheesta tutkimukseemme.

Poissulkukriteereinä meidän tutkimuksessamme oli artikkelit ja tutkimukset, jotka eivät käsitelleet dialogisuutta tai kohtaamista lastensuojelussa. Pää-paino on asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa, joten jos aihe ei käsittele millään tavalla kohtaamista heidän välillensä, suljemme sen pois. Poissuljimme materiaalit, jotka ovat maksumuurin takana ja eivät ole saatavilla paikkakuntamme kirjastoista tai ovat muutoin ulottumattomissamme. Rajaamme aineiston kielen suomenkielisiin ja suomessa tehtyihin julkaisuihin tutkimuksessamme. Taulukosta 1 löytyy lisätietoa hakukriteereistä.

Poissulkukriteerit aineistolle	Mukaanottokriteerit aineistolle
Opinnäytetyö	Suomenkielinen ja suomessa tehty julkaisu
Maksumuurin takana	Ilmaiset aineistot
Ei saatavilla paikkakunnan kirjastoista, koulun tietokannoista tai elektronisena aineistona internetistä.	Saatavilla koulumme tietokannoista, internetistä tai kirjastoista.
Ei käsittele lastensuojelua, dialogisuutta tai asiakastyötä.	Sisältää aiheet lastensuojelu, dialogisuus, ja asiakastyö.
yli 20-vuotta vanhat aineistot	2003–2023 välillä julkaistut aineistot

Taulukko 1 Poissulku- ja mukaanottokriteerit analyysiaineistolle.

Poissuljimme aineistoja, jotka eivät käsittele lastensuojelua, dialogisuutta ja asiakastyötä, jotta saamme vastauksia tutkimuskysymyksiimme aineistosta. Maksumuurin ja kirjojen oston hylkäämisen perustelemme sillä, että budjetti opinnäytetyön tekemiseen on omakustanteinen ja hyvin niukka. Yli 20-vuotta vanhat teokset jätimme käsittelystä, tämä perustellaan sillä, että kohtaamisen ja dialogisuuden periaatteet eivät ole suuresti muuttuneet, mutta sosiaalialan työkenttä on muuttunut ajan saatossa. Kielellisten väärinymmärrysten välttämiseksi huomioimme sillä, että käyttämämme aineisto on äidinkielellämme. Haluamme perehtyä suomalaiseen lastensuojelutyöhön saadaksemme lisätietoa omaan tulevaisuuden ammattikenttään. Opinnäytetyöt suljimme pois, koska haluamme käyttää primäärilähteitä tutkimusta tehdessämme välttääkseen väärin tulkintojen mahdollisuutta.

Haemme hakutermeinä käyttäen lastensuojelua, dialogisuutta, kohtaamista sekä systeemistä lastensuojelutyötä. Rajaamme aineiston lastensuojelutyöhön ja pääpainomme katsauksessamme on asiakkaiden kanssa tehty kohtaava lastensuojelutyö. Tutkimusaineiston haku alkoi Melinda-palvelusta. Melinda tietokannasta löytyi hakusanoilla ”lastensuojelu AND dialogisuus” 40- tulosta,

sekä hakusanoilla ”kohtaaminen AND Lastensuojelu”, josta ylimääräisten samojen lähteiden poiston ja poissulkukriteerien jälkeen jäljelle jäi tarkempaan tarkasteluun 10 aineistolähdettä. Keräsimme aineistoa perehtymällä myös muihin eri tietokantoihin, kuten Joensuun kirjastoihin, Karelian Finna kirjastontietokantaan, Google Scholar- hakukoneeseen. Kirjastoista pyysimme apua kirjojen etsimiseen ja annoimme termeiksi: lastensuojelu, dialogisuus, kohtaaminen ja systeeminen lastensuojelu. Saimme kirjaston henkilökunnalta apua lähdekritiikin, sekä hakukoneiden käyttämisessä. Karelian-Finnasta löysimme sähköisiä lähteitä aineistoomme hakusanoilla ”Dialogisuus AND lastensuojelu”, ”Kohtaaminen AND lastensuojelu”. Google Scholar- hakukoneesta saimme systeemiseen lastensuojeluun, sekä dialogisuuteen liittyviä aineistoja tarkasteltavaksi hakusanoilla ”Dialogisuus AND systeeminen lastensuojelu”. Valitsimme sopivat aineistot edellä mainittujen hakujen perusteella lähemmin tarkasteltavaksi ja sieltä valikoitui tutkimuksemme aineisto. Ylen sivustolta haimme uutisia, jotka vastaavat tutkimustamme, hakusanalla ”lastensuojelu dialogisuus” löytyi 9 hakuvaihtoehtoa, josta yksi pääsi tarkempaan tarkasteluun meidän tutkimuksemme. Poistimme ylen uutisen, koska se ei vastannut tutkimuskysymykseemme. Taulukosta 2 löytyy tietoa hakumenetelmästä ja liitteestä 1 valikoituneet aineistolähteet.

Tiedonhakualusta	Hakusanat	Tulosten määrä	Tarkempaan tarkasteluun käytettävä materiaali	Opinnäytetyön aineistoksi valittu materiaali
Google Scholar	"Dialogisuus AND systeeminen lastensuojelu"	790	6	4
Karelia-Finna	"Dialogisuus AND lastensuojelu", "Kohtaaminen AND lastensuojelu".	54	3	1
Kirjaston henkilökunta	Lastensuojelu, Dialogisuus, Kohtaaminen, Systeeminen lastensuojelu.	Paljon	5	3
Yle	Lastensuojelu dialogisuus	9	1	0
Melinda	"Lastensuojelu AND dialogisuus"	40	10	6

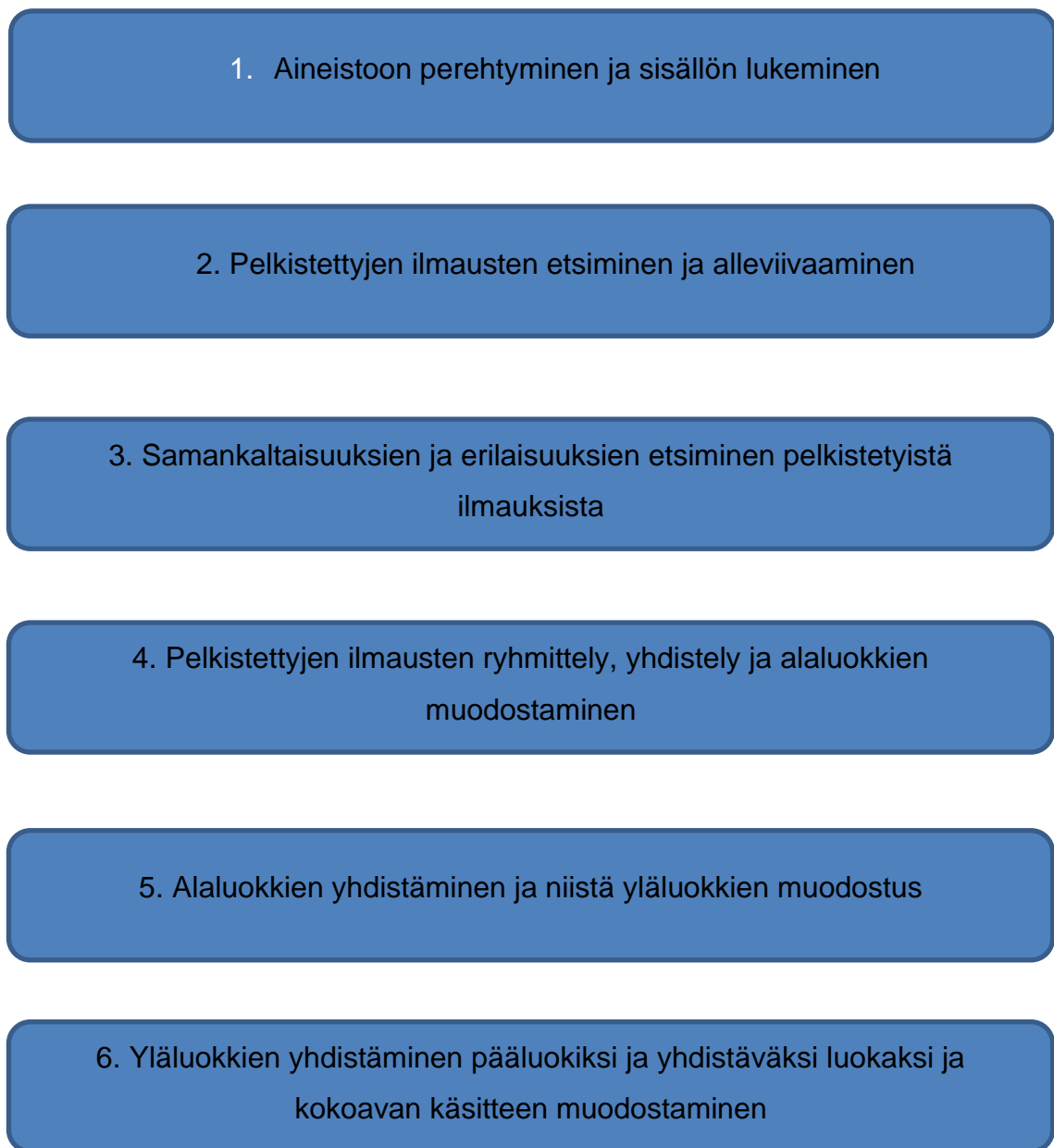
Taulukko 2 aineiston hakupolku.

7.3 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Laadullisen aineiston perusanalyysimenetelmänä voidaan käyttää sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi kuuluu tutkimusmuotoon, jota ei ohjaa suoraan teoria, mutta siihen voidaan soveltaa niiden lähtökohtia. Analyysin toteuttaminen tapahtuu karkeasti seuraavalla tavalla: aineiston kiinnostuksen kohteiden valinta, kohteiden erottelu aineistosta ja talteenotto, kiinnostuksen

kohteiden luokittelu, ja yhteenvedon kirjoittaminen aineiston perusteella. Aineistosta kiinnostuksen kohteet koodataan ja sen toteutustapa on vapaa, mutta pitää olla avoin ja kirjattuna, miten se on toteutettu. Koodaukset luokitellaan ja esitetään lähdeaineiston materiaalin perusteella, miten valittu, alkeellisimmillaan luokittelussa kerrotaan, monestiko aineistossa jokainen luokan aihe ilmenee. Luokista tehdään analyysi ja saadaan johtopäätelmiä ja tulokset. Tuomin ja Sarajärvin (2018, 123) luoman mallin mukaan aineistolähtöistä laadullista sisällönanalyysia kuvaa kolme vaihetta. Aineiston redusointi, eli pelkistäminen, aineiston klusterointi, eli ryhmittely ja abstrahointi, eli teoreettisten käsitteiden luomisvaihe, joka on kuvattuna alla vaiheittain. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 123–127.)

Ensimmäisessä redusointivaiheessa dokumenteista pelkistetään kiinnostavat aiheet ja karsitaan epäolennaiset tekstit tutkimuksen kannalta pois. Vaiheessa pelkistäminen voi tapahtua keräämällä ilmaisuja, jotka ovat tutkimuskysymysten kannalta olennaisia. Pelkistämisessä voi kerätä aineistoa, kuten haluaa, mutta se on kuvattava, miten on tehty. Ilmaisut otetaan tekstistä talteen sellaisenaan, mitään muuttamatta ja niistä kasataan pelkistetty ilmaisu. Pelkistetyt ilmaisut kasataan omaksi ryhmäksi seuraavaa vaihetta varten. Toisessa vaiheessa redusoinnin jälkeen seuraa datan klusterointi, eli ryhmittely. Ryhmittely tarkoittaa pelkistettyjen ilmaisujen tarkastelua, josta etsitään samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia. Samaa ilmiötä kuvaavat luokat järjestellään alaluokiksi ja luokilla voi olla yhdistävänä aiheena jokin tutkimusta kuvaava ominaisuus, piirre tai käsitys. Vaiheessa luodaan pohja tutkimuksen perusrakenteelle ja on pidettävä huolta, että alkuperäiset ilmaukset ja data eivät muuta merkityksiään analyysivaiheissa. Alaluokista järjestellään yläluokkia ja suurempia kokonaisuuksia sisältäviä pääluokkia. Pääluokat luokitellaan aineistosta esiin tulevien aineistojen perusteella. Viimeisenä vaiheena sisällönanalyysissa on käsitteellistäminen, jossa valikoidaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto, joka pohjaa lähdemateriaaliin. Yläluokkia ja pääluokkia yhdistetään, niin pitkään, jotta saadaan lopullinen kattava käsite kasaan, josta voidaan teoriaa luoda. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 123–127.) Kuviossa 3 löytyy malli, jota seuraamme sisällönanalyysia tehdessä



Kuvio 3 Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen Tuomin ja Sarajärven (2018, 123) luomaa mallia mukailien.

Tutustuimme keräämäämme aineistoon, joiden kuvaus löytyy liitteestä 1. Luimme aineistot läpi ja keräsimme merkintöjä Word-pohjalle tutkimuskysymyksiimme liittyen. Teimme olennaisten ilmaisujen liittämisen aineistoista redusointi osion vaiheesta taulukkoon, eli jos aineisto vastasi jotenkin dialogisuuteen tai kohtaamiseen tietyillä toistuvilla aiheilla tekstissä keräsimme lauseen talteen. Redusointivaiheessa kasasimme alkuperäiset ilmaisut ja pelkistettiin lauseesta

lyhyeksi ilmaukseksi, kuten työntekijän ja asiakkaan välinen kohtaaminen tai muu vastaava dialogisuuteen liittyvä aihe. Olennaisia alkuperäisiä lauseita saimme kerättyä 17 sivua ja yli 120 lausetta taulukkoon, josta teimme redusoinnin. Alla olevasta taulukosta 3 näkyy esimerkkimalli analyysin redusointivaiheesta. Väri koodasimme aineistot erottaakseen ne toisistaan.

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
"retkille osallistuneiden nuorten ja aikuisten kollektiivinen mielipide oli, että retkillä kohtaamisille ja vuorovaikutustilanteiden syntymisille oli enemmän aikaa ja tilaa kuin arjessa." (Moisio 2018, 37.)	Retkillä enemmän aikaa vuorovaikutuksen syntymiselle	Ympäristötekijät
"Leikin avulla aikuinen voi kohdata lapsen aidosti, koska leikki on kiinteä osa lapsen olemusta." (Pahkala 2010, 29.)	Leikin avulla voi kohdata lapsi aidosti	Asiakkaan aito kohtaaminen
"Dialogi ei edellytä identiteettien samuutta, samanlaista ajattelua tai samanlaisia arvoja...periaatteisiin kuuluvat yksilöllisyyden ja erilaisuuden hyväksyminen" (Tulensalo & Ylä-Herranen 2009, 24.)	Dialogin periaatteisiin kuuluu yksilöllisyyden ja erilaisuuden hyväksyminen	Tasavertaisuus
"Kuunnellessa on tärkeää pyrkiä ymmärtämään toista. Jokaisen mielipide on tärkeä, vaikka se eroaisi omasta ajatuksesta." (Niemi-Järvinen 2018, 38.)	Työntekijän tärkeä pyrkiä ymmärtämään asiakasta	Asiakkaan ymmärtäminen

Taulukko 3 Redusointivaiheen esimerkki.

Aineistojen pelkistetyistä ilmaisuista kokosimme toistuvia aiheita ja samankaltaisuuksia. Siirryimme klusterointiin, eli ryhmittelyvaiheeseen. Pelkistettyjen koodausten ilmaisuista kasasimme omat ala- ja yläluokat Word-

tiedostolle. Alaluokat nimettiin pelkistettyjen ilmaisujen perusteella. Samaa asiaa tarkoittavat ilmaisut kasasimme yhteen ja laskimme toistuvuuden tietyissä aiheissa, josta muodostimme alaluokat. Laskimme tukkimiehenkirjanpidolla samankaltaisia aiheita ja paperille, jotta saimme jonkinlaisen toistuvuuden huomattua aiheissa. Tukkimiehen kirjanpidon avulla pystyimme luomaan alaluokkia, kun huomasimme toistuvuuden. Alaluokkia tehdessä tuli haasteita, kun osa pelkistetyistä ilmauksista oli mahdollista laittaa kahdesta kolmeen eri alaluokkaan. Teimme näistä yhteistuumin päätöksen, mihin alaluokkaan pelkistetty ilmaisu laitettiin lopulta, jotta saimme analyysia eteenpäin. Pidimme huolta, että alkuperäiset sisällöt tutkimusaineistosta pysyivät sisällöltään muuttumattomina. Alaluokkia saimme yhteensä 13, josta edelleen yläluokkia 6. Alla olevassa taulukossa 4 löytyy esimerkki ryhmittelystä.

Pelkistetty ilmaisu	Alaluokat	Yläluokat
<ul style="list-style-type: none"> • Vireystila vaikuttaa osallisuuteen neuvotteluissa • Puhuttu kieli ja ympäristö vaikuttaa dialogin syntyyn • Retkillä enemmän aikaa vuorovaikutuksen syntymiselle • Asettuminen kiireettömästi tärkeää asiakkaille • Luomalla kiireetön ympäristö ja muuttamalla puhetapaa voidaan kohdata asiakkaita paremmin 	Ympäristötekijät	Ulkoiset tekijät
<ul style="list-style-type: none"> • Tiivis yhteistyö luo aitoa vuorovaikutussuhdetta • Neuvottelu vallankäytön sijasta tuottaa paremman lopputuloksen • Neuvottelulla voi luoda dialogisuutta • Yhteistyö vanhempien kanssa tukee nuoren sitoutumisessa • Dialogisuus mahdollistaa yhteistyön asiakkaan kanssa 	Yhteistyö	Moniammatillinen yhteistyö ja työn kehittäminen

Taulukko 4 Klusterointi vaiheen esimerkki.

Yläluokkia tehdessä huomasimme, että olimme tehneet osasta alaluokista liian laajoja, joten muokkasimme hieman alkuperäisiä alaluokkia. Kun saimme tarkemmat alaluokat, pystyimme muodostettua yläluokkia. Yläluokkien yhdistelyä teimme Word-pohjalla ja paperilla mind-map työmenetelmää käyttäen. Yläluokkia tehdessä kohtasimme saman haasteen, kuin alaluokkia lajitellessa, eli niistä olisi voinut yhdistää useita alaluokkia samaan yläluokkaan. Alkuperäisiä sisältöjä

tarkastellessa tulimme lopputulokseen, jossa yläluokkia olivat: ulkoiset tekijät, kohtaava vuorovaikutus ja kuunteleva kommunikaatio, vastavuoroisuus, osallistaminen, moniammatillisuus sekä menetelmäosaaminen. Alla olevassa taulukossa 5 on esiteltyä alaluokista luokittelu yläluokkien kautta pääluokiksi. Saimme yhteensä 2 pääluokkaa pitkän ajatusprosessin jälkeen. Pääluokiksi valikoitui Dialoginen vuorovaikutus sekä moniammatillinen yhteistyö ja työn kehittäminen.

Alaluokat	Yläluokat	Pääluokat
Ympäristötekijät	Ulkoiset tekijät	Dialoginen vuorovaikutus
Asiakkaiden osallistuminen ja toimijuus	Osallistaminen	
Osallisuuden kokemukset		
Asiakkaan kuulluksi tuleminen/kuuleminen	Kohtaava vuorovaikutus ja kuunteleva kommunikaatio	
Kommunikaatio ja keskustelu		
Asiakkaan kuunteleminen		
Asiakkaan ymmärtäminen		
Tasavertaisuus	Vastavuoroisuus	
Asiakkaan aito kohtaaminen		
Kohtaamattomuus		
Ammattilaisten menetelmäosaaminen	Menetelmäosaaminen	Moniammatillinen yhteistyö ja työn kehittäminen
Verkostotyö	Moniammatillisuus	
Yhteistyö		

Taulukko 5 Alaluokkien yhdistäminen yläluokkiin, josta pääluokiksi.

Viimeisessä vaiheessa päästiin muodostamaan teoreettisia käsitteitä, eli alaluokista saatuja yläluokkia asetetaan pääluokkien alle. Koko prosessin ajan pidimme alkuperäisen data mukana, vaikka ilmaisia pelkistettiin ja luokitettiin. Oli haastavaa löytää yhteistä tekijää pääluokiksi mikä sisällöltään vastaisi ala- ja yläluokkia. Pitkän ajatusprosessin ja ideoiden vaihdon jälkeen löysimme pääluokiksi dialogisen vuorovaikutuksen sekä moniammatillisen yhteistyön ja työn kehittämisen.

8 Tulokset

8.1 Dialoginen vuorovaikutus

Dialogisessa vuorovaikutuksessa aineiston perusteella ympäristötekijät ja ulkoiset tekijät vaikuttavat dialogisuuden syntymiseen. Luomalla kiireetön ympäristö ja puhumalla ymmärrettävällä kielellä voidaan kohdata asiakasta dialogisesti. Ammatillaiset kokivat vuorovaikutuksen luonnollisemmaksi normaaleissa arjentilanteissa. (Ropponen 2016, 55–56; Eriksson & Petrelius 2018, 100–101; Moisio 2018, 36–38.)

Asiakkaan osallisuuden syntymistä pidetään arvokkaana asiana dialogisuuden syntymiselle. Asiantuntijuus keskeisyydestä siirtyminen asiakaskeskeisyyteen pidetään merkittävänä asiana dialogisuuden kehittymiselle. (Muukkonen 2008, 156–158.) Dialogisuus mahdollistaa osallisuuden syntymisen (Eriksson & Petrelius, 2018, 7; Moisio 2018, 36). Työskentelyssä nuoren ollessa dialogissa ammattilaisen kanssa, osallisuus on tärkeä osa liittymistä työskentelyyn ja se tukee omalta osalta työskentelyä (Eriksson & Petrelius 2018, 42). Osallisuus koetaan tärkeänä osana dialogisuuden syntyä ja osallisuutta tukee asiakaskohtaamisessa kunnioittava kohtaaminen ja luottamus (Aaltio & Isokuortti 2019, 14). Vastuunjako asiakkaiden ja työntekijöiden välillä on oleellista osallisuuden syntymisessä ja päätökset asiakkaan mielipidettä vastaan voi rikkoa osallisuutta kohtaamisessa (Moisio 2018, 45; Ropponen 2016, 64).

Lapsen ja nuoren kanssa toiminnallinen tekeminen lisää keskustelua ja osallisuutta sekä työskentelyn virallisuus voi laskea nuoren osallisuutta työskentelyssä (Pahkala 2010, 28; Ropponen 2016, 44). Osallisuutta koettiin tukevan dokumentointi, tiedonkeruu, avoimet kirjaukset sekä avoin työ lapsen ja nuoren asioissa (Eriksson & Petrelius 2018, 166; Timonen-Kallio 2010, 13). Osallisuutta ja toimijuutta nuorella ja lapsella lisää se, että asiakas saa päättää vuorovaikutuksen muodon ja määrän (Moisio 2018, 60). Asiakassuunnitelman olisi tärkeä olla nuoren näköinen, jotta osallisuus ja dialogisuus toteutuisi (Ropponen 2016, 68).

Asiakkaiden kuulluksi tuleminen ja kuunteleminen koettiin tärkeäksi koska se on asiakkaille positiivinen kokemus ja se tukee osallisuutta työskentelyssä (Niemi-Järvinen 2018, 38–40). Dialogisuuteen liittyä asiakkaan kuuleminen ja moniäänisyys, eli se että kaikkien osallisten ääni tulee kuuluville. Asiakkaan näkemysten nostaminen työntekijän rinnalle tukee tulevaisuuden suuntaa ja osallisten välistä dialogia. (Eriksson & Petrelius 2018, 81, 104.) Lastensuojelussa työntekijän huomiot nuoren toiveista edistivät työskentelyä ja hänen sitoutumistansa tavoitteisiin (Pahkala 2010, 33). Asiakkaan aktiivinen kuunteleminen koettiin tärkeäksi aiheeksi, työntekijän täytyy siirtää huomio pois itsestään asiakkaaseen. Kuunteleminen on myös merkittävä hoidollinen auttamiskeino. (Niemi-Järvinen 2018, 38–40.)

Työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus perustuu dialogisuuteen ja luottamukseen, sekä yhteisymmärrykseen pyrkimiseen. Asiakkaan ymmärtämisessä olennaista on luottamussuhteen rakentaminen, joka on edellytys muutostyölle. (Eriksson & Petrelius 2018, 27; Aaltio & Isokuorti 2019, 14.) Dialogisuuden avulla voidaan rakentaa yhteinen ymmärrys, jolloin yhteisiin tavoitteisiin kiinnitytään paremmin ja voidaan luoda uusia sopimuksia ja viitekehyksiä toiminnalle. Yhteinen ymmärrys tukee dialogista prosessia työskentelyssä. (Eriksson & Petrelius 2018, 78–81; Fagerström 2016, 17.) Aineistossa kävi ilmi, että asiakas kokee näkökulmien molemminpuolisen ymmärtämisen tärkeäksi työskentelyssä (Eriksson & Petrelius 2018, 6).

Asiakkaan ymmärtämisen osoittamiseksi ja varmistamiseksi sanoittaminen asiakkaan tilanteesta helpottaa yhteistä ymmärrystä (Niemi-Järvinen 2018, 38–40).

Keskustelu ja kommunikaatio näyttäytyy suuressa roolissa dialogisuuden syntyemisessä. Avoimeen dialogiin pääsee asiakkaan kanssa keskustelemalla ja avoimessa dialogissa ongelmat alkavat työstämään itseään. (Tulensalo & Ylä-Herranen 2009, 26; Fagerström 2016, 17.) Kommunikaatio näkyy puheena, eleinä ja tunteina. Nuoren tai lapsen kanssa saattaa kommunikaatiossa tarvita jatkuvaa puheeksi ottoa. (Arnkil & Eriksson 2012, 38–41.) Moisio (2018, 45) kertoo tutkimuksessaan huumorin ja kiusoittelemisen käyttämistä kohtaamisessa, että sillä voi osoittaa kiintymystä ja huomiotaan nuorelle, mutta myös nolata ammattilaisena epähuomiossa asiakkaan. Nuoret ja lapset toivoivat parempaa kommunikaatiota ja huomioonottamista vakavasti asiakaskohtaamisessa (Reinikainen 2007, 41).

Tasavertaisuus ja toisen tasa-arvoinen kohtaaminen oli aineistossa esillä. Dialogin periaatteisiin kuuluu yksilön ja erilaisuuden hyväksyminen. Dialogisuus asiakaskohtaamisessa tarkoittaa, että asiantuntijuutta tunnustetaan olevan kaikilla osapuolilla työskentelyssä. Työntekijän asiantuntijuuden ei koeta perustuvan muita arvokkaampaan tietoon, vaan kykyyn asettua dialogiin asiakkaiden ja heidän tietojen kanssa. (Niemi-Järvinen 2018, 38–40; Tulensalo & Ylä-Herranen 2009, 24; Reinikainen 2007, 79.) Haasteita yhdenvertaisuudelle, ja siten dialogisuudelle ovat kielelliset vaikeudet, maantieteelliset etäisyydet ja saavutettavuuden haasteet asiakastyössä. Asiantuntijakeskeisyys sulkee pois mahdollisuuden toimia tasavertaisena toimijana vuorovaikutuksessa ja siten dialogisuus ei toteudu. (Eriksson & Petrelius 2018, 22; Ropponen 2016, 80.)

Asiakkaiden aito kohtaaminen ikätason mukaisesti tukee dialogisuuden syntyä. Aito kohtaaminen on tärkeää asiakkaille, lapsia voidaan kohdata leikin kautta aidosti. Dialogisuuden prosessi tukee lapsilähtöisyyttä. (Timonen-Kallio 2010, 11–14; Pahkala 2010, 29; Niemi-Järvinen 2018, 38–40.) Asiakkaan kohtaaminen antamalla tilaa, kuuntelemalla ja yhdessä sopimalla tukee asiakastyötä. Avoimet

dialogit luovat turvaverkkoa ja turvallista ympäristöä, jossa voidaan oppia uutta ja tehdä muutostyötä. (Muukkonen 2008, 62; Eriksson & Petrelius 2018, 182.)

Asiakkaiden kohtaamattomuus ja erilaiset ristiriidat vaikuttavat dialogisuuden syntyyn. Lapsilla pelko riitatilanteista työskentelyssä voi estää dialogisuuden syntyä ja lapset voivat olla huonoja ilmaisemaan itseään suoraan kysyttäessä (Reinikainen 2007, 41; Timonen-Kallio 2010, 8.) Kohtaamisen puute voi estää dialogisuutta (Eriksson & Petrelius 2018, 100–101). Työntekijöiden ennakkoletukset asiakkaista tai urautunut asiakkaan ohjaaminen saattaa olla esteenä dialogisuudelle asiakastyössä (Tulensalo & Ylä-Herranen 2009, 25 Timonen-Kallio 2010, 8). Lakien, kontekstien, säädösten sekä perheiden näkemisen tuomat haasteet saattavat estää dialogisuutta (Timonen-Kallio 2010, 13–15). Fyysinen vuorovaikutus ja lastensuojelunuoren rajaaminen saattaa olla herkkä tilanne väärintulkinnolle ja näyttäytyä negatiivisena vallankäyttönä (Moisio 2018, 54).

8.2 Moniammatillinen yhteistyö ja työn kehittäminen

Työntekijöiden keskeinen reflektointi on yksi työväline dialogisuuden synnyttämisessä. Aktiivisuus korostuu verkostojen välisessä dialogissa, jolloin sen mahdollistaminen sekä vahvistaminen tapahtuu. (Hänninen, Saurama & Vuorio 2008, 54, 128.) Systemisen lastensuojelun dialogisuuden työotteella on tavoite vahvistaa myös työntekijöiden toimijuutta, resilienssiä ja hyvinvointia (Petrelius & Uutela 2020, 54). Menetelmällisyys tukee vuorovaikutusta ja ohjaavat työntekijää käyttämään sitä työvälineenä vuorovaikutuksessa. Työntekijän ollessa perehtynyt käyttämiinsä työvälineisiin virhearviot vähentyvät ja niiden käyttö kohtaa tarpeet. (Timonen-Kallio 2010, 14–15.) Vuorovaikutuksen ja verkostotyön dialogeissa voidaan lisätä järjestelmällisyyttä asiakkaille, jolloin myös syntyy uusia mahdollisuuksia dialogisuudelle (Fagerström 2016, 17). Dialogisuus ei ole ainoastaan työntekijän tehtävänä vaan sen mahdollistuminen on myös kaikkien asianomaisten vastuulla (Hänninen, Saurama & Vuorio 2008, 130–131).

Systemisessä työtöteessa vuorovaikutuksen ja dialogisuuden keinoin voidaan työskentelyllä rakentamaan yhteistyösuhdetta asiakkaan ja työntekijän välille. Tällöin asiakkaan kokemukset, vuorovaikutustaidot sekä suhteet tulevat näkyviksi, jolloin positiiviset vaikutukset lisääntyvät. (Petrelius & Uutela 2020, 12, 20, 54.) Tuen oikea-aikaisuus, monialainen ja avointa dialogia hyödyntävä tukeminen lisää lasten selviytyvyyttä (Eriksson & Petrelius 2018, 181). Tiivis yhteistyö luo aitoa vuorovaikutussuhdetta ja dialogisuus mahdollistaa yhteistyön asiakkaan kanssa. Neuvottelu vallankäytön sijasta luo parempia lopputuloksia ja sillä voidaan saada aikaan dialogisuutta. (Moisio 2018, 40–48; Tulensalo & Ylä-Herranen 2009, 26.)

9 Pohdinta

9.1 Johtopäätökset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli löytää vastauksia siihen, mitä dialogisuus on lastensuojelussa työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa ja miten ammattilainen voisi hyödyntää dialogisuutta lastensuojelutyössä. Tutkimusaineistojen perusteella dialoginen vuorovaikutus muodostuu ulkoisista tekijöistä, osallistamisesta, kohtaavasta vuorovaikutuksesta ja kuuntelevasta kommunikaatiosta ja vastavuoroisuudesta. Tutkimusaineistosta tuli esille muun muassa osallisuuden kokemukset, asiakkaan osallisuus ja toimijuus, asiakkaan kuulluksi tuleminen ja kuuleminen, kommunikaatio ja keskustelu, asiakkaan ymmärtäminen ja kuunteleminen. Selvityksen perusteella olemme tulleet johtopäätökseen, että dialogisuus on merkittävä asia työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Sen toteutumiseen vaikuttaa ympäristö, työntekijän ja asiakkaan välinen luottamus, osallisuus, keskustelu sekä asiakkaan ymmärtäminen. Monialainen yhteistyö ja systeminen lastensuojelutyö tuo oman ulottuvuuden dialogiselle työskentelylle lastensuojelussa. Työntekijät voivat hyödyntää työskentelyssä dialogista

työtettä myös omissa työyhteisön välisissä tilanteissa, menetelmäosaamisessa ja ammatillisuudessa.

Dialogisuus toteutuu asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa rauhallisessa ja kiireettömässä ympäristössä. Ammatilainen voi luoda kiireettömyyttä omilla aikataulutuksellisilla valinnoilla ja asettumalla työhönsä. Lakien ja työpaikan säädösten luomat paineet ovat vaikuttamassa siihen, miten ammatilainen pystyy asettumaan asiakkaan asioihin. Kiireettömyys luo pohjaa dialogisuudelle (Eriksson & Petrelius 2018, 100–101; Moisio 2018, 36–38). Ymmärrettävän kielen merkitys on merkittävä asia, että puhuu työntekijänä selkokieltä ja jättää ammatikielen sille tarkoitettuihin tilanteisiin. Puheella on vaikutusta dialogin syntyyn, se että kertoo asiakkaan asioista ymmärrettävästi, on oleellinen asia työntekijänä huomioitavaksi. Selkokielen merkitys on Ropposen (2016, 55–56) mukaan tärkeä huomioida kohdatessa lastensuojeluasiakasta.

Ilman osallisuutta dialogisuus ei tulosten perusteella voi toteutua kunnolla, asiakkaan osallisuus ja osallistuminen on työskentelyssä tärkeä aihe. Monissa opinnäytetyön aineistolähteissä osallisuuden merkitys korostuu. Osallisuus koostuu asiakastyössä jakamalla vastuita asiakkaalle hänen elämästään ja työskentelystä. Moisio (2016, 36, 60) mukaan nuoren kanssa työskentelyä tukee se, että hän saa määrittää vuorovaikutuksen muotoa ja määrää sekä dialogisuus mahdollistaa osallisuuden syntymisen. Ammatilaisena osallisuutta ja siten dialogia voi tukea erilaisin tavoin, kuten kohtaamalla asiakas oman elämänsä asiantuntijana. Asiakas tai lastensuojelunuori ei koe oivallusta muutokselle, jos se määritellään ulkopuolelta (Sudenlahti & Uusitalo 2018, 87–105; Eriksson & Petrelius 2018, 42). Lapsen ja nuoren kohtaamisessa ja osallisuuden vahvistamisessa toiminnallisuus on tärkeä asia. Tekemällä yhdessä voi päästä ongelmien ratkaisujen ja työstämisen äärelle luontevasti. Pahkalan ym. (2010, 28) mukaan lapsen ja nuoren kanssa toiminnallinen tekeminen lisää keskustelua ja osallisuutta. Vastavuoroisuudessa molemmat osapuolet ovat mukana vuorovaikutuksessa, kuten keskusteluissa tai puhumisissa (Törrönen 2016, 39).

Kohtaaminen on suuri osa dialogisuutta lastensuojelun asiakastyössä. Asiakasta on hyvä kohdata aidosti ja asettuminen hänen elämänsä tilanteeseen auttaa ymmärtämään tilannetta. Asiakkaan kertoman sanoittaminen ääneen ja siten tilanteen elämäntilanteen ymmärtäminen auttaa kohtaamaan asiakasta. Muutostyötä voidaan tehdä aidosti kohtaamalla ja asettumalla asiakkaan rooliin ammattilaisena. Sudenlahti & Uusitalo (2018, 87–105) kertoo teoksessaan, että kohtaaminen on dialogisuutta. Asiakkaiden aito kohtaaminen ikätason mukaisesti tukee dialogisuuden syntyä (Timonen-Kallio 2010, 11–14). Niemi-Järvinen kertoo tutkimuksessaan, että asiakkaan ymmärtämisen osoittamiseksi ja varmistamiseksi sanoittaminen asiakkaan tilanteesta helpottaa yhteistä ymmärrystä (Niemi-Järvinen 2018, 38–40). Avoimet dialogit luovat turvaverkkoa ja turvallista ympäristöä, jossa voidaan oppia uutta ja tehdä muutostyötä (Eriksson & Petrelius 2018, 182).

Kohtaamisessa ja asiakkaan ymmärtämisessä on dialogin perusta. Lastensuojelussa työntekijä voi kohdata asiakasta hänen kotiympäristössään tai kodinomaisissa paikoissa aidosti. Perimmäisten syiden löytäminen ja sitä kautta avainten etsiminen asiakkaan ongelmiin yhdessä on tarkoituksena dialogisuudessa (Sudenlahti & Uusitalo 2018, 58–61). Dialogisuuden avulla voidaan rakentaa yhteinen ymmärrys, jolloin yhteisiin tavoitteisiin kiinnitytään paremmin ja voidaan luoda uusia sopimuksia ja viitekehyksiä toiminnalle (Eriksson & Petrelius 2018, 78–81).

Asiakkaan kohtaamattomuus työntekijän kanssa voi luoda asiakassuhteeseen epäluottamusta ja työskentelyssä tuloksettomuutta. Työntekijänä on tärkeä huomioida tilanteita, joissa aidolle kohtaamiselle voi tulla esteitä. Tulosten perusteella näitä asioita voi olla ennakoasenteet asiakasta kohtaan, väärinkäsitykset, sekä nuoren rajaamiseen liittyvät fyysiset tilanteet lastensuojelutyössä. Ammattilaisen pitää olla erityisen tunneherkkänä näissä tilanteissa. Asiakkaiden kohtaamattomuus ja erilaiset ristiriidat vaikuttavat dialogisuuden syntyyn ja kohtaamattomuus voi estää dialogin syntyä (Reinikainen 2007, 41; Eriksson & Petrelius 2018, 100–101). Fyysinen

vuorovaikutus ja lastensuojelunuoren rajaaminen saattaa olla herkkä tilanne väärintulkinnolle ja näyttäytyä negatiivisena vallankäyttönä (Moisio 2018, 54).

Luottamussuhteen rakentaminen on tärkeä osa-alue dialogisuuden synnyssä. Luottamuksen rakentamiseen tuloksissa oli monia linkittyviä aiheita tutkimusaineistossa. Tasavertaisuus asiakkaan ja työntekijään välillä tukee dialogisuutta. Tasavertaisuus pitää sisällään työn saavutettavuudesta maantieteellisiin ja kielellisiin eroihin, kuten myös tasa-arvon työskentelyssä työntekijän ja lastensuojelunuoren välillä. Työssä ja ammatillisuudessa roolit ovat aina läsnä ja harvoin täysin tasavertaisia, mutta dialogisuutta tukee mahdollisimman tasa-arvoinen työskentely. Dialogin periaatteisiin kuuluu yksilön ja erilaisuuden hyväksyminen (Niemi-Järvinen 2018, 38–40). Ammatillinen dialoginen vuorovaikutus on luottamuksen rakentamista sekä lisäksi se on empatiaa, läsnäoloa ja tilan antamista (Koivisto 2019, 2). Dialogisuus asiakaskohtamisessa tarkoittaa, että asiantuntijuutta tunnustetaan olevan kaikilla osapuolilla työskentelyssä. Työntekijän asiantuntijuuden ei koeta perustuvan muita arvokkaampaan tietoon, vaan kykyyn asettua dialogiin asiakkaiden ja heidän tietojen kanssa. (Tulensalo & Ylä-Herranen 2009, 24; Reinikainen 2007, 79.) Ilman luottamusta ei synny yleensä oikeutusta dialogiselle kohtaamiselle ja toisen ihmisen erilaiset ajatukset voidaan kokea uhkaavana (Mönkkönen 2018, 113–114).

Keskustelulla ja kommunikaatiolla on suuri rooli dialogisuudessa, vaikka pelkästään dialogisuus ei ole puhetta. Kommunikaatio nuoren kanssa asiakaskohtamisessa on eleitä, puhetta ja tunnetta. Työntekijä ja nuori kokee erillä tavalla kommunikaation tasot. Vaikeiden asioiden käsittelyssä dialoginen keskusteluyhteys auttaa työskentelyä. Keskustelu ja kommunikaatio näyttäytyy suuressa roolissa dialogisuuden syntymisessä (Tulensalo & Ylä-Herranen 2009, 26). Avoimeen dialogiin pääsee asiakkaan kanssa keskustelemalla ja avoimessa dialogissa ongelmat alkavat työstämään itseään (Fagerström 2016, 17).

Verkostotyö on olennainen osa lastensuojelutyötä ja asiakassuunnitelma palaverissa dialogisuutta voi hyödyntää ammattilaisena työssään.

Työntekijöiden välillä reflektointia voidaan hyödyntää dialogisena keinona asiakastilanteita käsitellessä, sekä omaa ammatillisuutta pohtiessa esim. työnohjauksissa. Moniammatillisissa työryhmissä työskentelyyn on hyvä ottaa asiakas ja perhe kokonaisuudessaan mukaan, koska heidän asioitaan työskentelyssä järjestellään. Vuorovaikutuksen ja verkostotyön dialogeissa voidaan lisätä järjestelmällisyyttä asiakkaille, jolloin myös syntyy uusia mahdollisuuksia dialogisuudelle (Fagerström 2016, 17). Dialogisuus ei ole ainoastaan työntekijän tehtävänä vaan sen mahdollistuminen on myös kaikkien asianomaisten vastuulla (Hänninen, Saurama & Vuorio 2008, 130–131). Systeemisessä työtöteessä vuorovaikutuksen ja dialogisuuden keinoin voidaan työskentelyllä rakentamaan yhteistyösuhdetta asiakkaan ja työntekijän välille. Tällöin asiakkaan kokemukset, vuorovaikutustaidot sekä suhteet tulevat näkyviksi, jolloin positiiviset vaikutukset lisääntyvät. (Petrelius & Uutela 2020, 12, 20, 54.) Tavoitteena systeemisessä lastensuojelussa on vahvistaa ja ylläpitää dialogista, arvostavaa ja yhteistoiminnallista tapaa työskennellä lapsen ja hänen läheistensä kanssa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2023).

9.2 Luotettavuus ja eettisyys

Luotettavuus ja eettisyys ovat linkittyneenä toisiinsa vahvasti. Puolueettomuus on opinnäytetutkimuksen luotettavuuden merkittävä tekijä. Se tulee esille tutkijan tarkoituksena ymmärtää ja kuunnella tiedonlähdettä ja tiedonantajia. Tutkijan omat arvot ja käsitykset ei saa vaikuttaa havaintoihin ja niistä muodostuneisiin tulkintoihin, jotta luotettavuus säilyisi. Tutkijan täytyy muistaa objektiivisuus tutkimusta tehdessään ja varoa omien mielipiteiden vaikutusta tuloksiin. Tutkimuksen laatua ja eettisyyttä voi auttaa hyvän suunnitelman tekemisellä aiheeseen sopivalla tutkimusasetelmalla ja -kysymyksillä sekä tarkasti tehdyllä raportoinnilla. Sitoutuminen tutkimusaiheeseen edistää hyvän tutkimuksen tekoa ja siten laadukasta lopputulosta. Hyvässä tieteellisessä käytännössä painottuu vastuulliset ja eettiset toimintamallit, jotka pysyvät kaikissa tutkimuksen vaiheissa aloituksesta tuloksiin ja raportointiin. Tutkijan velvollisuutena on toimia huolellisesti, rehellisesti ja tarkkaavaisesti. Jos tutkimusta tehdään

yhteistyötahojen kanssa, informointi ja ajantasaisen tiedon jakaminen kuuluu hyvän tutkimuksen käytäntöihin. Arviointia tulee tehdä kokonaisuutena ja tarpeeksi usein, jotta johdonmukaisuus ja hyvät käytännöt toteutuvat. Luotettavuuteen vaikuttavia asioita tutkimuksessa on aineiston keruu, analyysi, tutkimuksen kesto ja raportointi. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 149–164.)

Seurasimme tutkimusprosessin aikana luotettavuutta ja eettisyyttä. Pidimme mielessä objektiivisuuden aina aika ajoin korostamalla itsellemme aihetta. Tekemällä etukäteen tutkimuskysymykset ja perustelemalla niitä teorian kautta saimme tutkimuksellemme pohjan, jolle voimme luoda hyvän tutkimuksellisen käytänteen perustan. Sitouduimme tutkimuksen tekemiseen ja olimme huolellisia tutkimusta tehdessä. Palasimme aina aika ajoin teoreettiseen viitekehykseen ja tutkimuskysymyksien pariin, kun teimme tutkimusta. Jaoin toisillemme ideoita sekä ajatuksia tutkimuksesta toistemme kanssa sekä opinnäytetyöohjauksissa luokkalaisten kanssa tutkimusprosessin aikana. Tällä vältimme päällekkäistä työtä ja pysyimme kartalla tutkimusta tehdessä. Yhteispalavereiden avulla varmistimme, että olemme samalla linjalla eri vaiheissa. Yhteistyöllä yritimme ehkäistä vääriä tulkintoja. Aineistoa käsitellessämme huolehdimme sen oikeanmukaisuudesta, kun kysyimme tiedonhaun ammattilaisilta ja opinnäytetyön ohjaajilta apua. Huomioimme väärinkäsityksien mahdollisuuden ja aineiston laadun säilymisen tarkistamalla materiaalin, sekä varaamalla tarpeeksi aikaa aineiston käsittelyyn. Loimme mahdollisimman hyvän viitekehysten ja perehdyimme tutkimuksen teemoihin perusteellisesti. Analyysia tehdessä värikoodasimme aineistoja, jotta pysyimme selvillä aineistosta ja sen alkuperästä. Jotta aineisto pysyi muuntumattomana, teimme paljon vuoropuhelua luokista analyysivaiheessa ja kirjoitimme tulokset järjestelmällisesti taulukon perusteella. Tutkimustyyppinä laadullinen aineistolähtöinen tutkimus oli mielestämme hyvä tapa tutkia aihetta, josta ei juurikaan löytynyt suomalaista tutkimusta.

9.3 Ammatillinen kasvu ja opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyöprosessi on ollut pitkä ja monivaiheinen. Aloitimme opinnäytetyön ideoimisen työskennellessä lastensuojeluyksikössä. Päätimme tehdä opinnäytetyön aluksi kirjallisuuskatsauksena, mutta lopulta aineistoihin perehtyessä totesimme, että meidän täytyy muokata lähestymistapaa niukasti löytyneen suomenkielisen tai suomalaisen lastensuojeluun verrattavan lähdeaineiston takia. Päätimme toteuttaa siten tutkimuksen laadullisena aineistolähtöisenä tutkimuksena, joka mukailee kirjallisuuskatsauksen periaatteita. Kirjoitustyö ja tutkimuksen suunnitelman tekeminen alkoi keväällä 2022. Tutkimusta tehdessä tuli paljon taukoja ja työstimme aikataulujen mahdollisuuksien mukaan syksyllä 2022 ja keväällä 2023. Kevään 2023 aikana saimme opinnäytetyön suunnitelman valmiiksi ja pääsimme toteuttamaan analyysia, tuloksia ja pohdintoja, jotka valmistuivat Maalis-Toukokuu välillä. Opinnäytetyön raportointia ja loppuviimeistelyjä toteutimme kesällä 2023.

Dialogisuus oli mielenkiintoinen aihe opinnäytetyöhön, koska mielestämme se on tärkeä osa-alue lastensuojelutyössä ja luonnollinen tapa työskennellä meille. Halusimme vahvistaa tietämystä aiheesta tutkimalla dialogisuutta lastensuojelutyössä. Siksi valitsimme aiheen opinnäytetyölle. Opinnäytetyötä tehdessä opimme tiedonhakumenetelmiä ja suunnitelmallisuutta. Huomasimme ja opimme, että tutkimusta tehdessä täytyy edetä yksi vaihe kerrallaan pitää järjestelmällisyys mukana, jotta ei tarvitsisi uusia edellisiä tekovaiheita. Haasteita loi opinnäytetyön tekemisen aikatauluttaminen ja sisältöjen muokkaaminen kokonaan uusiksi muutamaan kertaan, jotta tutkimus säilyttää hyvän tutkimuksen käytännön periaatteet. Toimeksiantajan rooli sekä tuki tutkimuskysymysten ja käytännön työelämän yhdistämisessä olisi varmasti ollut hyödyllistä oman ammatillisen kasvun kannalta. Dialoginen työote on tullut omaan työhön tämän opinnäytetyön tekemisen kautta. Olemme huomanneet, että yritämme kohdata ja luoda vuorovaikutussuhdetta paremmin asiakkaiden kanssa lastensuojelutyössä.

9.4 Hyödynnettävyys ja jatkotutkimusajatukset

Dialogisuutta suomalaisessa lastensuojelutyössä ei ole tutkittu meidän opinnäytetyömme näkökulmastamme juurikaan. Tämä tutkimus lisää tietämystä,

miten nuorta asiakasta kohdataan lastensuojelutyössä ja mitkä ovat mahdollisia esteitä dialogisuuden syntymiselle. Systemisen lastensuojelutyön menetelmät ovat uusi työtapana, jossa dialogisuutta voisi hyödyntää verkostojen kesken. Opinnäytetyötä voi sosiaalialan ammattilaiset hyödyntää perehtymällä dialogisuuden syntymisen teemoihin ja omaksua omaan työtapaan käytäntöjä.

Tämän opinnäytetyön pohjalta voi kehittää oppaan, jossa selkeästi on esiteltynä mihin aiheisiin ammattilainen voi kiinnittää huomiota. Meidän tutkimuksemme perusteella heräsi ajatus, että jonkun osa-alueen esim. ympäristötekijöiden vaikutusta dialogisuuteen voisi olla hyvä tutkia enemmän lastensuojelutyössä.

Lähteet

- Aaltio, E. & Isokuortti, N. 2019. Systemisen lastensuojelun toimintamallin ydinelementit- Kuvaus asiakastasonydinelementeistä, tavoitteista ja toimintamekanismeista. Työpaperi 33/2019 THL. Helsinki. Verkkojulkaisu. <https://www.julkari.fi/handle/10024/138967>
- Alanko, S. 2020. Dialoginen työtapa ja lastensuojelun kehittäminen. Helsingin yliopisto. Fonetikka, puheviestinnän linja. Pro gradu -tutkielma https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/322919/Alanko_Salli_pro_gradu_tutkielma_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere. Osuuskunta vastapaino. 83–98
- Arnkil, E. & Eriksson, E. 2012 [Huoli puheeksi -opas varhaisista dialogeista. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Stakes oppaita 60.](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90845/URN_ISBN_978-951-33-1792-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Tampere. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90845/URN_ISBN_978-951-33-1792-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Axelin, A. & Pudas-Tähkä, S. 2007. Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen aiheen rajausta, hakutermit ja abstraktien arviointi. Teoksessa Pudas Tähkä, S., Johansson, K., Axelin, A., Stolt, M. & Ääri, R. (toim.) Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen. Turku. Turun yliopisto, 46–50.
- Bardy, M. 2009. Lastensuojelun ytimessä. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Stakes. 18, 43–48, 71. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN_ISBN_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Eriksson, P. & Petrelius, P. 2018. Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Työpaperi 23/2018. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Helsinki. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137112/URN_ISBN_978-952-343-208-6.pdf
- ETENE. 2017. LAPSEN HYVÄ JA LAPSEN SUOJELU - Eettisiä näkökulmia lapsen hyvinvointiin, oikeuksiin ja suojeluun. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki 2017. 10–11. https://etene.fi/documents/1429646/4872334/44.Lapsen_hyva_suojelu_f.pdf/c57afd85-9761-48c5-a5c4-4752a5571409/44.Lapsen_hyva_suojelu_f.pdf
- Fagerström, K. 2016. Ihmissuhteita rakentava ja ylläpitävä lastensuojelu- Hackney'n malli ja systeminen käytäntö lastensuojelutyössä. Työpaperi 42/2016. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Helsinki. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131498/URN_ISBN_978-952-302-778-7.pdf?sequence=1
- Heinonen, H. 2016. Lastensuojelu ja lapsen etu. Teoksessa Vastavuoroinen sosiaalityö. Toim. Jouttimäki, P., Hänninen, K., Lehto-lundén, T., Salovaara, P., Törrönen, M. & Veistilä, M. Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus, Tallinna 2016. 258–259
- Hänninen, K. & Poikela, R. 2016. Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Vastavuoroinen sosiaalityö. Toim.

- Jouttimäki, P., Hänninen, K., Lehto-lundén, T., Salovaara, P., Törrönen, M. & Veistiliä, M. Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus, Tallinna 2016. 150
- Hänninen, S., Saurama, E. & Vuorio, J-P. 2008. Verkostojen voimaa vai seittien satimia- kokemuksia läheisneuvonpidosta. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 18. Helsinki. Yliopistopaino
https://www.socca.fi/files/92/Kokemuksia_laheisneuvonpidosta.pdf
- Hyvärinen, T. 2018. Asiakassuhteisiin syvyyttä systeemillä lastensuojelulla - Työntekijöiden käsityksiä ja kokemuksia lastensuojelun vuorovaikutuksesta. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Pro-gradu tutkielma.
<https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63467/Hyv%C3%A4ri.Tarja.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kemppi, A. 2023. "TOTUUDELLA ON MONET KASVOT" Työntekijöiden kokemuksia dialogisuudesta lastensuojelun erityisyksikössä. Hämeen ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen. Ylemmän ammattikorkeakoulututkiminnon opinnäytetyö.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/789860/Kemppi_Anu.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Koivisto, K. 2019. Ohjaus ja dialoginen vuorovaikutus hoitotyössä. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 65.
<http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2019101132367> 16.2.2022.
- Laitinen, E. 2017. Vuorovaikutus ja dialogisuus Kotikallion yksikön toiminnassa. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Sosiaaliala, sosionomi. Opinnäytetyö. <http://www.theseus.fi/handle/10024/131415>
- Moisio, J. 2018. Kohtaamisia retkillä - osallisuus ja yhteisöllisyys lastenkotien retkitoiminnassa. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisu 131. Helsinki. Unigrafia.
https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/tiedostot/2018_moisio_kohtaamisia_verkko.pdf
- Muukkonen, T. 2008. Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 17. Helsinki. Yliopistopaino.
http://www.socca.fi/files/102/Suunnitelmallinen_sosiaalityo_lapsen_kanssa.pdf
- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Gaudeamus, Tallinna 2020. 16–114.
- Niela-Vilén, H-K. & Kauhanen, L. 2015. Kirjallisuuskatsauksen vaiheet. Teoksessa Stolt, M., Axelin, A. & Suhonen, R. (toim.). Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Turku. Turun yliopisto. 23–36.
- Niemi-Järvinen, P. 2018 "Iskä, äiskä, omahoitsu ja mä siltaa rakentamassa" -perhekeskeisen asiakastyön käsikirja lastensuojelun ammattilaisille. Pelastakaa Lapset ry:n julkaisusarja 26. Pelastakaa lapset ry. Helsinki. Hanemedia.
<https://www.hanemedia.com/SILTA/files/assets/common/downloads/COPAL%20Tuoteluettelo%202017.pdf?uni=ea12b7bc018691a8be102a6f8eb02245>

- Pahkala, K. 2010. Lapsen osallisuuden vahvistaminen Kalajoen perhe- ja sosiaalityössä Teoksessa Tanskanen, I. & Timonen-Kallio, E. 2010 Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä 2010. 26–37. Turku. Turun Ammattikoulun julkaisuja.
- Petreljus, P. ja Uutela, A. 2020. Systemisen lastensuojelun toimintamallin käyttöönotto ja juurruttaminen. Työpaperi 24/2020. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Helsinki. Verkkojulkaisu. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139986/TYO24_2020%20s.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Reinikainen, S. 2007. Läheisneuvonpito lapsinäkökulmasta. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Stakesin raportteja 7/2007. Helsinki. Valopaino Oy. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75367/R7-2007-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ropponen, M. 2016. Kokemuksia osallistavasta asiakassuunnitelmaneuvoittelusta. Jyväskylän yliopisto. Sosiaalityö. Pro-Gradu tutkielma. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/48761/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201602121556.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön – Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Turku. Turun ammattikorkeakoulu. 8–22
- Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. EU. Tammi.
- Sudenlahti, J. & Uusitalo, I. 2018. Tulevaisuuden lastensuojelu. Joensuu. Suomen psykologinen instituuttiyhdistys ry. 17–105.
- Terveyden -ja hyvinvoinnin laitos. 2022. Lastensuojelun käsikirja, yleistä lastensuojelussa. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu> 1.2.2022
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023. Lapset nuoret ja perheet. Systeminen toimintamalli lastensuojelussa. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/systeminen-toimintamalli-lastensuojelussa>. (2.2.2023)
- Thil, J.-P. 2020. Dialogisuuden ilmentymät lastensuojelun sijaishuollon organisaatiossa: ”Me vaan tehdään näin – mitä me ajatellaan siitä?”. Savonia ammattikorkeakoulu. Sosiaali- terveys- ja liikunta-ala. Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma. Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö. <http://www.theseus.fi/handle/10024/332516/>
- Timonen-Kallio, E. 2010. Lapsen osallisuuden vahvistaminen lastensuojelutyön keskiössä. Teoksessa Tanskanen, I. & Timonen-Kallio, E. 2010 Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä 2010. 6–18. Turku. Turun Ammattikoulun julkaisuja.
- Tulensalo, L. & Ylä-Herranen, T. 2009. Avoimen dialogin ja verkostotyön mahdollisuudet lastensuojelussa, Teoksessa Tanskanen, I. Timonen-Kallio, E. 2009 Lastensuojelun hyvät työkäytännöt. Turku. Turun ammattikorkeakoulu.

Törrönen, M. 2016. Vastavuoroisuuden yhteisöllinen luonne. Teoksessa Vastavuoroinen sosiaalityö. Toim. Jouttimäki, P., Hänninen, K., Lehtolundén, T., Salovaara, P., Törrönen, M. & Veistiliä, M. Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus, Tallinna 2016. 39

Liitteet

Liite 1 valikoidut aineistolähteet

Nimi	Työn tekijät ja vuosi	Hakukone	Tyyppi
Huoli puheeksi - opas varhaisista dialogeista	Arnkil, E. & Eriksson, E. 2012	Melinda	Opas
Kuvaus: Oppaassa tarkoituksena on madaltaa lasten ja nuorten kanssa työskentelevien työntekijöiden kynnystä varhaiseen puuttumiseen. Sisällössä kuvataan dialogista ja varhaista puuttumista huolenaiheisiin, joita sosiaalialan työssä kohtaa lastensuojelussa.			
"Iskä, äiskä, omahoitsu ja mä siltaa rakentamassa" - perhekeskeisen asiakastyön käsikirja lastensuojelun ammattilaisille	Niemi-Järvinen, P. 2018	Melinda	Ammattilaisten käsikirja
Kuvaus: Käsikirjassa perehdytään SILTA- mallista, joka on vuorovaikutussuhteisiin perustuva ajattelu- ja toimintamalli lastensuojelun asiakastyöhön. Sisällössä kuvataan kohtaamista ja lastensuojelutyötä dialogisesta näkökulmasta.			
Kokemuksia osallistavasta asiakassuunnitelmaneuvoittelusta	Ropponen, M. 2016	Melinda	Pro gradu-tutkielma
Kuvaus: Pro gradu- tutkielmassa tarkoituksena oli tutkia osallistavan asiakassuunnitelman kokemuksia lastensuojelussa. Mukana oli haastateltavissa alan ammattilaisia sekä asiakkaita. Tutkielma käsittelee nuorten kokemuksia kohtaamisesta, sekä ammattilaisten käsityksiä dialogisuudesta asiakassuunnitelman tekemistilanteissa.			
Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa	Muukkonen, T. 2008	Melinda	Hanke tutkimus
Kuvaus: Tutkimuksessa kehitettiin			

Lapsen kanssa -hankkeessa lastensuojelun avohuollon asiakassuunnitelmaan perustuvaa suunnitelmallisen sosiaalityön vaihetta, sen prosessia, sisältöjä ja menetelmiä. Tarkoituksena oli lisätä suunnitelmallisuutta lastensuojelutyöhön. Tutkimus käsittelee dialogisuutta ja keskeisenä aiheena oli lapsilähtöisyys. Nuorten sekä ammattilaisten ääni tulee tutkimuksessa esille.			
Verkostojen voimaa vai seittien satimia: kokemuksia läheisneuvonpidosta	Vuorio, J-P., Saurama, E & Hänninen, S. 2008.	Melinda	Kirja
Kuvaus: Kirja koostuu kokoelmasta kirjoituksista erilaisista läheisneuvonpidon menetelmistä. Hankkeen aikana on vahvistunut käsite siitä, että asiakastyössä päämääriin pääseminen ei ole todennäköisempää, mikäli osallistaminen ja dialogisuus sisällytetään tavoitteisiin. Kirja käsittelee hanketta ja siitä saatua tietoa.			
Avoimen dialogin ja verkostotyön mahdollisuudet lastensuojelussa teoksessa Lastensuojelun hyvät työkäytännöt	Tulensalo, L. & Ylä-Herranen, T. 2009.	Kirjaston henkilökunta	Artikkeli
Kuvaus: Artikkelissa esitellään kahden lastensuojeluammattilaisen näkemys dialogisesta menetelmästä lastensuojelutyössä.			
Lapsen osallisuuden vahvistaminen lastensuojelutyön keskiössä teoksessa Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä	Timonen-Kallio, E. 2010	Kirjaston henkilökunta	Artikkeli
Kuvaus: Artikkelissa kuvataan lasten osallisuuden kysymyksiä lastensuojelussa ammattilaisen näkökulmasta. Teoksessa käsitellään dialogista kohtaamista lastensuojelutyössä.			
Lapsen osallisuuden vahvistaminen Kalajoen perhe- ja sosiaalityössä teoksessa Lasten	Pahkala, K. 2010	Kirjaston henkilökunta	Artikkeli

ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä			
Kuvaus: Artikkelin kuvaus Kalajoen perhetyössä käytettyjä osallistavia menetelmiä lasten- ja nuorten asiakastyössä. Artikkelissa kuvaillaan nuoren kohtaamista lastensuojelutyössä.			
Kohtaamisia retkillä - osallisuus ja yhteisöllisyys lasten kotien retkitoiminnassa	Moisio, J. 2018	Karelia-Finna	Tutkimusraportti
Kuvaus: Tutkimus hankkeessa kohtaamisia retkellä esitetään retkiympäristö lasten kotien kohtaamispaikkana, sekä tarkastellaan, miten retkitoiminta ilmenee lastenkodin aikuisten ja nuorten sekä vertaisten välisissä suhteissa.			
Läheisneuvonpito lapsinäkökulmasta	Reinikainen, S. 2007	Melinda	Tutkimusraportti
Kuvaus: Tutkimusraportti käsittelee haastattelu tutkimusta läheisneuvonpitoon. Tutkimuksessa haastateltiin seitsemää kouluikäistä lasta ja nuorta läheisneuvonpidon prosessin aikana vuoden aikana. Tutkimuksessa tulee esille tietoa läheisneuvonpidosta, lapsilähtöisyydestä, lapsinäkökulmasta, lasten ja nuorten kokemuksista, tarinoita, dialogisuutta sekä välittämisen ilmapiiristä.			
Systeemisen lastensuojelun toimintamallin ydinelementit.	Aaltio, E. & Isokuortti, N. 2019.	Google Scholar	Artikkeli
Kuvaus: Systeemisen lastensuojelun toimintamallin ydinelementit. Kuvaus asiakastason ydinelementeistä, tavoitteista ja toimintamekanismeista. Tietoa systemaattisen lastensuojelun dialogisuudesta ja dialogista.			
Ihmissuhteita rakentava ja ylläpitävä lastensuojelu	Fagerström, K. 2016.	Google Scholar	Artikkeli
Kuvaus: Artikkelin käsittelee Hackneyn mallia ja systeemistä käytäntöä lastensuojelutyössä. Dialogisuus on mallissa vahvasti esillä ja sitä käsitellään artikkelissa yhtenä osana mallia.			

Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa.	Eriksson, P. & Petrelius, P. 2018.	Google Scholar	Artikkeli
Kuvaus: Artikkeliki käsitelee muun muassa Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa, systemaattista lastensuojelua ja sen lähestymistapaa lastensuojeluun. Lisäksi dialogisuus on nostettu esille systeemisen ja terapeutin työskentelyn näkökulmat ja periaatteet lastensuojelun avo –ja sijaishuollossa.			
Systeemisen lastensuojelun toimintamallin käyttöönotto ja juurruttaminen.	Petrelius, P. ja Uutela, A. 2020.	Google Scholar	Tutkimusraportti
Kuvaus: Tutkimuksessa kuvataan systeemisen työtteen käytäntöjä ja juurruttamista lastensuojeluun. Dialogisuus näyttäytyy tutkimuksessa verkostotyön kehittämisessä ja tarkemmin asiakaskohtaamisissa.			

