



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Anette Eskeli

Askel kerrallaan

Perheohjaajan opas pitkäaikaisten asiakasperheiden kanssa työskentelyyn

Opinnäytetyö
Syksy 2024
SeAMK Sosiaali- ja terveysala
Sosionomi (AMK)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Sosionomi (AMK)

Tekijä: Anette Eskeli

Työn nimi alaotsikoineen: Askel kerrallaan: Perheohjaajan opas pitkäaikaisten asiakasperheiden kanssa työskentelyyn

Ohjaaja: Pia-Christine Sainio

Vuosi: 2024

Sivumäärä: 66

Liitteiden lukumäärä: 4

Perhetyön kentässä kohdataan asiakkaita, joilla voi olla taustalla monimutkaisia, kasautuneita ja toisiinsa linkittyneitä haasteita, joille ei aina löydy selkeää ratkaisua. Perhetyöllä tavoitellaan perheessä usein suurilinjaisia muutoksia, jolloin toisinaan asiakkuudet voivat kestää pitkään. Voidaan siis puhua pitkäaikaisesta perhetyöstä. Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä on, mitä pitkäaikainen perhetyö mahdollistaa asiakasperheissä, miten kohdataan työssä esiin tulevia haasteita, ja mitä tulee ottaa erityisesti työskentelyssä huomioon.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena, jonka tuotoksena kehitettiin opas perheohjaajille. Oppaan tavoitteena on tukea perheohjaajia heidän työssään. Tuotosta varten kerättiin aineistoa kartoittavalla kyselyllä ja henkilökohtaisella tiedonannolla teemahaastattelurungon mukaisesti. Teemahaastattelut toteutettiin ryhmissä eräässä avopalveluita tuottavassa yrityksessä Etelä-Pohjanmaalla, joissa haastateltiin kahdeksaa perheohjaajaa. Haastattelut litteroitiin ja analysoitiin laadullisella sisällönanalyysillä ja koodauksella. Oppaassa hyödynnettiin myös valmista aineistoa.

Saatujen tulosten mukaan pitkäaikainen perhetyö mahdollistaa uusien toimintamallien juurruttamista asiakasperheisiin, ehkäisee ongelmien pahentumista ja edistää syventymistä aikaa vaativiin haasteisiin, esimerkiksi asiakkaan minä- ja ihmiskäsityksiin. Työskentelyn haasteita kohdataan jatkuvalla ammatillisella reflektiolla, itsensä kehittämisellä, työn merkityksellisyyden tunnistamisella sekä työyhteisöstä saadulla tuella ja armollisuudella, jotta ammattilainen osaa rajata työtään ja arvioida työntekijän vaihdoksen tai työparin saamisen tarpeellisuutta.

Lopullisena tuotoksena kehitetyssä Askel kerrallaan -oppaassa määritellään, mitä pitkäaikainen perhetyö on ja mitä sen taustalla ilmenee. Oppaassa käsitellään luottamuksen rakentamista, onnistumisten ja työn merkityksellisyyden tunnistamista, palautumista työpäivän aikana sekä kompleksisten ongelmien kohtaamista. Lisäksi siinä käsitellään perheohjaajan roolia esimerkiksi hänen toimiessa linkkinä asiakkaan ja moniammatillisen verkoston välillä.

¹ Asiasanat: perhetyö, avohuolto, lastensuojelu, työhyvinvointi, moniongelmaisuus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Degree programme: Bachelor of Social Services

Author/s: Anette Eskeli

Title of thesis: One step at a time: A family counsellor's guide to working with long-term clients

Supervisor(s): Pia-Christine Sainio

Year: 2024

Number of pages: 66

Number of appendices: 4

In the field of family work, we encounter clients who may have complex, accumulated and interconnected challenges, for which a clear solution cannot always be found. Family work often aims for large-scale changes in a family, and that is why sometimes a clientship can last a long time. This phenomenon can be described as long-term family work. The research questions of this thesis are: What can long-term family work make possible in client families? How to face the challenges that arise at work? What should be taken into account?

The goal of the thesis is to produce a guide to family counsellors. The thematic interview framework was built with the help of a personal interview and a survey. Thematic interviews were conducted in groups, where eight family counsellors were interviewed from a company that provides open care services in South Ostrobothnia. The interviews were transcribed and analyzed using qualitative content analysis and coding. The guide also uses already existing material.

The results reveal how long-term family work makes it possible to instill new operating models in client families, prevent the worsening of challenges and delve into time-consuming challenges, for example, in the client's self and human perceptions. The challenges are encountered by continuous professional reflection and self-development, recognition of the significance of the work, support received from the work community and mercifulness, with which the professional knows how to limit their work and recognize the necessity of change in an employee or finding a work partner.

One step at a time -guide developed as the final product, defines what long-term family work is and what stands behind it. The guide discusses building trust with clients, recognizing successes and the meaning of long-term casework, recovering during the working day, facing complex problems, and the roles of a family counsellor, for example, when acting as a link between the client and a multi-professional network.

¹ Keywords: family work, open care, child protection, well-being at work, multi-problem client

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo	6
1 JOHDANTO	7
2 PERHETYÖ LASTENSUOJELUSSA JA AVOHUOLLOSSA	8
2.1 Lastensuojelu ja avohuolto	8
2.2 Lastensuojelun ja avohuollon asiakkaat	9
2.3 Perhetyö ja työskentelyprosessin vaiheet	12
2.4 Asiakastarpeen kartoitus ja tavoitteellisuus	13
2.5 Työskentelyn arviointi	15
2.6 Verkostotyö	16
2.7 Ohjausmenetelmät perhetyössä	17
2.8 Työssä palautuminen	18
3 PITKÄAIKAINEN TYÖSKENTELY PERHEESSÄ	20
3.1 Pitkäaikainen asiakkuus perhetyössä	20
3.2 Systemisyys ja kompleksiset ongelmat perhetyössä	21
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	24
4.1 Tutkimusmenetelmät	24
4.2 Aineistonkeruumenetelmät	25
4.2.1 Henkilökohtainen tiedonanto ja kartoittava kysely	25
4.2.2 Teemahaastattelu	26
4.3 Aineistonanalyysimenetelmät	26
4.4 Tutkimusetiikka	28
5 OPINNÄYTETYÖN ETENEMINEN JA TULOKSET	30
5.1 Opinnäytetyön prosessin eteneminen	30
5.2 Kartoittava henkilökohtainen tiedonanto	31
5.3 Kartoituskysely ja sen tulokset	32
5.4 Teemahaastattelu ja sen tulokset	34

5.4.1	Perhetyön prosessi ja tavoitteellisuus	34
5.4.2	Perheohjaajan roolit	36
5.4.3	Perheohjaajan työkalut	38
5.4.4	Pitkäaikaisen perhetyön arvo ja onnistumiset	41
5.4.5	Menetelmiä palautumiseen työssä	43
5.4.6	Moniammatillinen verkostotyöskentely	46
5.5	Palaute teemahaastatteluista	47
6	OPPAAN KEHITTÄMISEN VAIHEET	49
6.1	Oppaan suunnittelu	49
6.2	Sisällön muotoutuminen ja toteutus.....	50
6.3	Ratkaisun testaus ja kehittämisprosessin päättäminen	51
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	52
8	POHDINTA JA JATKOTOIMENPITEET	56
	LÄHTEET	59
	LIITTEET	66

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Perhetyön prosessi.	13
Kuvio 2. Bronfenbrennerin ekologinen systeemiteoria.	22
Taulukko 1. Sosiaalipalveluiden toimintatilasto: Lapsiperheiden sosiaalihuollon avopalveluita käyttävien perheiden määrä.	10
Taulukko 2. Sosiaalipalveluiden toimintatilasto: Alueellista vertailua lapsiperhepalveluita käyttävien perheiden % määrästä.	11
Taulukko 3. Esimerkki tehdystä koodauksesta.	27
Taulukko 4. Opinnäytetyön vaiheet.	30
Taulukko 5. Henkilökohtaisen tiedonannon keskeiset nostot.	32
Taulukko 6. Oppaan teemojen rajaus.	49

1 JOHDANTO

Reijosen (2005, s. 10–14) mukaan perhetyötä toteutetaan laajasti eri tehtävänkuvissa, esimerkiksi lastensuojelussa ja kouluissa. Perhetyön vahvuudet näyttäytyvät sen muovautumisessa eri yksilöiden toiveisiin ja tavoitteisiin sekä siinä, että sen avulla vahvistetaan yksilöiden toimijuutta arjessa. Suomalainen ym. (2020) toteavat, kuinka perhetyön keskeisimmät haasteet löytyvät palvelujen sisällön epäselkeydestä, oikeanlaisen avun saamisesta sekä lisääntyneistä monimutkaisista ilmiöistä, kuten mielenterveysongelmista. Ollessani työharjoittelussa avopalveluissa huomasin, kuinka asiakasperheiden moninaiset haasteet sekä Rittelin ja Webberin kuvaamat (1973) kompleksiset eli ”pirulliset” ongelmat voivat johtaa asiakkaiden pitkäaikaiseen tukeen. Jotta voidaan löytää ratkaisumenetelmiä pitkäaikaisen perhetyön haasteisiin ja tunnistaa tällaisen työskentelyn mahdollisuudet, tässä tutkimuksessa syvennyttään työskentelyn eri osa-alueisiin.

Kohdatessani pitkäaikaisissa asiakasperheissä työskenteleviä ohjaajia syntyi keskustelua siitä, kuinka monesti pitkään kestäneissä asiakassuhteissa voi syntyä epäonnistumisen ja kuormittumisen kokemuksia sekä asiakkaille että ohjaajille. Kun askeleita otetaan pari eteenpäin, voikin pian tulla iso harppaus taaksepäin. Muukkosen (2008, s. 55) mukaan tavoitteellisen työskentelyn sijaan asiakkaiden tarve voikin näyttäytyä tasaisena kannatteluna. Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä ovat, mitä pitkäaikainen perhetyö asiakasperheessä mahdollistaa, miten kohdata työskentelyn haasteita ja mitä tulee erityisesti ottaa työskentelyssä huomioon. Opinnäytetyö tehdään yhteistyössä erään avopalveluita tuottavan yrityksen kanssa Etelä-Pohjanmaalla. Tutkimuksen myötä tavoitteena on kehittää perheohjaajien osaamista ja tietämystä. Tuotoksena kehitetään opas lastensuojelussa ja lapsiperhepalveluiden perhetyössä työskenteleville ohjaajille tueksi työn moninaisissa haasteissa. Oppaan tavoitteena on tuoda kirjalliseen muotoon, miksi perhetyön kohtaamat haasteet voivat olla monitahtoisia ja mikä perheohjaajan rooli on hänen kohdatessaan näitä haasteita. Lisäksi opas tarjoaa työkaluja näiden haasteiden kohtaamiseen. Samalla teemahaastattelujen ja palautteenkeruun avulla saadaan perheohjaajat osaksi kehittämisprosessia.

2 PERHETYÖ LASTENSUOJELUSSA JA AVOHUOLLOSSA

2.1 Lastensuojelu ja avohuolto

Perhetyöllä tuetaan perheitä asiakastarpeen mukaisesti, esimerkiksi perhedynamiikan kehittämisessä (Sosiaalihuoltolaki, 30.12.2014/1301, 3 luku 18 §). Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö ei vaadi lastensuojeluasiakkuutta, mutta jos perheessä tarve tunnistetaan, perhetyötä voidaan myös velvoittaa (Lastensuojelun käsikirja (THL), 2024). Lastensuojelua pyritään ensin toteuttamaan ehkäisevillä toimilla ennen lastensuojelun asiakkuutta, esimerkiksi nuorisotyössä, neuvoloissa sekä opetuksessa (Lastensuojelulaki, 13.4.2007/417, 1 luku 3 a §). Törrösen ja Vornasen (2004, s. 159) mukaan ehkäisevällä lastensuojelulla pyritään ehkäisemään mahdollisia lapsen hyvinvointia heikentävien tekijöitä tai niiden pahenemista, mihin muun muassa liittyy perheen ja lapsen negatiivisten ilmiöiden varhainen tunnistaminen ja niihin reagoiminen. Törrönen ja Vornanen (2004, s. 174) kertovat, kuinka ehkäisevää lastensuojelua toteutetaan julkisella, yksityisellä sekä järjestötasolla, ja kuinka tasot voivat toimia yhteistyössä. Konkreettisiin ennaltaehkäiseviin lastensuojelun menetelmiin kuuluvat muun muassa lastensuojeluilmoituksen tekeminen, nopea siirtyminen ja pääsy palveluiden asiakkaiksi sekä tuki päivähoitossa ja koulussa (mts.175–177).

Terveiden ja hyvinvointilaitoksen (Lastensuojelun käsikirja, (THL), 2023a) mukaan keskeisimmät tavoitteet lastensuojelun avohuollossa muotoutuvat palvelutarpeen arvioinnissa, jolloin työskentely voi muun muassa keskittyä huoltajien jaksamiseen, vanhemmuustaitoihin, lapsen koulunkäyntiin tai muuhun, mikä tukee lapsen ja perheen hyvinvointia ja kasvua huomioiden heidän lähipiirinsä. Avohuolto on lastensuojelussa ensisijainen tukimuoto, mutta palveluiden on oltava lapsen edun kannalta riittäviä. Työskentely perustuu asiakassuunnitelmaan, joka laaditaan asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Avohuollon tukitoimia ovat muun muassa asiakastarpeen kartoitus lapsella ja perheessä sopivien palveluiden löytämiseksi (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 7 luku, 36 §). Esimerkiksi voidaan tarjota kuntouttavia tukitoimia perhekuntoutuksessa tai muuta tukea, mikä vastaa sosiaalityöntekijän arviota lapsen ja perheen toimeentulosta ja lapsen edun toteutumisesta. Saarnio (2004, s. 248) tuo esille, kuinka palvelujen vapaaehtoisuus tukee tavoitteisiin pääsemistä. Työskentely avohuollossa voi olla luonteeltaan ennaltaehkäisevää tai varhaista puuttumista, jolloin painotetaan ongelmien kitkemistä ennen niiden ilmaantumista tai pahentumista. Suurin osa perhetyöstä

koostuu kuitenkin korjaavasta työskentelystä, johon mukaan lukeutuu muun muassa tehostettu perhetyö.

Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua toteutetaan asiakassuunnitelmaan pohjautuen, ja työssä huomioidaan sekä lapsi että koko perhe (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 1 luku 3 §). Avohuollon palvelut, sijaishuolto ja jälkihuolto ovat esimerkkejä lastensuojelulain alaisista palveluista. Keskeinen lähtökohta lastensuojelussa on lapsen edun arviointi, millä turvataan lapsen kasvua, hyvinvointia ja sitä, että hänet kohdataan hellyydellä turvallisissa ihmissuhteissa (mt., 1 luku 4 §). Jos huomataan, ettei lapsen edun mukaisia asioita tule saavutetuksi avohuollon tukitoimilla, on lapselle järjestettävä sijaishuoltoa. Kunnat ja hyvinvointialueet huolehtivat muun muassa ehkäisevän lastensuojelun järjestymisestä ja laadusta omilla vastuualueillaan (mt., 3 luku 11 §. Kiili ym. (2022, s. 20) kirjoittavat, miten nykyinen sosiaalihoitolain alainen perhetyö eroaa lastensuojelun avohuollosta sen matalakynnyksisyyden vuoksi.

2.2 Lastensuojelun ja avohuollon asiakkaat

Heino (2007, s. 54–60) jakaa lastensuojelun asiakkuudessa arvioitavat tekijät vanhemmuuteen sekä lapseen tai nuoreen liittyviin asioihin. Tutkimuksen mukaan lastensuojelun asiakkuuden vanhemmuuteen liittyviä tekijöitä ovat muun muassa vanhemman tai vanhempien jaksamattomuus, perheristiriidat, vanhemmuustaitojen heikkous sekä päihde- ja mielenterveysongelmat. Lapsiin ja nuoriin liittyvät asiat, jotka ovat usein lastensuojeluasiakkuuden taustalla, ovat esimerkiksi ristiriidat vanhempien kanssa, vaikeudet koulunkäynnissä, psyykkisen terveyden heikkous ja sairaudet tai vammaisuus. Heinon (2007, s. 60) mukaan tutkimuksessa lastensuojelun asiakkaana olevia lasten toistuvia ja yleisiä piirteitä ovat muun muassa sosiaalisuus, selviytyvyys ja rajattomuus.

Flinck ja Paavilainen (2016, s. 92) tuovat esiin, kuinka lasten ja perheiden parissa työskentelevien ammattilaisten on osattava tunnistaa ylisukupolvisuuden ilmiöön liittyviä suoja- ja riskitekijöitä. Ylisukupolvisuudella tarkoitetaan esimerkiksi kiintymyssuhteiden periytymistä sukupolvelta toiselle (Perhekeskus, i.a.). Perhekeskuksen (i.a.) mukaan myös vanhempien traumat voivat periytyä ylisukupolvisesti, jolloin voidaan puhua ylisukupolvellisesta traumatisoitumisesta. Ylisukupolvellisessä traumatisoitumisessa esimerkiksi vanhemman ja lapsen roolit voivat sekoittua. Keksi-Sikkilä ja Mattsson (2022, s. 10–11) toteavat, kuinka se voi ilmetä

myös periytyvänä väkivaltana, jossa vanhempi toistaa lapsuudessa koettua väkivaltaa perheessä aikuisena.

Halme ja Perälä (2014, s. 218–221) kuvaavat lapsiperheissä esiintyviä huolenaiheita tarkastelemalla Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitoksen Lapsiperhekyseily 2012 -tiedonkeruuta. He kirjoittavat, kuinka tiedonkeruussa luokiteltiin lapsiperheissä huolta aiheuttaviksi tekijöiksi muun muassa liittyen lapsen kehitykseen, vanhempien toimeentuloon, työn ja perhe-elämän sovittamiseen, parisuhteisiin, yllättäviin muutoksiin ja asumiseen. Halme ja Perälä (2014, s. 218–220) esittävät, kuinka tutkimuksen kyselyn mukaan perheen vanhemmilla ilmeni hieman enemmän huolta vanhemmuuteen ja perheeseen liittyvissä asioissa kuin esimerkiksi lapsen kehityksessä. Vanhemmuuteen saatava tuki koettiin vastauksissa heikommaksi verrattuna lapsen kasvuun ja kehitykseen saatavaan apuun.

Taulukossa 1 tarkastellaan lapsiperheiden avopalveluita käyttävien perheiden lukumääriä. Verrattaessa perheiden prosentuaalista määrää koko Suomessa vuodesta 2023 taaksepäin voidaan huomata kuntien sekä nykyisten hyvinvointialueiden palveluita hyödyntävien perheiden määrän kasvua lähes prosentilla. Kasvua on eniten tapahtunut sosiaalihuollon lapsiperhepalveluiden perhetyössä sekä kotipalveluissa, jossa määrä on lisääntynyt myös 0,5 prosentilla. Perheiden määrää lastensuojelun kotipalveluissa on vähentynyt, kun taas lastensuojelun tehostetussa perhetyössä määrät ovat pysyneet suhteellisen samana (taulukko 1). Indikaattoreista ei voida mitata, kuinka suuri osuus asiakasperheistä on pysynyt samoina tai siirtyneet palveluista toiseen.

Taulukko 1. Sosiaalipalveluiden toimintatilasto: Lapsiperheiden sosiaalihuollon avopalveluita käyttävien perheiden määrä (THL, 2024a).

Indikaattori		Alue	Sukupuoli	2015	2020	2021	2022	2023
Perheitä lapsiperhepalvelujen kotipalveluissa, % lapsiperheistä	3519	Koko maa	Yhteensä	9645	12966	13173	12859	12216
Perheitä lapsiperhepalvelujen perhetyössä, % lapsiperheistä	3518	Koko maa	Yhteensä	10707	17505	16720	17046	16368
Perheitä lastensuojelun kotipalveluissa, % lapsiperheistä	3517	Koko maa	Yhteensä	2586	2003	2123	1751	1480

Indikaattori		Alue	Sukupuoli	2015	2020	2021	2022	2023
Perheitä lastensuojelun tehostetussa perhetyössä, % lapsiperheistä	3516	Koko maa	Yhteensä	8939	9475	9458	8599	8979

Vertaillen esimerkiksi Etelä-Pohjanmaan, Helsingin kaupungin ja Keski-Suomen hyvinvointialueiden perhetyön palveluita hyödyntävien perheiden lukemia, voidaan tunnistaa, kuinka on tapahtunut prosentuaalista kasvua lapsiperhepalveluiden perhetyössä (taulukko 2). Merkittävä ero löytyy lastensuojelun tehostetussa perhetyössä, jossa huomattavaa kasvua on ainostaan tapahtunut vuosien 2015–2023 välillä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella. Toisaalta verrattuna Helsingin kaupunkiin ja Keski-Suomen hyvinvointialueisiin vuoden 2015 indikaattorin tuloksissa Etelä-Pohjanmaalla oli merkittävästi vähemmän perheitä lastensuojelun tehostetun perhetyön palveluissa (1,3 %). Toisaalta voi olla, että lapsiperheiden palveluiden antamista tukimuodoista tiedetään enemmän, jolloin hakeutuminen niiden pariin on lisääntynyt.

Taulukko 2. Sosiaalipalveluiden toimintatilasto: Alueellista vertailua lapsiperhepalveluita käyttävien perheiden % määrästä (THL, 2024b).

Indikaattori		Sukupuoli	Alue	2015	2020	2021	2022	2023
Perheitä lapsiperhepalvelujen perhetyössä, % lapsiperheistä	3518	Yhteensä	Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue	1,3	4,7	4,8	4,2	5,4
			Helsingin kaupunki	2,7	2,7	2,3	3,6	4,5
Perheitä lastensuojelun tehostetussa perhetyössä, % lapsiperheistä	3516	Yhteensä	Keski-Suomen hyvinvointialue	1,8	3,4	3,1	3,7	3,7
			Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue	1,3	2,1	2,3	2,4	2,7
			Helsingin kaupunki	2,5	2	2,1	2	1,7
			Keski-Suomen hyvinvointialue	2,5	2,6	2,6	2,1	1,9

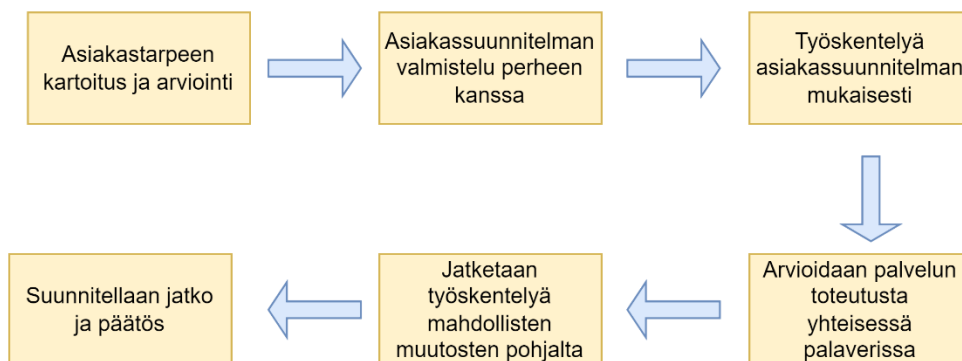
2.3 Perhetyö ja työskentelyprosessin vaiheet

Saarnion (2004, s. 240) mukaan avo- ja sijaishuolto ovat perhetyön keskeisimmät toimintamuodot. Tässä opinnäytetyössä tutkitaan sekä lastensuojelua että sosiaalihuoltolain alaista perhetyötä, jossa lastensuojelun asiakkuutta ei vaadita. Tämä siksi, koska perheohjaaja voi toimia erilaisten asiakkuuksien ja siten asiakastarpeiden parissa. Perhetyölle ei ole yhteisestä määritelmää (Heino ym., 2000; Saarnio, 2004, s. 240). Perhetyön moninaisuus ja yksilöllisyys ilmenee jo sosiaalihuoltolaissa: perhetyöllä tuetaan perheitä niiden asiakastarpeiden mukaisesti, mikä voi liittyä esimerkiksi perheen lapsen tukemiseen hänen erityistarpeissaan (Sosiaalihuoltolaki, 1301/2014, 3 luku 18 §).

Vilénin ym. (2010, s. 26) mukaan perhetyön asiakasperheissä työskennellään esimerkiksi vanhemmuustaitojen, terveydentilan heikkouden, lasten hoidossa tukemisen tai arjenhallinnan parissa. Kunnat ja nykyiset hyvinvointialueet määrittävät, mitä perhetyön palveluita niissä tarjotaan, jolloin verratessa palvelujen tarjoajia toisiinsa, huomataan eroavaisuuksia perhetyön toteutuksessa (Vilén ym., 2010, s. 29–30). Lakisäateistä perhetyötä toteutetaan muun muassa neuvoloissa, koulussa, varhaiskasvatuspalveluissa, lastensuojelussa, järjestöissä sekä lapsiperheiden kotipalvelussa (mts. 26–33). Perhetyön asiakkuuksien kestot ovat vaihtelevia, akuuteista kriiseistä, pitkäaikaisesti lapsuuden ajan kestäviin asiakkuuksiin. Saarnio (2004, s. 241) korostaa, kuinka perhetyössä on osattava kuulla ja kohdata perhettä kokonaisuutena, tunnistaa perheen voimavarat ja tarpeet. Perhetyön peruskivi on perhekeskeisyys, sillä kun työntekijä on oman ammattinsa asiantuntija, perhe on oman elämänsä ja perheensä asiantuntija. Perheenjäsenten näkemykset tilanteestaan voivat kuitenkin olla erilaisia.

Reijosen (2005, s. 7–10) mukaan 2000-luvun lastensuojelun perhetyö keskittyy perheiden moniongelmaisuuden kohtaamiseen ja ennaltaehkäisevyyteen. Tämä ajatus tuli voimaan erityisesti 1980-luvun aikoihin, missä lastensuojelu oli vielä laitoskeskeisempää. Perhetyön avulla pyritään tukemaan perheen arkea sekä myös puuttumaan huolenaiheisiin tarvittaessa. Reijonen (2005, s. 10–11) kirjoittaa, kuinka tavoitteena on siten löytää perheen vahvuuksia ja voimavaroja, joiden myötä perhe kykenisi itsenäistymään ja perheen keskinäinen hyvinvointi lisääntyisi. Perhetyölle ominaisia piirteitä ovat muun muassa sen ohjaus perheen arkirutiineissa, kasvatuksellisuus ja lapsen kehityksessä tukeminen sen eri vaiheissa, kuuntelevuus sekä avoin puheeksi ottaminen. Perhetyöntekijälle tärkeää osaamista on esimerkiksi mahdollisuus sopeutua erilaisiin tilanteisiin, innovatiivisuus sekä motivoituneisuus (THL, 2023b).

Järvinen ym. (2012, s. 102) kirjoittavat, kuinka koko perhetyön prosessi on sen jokaisessa vaiheessa suunnitelmallista ja perhettä osallistavaa, jolloin on määriteltävä sopivat tavoitteet ja menetelmät. Järvinen ym. (2012, s. 106–107) kuvaavat, kuinka työskentely pohjautuu yhdessä moniammatillisesti asiakkaan välillä laadittuun asiakassuunnitelmaan. Asiakassuunnitelma on osa palvelutarpeenarviointia perustuen lainsäädännön asettamaan velvoitteeseen tehdä se yhdessä asiakkaan kanssa, jos selkeitä estäviä tekijöitä ei ole (Sosiaalihuoltolaki, 1301/2014, 4 luku 39 §). Järvisen ym. (2012, s. 106–107) mukaan tavoitteet eivät saa olla liian suuria, jotta muutokseen päästäisiin ja niihin motivoituttaisiin. Perhe on osana systeemejä, jolloin on huomioitava kaikki perheeseen vaikuttavat tekijät ja suunnitelmaan kirjataan esimerkiksi työskentelyn tapaamisten toteutumisen ajankohdat ja toteuttamispaikat. Perhetyön vaiheita esitetään kuviossa 1. Perhetyö voi olla myös tehostetumpaa lastensuojelulain alaista työskentelyä, millä vastataan perheen tarvitsemaan tukeen kriittisessä tilanteessa (Lastensuojelun käsikirja, 2023b). Tällöin puhutaan tehostetusta perhetyöstä, jonka tavoitteena voi olla esimerkiksi perheen lapsen sijoittamisen ehkäiseminen. Suomalaisen ym. (2020) mukaan perhetyön asiakkaina on usein perheitä, joissa esiintyy useita haasteita, kuten vuorovaikutuksellisia sekä mielenterveydellisiä haasteita, jolloin voidaan puhua asiakkaan moniongelmaisuuudesta.



Kuvio 1. Perhetyön prosessi (soveltaen Järvinen, 2012, s. 102–109).

2.4 Asiakastarpeen kartoitus ja tavoitteellisuus

Perhetyön prosessi alkaa yhteisellä palaverilla, jossa selvitetään perheen tarpeet ja toiveet työskentelylle. Möllerin (2005a, s. 19). mukaan Suomen lastensuojelussa ei ole yhtenäistä mallia toimintaperiaatteissa ja työtavoissa. Tämä johtuu osittain siitä, että asiakkuudet ovat hyvin yksilöllisiä. Toisaalta se asettaa haasteita sille, että asiakkaille ei välttämättä avaudu

täysin, mitä yhteistyö ja työskentely pitää sisällään. Esimerkiksi Nicolas (2015, s. 11) tuo esille, kuinka keskeisiä lastensuojelussa perheiden kanssa työskentelyssä olevia haasteita ovat lapsilähtöisyyden toteutuminen, perheiden haluamattomuus palvelulle, moniongelmaisuus sekä kommunikaatio ammattilaisten välillä. Samalla muun muassa Mäenpään (2022, s. 13–17) haastattelujen mukaan lastensuojelun perhetyön pitkäaikaisuuden syy voi olla esimerkiksi se, ettei tavoitteita osata rajata tai perhe ei itse tunnista avuntarvettaan.

Tällöin voidaan tunnistaa perhetyössä alkukartoituksen ja tavoitteellisuuden merkitys työskentelyn onnistumiselle. Möller (2005b, s. 63–65, viittaus Mölleriin, 2005a, s. 85) tuo esille, kuinka kartoitustyöskentelyssä korostuu tavoitteellisuus, arvioiva työskentely sekä todellinen lapsilähtöisyys, jossa lapsi kuullaan ja huomioidaan hänelle luontaiset tavat osallistua työskentelyyn esimerkiksi toiminnallisilla menetelmillä. Muun muassa avohuollon perhetyölle on laadittava asiakassuunnitelma asiakastarpeen arvioimiseksi. On tärkeää tunnistaa, kuinka perheen tilanteen arvioimisessa on kuulla perhettä, jolloin voidaan esimerkiksi toteuttaa useampia tapaamisia suunnitelman rakentamiseksi ja moniammatillisessa ja läheisten yhteistyössä (Lastensuojelun käsikirja, (THL), 2023a).

Möller (2005b, s. 65–66) toteaa, kuinka kartoitustyöskentelyn onnistumista edesauttaa työparityöskentely sosiaalityöntekijän ja perheohjaajan välillä. Yllätyksenä työntekijöille lapset olivat olleet halukkaita avautumaan, heidän suunnitelmallisesti toteuttaessaan lasta osallistavampaa työtettä. Möller (2005b, s. 67) kirjoittaa, kuinka lapsilähtöisyyden toteutumisessa keskeisin taito työntekijällä on lapsen näkökulman ymmärtäminen. Välivaara (2008, s. 78–79, 83), kuinka lapsilähtöisyydessä keskeistä on luottamuksellinen ja turvallinen suhde aikuisen ja lapsen välillä, missä lasta kuuntelemalla ja osallistamalla lapsi valintojen tekemiseen toimii työskentelyn perustana. Välivaara (2008, 79–82) tuo esille lapsilähtöisen lastensuojelun piirteitä kuten, kuinka lasta ei pakoteta työskentelyyn, ja huomioidaan hänen yksilölliset tarpeensa. Samalla työntekijä tunnistaa, kuinka hänen omat tulkintansa voivat vaikuttaa siihen, mihin hän lapsen toiminnasta ja sanomasta keskittyy. Välivaara (2008, s. 79–82) kertoo, kuinka lapsi on huomioitava perheenjäsenenä, tasavertaisena ja voimavaroja omaavana tahona, ja koska lapsi on tasa-arvoinen yhteistyön jäsen, työntekijän on kohdattava häntä kuuntelevasti ja avoimesti.

2.5 Työskentelyn arviointi

Järvinen ym. (2012, s. 107–109) kirjoittavat, kuinka tavoitteita jatkuvasti arvioidaan yhdessä perheen kanssa, ja ne voivat muuttua työskentelyn edetessä asiakastarpeen mukaisesti. Suunnitelmassa selkeytetään työskentelyn sisältöä, mihin voi kuulua kotikäynnit ja muut tapaamiset. Perhe tekee myös omakohtaista arviointia arjestaan ja työskentelyn vaikuttavuudesta. Seppäsen ym. (2010, s. 91) mukaan dialogisen yhteisen ymmärryksen saavuttamista ja tavoitteiden laatimista voi haastaa kapeat ja asennoituneet näkemykset, jolloin asiakas voidaan pistää eräänlaiseen muottiin jo työskentelyn alkuvaiheessa. Työskentelyn arvioimisessa avoin vuorovaikutus on keskeisessä osassa sen onnistumisessa. Perhetyön arvioinnissa hyödynnetään kirjaamista, mikä on myös lastensuojelutyössä työntekijän velvoite (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, luku 6, 33 §).

Hallisen (2015, s. 26–27) tutkimustulosten mukaan, perhetyöntekijät kirjaavat muun muassa yhteydenottoja, kotikäyntejä ja palavereita. Tutkimuksen tuloksissa avataan, kuinka dokumentointia tehdään perheessä konkreettisesti tarkasteltavista asioista, kuten arjen sujumisesta, voimavaroista sekä lapsen käyttäytymisestä perheessä. Hallinen (2015, s. 27–29) tuo esiin myös sen, kuinka tutkittaville oli tärkeää keskustella perheen kanssa havaitsemiaan mahdollisia huolia, että ilon asioita. Tavoitteellisuus on aina läsnä dokumentoinnissa, ja tavoitteiden arviointia tehdään perheessä yhteisesti, huomioiden perheen systeemisyyden. Seppänen ym. (2010, s. 92) avaavat, kuinka ammatillisessa vuorovaikutuksessa tehdään jatkuvaa arviointia omasta osaamisestaan ja toiminnastaan. Toisena tärkeänä näkökulmana he tuovat, kuinka perheeseen vaikuttaa asioita ammatillisen työskentelyn ulkopuolelta, jolloin perheen tilanne ei välttämättä kohene, vaikka työntekijä tekisi parhaansa.

Perheohjaajan rooli on ohjata ja tukea, mutta hän ei voi tehdä muutokseen johtavia valintoja asiakkaan puolesta, jolloin syntyy kiehtova vaihe, kun punnitaan asiakkaan oikeuksia ja velvollisuuksia hänen hyvinvointinsa kehittämiseksi. Seppänen ym. (2010, s. 92) mukaan työtä arvioidaan yhteisesti asiakasperheen kanssa, mikä on oleellista dialogisen ja luottamuksellisen työskentelyn toteuttamiseksi. Asiakas voi arvioida työskentelyä esimerkiksi kirjallisesti kyselyn muodossa tai sanallisesti, jolloin tarvitaan työntekijältä myös aloitteellisuutta. Palaute on aina arvokasta. Omaa työskentelyä perheessä voidaan arvioida muun muassa asettamalla kysymyksiä itselleen työskentelyn aikana ja sen päättyessä omasta työskentelystä, jolloin ei jumiuudu tuttuihin työskentelytapoihin ja muodostetaan uusia näkökulmia. Seppänen (2010, s. 92–93) tuo esille, kuinka myös muiden työntekijöiden palaute on tärkeä osa omaa

ammattillista kasvua. Järvinen ym. (2012, s. 108–109) kertovat, kuinka prosessin päätyminen voi tapahtua joko tavoitteiden tullessa täytetyksi, tai esimerkiksi asiakkaan päätöksestä.

2.6 Verkostotyö

Opinnäytetyössäni tarkastellaan pitkäaikaisia perhetyön asiakasperheitä, joissa voidaan tarvita moniammatillista ja verkostonoitunutta näkökulmaa kompleksisten ongelmien kohtaamisessa. Virtanen (1999, s. 35) toteaa, kuinka lastensuojelun verkostotyöskentelyn haasteet liittyvät toimivaan johtamiseen sekä reiluun ja selkeään tehtävänjakoon. Myös Kekoni ym. (2019, luku, ”2.1 Moniammatillisuuden määrittely ja sen muodot”) kirjoittavat moniammatillisuuden haasteista, jotka liittyvät erilaisiin organisaatioihin ja työntekijöihin vaikuttaviin resursseihin. Ne voivat muun muassa olla yhteyksissä henkilöstön kiireellisyyteen tai moniammatillisen työskentelyn käsityksiin sen työläisyydestä. Järvensivun (2020, s. 107) mukaan verkostotyössä on rakennettava luottamusta sekä sitoutumista. Tavoitteiden yhteistä asettamista mahdollistaa se, että on syntynyt käsitys yhteistyöstä, jossa jokaisella on oma roolinsa.

Perhetyössä verkostopalaverit koostuvat usein asiakkaasta, tämän lähiverkostosta, ja esimerkiksi sosiaalityöntekijästä ja perheohjaajista. Olennaista on asiakkaan ja asiantuntijan välinen suhde. Pyhäjoki (2005, s. 71–73) kirjoittaa, kuinka keskeinen asia verkostopalavereiden onnistumisessa on niiden dialoginen toteutuminen, jossa huomioidaan kaikki osapuolet kunnioittavasti. Seppänen ym. (2010, s. 77–79) esittävät, kuinka dialogisuudella tarkoitetaan vuorovaikutustilannetta, jossa jokaisen osapuolen näkemys otetaan huomioon, jolloin muodostuukin täysin uusi ymmärrys. Päätöksiä ei tehdä ennen perheen kuulemista ja työntekijän mieltymykset eivät saa mennä asiakkaan edelle. Kun toiminta on läpinäkyvää ja avointa, pysytään luomaan ilmapiiri, jossa saadaan ilmaista kaikki tunteet ja ne huomioidaan. Läsnäolon ollessa todellista, voidaan lähteä etsimään ratkaisuja.

Erikssonin ja Arnkilin (2012, s. 37) mukaan perheen kanssa työskentelevällä ammattilaisella on vastuu ottaa puheeksi haastaviakin puheenaiheita, jotta syntyy luottamusta, ja jotta voidaan tukea perhettä sen haastekohdissa. Tällöin dialogisessa vuoropuhelussa paneudutaan siihen, mitä ei vielä ymmärretä. Dialogisuus ei ainoastaan tuota tulosta siinä, että sen avulla kyetään laatimaan yhteisiä tavoitteita ja päästä sopimukseen ilman vastakkainasettelua, vaan dialogisuus näyttäytyy lisäksi työntekijässä; asiakkaan ollessa motivoitunut työskentelyyn, se voi myönteisesti kasvattaa ohjaajan ammatillista identiteettiä ja lisätä toiveikkuutta

työskentelystä. Eriksson ja Arnkil (2012, s. 37–38) esittävät, kuinka perheen kanssa työskentelevällä ammattilaisella on vastuu ottaa puheeksi haastaviakin asioita, jotta syntyy luottamusta, ja jotta voidaan tukea perhettä sen haastekohdissa.

2.7 Ohjausmenetelmät perhetyössä

Seppänen ym. (2010, s. 208) toteavat, kuinka menetelmät tulee valita siten, että perheen tarpeet ja niissä auttaminen pysyy toiminnan keskiössä. He avaavat, kuinka menetelmillä voidaan tarkoittaa esimerkiksi ajatteluperiaatteita, jotka tukevat perheen vuorovaikutusta ja tavoitteiden saavuttamista, ja kuinka ne voivat kehittyä joko organisaatiossa tai esimerkiksi ammattilaisen työkentällä. Järvisen ym. (2012, s. 158) mukaan myös perheohjaajan persoona ja hänen ammatillinen tuntemuksensa vaikuttavat työn toteutukseen. Perheohjaajalla on erilaisia rooleja, kuten kannustajan ja opettajan rooli, jolloin menetelmät valikoidaan myös tiettyihin tilanteisiin sopiviksi. Tällöin voitaisiin puhua työntekijän tilannelukutaidosta. Järvinen (2012, s. 158) kirjoittaa, kuinka perhe saa tukea perheohjaajan ammatillisista työkaluista muuttuvissakin tilanteissa

Seppänen ym. (2010, s. 212–213) tuovat esille muun muassa arvostavan lähestymistavan, jossa asiakkaan tilannetta tarkastellaan hänen vahvuuksiensa, positiivisen muutoksen ja hänelle tärkeiden asioiden kautta. Seppänen ym. (2010, s. 212–213) tuovat esille muun muassa arvostavan lähestymistavan, jossa asiakkaan tilannetta tarkastellaan hänen vahvuuksiensa, positiivisen muutoksen ja hänelle tärkeiden asioiden kautta. Arvostavan lähestymistavan työmallin taustalla voidaan tunnistaa periaatteita, joita sovelletaan perhetyössä laajasti. Seppänen ym. (2010, s. 212–213) kirjoittavat, kuinka sosiaalisessa konstruktionismissä ihminen luo todellisuuttaan vuorovaikutuksessa muiden kanssa.

Toisena taustaoletuksena arvostavalle lähestymistavalle he nostavat esille tarinallisuuden periaatteen, missä ihmistä ja hänen elämänsä tarkastellaan tarinallisesti. Seppänen ym. (2010, s. 213) korostavat myös valinnanvapausperiaatteen tärkeyttä. Kirvesniemen ym. (2016, s. 5–13) mukaan voimavaralähtöisyydessä keskitytään yksilön vahvuuksiin ja voimavaroihin. He tuovat esiin erilaisia voimavaralähtöisyyttä hyödyntäviä menetelmiä, kuten tulevaisuuden muistelun, missä keskitytään menneisyyden sijasta tulevaan positiivisella tavalla. Dialogisuus ja keskustelevuus kuuluvat keskeisiksi osiksi perheohjaajan työkaluja. Järvinen ym. (2012, s. 177–181, 187–191) avaavat, kuinka keskustelevuuteen perhetyössä liittyy

useita huomioitavia näkökulmia, liittyen arviointiin, palautteeseen, kysymysten esittämiseen sekä puheeksi ottamisen periaatteeseen.

Jos otetaan tarkasteluun esimerkiksi puheeksi ottaminen menetelmänä, voidaan huomata, kuinka siinä oleellista on kunnioitus, ennakointi ja arvostava lähestymistapa (THL, 2023a). Yksi perhetyössä käytetyistä menetelmistä on lisäksi toiminnalliset menetelmät. Järvisen ym. (2012, s. 192–193) mukaan toiminnallisissa menetelmissä keskustelun sijaan keskitytään enemmän tekemiseen, minkä kautta asiakas käsittelee esimerkiksi tunteitaan aktiivisena toimijana. Toiminnallisia menetelmiä voivat olla arkisetkin askareet kuten ruuan laittaminen, luovaa toimintaa kuten maalausta, musiikin soittamista tai valokuvaamista, tai se voi perustua liikkumiseen. Perheohjaajan tehtävänä on huolehtia menetelmien yksilöllisestä ja tavoitteellisesta toteutuksesta, ja kuinka toiminnallisten menetelmien avulla rakennetaan perheessä positiivisia kokemuksia ja onnistumisia.

2.8 Työssä palautuminen

Seppänen ym. (2010, s. 208) toteavat, kuinka menetelmät tulee valita siten, että perheen tarpeet ja niissä auttaminen pysyy toiminnan keskiössä. He avaavat, kuinka menetelmillä voidaan tarkoittaa esimerkiksi ajatteluperiaatteita, jotka tukevat perheen vuorovaikutusta ja tavoitteiden saavuttamista, ja kuinka ne voivat kehittyä joko organisaatiossa tai esimerkiksi ammattilaisen työkentällä. Järvisen ym. (2012, s. 158) mukaan myös perheohjaajan persoona ja hänen ammatillinen tuntemuksensa vaikuttavat työn toteutukseen. Perheohjaajalla on erilaisia rooleja, kuten kannustajan ja opettajan rooli, jolloin menetelmät valikoidaan myös tiettyihin tilanteisiin sopiviksi. Tällöin voitaisiin puhua työntekijän tilannelukutaidosta. Järvinen (2012, s. 158) kirjoittaa, kuinka perhe saa tukea perheohjaajan ammatillisista työkaluista muuttuvissakin tilanteissa

Seppänen ym. (2010, s. 212–213) tuovat esille muun muassa arvostavan lähestymistavan, jossa asiakkaan tilannetta tarkastellaan hänen vahvuuksiensa, positiivisen muutoksen ja hänelle tärkeiden asioiden kautta. Seppänen ym. (2010, s. 212–213) tuovat esille muun muassa arvostavan lähestymistavan, jossa asiakkaan tilannetta tarkastellaan hänen vahvuuksiensa, positiivisen muutoksen ja hänelle tärkeiden asioiden kautta. Arvostavan lähestymistavan työmallin taustalla voidaan tunnistaa periaatteita, joita sovelletaan perhetyössä laajasti. Seppänen ym. (2010, s. 212–213) kirjoittavat, kuinka sosiaalisessa

konstruktionismissa ihminen luo todellisuuttaan vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Toisena taustaoletuksena arvostavalle lähestymistavalle he nostavat esille tarinallisuuden periaatteen, missä ihmistä ja hänen elämänsä tarkastellaan tarinallisesti.

Seppänen ym. (2010, s. 213) korostavat myös valinnanvapausperiaatteen tärkeyttä. Kirvesniemen ym. (2016, s. 5–13) mukaan voimavaralähtöisyydessä keskitytään yksilön vahvuuksiin ja voimavaroihin. He tuovat esiin erilaisia voimavaralähtöisyyttä hyödyntäviä menetelmiä, kuten tulevaisuuden muistelun, missä keskitytään menneisyyden sijasta tulevaan positiivisella tavalla. Dialogisuus ja keskustelevuus kuuluvat keskeisiksi osiksi perheohjaajan työkaluja. Järvinen ym. (2012, s. 177–181, 187–191) avaavat, kuinka keskustelevuuden perhetyössä liittyy useita huomioitavia näkökulmia, liittyen arviointiin, palautteeseen, kysymysten esittämiseen sekä puheeksi ottamisen periaatteeseen.

Jos otetaan tarkasteluun esimerkiksi puheeksi ottaminen menetelmänä, voidaan huomata, kuinka siinä oleellista on kunnioitus, ennakointi ja arvostava lähestymistapa (THL, 2023a). Yksi perhetyössä käytetyistä menetelmistä on lisäksi toiminnalliset menetelmät. Järvisen ym. (2012, s. 192–193) mukaan toiminnallisissa menetelmissä keskustelun sijaan keskitytään enemmän tekemiseen, minkä kautta asiakas käsittelee esimerkiksi tunteitaan aktiivisena toimijana. Toiminnallisia menetelmiä voivat olla arkisetkin askareet kuten ruuan laittaminen, luovaa toimintaa kuten maalausta, musiikin soittamista tai valokuvaamista, tai se voi perustua liikkumiseen. Perheohjaajan tehtävänä on huolehtia menetelmien yksilöllisestä ja tavoitteellisesta toteutuksesta, ja kuinka toiminnallisten menetelmien avulla rakennetaan perheessä positiivisia kokemuksia ja onnistumisia.

3 PITKÄAIKAINEN TYÖSKENTELY PERHEESSÄ

3.1 Pitkäaikainen asiakkuus perhetyössä

Pitkäaikaiselle perhetyölle ei ole suoraa määritelmää, sillä asiakkuuksien pituudet vaihtelevat. Esimerkiksi Perhepalvelut ILO Oy (i.a.) esittää 6–9 kuukauden perhetyön keston perheessä olevan yleistä. Tässä opinnäytetyössä pitkäaikaiseksi työskentelyksi luokitellaan yli vuoden kestänyt asiakkuus. Perhetyön tavoitteet riippuvat yksilöllisistä asiakastarpeista ja luonteeltaan se on pitkäjänteistä (THL, 2023b). Payne (2009, s. 36–37) esittää Parkerin (1981, s. 17–32) käsityksiä siitä, kuinka sosiaalihuollossa pitkäaikaisuuden taustalla on usein asiakkaan heikko hyvinvoinnin tila, jolloin apua tarvitaan pidempinä jaksoina tehostetummin. Payne (2009, s. 37) kirjoittaa, kuinka pitkäaikainen sosiaalihuollon tarve on sellaista, jossa yksittäiset sosiaalialan ammattilaisen käynnit eivät riitä, jolloin palvelun keston ja työn määrän epätietoisuus voi herättää epävarmuutta. Tätä käsitystä voidaan myös hyödyntää pitkäaikaista perhetyötä tarkastellessa.

Mäenpään (2022, s. 20) tutkimuksessa pitkäaikaisesta perhetyöstä tuodaan ilmi, kuinka työskentelylle ei ole vielä paljon näkyvyyttä, joten haastateltavat perhetyöntekijät olivat kokeneet aiheen käsittelyn tärkeäksi. Mäenpää (2022, s. 9–11) määrittelee pitkittyneeksi perhetyöksi tilanteet, jossa muun muassa huostaanottoa pyritään välttämään muutostavoitteellisen työn sijaan perheen kannattelulla. Tällöin perhetyö voi esimerkiksi jatkua koko lapsen lapsuuden ajan, jotta kasvatustulisi turvatuksi, jolloin työskentely on luonteeltaan pitkäjänteistä ja kannattelevaa. Heino (2008, s. 49) esittää, kuinka perhetyö voi muuttua kannattelevaksi myös asiakkaan jonottaessa palveluihin, jolloin on osattava ajoittaa työskentely oikein. Mäenpään (2022, s. 9–15) mukaan pitkäaikaisissa perhetyön asiakasperheissä ilmenee turvattomuutta muun muassa vanhemmuuden taitojen heikkoudessa, taloudellisissa haasteissa, mielenterveys- ja päihdeongelmissa, lähisuhdeväkivallassa taikka neuropsykiatrisissa haasteissa.

Mäenpään (2022, s. 13–17) teemahaastatteluissa kävi ilmi, kuinka hänen haastattelemansa työntekijät määrittelivät pitkään kestäneeksi perheeksi yli muutaman vuoden asiakaina olleita. Voidaan siis puhua asiakkaiden moniongelmaisuudesta, jolloin intensiivistä tehostettua perhetyöä voi jatkua vuosienkin ajan. Pitkittymisen syiksi luokitettiin muun muassa perheiden haaste tunnistaa omia tarpeitaan ja motivoitua muutokseen, tavoitteiden

saavuttamattomuus ja mahdollinen sosiaalityöntekijöiden kiireellisyys perehtyä perheeseen. Toisaalta Mäenpää (2022, s. 13–17) tuo ilmi, kuinka haastateltavat kokevat voimavarojen toteuttamisen asiakastyössä haasteelliseksi, kun on itsellään kokemus keinottomuudesta ja epäonnistumisesta.

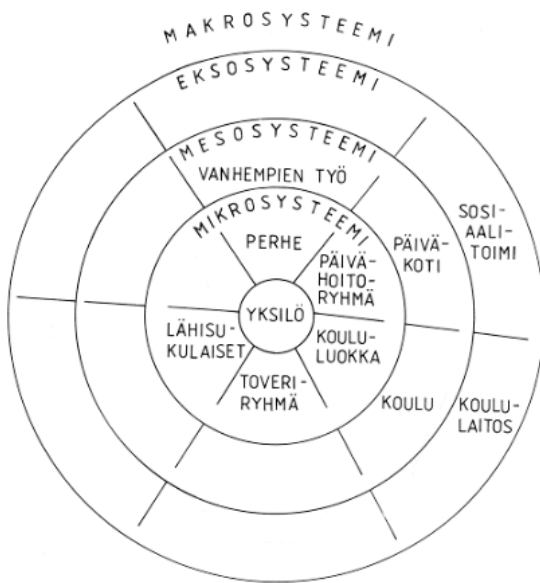
Ferguson ym. (2020, s. 695) toteavat, kuinka Iso-Britanniassa on tehty suhteellisen vähän tutkimusta siitä, mitä kuuluu konkreettisesti sosiaalityöntekijän tehtäviin pitkäaikaisessa työskentelyssä perheiden ja lasten parissa. Ferguson ym. (2020, s. 700) kuvaavat tutkimuksessaan tyypillistä esimerkkiä pitkäaikaisesta asiakastapauksesta: yhtenä tutkimuskohteena olleessa perheessä on ollut muun muassa pitkään päihteiden käyttöä ja perheväkivaltaa, ja tutkimuksen aikana perheen kaksi lasta oli melkein sijoitettu. Sosiaalityön ja riippuvuushoidon avulla perheen äiti kuitenkin onnistui lopettamaan päihteiden käytön. Vaikka työskentelyssä oli kärjistyksiä ja konflikteja työntekijöiden ja asiakkaan välillä, suhde pysyi hyvänä ja luottamuksellisena.

Fergusonin ym. (2020, s. 700) mukaan tutkimuksessa kotikäynneillä sosiaalityöntekijät ja perhetyöntekijät (family support workers) tukivat perhettä muun muassa vanhemmuustaidoissa, lastenhoidon, kuljetuksilla tapaamisiin sekä järjestelemällä esimerkiksi perheen etuusasioita. Perheen työntekijät tukivat äitiä kuuntelemalla hänen vaikeita kokemuksiaan ja tunteitaan. Perheen työntekijät keskustelivat työskentelyn epävarmuuden ja toivotonmuuden tunteista, jotka olivat voineet heijastua perheen äidin tunnekokemuksista. Ferguson ym. (2020, s. 700–701) esittävät, kuinka muun muassa perheen sosiaalityöntekijä oli pohtinut tutkimuksen aikana keskustelussa muiden työntekijöiden kanssa, voiko pitkäaikaisen työskentelyn tuoma luottamus sokeuttaa työntekijän perheen haasteille.

3.2 Systemisyys ja kompleksiset ongelmat perhetyössä

Lastensuojelussa ja avohuollossa asiakkaana ovat lapset, perheet ja heidän läheisensä. Rönkkö ja Rytönen (2010, s. 89–91) kirjoittavat, kuinka perheet muodostavat omia systeemejä, rakenteita, jossa ilmiöt vaikuttavat toisiinsa. Systemiteoria on lähtöisin matemaatiikan tiedekunnasta, mitä lähdettiin myöhemmin hyödyntämään myös perheiden tarkastelussa suhdejärjestelminä. Rönkkö ja Rytönen (2010, s. 90–93) esittävät, kuinka yksilöiden ongelmat eivät ole ainoastaan heidän ongelmiaan, vaan ne vaikuttavat myös ihmissuhteisiin. Ihminen on osana useita eri systeemejä samanaikaisesti, joista osa on enemmän

välittömässä vaikutuksessa yksilöön kuin toinen. Systemisessä lähestymistavassa vaikutetaan yksilön sijaan vuorovaikutussuhteisiin. Rönkkö ja Rytönen (2010, s. 106–115) tuovat esille, kuinka keskeisiä perheen systeemiä ilmiötä ovat muun muassa perhettä ympäröivän kulttuurin ja yhteiskunnan tuomat valtarakenteet, sisarusten syntymäjärjestys sekä liittoumat. Kuviossa 2 kuvataan Härkösen (2007, s. 33) esittelemää Saarisen ym. (1994, s. 89) kuviota Bronfenbrennerin (1979) ekologisesta systeemiteoriasta yksilön kehitykseen vaikuttavista tekijöistä ympäristössään.



Kuvio 2. Bronfenbrennerin ekologinen systeemiteoria (Saarinen ym., 1994, s. 89; Härkösen mukaan, 2007, s. 33).

Koska perhetyössä toimitaan monitahoisten ja toisiinsa kytkeytyvien haasteiden kanssa, työskennellään haasteiden parissa, joita Rittel ja Webber (1973) käsittelevät kompleksisten ongelmien teoriassaan. On hyvä tuoda ilmi, mitä kyseiset ongelmat perhetyössä ovat, ja miten ammattilaisen tulisi ymmärtää ja kohdata nimenomaisia haasteita, jotta asiakkaat saisivat oikeanlaista apua, ja jotta työntekijät saisivat lisää työkaluja kuormittumisen ennaltaehkäisemiseksi. Rittel (1972, s. 391–393) kuvaa, kuinka *wicked problems* eli pirulliset ongelmat eivät saa oikeita tai vääriä ratkaisuita muun muassa niiden vaikean määriteltävyyden takia. Ne eroavat kesyistä eli *tame* ongelmista siten, että niitä ei voida lähestyä perinteisesti tieteessä käytetyillä ongelmanratkaisumenetelmillä. Raisio ym. (2019, s. 4–5) nostavat esille Rittelin ja Webberin (1973) käsitystä, jossa tiedemaailmassa on tavattu keskittyä juuri mainittuihin kesyihin ongelmiin. Kompleksisissa ongelmissa ilmenee ongelmien epäselkeys, kytkeytyminen toisiin haasteisiin sekä niiden poikkeavuus toisistaan, jolloin ei voida olettaa, että kehitetyt

ratkaisut ovat toimivia muissa tapauksissa. Pohjola (1999, s. 117–118) kirjoittaa monimutkaisten haasteiden ilmenemistä lastensuojelutyössä, jossa ratkaisut eivät ole aina sovellettavissa muihin asiakastapauksiin, jolloin moniammatillinen lähestymistapa on tärkeää.

Heino (2014, s. 286–287) tarkastelee lastensuojelutyön kontrollin ja tuen ristiriitaa kompleksisena ongelmana. Lastensuojelun tehtäviin kuuluu vastuu ja oikeus puuttua perheen elämään huolen tullessa esille, joka voi olla lähtöisin esimerkiksi lastensuojeluilmoituksesta. Kulpin (2019, s. 76) tutkimuksessa avohuollon palveluista kieltäytyneistä perheistä, äideillä oli enemmän epäluottamusta lastensuojelun oikeudenmukaisuuteen, ja he käyttivät vähemmän aikaa palveluiden harkitsemiseen. Kuppi (2019, s. 76) kirjoittaa, kuinka äidin näkemys otetaan vahvemmin tarkasteluun, heidän ollessa suuremmalla todennäköisyydellä hoitamassa lapsen asioita lastensuojelussa. Koska lastensuojelulla on sen tehtävänkuvan myötä luonnostaan kontrollia tarkkailijan ja arvioijan roolissa vaikuttaa perheen sisäisiin asioihin, saavutetaan perheessä haavoittuvaiseen tilanteeseen.

Heggdalsvik ym. (2022, s. 275–276) tarkastelevat norjalaisessa tutkimuksessaan korkeatasoisia konflikteja kompleksisina ongelmina, tavoitteenaan auttaa ammattilaisia heidän työskennellessään lasten ja perheiden parissa. He kuvaavat kompleksisiin ongelmiin kuuluvan ennalta-arvaamattomuuden ja linkittyneisyyden ominaisuuksia. Tutkimuksen mukaan konfliktit, kuten vanhempien riitaiset erotilanteet, ovat yksi haastavimmista asioista kohdata ammattilaisena. Perheissä, joissa esiintyy paljon haastavia konflikteja, ilmenee ristiriitaisia dilemmoja esimerkiksi lapsen jäädessä vanhempiensa välilliseksi toimijaksi konfliktien sisällä, ja reiluuudesta huostaanottaa lapsi toimivien työn toimintatapojen puutteellisuuden takia.

(Heggdalsvik, ym., 2022, s. 276–280)

Heggdalsvikin ym. (2022, s. 281–283) tutkimuksen tuloksissa Norjan perheneuvonnan ja lastensuojelupalveluiden ammattilaisten haastattelussa syntyi keskustelua siitä, kuinka työskentely vanhempien välisissä konflikteissa herättänyt epäonnistumisen, voimattomuuden ja lamaantumisen tunnekokemuksia. Kompleksisissa ongelmissa on siis punnittava useita eri ratkaisuja ja toimintatapoja, joista välttämättä mikään ei ole hyvä vaihtoehto. Muun muassa Mäenpään (2022, s. 20–21) tutkimuksen pohdinnasta voidaan tunnistaa, kuinka perheohjaaja voi kuormittaa pitkäaikaisessa ja usein vahvaa tukea tarvitsevassa työskentelyssä. Toisaalta perhetyötä voidaan tarkastella kompleksisten ongelmien kautta kuormittumisen välttämiseksi kuten Heggdalsvik ym. (2022, s. 284–285) toteavat tutkimuksen johtopäätöksissään konfliktien kohtaamisesta asiakastyössä.

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

4.1 Tutkimusmenetelmät

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä on, miten kohdataan pitkäaikaisen perhetyön ominaisia haasteita, mitä tällainen työskentely voi mahdollistaa, ja mitä tulee ottaa erityisesti huomioon. Tavoitteena on rakentaa lopullinen tuotos eli opas, joka olisi tukena perheohjaajan työssä. Oppaassa käsitellään erilaisia pitkäaikaisen perhetyön osa-alueita, ja tarpeita, joita nousee esiin tutkimusaineistosta. Koska tämän opinnäytetyön tavoitteena on saavuttaa syvälinen ymmärrys pitkäaikaisista asiakasperheistä perhetyössä ja ilmiöstä, tutkimusotteeksi asetettiin laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimusote (Kananen, 2012, s. 29–30). Vaikka laadulliselle tutkimukselle ei ole määriteltyjä vaatimuksia, siinä ilmenee muun muassa tutkimuksen keskittyminen laadulliseen aineistoon, aikaisemman tiedon kyseenalaistaminen tai uudelleen tarkastelu, sekä mitä ja miten kysymykset (Juhila, 2021b). Laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita tutkittavien yksilöllisistä näkökulmista ja kokemuksista.

Koska opinnäytetyön tarkoituksena on valmistaa kerätystä aineistosta opas eli tuotos, opinnäytetyö on toiminnallinen. Åkerblad ja Seppänen-Järvelä (2024, luku, ”1.1 Monimenetelmällisen tutkimuksen määrittely”) kertovat, kuinka voidaan puhua monimenetelmällisestä tutkimuksesta, jossa hyödynnetään erilaisia tutkimusmenetelmiä ja aineistoja. Kananen (2012., s.19–23) mukaan monimenetelmällinen kehittämistutkimus perustuu teoriaan, jolloin kehitetään esimerkiksi prosesseja ja palveluita. Kehittämistutkimukselle asetetaan mitattavissa oleva tavoite ja rajattu kehittämiskohde, johon pyritään saavuttamaan muutos. Prosessi lähtee ongelman määrittelemisellä, mikä tässä tutkimuksessa on perheohjaajien kuormitus pitkäaikaisessa työskentelyssä sekä esimerkiksi sokeutuminen asiakkaan haasteille. Kananen (2012., s. 53) esittää, kuinka ongelman määrittelemistä ja aiheen rajaamista ei kannata kiihkeä, sillä muuten ratkaisun kehittäminen voi jäädä pinnalliseksi.

Kehittämistutkimukselle vaaditaan arviointikriteerien määrittelyä, jotta voidaan seurata työn onnistumista (Kananen, 2012, s. 53). Tässä opinnäytetyössä tavoitteena on luoda tuote, opas perheohjaajille pitkäaikaisten perheiden kanssa työskentelyyn, jossa annettaisiin konkreettisia menetelmiä reflektoida omaa työskentelyään, ymmärtää työskentelyn pitkäaikaisuuden syitä, ja ehkäistä asiakkaan haasteisiin sokeutuminen. Ongelman määrittelyä seuraa ongelman tutkiminen tavoitteena toteuttaa muutos, jonka vaikutuksia seurataan tutkimuksen

lopuksi. Kun aiheeseen on syvennytty riittävästi, voidaan lähteä etsimään ratkaisua ja sitä testataan, arvioidaan, muokataan kokeilun pohjalta, minkä jälkeen ratkaisua testataan uudelleen. Viimeiseksi tehdään johtopäätökset. (mts., 53)

4.2 Aineistonkeruumenetelmät

Kartoittavaksi aineistonkeruumenetelmiksi valitsin henkilökohtaisen tiedonannon ja kartoittavan kyselyn, koska niiden avulla koin mahdolliseksi saada nopeasti vastauksia pitkäaikaisen perhetyön määrittelyyn. Toisaalta niiden ollessa kirjoitetussa muodossa, se voi antaa aikaa pohtia ennen vastaamista. Vaikka tämän opinnäytetyön kartoittavassa kyselyssä on myös määrällisiä kysymyksiä oleellisten taustatietojen ymmärtämiseksi, suurin osa kysymyksistä ovat avoimia. Tässä tutkimuksessa ei olla kiinnostuneita varsinaisesti siitä, kuinka monet vastaajista ovat tai ajattelevat jotain, vaan vastauksien sisällöistä. Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu, koska opasta varten tarvittiin laajaa ja ajankohtaista tietoa perheohjaajilta pitkäaikaisesta asiakastyöskentelystä ratkaisujen kehittämiseksi. Monipuolisen aineiston saavuttamiseksi, tässä opinnäytetyössä käytetään myös kirjallisia lähteitä, kuten kirjallisuutta, artikkeleita ja tutkimuksia, jotka auttaisivat aiheen ymmärtämisessä, että oppaan valmistuksessa.

4.2.1 Henkilökohtainen tiedonanto ja kartoittava kysely

Tuomi ja Sarajärvi (2018, s. 96–97) kertovat, kuinka henkilökohtaista tiedonantoa voidaan käyttää kirjallisena tai suullisena aineistonkeruumenetelmänä. Menetelmässä tulee muun muassa huomioida, kuka on sopiva tiedonantaja tutkimukselle. Tässä opinnäytetyössä henkilökohtainen tiedonanto toimii aihetta kartoittavana tutkimusaineistona, missä alustavasti selvitetään pitkäaikaisen perhetyön taustoja. Esille nousseita asioita tarkastellaan syvemmin teemahaastatteluissa. Tärkeää on, että tiedonantajalla on tietoa ja kokemusta pitkäaikaisesta perhetyöstä. Vallin (2018, s. 92–95) mukaan kyselytutkimus on yleinen tapa kerätä tietoa laajoistakin ilmiöistä ja sitä voidaan toteuttaa erilaisin menetelmin. Kyselylomakkeen laatimisessa tulee ottaa tarkasteluun rakenne ja kysymysten muotoilu, ja että kysymykset vastaavat tutkimusongelmaan. Lomakkeen valmistelussa on pohdittava kysymysten etenemisjärjestelyä ja vastaamisen mielekkyyttä. Valli (2018, s. 98–102) tuo esille, että jos kyselytutkimus toteutetaan laajalle ryhmälle ilman tutkijan läsnäoloa, se säästää resursseja esimerkiksi ajallisesti. Silloin on myös ennalta huolehdittava, että kysely on selkeä väärinymmärrysten

välttämiseksi. Tässä opinnäytetyössä laadullista kyselyä hyödynnetään kartoittavasti teema-haastattelurungon valmistelua varten.

4.2.2 Teemahaastattelu

Pitkäaikaisessa työskentelyssä tapahtuvat mahdolliset muutokset voivat kestää pitkään, jolloin teemahaastattelujen avulla voitaisiin mahdollisesti kerätä laajemmin tietoa, kuin esimerkiksi yksittäisten havainnointikäyntien muodossa. Eskola ym. (2018, s. 27–30) kertovat teemahaastattelun olevan laadullisen tutkimuksen aineistonkeruu menetelmä, jonka avulla voidaan kerätä tietoa haastateltavilta, kohdentamalla haastattelukysymykset etukäteen tiettyihin aiheisiin, jotka ovat olennaisia tutkimusongelman ratkaisua selvittäessä. Kohosen ym. (2019, s. 8–12). mukaan tutkimuskohteena ollessa ihminen, on huolehdittava eettisistä seikoista kuten haastateltavien yksityisyydestä ja vapaaehtoisuudesta.

Tässä opinnäytetyössä haastattelut toteutetaan ryhmähaastatteluina, jossa voi syntyä keskustelua ja ideoiden vaihtelua tutkittavien välillä, mitä ei olisi yksilöhaastattelussa. Esimerkiksi Eskola ja Suoranta (1998, luku, ”Haastattelu ja ryhmähaastattelu”) kertovat, kuinka ryhmähaastatteluja toteutetaan, koska sillä voidaan mahdollisesti saada lisää tietoa tutkimuksen aiheesta, kun haastateltavat voivat muun muassa kannustavat toisiaan. Hirsjärven ja Hurmen (2008, s. 47–48) mukaan puolistrukturoitu teemahaastattelu voidaan määritellä esimerkiksi niin, että näkökulma on rajattu, mutta kysymysten järjestys tai niiden muoto ei välttämättä pysy samana. Puolistrukturoitu haastattelu voi siten mahdollisesti myös tukea tässä opinnäytetyössä tavoiteltua ryhmähaastattelun keskustelevuutta ja avoimuutta

4.3 Aineistonanalyysimenetelmät

Tutkimusaineiston analysoimiseksi hyödynnetään yleistä laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmää, sisällön analyysiä (Tuomi & Sarajarvi, 2018, s. 117–118). Tässä opinnäytetyössä kartoittavan tutkimuksen analyysiä ei kuitenkaan viedä yhtä syvälle, kuin varsinaisten teemahaastatteluiden. Keskeisiä asioita sisällönanalyysissä on, että aineisto rajataan tutkimukselle kiinnostaviin näkökulmiin sekä aineisto ryhmiteltävä analysointia varten. Aineiston analysoimiseksi haastattelut nauhoitetaan ja litteroidaan, jolloin huolehditaan haastateltavien vapaaehtoisuudesta, että anonymiteetistä. Ruusuvuori (2010, s. 424) kirjoittaa, kuinka litteroinnilla tarkoitetaan puheen muuntamista tekstiksi, ja litteroinnin tarkkuus valitaan

tutkimuskysymyksen mukaisesti. Tässä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita asiakasperheiden pitkäaikaisen perhetyön tunnistettaviin piirteisiin, ja tapoihin kohdata sen haasteita, jolloin ollaan kiinnostuneita pikemminkin haastattelujen sisällöstä, kuin esimerkiksi tutkittavien keskinäisestä vuorovaikutuksesta.

Litterointi toteutetaan lähes sanatarkasti, mutta ei esimerkiksi huomioiden haastateltavien äänensävyjä tai eleitä. Litteroinnissa on tunnistettava, kuinka tutkijan huomiointikyky ja tulkinallisuus vaikuttavat lopputulokseen (Ruusuvuori, 2010, s. 424). Juhila (2021c) tuo esille, kuinka teemoittelussa saatu aineisto jaotellaan tutkimusongelman mukaisiin keskeisimpiin teemoihin. Juhila (2021a). kirjoittaa, kuinka teemoittelulle tai sisällön analyysille olennainen tapa lähestyä aineistoa on hyödyntää koodausta, mikä tapahtuu tarkastelemalla aineistoa ja sen lainauksia, pelkistäen aineistoa ja analysoiden sitä. Günther ym. (2021) kertovat, kuinka laadullisessa analyysissä tiivistetään ja jäsennellään saatu tieto selkeämpään muotoon, jolloin tietoa ja kokemuksia voidaan vertailla keskenään. Eskolan ja Suorannan (1998, luku, ”4. Analyysitavat: Koodaus”) mukaan koodausta voidaan tehdä esimerkiksi aineistolähtöisesti, missä tutkija lukee aineistoa useaan otteeseen, tehden nostoja ja havaintoja. Taulukossa 3 esitellään opinnäytetyössä tehtyä aineistolähtöistä koodausta, jossa aineistosta etsittiin tutkimuskysymyksille olennaisia teemoja ja kerättiin niitä sitaateiksi, pelkistäen niitä analysoitavaksi. Litteroitua tekstiä muodostui yhteensä 36 sivua.

Taulukko 3. Esimerkki tehdystä koodauksesta.

Sitaatti	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
<p>--Toistuva, viikottainen työskentely.</p> <p>että lyhytkin työskentelykin kestää melkein vuoden. –</p> <p>- - kun lähetään työskentelemään, niin -- se pohjautuu siihen (sosiaalitoimen asettamiin tavoitteisiin)</p> <p>Ja onhan aika pitkälti ja suurin osa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pitkäaikainen perhetyö on yleensä säännöllistä ja tiheää. • Perhetyö on luontaisesti pitkäaikaista. • Perheohjaajan rooli osallistamisessa tapahtuu erityisesti perheen arjessa. • Tasavertaisuus, avoimuus, kuunteleminen työskentelyn pohjana. • Osallistamiselle on mahdollisia estäviä tekijöitä, mutta vanhemmat ovat yleensä 	<p>a. Tehostunut työskentely.</p> <p>b. Muutoksen pitkäaikainen prosessi.</p> <p>c. Tavoitteiden jatkuva läsnäolo.</p> <p>d. Luottamuksen rakentaminen.</p>	<p>1. Perhetyön prosessi ja tavoitteellisuus</p>	<p>Miten kohdata pitkäaikaisen perhetyön haasteita?</p> <p>Mitä tulee ottaa huomioon?</p>

Sitaatti	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
perheistä on niinku motivoituneita - - No ainaki niinkun rehellisyys ja sitte avoin puhe. - - - - lapsilla on aina tosi suuri rooli työskentelyssä - - - - niitä (tavoitteita)kuitenkin aina tuodaan siihen arkeen - -	valmiiksi motivoituneita työskentelyyn. <ul style="list-style-type: none"> • Tavoitteet ovat aktiivisesti läsnä joka tapauksessa. • Tavoitteiden etene- mistä seurataan yhdessä asiakkaan kanssa. • Työskentelyssä edellä lapsen etu. 	e. Usein hyvät lähtökohdat. f. Suunnitelmallisuus. g. Dialogisuus. h. Lapsilähtöisyys		

4.4 Tutkimusetiikka

Kuula-Luumi (2021) toteaa, kuinka raportoinnissa henkilönimet voidaan esimerkiksi vaihtaa keksityiksi ja arkaluonteiset tiedot, kuten yhteystiedot, hävitetään. Samalla tutkimuksessa ei saa pakottaa tai painostaa osallistumaan tutkimukseen, jolloin puhutaan tutkimuksen vapaaehtoisuudesta sekä itsemääräämisoikeudesta. Vapaaehtoisuudesta huolehdin opinnäytetyön toteutuksessa siten, että ennen teemahaastatteluja tutkittavat antoivat lomakkeella suostumuksensa tutkimukseen ja osoittavan siten tunnistavansa muun muassa tutkimuksen tarkoituksen. Vuoren (2021) mukaan tutkimuskohteille ei saa aiheuttaa vahinkoa, mihin esimerkiksi mukaan lukeutuu tutkittavien tasa-arvoinen kohtelu.

Tutkimuksen ei saa aiheuttaa haittaa tutkittaville, tutkittavia tulee kohdella tasa-arvoisesti ja heidän tulee saada tietää, mihin tarkoitukseen tutkimusta tehdään, ja mitä tutkimukseen sisältyy (Kohonen ym., 2019, s. 4–13) Jos tutkimuksessa käsitellään henkilötietoja, tutkittavan tulee olla tietoinen siitä, mitä tietoa kerätään, ja mihin tarkoitukseen. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (Keiski ym., 2023, s. 11–15) mukaan hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu lisäksi tutkimuksen todenmukaisuus sekä vastuullisuus, mikä näyttäytyy muun muassa huolellisuutena. Vuori (2021) esittää, kuinka eettisiin periaatteisiin kuuluu, että käytetään oikeita viite- ja lähdemerkintöjä, jolloin kunnioitetaan tekijänoikeuksia. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että on osattava kirjoittaa, mitkä ovat omia havaintoja ja ajatuksia, ja mitkä taas on tuotu lähteestä. Samalla hyviin tutkimusperiaatteisiin kuuluu, että tutkimus on avointa ja rehellistä sen kaikissa vaiheissaan ja muodoissaan. Kehittämistutkimuksen luotettavuutta on jatkuvasti

arvioitava. Jotta tämä opinnäytetyö olisi tutkimuksena eettisesti ja tutkimuksellisesti pätevä, noudatetaan mainittuja asioita sen kaikissa vaiheissaan.

5 OPINNÄYTETYÖN ETENEMINEN JA TULOKSET

5.1 Opinnäytetyön prosessin eteneminen

Taulukossa 4 selkeytetään tämän opinnäytetyön prosessin vaiheita, missä ilmenee toiminnalliselle tutkimukselle ominainen teoriapohjan ratkaistavan ongelman ymmärtäminen, aineiston keruu, ratkaisun kehittäminen ja testaus sekä prosessin päättäminen tutkimuksen johtopäätöksineen ja pohdintoineen. Prosessi alkoi tutkimuksen suunnittelulla, tutkimusmenetelmien ja rajatun näkökulman valitsemisella marraskuussa vuonna 2023. Tutkimusaineistoa kerättiin vuoden 2024 keväällä ja tutkimustuloksia litteroitiin ja analysoitiin kesästä alkusyksyyn. Opasta valmistettiin syksyn aikana, jolloin prosessi voitiin päättää joulukuussa vuonna 2024.

Taulukko 4. Opinnäytetyön vaiheet.

Opinnäytetyön vaihe	Tehdyt toimenpiteet
Tutkimuksen suunnittelu	Laadittu tutkimuskysymykset ja määritelty ratkaistava ongelma Sovittu yhteistyötahon kanssa tutkimuksen toteutuksesta Tutkimusmenetelmän, aineistonkeruu- ja analyysimenetelmän valinta
Teorian ja viitekehyksen rakentaminen	Tutkimukselle oleellisten teorioiden avaaminen Kerätty ja tarkasteltu aikaisempia tutkimuksia
Kartoittavan aineiston keruu ja analysointi	Henkilökohtaisen tiedonannon ja kyselyn toteutus ja tiedon analysointi Teemahaastattelurungon valmistelut
Teemahaastattelun toteutus	Perheohjaajien ryhmähaastattelut Nauhoitetun aineiston litterointi
Tutkimusaineiston analysointi ja tulkinta	Laadullinen sisällön analyysi ja koodaus Tutkimustulosten vertaamista teoriapohjaan
Oppaan kehittäminen	Oppaan tavoitteen määrittely Sisällön ja toteutuksen suunnittelu Tiedonhaku ja tiedon kokoaminen Testaus ja palautteen keruu Prosessin päättäminen
Pohdinta ja prosessin päättäminen	Tutkimuksen pohdinta ja päättäminen

5.2 Kartoittava henkilökohtainen tiedonanto

Kartoittava henkilökohtainen tiedonanto toteutettiin sähköpostin välityksellä 2024 helmi-maaliskuun vaihteessa perheohjaajan, Reija Kangasluoman kanssa, joka on ollut lähes 20-vuotta perhetyön kentällä. Haastattelu toteutettiin sen kartoittamiseksi, mitä pitkäaikainen perhetyö tarkoittaa, ja mitä siihen sisältyy. Koska sosiaalialalla ei ole vielä tarkasteltu paljon tutkimuksellisesti pitkäaikaisista asiakkuuksista perhetyössä, tutkimuksen kannalta oli oleellista käsitteen määrittelemisen. On huomattava, kuinka kyseessä on yksittäisen ammattilaisen haastattelu, jolloin on suhteutettava tämä saatuihin vastauksiin. Tiedonannossa lähdettiin kartoittamaan pitkäaikaista perhetyötä kysymyksillä: 1. Mitkä asiat johtavat perhetyön asiakkuuden pitkäaikaisuuteen vuosien ajan, sekä tarvitaanko lastensuojelun asiakkuutta? 2. Onko perhetyön asiakassuhteen pitkäaikaisuus useimmin alun perin suunniteltua ja odotettua vai huomaataanko se työskentelyn yhteydessä? 3. Mitä pitkäaikainen työskentely pitää sisällään? 4. Mitä eroja on vuosia kestäväillä perhetyön työskentelyllä, lyhytkestoiseen työskentelyyn?

Tiedonannossa (R. Kangasluoma, henkilökohtainen tiedonanto, 1.3.2024) nousi esille, kuinka pitkäaikaiseen perhetyöhön ei ole yksittäistä asiaa, mikä siihen johtaa, vaan usein asiakastarpeen ja perheen tilanteen muutokset vaikuttavat siihen. Asiakassuunnitelmassa määritellyjä tavoitteita pyritään saavuttamaan, mutta niin ei aina tapahdu, esimerkiksi lasten siirtyessä eri kasvuvaiheisiin. Muita vaikuttavia tekijöitä on vanhempien jaksaminen, jolloin ensin keskitytään vanhempien voimavarojen kehittämiseen, ja jos perheen lapset reagoivat muutokseen eri tavoilla. Nämä asiat kävivät ilmi myös aikaisemmin mainitussa kirjallisuudessa, mutta tiedonannon myötä korostui pitkäaikaiseen perhetyöhön vaikuttava prosessi, ja kuinka tiedonantajan ymmärryksen mukaan pitkäaikaista perhetyötä voidaan toteuttaa sekä sosiaalihuollon sekä lastensuojelulain alaisena.

Toinen keskeinen asia, mikä kävi ilmi, on se, että perhetyön kestoa ei pystytä ennakoimaan ennen asiakastarpeen kartoitusta, eikä ammattilainen voi ajatella niin, että työskentely perheessä tulee jatkumaan pitkään, koska muutos ei ole mahdollista (R. Kangasluoma, henkilökohtainen tiedonanto, 1.3.2024). Joskus jo ennen työskentelyn aloittamista saatetaan kuitenkin jo tunnistaa, että asiakastarpeiden moninaisuuden takia voidaan ajatella työskentelyn olevan pitkäaikainen. Pitkäaikaisessa perhetyössä hyödynnetään samoja menetelmiä kuin lyhyessäkin työskentelyssä, ja toiminnan keskiössä on keskusteleavuus ja havainnointi. Siihen voi kuulua luonnolliset työntekijävaihdokset, tavoitteiden muutokset lasten kasvaessa ja perheohjaajan työskentelytapojen muutokset yksilöllisiin ja muuttuviin tilanteisiin.

Tiedonannossa nousi esille, kuinka pitkäaikaisessa työskentelyssä kulkee mukana yhteisiä kokemuksia, joita voidaan hyödyntää myöhemmissä vastaan tulevissa haasteissa. Tämä voi näyttäytyä myös kohdatessa perheessä onnistumisia. Pitkäaikaisessa työskentelyssä syntynyt luottamus auttaa puheeksi ottamista, kun tunnetaan jo pitkältä aikaväliltä. Lyhytaikaisessa työskentelyssä kuitenkin perheen motivaatio voi olla suurempi ja tavoitteiden saavuttaminen siksi helpompaa. Tiedonannossa kerrottiin, kuinka pitkäaikaisessa työskentelyssä aikaa voi mennä paljon ensinnäkin luottamuksen rakentamiseen, ja saamaan perheen ymmärtämään sen, että muutosta tarvitaan (R. Kangasluoma, henkilökohtainen tiedonanto, 1.3.2024). Haastattelusta nousi esille keskeisesti pitkäaikaisesta perhetyöstä taulukossa 5 esitetyt asiat, joita hyödynnettiin teemahaastattelurungon valmistuksessa muun muassa motivaatiotyöskentelyyn, haasteiden kohtaamiseen sekä luottamuksen rakentamiseen liittyvissä kysymyksissä.

Taulukko 5. Henkilökohtaisen tiedonannon keskeiset nostot (R. Kangasluoma, henkilökohtainen tiedonanto, 1.3.2024).

Nro.	Mikä?	Miksi?
1.	Pitkäaikaiseen perhetyöhön ei ole yksittäistä siihen johtavaa asiaa.	Lasten eri kasvuvaiheet, vanhempien jaksaminen, lasten erilainen reagointi muutokseen...
2.	Perheohjaaja ei voi ajatella, ettei muutos ole mahdollista.	"Kaikilla perheillä on mahdollisuus muutokseen ja jos työntekijät eivät usko tähän muutos mahdollisuuteen ei työskentelyllä ole juurikaan pohjaa."
3.	Työskentelyn keskiössä on keskusteluvoima ja havainnointi, mutta menetelmät voivat muuttua asiakastarpeen mukaisesti.	Luonnolliset työntekijä- ja työparivaihdokset, lasten eri kasvuvaiheet, uudet tuentarpeet...
4.	Perhetyön kestoa ei voida ennakoita etukäteen, mikä voi johtaa työskentelyn sitoutumisen haasteeseen.	Työskentelyn pituutta pystyy lähteä arvioimaan vasta sen jälkeen, kun työskentely on aloitettu ja selvitetty tilannetta.
5.	Luottamuksen rakentaminen ja muutoksen tarpeellisuuden ymmärryksen perheessä saaminen voi viedä aikaa.	Lyhytaikaisessa perhetyössä tavoitteet saadaan yleensä toteutettua ja perheen motivaatio muutokseen voi siten olla suurempi kuin pitkäaikaisessa työskentelyssä.

5.3 Kartoituskysely ja sen tulokset

Kartoittava laadullinen kysely (liite 1) tehtiin Webropol alustalle, sen muokkausominaisuuksien myötä anonymiteetin ja laadukkuuden varmistamiseksi. Alkukartoituskysely lähetettiin erääseen Etelä-Pohjanmaalla avopalveluita tuottavaan yritykseen vuoden 2024 huhti-

toukokuun vaihteessa ja vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Tavoitteena oli käyttää siitä saatuja tuloksia tukena aiheeseen teemahaastattelurungon valmisteluun. Kartoittavaan kyselytutkimukseen saatiin neljä vastausta, jolloin syvällisiä analyysejä ja tulkintoja vastauksista ei voida tehdä. Kyselyn alkuun oli laadittu tietoa tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja tulosten hyödyntämisestä opinnäytetyössä, sekä siihen oli avattu tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta. Kysymyksiä oli yhdeksän, joista kaksi oli tarkoitettu vastaajille, joilla ei ollut kokemusta pitkäaikaisesta eli yli vuoden kestäneestä asiakastyöstä perheessä. Kyselyyn kuului taustoittavia monivalintakysymyksiä ja avoimesti vastattavia kysymyksiä.

Kaikilla kartoituskyselyyn vastaajista oli kokemusta yli vuoden kestäneestä pitkäaikaisesta perhetyön työskentelystä. Vastauksista nousi pitkälti esille samoja asioita, kuvailtaessa, mitä pitkäaikainen perhetyö vastaajien mielestä tarkoittaa. Vastauksista löytyy konkreettisia työtehtäviä sekä työskentelyä ohjaavia arvoja esimerkiksi, kuinka työskentelyä tehdään asiakas- ja perheen toiminnan suurilinjaisten muutoksen tarpeeseen, jolloin työskentely voi kestää pitkään. Muita esille nousseita asioita oli työskentelyn säännöllisyys ja tapaamisten tiheys asiakastarpeen mukaan, luottamuksen ja turvallisuuden tunteen rakentaminen, läsnäolo, kuuntelemisen taito sekä rehellisyys ja jämäkkyys. Pitkäaikaisen perhetyön tehtävistä nousi esille useita erilaisia asioita, joita olivat muun muassa vanhemmuuskeskustelut muutos- ja tuentarpeen kartoittamiseksi, perheen arjessa ja verkostokäynneissä tukeminen, erilaisten menetelmien kuten toiminnallisuuden hyödyntäminen, toimintojen toistuvuus niiden juurruttaminen perheessä, haastavien asioiden puheeksi ottaminen, perhedynamiikan kehittäminen sekä tukeminen vanhemmuudessa.

Kyselyssä oli myös kysymys pitkäaikaisen perhetyön tuomista tunnekokemuksista. Vastauksista tuli esille samankaltaisia asioita, joista eniten toistuivat kiintymyksen tunne perheeseen, luottamusta, turhautumista, iloa ja positiivisia tunnekokemuksia esimerkiksi onnistumisten äärellä, surua, ylpeyttä, epätoivoa ja neuvottomuutta, jos asiat perheen tavoitteiden parissa ei etene. Asioita, mitä vastaajat kokivat tärkeiksi perheohjaajan ammatillisiin osaamiseen pitkäaikaisessa työskentelyssä, on ammatillisen roolin ylläpitäminen, vaikka perheohjaajasta tulisi läheinen perheelle, asiakkaan huomioiminen ja perheen tarpeiden tunnistaminen, ohjaajan kyky ja halu kehittää itseään, vuorovaikutustaidot sekä muutoksen sietämiskyvyn. Vastauksissa nousi esiin lisäksi realistisen käsityksen ylläpitäminen perheen arjesta, sinnikkyys, toivo ja usko perheen yhteiseen hyvään, luovuus, hienovaraisuus sekä ohjaajan kyky huolehtia hyvinvoinnistaan. Lopuksi kyselyssä kysyttiin, mitä toiveita

vastaajilla oli opinnäytetyön oppaaseen. Vastauksissa ehdotettiin, että oppaassa käsiteltäisiin muun muassa asiakkaan kohtaamista ja asiakassuhteen luomista, työntekijöiden tunnetaitoja, työn priorisointia, tuoreen näkökulman säilyttämistä prosessin aikana, tarttuvaa työtettä sekä luottavaisen tulevaisuudenkuvan rakentamista työntekijällä.

5.4 Teemahaastattelu ja sen tulokset

Teemahaastatteluissa haastateltiin perheohjaajia eräässä avopalveluita tuottavassa yrityksessä Etelä-Pohjanmaalla toukokuussa vuonna 2024. Haastateltavia oli kahdeksan, ja kriteerinä on, että tutkittavilla on kokemusta yli vuoden kestäneestä työskentelystä perheessä, jotta se voitiin tässä opinnäytetyössä luokitella pitkäaikaiseksi. Haastattelujen tarkoituksena on kerätä tietoa, millä keinoilla perheohjaajat kohtaavat pitkäaikaisen työskentelyn ominaisia haasteita, mitä tulee erityisesti ottaa huomioon, ja mitä se mahdollistaa. Haastattelut toteutettiin yhteistyötahon toimistotiloissa, matalankynnyksen tiloissa, joissa haastattelut eivät kuulu ulkopuolisille. Teemahaastattelukysymykset (liite 2) jaettiin viiteen teemaan: 1. perhetyön prosessi ja tavoitteellisuus, 2. motivaatiotyöskentely, 3. ohjausmenetelmät, 4. verkostotyö ja 5. palautuminen ja tunteet työssä.

Ennen haastattelua tutkija ohjeisti ryhmiä, ettei keskustella haastatteluista niiden ulkopuolella, jotta voidaan luoda turvallinen ilmapiiri, jossa saa ilmaista omia näkemyksiään ja huolehditaan tutkittavien anonymiteetistä. Litterointiprosessia ajatellen tutkija hyödynsi Ketolan (2022, s. 39) opinnäytetyössään käyttämää menetelmää, jossa ohjeistetaan haastateltavia sanomaan ennen vastausvuoroaan ryhmässä "H1", "H2" tai "H3", etteivät äänet sekoitu keskenään. Tutkija arpoi tutkimusraportin anonymiteetin varmistamiseksi litteroinnin jälkeen haastateltavien koodinimikkeet. Haastattelut toteutettiin eri päivinä. Ryhmien välillä oli eroavaisuuksia haastattelun kestolla ja keskustelun määrällä, mihin saattoi vaikuttaa muun muassa ryhmäkoot. Ensimmäisellä ryhmällä haastattelu kesti puolitoista tuntia, toisella hieman yli tunnin ja kolmannella lähes neljäkymmentä minuuttia.

5.4.1 Perhetyön prosessi ja tavoitteellisuus

Tutkittavilla oli erimittaisia työkokemuksia pitkäaikaisissa asiakasperheissä, jotka vaihtelivat 2–5 vuoden välillä, mihin saattoi sisältyä taukoja työskentelystä tai se saattoi jatkua erilaisena työskentelynä. Haastateltavat määrittelivät perhetyön pitkäaikaista työskentelyä, pitkään

kestäväksi yli vuoden työskentelyksi, jossa tapaaminen perheen kanssa on yleensä viikoittaista eli tiheää, ja työtä saatetaan joutua tekemään enemmän luottamuksen saamiseksi. Haastatteluista kuitenkin nousi lisäksi esille, kuinka vuosi on yleinen pituus lyhyellekin perhetyön työskentelylle, mikä voi korostaa sitä, kuinka perhetyö on luontaisesti pitkäaikaista, ja kuinka työskentelyn tavoitteena on usein suurilinjaiset muutokset perheen arjessa, mikä todettiin jo kartoittavassa tutkimuksessa. Kysyttäessä tavoitteiden asettamisesta ja perheen osallistamisesta siinä, tutkittavat antoivat keskenään samankaltaisia vastauksia. Vastauksista ilmenee, kuinka perheohjaajan työ tavoitteiden kartoittamisessa ja perheen osallistamisessa korostuu erityisesti alkupalaverin jälkeen jo ensimmäisten käyntien aikana.

Sosiaalityöntekijällä on usein suurempi rooli haasteltavien mukaan alkupalavereissa tavoitteiden asettamisessa yhdessä perheen kanssa kuin perheohjaajalla. Samalla perhe ei saa välttämättä sanotuksi kaikkia ajatuksiaan ja toiveitaan työskentelyyn liittyen alkupalaverissa, jotka taas nousevat esille arjessa. Haastatteltavien mukaan perheohjaajan tärkeä vastuu on tässä toimia keskustelevasti, kuuntelevasti ja ottaa tasa-arvoisesti kaikkien perheenjäsenten näkemykset huomioon, ja avaten työskentelyn tavoitteita. Kaikissa ryhmissä avattiin, kysyttäessä lapsilähtöisestä asiakaskartoituksesta, kuinka se on oleellista, ja esimerkiksi ryhmässä 1 haastateltava toi esille, kuinka perheohjaajan osoittaessa välittämistään perheen lasta kohtaan, se myös rakentaa luottamusta perheessä. Osallisuuden mahdolliseksi estäviksi tekijöiksi tavoitteiden laatimisessa muotoutui esimerkiksi se, jos perhe ei itse näe muutostarvetta.

Tästä syntyi keskustelua erityisesti ryhmässä 2, jossa muiksi mahdolliset estävät tekijät voivat liittyä asiakkaan motivoituneisuuteen, erilaisten persoonien osallistamiseen tai perheenjäsenten erilaisiin näkemyksiin tilanteestaan. Ryhmähaastatteluissa kerrottiin, kuinka perhetyön asiakkailta saattaa olla taustalla negatiivisia ennakkokäsityksiä sosiaalipalveluista, ja kuinka yksi perheohjaajan tehtävistä on rikkoa näitä käsityksiä luottamuksen rakentamiseksi. Haastateltavat olivat samanmielisiä siinä, miten luottamusta lähdetään rakentamaan, ja mitkä asiat ovat siinä tärkeitä. Vastauksissa korostui tasavertaisuus, avoimuus, puheeksi ottaminen, kunnioitus, asiakasperheen aktiivinen rooli, kuuntelevuus sekä eteneminen asiakkaan tahdilla. Perheen aktivoiminen nähtiin tapana vahvistaa perhettä sekä luoda luonnollista irtautumista perhetyöstä.

Kyllä se aika pikkuhiljaa kuitenkin, melkein voisi sanoa, että tunnustellen, jos on esimerkiksi uusi, tai on aina uus' tietenki, niin pikkuhiljaa tunnustellen, jutellen, havainnoiden. Pienistäkin asioista voidaan lähteä luottamusta kasvattaa. (H3)

Nii, jotenki sit' se, että vaikka mielellään ottaa sen kiitoksen vastaan, mutta se että aina niinku ite ainakin yritän kääntää sen sinne perheeseen, että ”sinähän oot tehnyt sen kaiken työn” ja ”sinä oot selvinny ja te ootte selvinny tästä”. (H6)

Ettei niin, että ”ny ruvetaan tekemään ny tämmönen malli!”, ja ettei silleen kaataa, vaan valmistava ja rakentaa. Että ”mikä sopii teille?” (H2)

Haastateltavat kokivat tärkeiksi tavoitteiden seurannassa ja työn tavoitteellisena pitämisessä osallistavia kuukausikoosteita sekä kirjaamista. Ne koettiin selkeiksi työkaluiksi tavoitteiden seuraamista ja arviointia varten. Muita keskeisiä nostoja ryhmähaastatteluista kysymykseen oli toivon ylläpitäminen, tavoitteiden tuominen arkeen keskusteluissa ja käynnin toiminnoissa, tavoitteiden kertaamisena lukemalla aikaisempia tiedostoja sekä tavoitteiden auki puhuminen perheissä, jotta ne eivät jää irrallisiksi. Ryhmässä 1 tuotiin esille, kuinka tavoitteiden edistymistä seurataan jatkuvasti, ja ne voivat myös muuttua ja muokkaantua. Ryhmässä 3 haastateltava pohti lisäksi sitä, kuinka luottamuksen rakentamisessa on oleellista, että perheohjaaja ei työskentele perheessä ylhäältäpäin, jolloin vaikka perheohjaaja tietäisikin, miten kuuluisi toimia tilanteessa, niin lopullinen ratkaisu tulee kuitenkin tapahtua yhdessä perheessä.

5.4.2 Perheohjaajan roolit

Kysymys perheohjaajan rooleista pitkäaikaisessa työskentelyssä ei ollut alkuperäisessä teemahaastattelurungossa, mutta koska se nousi esiin ensimmäisessä ryhmähaastattelussa, se vaikutti oleelliselta seikalta kuvailtaessa pitkäaikaisen perhetyön arvoa, ammatillista roolia ja sen mahdollisuuksia, joten aihe otettiin kysymykseksi myös muissa ryhmissä. Haastateltavat käyttivät paljon termejä kuten rinnalla tai vierellä kulkija. Ryhmässä 1 tuotiin esille termi ”hyvän havaitsija” kuvatakseen perheohjaajan roolia, jolloin haastattelija kysyi muissa ryhmissä, oliko kyseinen termi heidän mielestään perheohjaajaa kuvaava nimike. Ryhmät olivat samanmielisiä siitä, että hyvän havaitseminen ja sen sanoittaminen koettiin oleelliseksi osaksi perheohjaajan tehtävää erinäisistä syistä, liittyen esimerkiksi lähiverkoston puutteeseen tai yhteiskunnan kasvaneeseen paineeseen vanhemmuudessa tai asiakkaiden aikaisempiin kokemuksiin.

Toki, myös sitten huolen, huolen aiheittenkin havaitsija ja työstäminen, mutta ennen kaikkea myös sen hyvän havaitsija – – (H4)

– – mulla henkilökohtaisesti se on työskentelyn pohjakin se, että lähetään tutkii niitä asioitakin myös samalla, että mitkä toimii ja vahvistetaan niitä. Ja niinku ääneen puhutaan niitä myös, että jotenkin ehkä koen, että nykypäivänä yhteiskunnanki jotenki odotukset on aika korkeat, niinku vanhempienkin suhteen. (H5)

– – sillähän on iso vaikutus, että sieltä nostetaan niitä hyviä asioita ja ruvetaan niitä niin kun puhumaan ääneen. (H8)

Myös ”puheeksi ottajan” nimikettä käytettiin, kun tuotiin esille perheohjaajan roolia toimiesaan perheen äänenä ja tuodessaan perheen asioiden esille. Puheeksi ottamisella haastateltavat kertoivat tarkoittavansa vaikeidenkin asioiden esille tuomisena. Toisaalta tämän koettiin toimivan yhtenä tekijöistä, kun rakennetaan luottamusta perheohjaajan ja asiakasperheen välille. Kun ryhmässä 1 haastattelija kysyi perheohjaajan erilaisista rooleista, keskusteltiin myös siitä, kuinka perhetyön asiakasperheissä perheohjaajasta voi tulla merkittävä lähiverkoston jäsen, joka antaa muun muassa ammatillista tietoa ja tukea perhe-elämään liittyen sekä läsnä-oloa. Ryhmän 1 haastateltava muun muassa pohti, kuinka esimerkiksi perheissä, joissa on päihdeongelmaa saattaa olla hyvin kapea-alainen näkemys, jolloin perheohjaajan tehtävänä voi olla ikään kuin ”ikkuna” maailmaan, avartaen erilaisia mahdollisuuksia ja kehittäen siten elämänlaatua.

Ryhmässä 1 toinen haastateltava taas pohti, kuinka pitkäaikainen työskentely perheessä mahdollistaa sen, että työntekijä on tietoinen perheen tapahtumista pitkältä aikaväliltä, jolloin hän voi olla tukena muistelussa ja tarjota vertailukohtia esimerkiksi verkostopalaverissa. Pitkäaikaisten asiakasperheiden lähiverkostojen puute nousi esille jo alustavassa kartoituskyselyssä, mutta myös haastatteluissa siitä nousi ryhmässä keskustelua. Osa haastateltavista toivat esille termin ”täti”, sen perinteisenä ja arkikielen merkityksenään hyvänä, tai esimerkiksi ”hoivaajan” tai ”ystävän”. Osa taas eivät käyttäneet tällaisia termejä ollenkaan puhuttaessa perheohjaajan rooleista.

Ryhmässä nousi pohdintoja siitä, kuinka perheohjaajan ja asiakasperheen kanssa rakennettu luottamuksellisen suhteen tuoma kiintymys voi olla myös haaste, jos se nostaa riskin riippuvuuden perhetyöhön tai pitkäaikaisessa työssä työntekijälle sokeutumista perheen haasteille. Muun muassa ryhmässä 2 haastateltava pohti, kuinka jokainen perheohjaaja käyttää ammatillista harkintaansa siinä, missä kohtaa voi esimerkiksi liikuttua, ja missä kohtaa se ei taas ole asiakkaan edun mukaista. Oman työnsä rajaaminen nähtiin kuitenkin

kuormitusta helpottavana tekijänä, sekä uusien näkökulmien saaminen esimerkiksi työpa-
rilta tai uudelta perheessä käyvältä työntekijältä kaikissa ryhmissä.

Ehkä tää on se vaarakin, että lipsahdetaan siihen perhetuttuun. Se on sellanen
niinku, missä pitää muistaa, että minkä takia mä täällä käyn. Tää on sellanen, mi-
hinkä pitää huolehtia. (H2)

Niin, usein me ollaan niitä lähimpiä ihmisiä, jotka on parhaiten perillä niinku perhe-
elämästä ja myöskin niinkun läsnä enemmän kuin sukulaiset sen perheen elä-
mässä. Että, et' tavallaan semmonen lähiverkostona oleminen, osa sen siinä ver-
kostossa olemista on tosi tärkeää. (H7)

Muita rooleja, joita ryhmähaastatteluissa nimettiin, olivat muun muassa mallintaja, pysäyt-
täjä, kannustaja, hyvän sanoittaja ja perheohjaaja tai ohjaaja. Mallintajalla tarkoitettiin sitä,
kun perheohjaaja ohjaa ja opettaa uusia toimintatapoja. Pysäyttäjää taas käytettiin, kun on
hyvä muistuttaa pysähtymään tähän hetkeen, Perheohjaajan ammattinimike itsessään ko-
ettiin hyväksi, sen liittyessä vahvasti ammatilliseen ja ohjauksellisiin näkökulmiin. Myös
perheohjaajan moninaista asiantuntijuutta ja konkreettisia työtehtäviä avattiin, sillä haasta-
teltavat kertoivat ryhmässä 3, kuinka perheohjaajana tarvitaan lisäksi sosiaalialan ulkopuo-
lelta saatua osaamista toimiessaan perheen arjessa, esimerkiksi mekaanikkona, ruuanlait-
tajana sekä siivoojana.

5.4.3 Perheohjaajan työkalut

Motivaatiotyöskentelylle haastateltavat eivät ryhmissä kokeneet, että olisi vain yhdenlaista
tapaa saada perhe motivoituneeksi muutokseen. Ryhmässä 3 nostettiin esille, kuinka
oleellista on se, ettei työntekijä aseta itseään asiakkaidensa yläpuolelle, jolloin voidaan pu-
hua tasa-arvoisuudesta ja avoimuudesta. Ryhmässä 3 koettiin tärkeäksi, että perheohjaaja
toimii omalla persoonallaan, ja sen lisäävän luottamusta. Myös työntekijän asenteella koet-
tiin olevan vaikutusta motivaatiotyöskentelyssä perheessä, ja millä mielialalla työntekijä
menee tapaamiseen. Esimerkiksi se, että onko perheohjaaja läsnä oleva esimerkiksi osoit-
tamalla se keskustelussa avoimilla kysymyksillä, koettiin ryhmässä keskeiseksi motivaatio-
työskentelyn kannalta.

Myös ryhmässä 1 nousi esille asiakkaiden kuuleminen ja heidän tasa-arvoinen asemansa
perheohjaajan vierellä. Ryhmän 1 haastateltavat pohtivat, kuinka sopivaa työkalua

lähdetään etsimään vasta tutustuttua perheeseen ja kuullen perheen kertomana heidän tarinastaan ja näkökulmistaan. Ryhmässä keskusteltiin, kuinka tavoitteiden saavuttamista tukee se, että perhe ja perheohjaaja tekevät asioita yhdessä. Merkittäväksi ammatillisiksi taidoiksi perheohjaajalle motivaatiotyöskentelyssä koettiin työntekijän perheen lukutaitoa esimerkiksi sopivien menetelmien tai teemojen löytämiseksi, ja ettei perhettä kuormiteta välittömästi liian intohimoisilla tai vaikeilla tavoitteilla työskentelyn alkaessa.

– – perheen saaminen sieltä neljän seinän sisältä ulos, ja niinkun kohtaamaan muun maailman, niin tota semmonen on aika tärkeä justtin se, et', et' yhdessä tekeminen ja yhdessä lähteminen. Ja sitten, että tulee niit' hyviä kokemuksia tulee sitä onnistumista ja, niinkun tavallaan sitten myöskin se halu niinkun lähteä muiden joukkoon. (H7)

Ja, mikä niinku olis' se ehkä perheen kannalta, se mistä olis niinkuin helpoin lähteä. Mikä asia, tai teema tai käytäntö, sehän voi olla siis vaikka käytäntökin. Ja sitä kautta sitten motivaatio kasvaa, tarkoitan tällä sitä, jos ensimmäisenä työntekijänä lyö tämmösen vuoren kokoisen, niin kyllä siinä lomaannutaan. (H6: Kyllä.) Että jotenki se perheen kans yhteistyös, et' miten ja mistä. (H6: Perheen lukutaitoa) Kyllä, se on hyvin olennainen asia kaikinensa tässä. (H4)

Ryhmässä 2 tuotiin esille konkreettisia asioita, joiden avaaminen perheessä voivat kasvat-
taa motivaatiota muutokseen. Esimerkiksi tulevaisuudenkin arjen helpottuminen, kun läh-
detään ennakoivasti perheohjaajan kanssa työstämään tarvittuja asioita. Kuten ryhmässä
1, myös tässä ryhmässä keskusteltiin siitä, että yhdessä tekeminen perheen ja perheoh-
jaajan kanssa voi olla merkittävää motivaatiotyöskentelyssä. Kuten aikaisemmin puhutta-
essa perheohjaajan rooleista, hyvän sanoittaminen koettiin ryhmässä 2 olennaiseksi moti-
vaatiotekijäksi. Tässä ryhmässä pohdittiin, kuinka niiden asioiden havainnointi ja sanoitta-
minen, missä on perheessä päästy eteenpäin, ja mitä onnistumisia on saavutettu.

Ja sit' pitää, että se on niinku meidän tehtävä, että meidän pitää löytää se, että mikä täällä perheessä on nyt se kohta, minkä kautta se ovi niinku aukeaa. (H2)

Mutta itellä tuli toi niin kun isoiten esiin, että tuodaan myös ilmi ne missä on menty
eteenpäin, että huomataan ne ja kerrotaan ne myös perheelle. Että, ja monesti ne
on tosi pieniä asioita, joita pitää muistaa ääneen sanottaa, niin kun ne kehitysas-
keleet tietyllä tapaa. (H5)

Haastattelussa kysyttiin ryhmissä, miten työskentely pidetään sellaisena, että ei päädytä
hyödyntämään ainoastaan totuttuja toimintamalleja, ja että työntekijä voi tulla aina uuteen

päivään avoimin mielin. Kaikissa ryhmissä keskusteltiin työntekijävaihdoksesta sekä työparin saamisesta, minkä myötä voidaan saada uusia näkökulmia perheen tilanteesta. Ryhmässä 1 haastateltavat keskustelivat itsensä kehittämisestä ja kouluttamisesta uusien näkökulmien saamiseksi. Tällöin voidaan tunnistaa, kuinka perheohjaajan rooli voi siten olla myös jatkuvasti ammatillisesti kehittyvä ja utelias kuullakseen erilaisia näkökulmia.

Ryhmä 1 pohti lisäksi tavoitteiden pitämisestä mielessä ja niiden palaamista, esittämällä virkistäviä kysymyksiä, miten nykyiseen tilanteeseen on päästy, ja mihin edetään seuraavaksi, oman työskentelyn toimivuuden pohtimista sekä luontaiset työntekijä vaihdokset, jotka voivat avata uusia näkökulmia. Myös ryhmässä 2 pohdittiin, kuinka on hyvä palata ajoittain lähtökohtiin ja pysähtyä niihin asioihin. Ryhmässä 3 nostettiin esille sitä, että työskentelyn tavoitteellisena pitäminen ja niiden sanoittaminen esimerkiksi palaverissa ja koosteissa ovat tukena, ettei aikaisempaan toimintaan jämhähdettäisi. Kysyin ryhmältä 3 haastattelun loppuvaiheessa, mitä haasteita pitkäaikaiseen perhetyöhön erityisesti liittyy ja siinä nousi esille myös mahdollinen toisen palvelumuodon tarve, mitä perhe voisi tarvita. Ryhmässä nostettiin esille myös tarve uudenlaisen palvelun kehittämiseksi.

Niin se, että jos siitä voi päätellä, että siitä tulee tavallaan tapa, että perheohjaaja käy siellä, vaikka tarvetta ei enää ole. Tai perheohjaaja käy siellä eri tarpeeseen, et se tuki vois tulla jostain muualtakin. Kohdentaa se eri tavalla. (H3)

Teemahaastattelujen tarkoituksena oli myös selvittää pitkäaikaisessa perhetyössä tarkoitettuja käytettäviä ohjausmenetelmiä ja niiden valikoitumista. Ryhmässä 1 ja 2 nousi esille, kuinka perhetyötä tehdään vahvasti arjen tarpeen mukaan, jolloin menetelmät valikoituivat usein siten, että ne sopivat työskentelyn tavoitteisiin ja pyritään viemään niitä eteenpäin. Asiakslähtöisyys sekä yksilöllisyys koettiin tärkeiksi, jotta menetelmät ovat asiakkaille sopivia, ja että työntekijä soveltaa menetelmiä tavalla, mikä on itselleen ja omalle persoonalleen luontevaa. Myös toisissa ryhmissä tuotiin tätä esille. Ryhmässä 2 keskusteltiin, kuinka toiminnalliset ja arjen perustoiminnot kuuluivat keskeisiksi osaksi pitkäaikaista perhetyötä.

Eräs haastateltava toi muun muassa esille, kuinka lasten kanssa työskentelyssä ulkoilu, erilaiset pelit, arkinen yhteinen toiminta sekä tunnekortit ovat tukena esimerkiksi perhedynamiikan vahvuuksien ja haastekohtien tunnistamiselle sekä tunnetaitojen kehittämiseksi. Ryhmässä 3 pohdittiin, kuinka keskustelu toimii työskentelyn pohjana, ja yhdessä tekemisen myötä haastavimmistakin asioista puhuminen voi olla helpompaa, esimerkiksi ruokaa

laittaessa. Tärkeää ryhmän 1 haastateltaville oli, että perheohjaaja pysyy tietoisena erilaisista menetelmistä, ja niistä voidaan käydä keskustelua esimerkiksi työryhmässä. Ryhmässä syntyi pohdintaa siitä, kuinka pitkäaikaisen työskentelyn myötä on noussut ymmärrys mielikuvituksen ja leikin roolista. Monet menetelmät kehittyvät yhteisen tekemisen yhteydessä, eikä niille ole välttämättä yhteisesti päätettyä nimeä.

Mutta se, että, mitä kauemmin on tehnyt tätä työtä niin, niin sitä enemmän on niinkuin mielikuvituksella niinkun merkitystä, että mikä tahansa voi olla hyvä menetelmä, ja mitä tahansa voi käyttää. (H7)

Mä piirsin siihen ja sanoin, että jatka sä tästä, eli tällänen perinteinen, että vuoroitellen piirretään yhteistä kuvaa ja siitä syntyy kokonainen maailma. – – Millä tätä menetelmää niinku-, onko tällä joku nimi? Niin, ettei niillä aina oo nimeä, et se luovuus on just se tärkeä. (H6)

Moniin ryhmän 1 esille tuoneisiin esimerkkeihin erilaisten menetelmien hyödyntämiseen liittyi myös huumorillisuutta, ja haastateltavat olivat pohtineetkin, voitiinko huumori nähdä myös ohjauksellisena menetelmänä pitkäaikaisessa perhetyössä asiakasperheessä. Sen arveltiin antavan myös työntekijälle itselleen työväliseen kestäväseen inhimillistä epätäydellisyyttä, sekä tukevan yhteyden luomista perheeseen. Ryhmässä 1 pohdittiin lisäksi, kuinka huumorintajun rakentuminen perheessä, jossa sen harjoittamista ei ole ollut paljon ennen työskentelyä, voitiin nähdä myös omanlaisenaan onnistumisena ja edistysaskeleena. Kun kysyin ryhmältä 3, oliko leikillisuus ja huumori haastateltavien mielestä perheohjaajan työkalu, niin ryhmässä ajatusta kannatettiin, ja toinen haastateltavista kertoi, kuinka eri perheissä löytyi erilaista huumoria, mitä perheohjaaja voi myös itse omaksua. Ryhmältä 2 en ollut kysynyt huumorin roolista pitkäaikaisessa perhetyössä.

5.4.4 Pitkäaikaisen perhetyön arvo ja onnistumiset

Kun haastattelussa kysyttiin, miten onnistumisia pitkäaikaisessa perhetyössä mitataan, ja mitä onnistumisia haastateltavat ovat kohdanneet, ryhmässä 3 haastateltavat korostivat luottamuksen rakentamista perheessä ja työskentelyn päättämistä hyvässä hengessä, jolloin työntekijälle, että asiakkaalle on tullut käsitys, ettei palvelua koeta enää tarpeelliseksi, ja että tarvittu muutos on saavutettu. Haastattelussa kysyttiin lisäksi haastateltavien käsitteitä pitkäaikaisen työskentelyn tuomasta arvosta. Ryhmässä 3 pohdittiin, kuinka pitkäaikainen työskentely mahdollistaa aikaa luottamuksen rakentamiselle sekä tullaan tutuksi

esimerkiksi tunnistamaan sanatonta viestintää ja oppimaan perheestä, vaikka haastateltavat tunnistivatkin pitkäaikaiselle työskentelylle olevan oma vastapuolensa. Ryhmässä keskusteltiin, kuinka tällaisessa työskentelyssä pitkällä aikavälillä törmätäänkin usein haasteseen, toisensa perään, jolloin on tärkeää muistaa, että elämän ”vuoristoradassa” tulee myös nousukausia.

Kuuluu siihen vuoristorataan. (H3)

Vuoristorata kuuluu elämään. Ettei oo niin, että ”No niin tämä ei ny onnistunu, ja tää ny meni mettää”. Niin sitten, kun se on pitkäkestosta niin sitte taas se, tulee se nousuvaihekin tulee. Kaikki kuuluu siihen. (H1)

Ryhmässä 1 onnistumisia mitattiin myös tavoitteisiin pääsemisen kautta sekä luottamuksen kehittymisen asiakkaan ja työntekijän välillä. Lisäksi nostettiin vanhemman vahvistuminen työskentelyn aikana. Yksi haastateltavista on muun muassa kokenut palkitsevaksi huomata, jos perheen sisäinen ja ulkoinen vuorovaikutus ohjaajan kanssa on kehittynyt aktiivisemmaksi ja enemmän avoimeksi. Haastateltava toi esille myös pysyvyyden arvon, kun muut työntekijät vaihtuvat asiakkaan ympärillä, pitkään perheessä työskennellyt perheohjaaja voi tuoda omanlaistaan tukea ja turvaa. Tähän ryhmän 1 toinen haastateltava jatkoi, kuinka perheohjaaja voi olla tukena myös perheen pysäyttämässä tähän hetkeen.

Kun taas kysyin työskentelyn tuomasta arvosta, haastateltavat ryhmässä 1 pohtivat, kuinka pitkäaikaisella perhetyöllä voidaan tuoda pysyvyyttä opittuihin arjen rutiineihin sekä perheelle kokemusta kykenevänsä toimimaan itsenäisesti. Toinen ryhmän haastateltavista taas avasi ajatuksiaan siitä, kuinka perhetyön asiakkaalla voi olla kokemuksia esimerkiksi kaltoinkohtelusta, kiusaamisesta, erinäisten ihmisten arvioinnista tai latistamisesta ja itse-tunnossa, mihin paneutumista pitkäaikainen työskentely mahdollistaa. Ryhmässä 1 nousi esille myös pitkäaikaisen työskentelyn tuoma emotionaalinen yhteys perheeseen, joka rakentuu työskentelyn aikana, ja sen tuoma palkitseva kokemus työntekijälle työskentelyn päättyessä.

Myös ryhmässä 2 keskiössä onnistumisten tunnistamisessa on luottamuksen rakentuminen ja tavoitteiden saavuttaminen perhetyössä. Eräs ryhmän haastateltava kertoi, kuinka yksi merkittävimpiä onnistumisen tunteita aiheuttavia tekijöitä on, kun asiakas luottaa työntekijän ammattitaitoon, näkemyksiin sekä ohjeisiin. Myös huolenaiheiden vähentyminen, asioissa eteenpäin pääseminen, positiivisen palautteen saaminen asiakkaalta, asiakkaalle

myönteisen kokemuksen tuominen sosiaali- ja viranomaispalveluista, lämmittävät kohtaamiset asiakkaan kanssa sekä merkityksellisyyden olemisen kokemukset ovat asioita, mistä haastateltavat ovat kokeneet onnistumisen tunnetta pitkäaikaisessa perhetyössä.

Muut ryhmän 2 haastateltavat toivat esiin keskustelussa, kuinka toisaalta pitkäaikainen työskentely voi luoda vahvemman suhteen asiakasperheeseen, luoda todenmukaisemman käsityksen perheen tilanteesta rakennetun luottamussuhteen myötä ja nähdään perheen eri vaiheita ja tapoja kohdata muutosta. Eräs ryhmän haastateltavista pohti, jos pitkäaikaisella perhetyöllä voidaan pitää perhe kokonaisuena ja viivan yläpuolella, niin sillä on merkitystä. Haastateltava pohti myös, kuinka pitkäaikaisella työskentelyllä voidaan myös juurruttaa opittuja asioita osaksi perheen arkea. Kysyttäessä pitkäaikaisen perhetyön tuomasta arvosta, eräs haastateltava ryhmässä 2 toi esiin, kuinka kysymys on haastava, koska työskentelyn pitkittyminen tarkoittaa myös muutoksen saavuttamista perheessä olevan vaikeaa työskentelyn aikanakin.

- - pitkät työskentelyt on myös merkki siitä, että on niinku tosi vaikee saada sitä muutosta aikaan siellä perheessä tai meidän avulla. Joo, mutta sitten myös se, että kun se on pitkäkestoinen työskentely niin, pystytään paremmin juurruttamaan sitä uutta toimintatapaa kans' vanhemmille ja tota, ja niinku myös näkemään sitä, että vaikka alkais' olemaan sellasta tasasta ja toimivaa ja näin. (H8)

5.4.5 Menetelmiä palautumiseen työssä

Haastatteluissa nousi esille, kuinka työpäivän aikana palautumista voidaan harjoittaa siirtymäväleissä. Esimerkiksi ryhmässä 2 nostettiin esiin, kuinka ajaessa autolla voi kuunnella musiikkia, keskustella työkaverin tai esimiehen kanssa ennen seuraavaa asiakasperhettä. Myös ryhmässä 1 kysyttäessä palautumisesta työpäivän aikana, yksi haastateltavista nosti esille, kuinka asioiden purkaminen työyhteisössä koettiin oleelliseksi. Tärkeänä seikkana molemmissa ryhmissä oli, että perheohjaaja kykenee siirtymän aikana päästä mielentilaan, jossa edellisen tapaamisen asiat eivät vaikuta seuraavaan asiakaskohtaamiseen.

Ryhmän 1 haastateltava mainitsi myös armollisuuden itseään kohtaan palauttavana keinona. Toinen haastateltavista ryhmässä pohti taas, kuinka palautumiselle ajan varaaminen työpäivän aikana on oma haasteensa, varsinkin silloin, jos on ollut erityisen hektinen päivä tai toisistaan poikkeavia asioita, joiden kanssa asiakasperheiden kanssa työskennellään saman päivän aikana. Haastateltavilla oli ryhmän sisällä, ja ryhmien välillä eroja siinä,

millaisia menetelmiä he käyttävät palautumiseen. Liikkuminen koettiin esimerkiksi ryhmässä 1 ja 3 palauttaviksi keinoiksi, ja ryhmän 3 haastateltava otti puheeksi, kuinka palautumista voi tehdä myös muina aikoina, kuin pelkästään tauoilla.

Ihan parasta on se, että jos saa perheen käynnin aikana liikkeelle. Sitten huomaa kyllä, kuinka se tekee hyvää perheelle ja sitten myös sen kautta itellekin. (H3)

Ryhmässä 3 keskusteltiin, kuinka palautumista lyhyissäkin siirtymissä voidaan toteuttaa muun muassa oman hengityksen tiedostamisella. Tärkeintä tämän ryhmän haastateltaville oli, että palautuminen toteutuu itselleen sopivalla tavalla. Sitoutuminen palauttaviin toimiin koettiin ryhmässä 2 oleelliseksi, jotta niistä muotoutuisi tapoja, ja että ne muistuisivat. Ryhmässä haastateltavalta nousi myös esille, kuinka kalenteroinnilla on hänelle merkityksellinen tuki jaksamiseen, jotta tulee huomioitua työntekijän tauotus sekä kiireen tunteen vähentäminen. Haastateltava ryhmässä 2 toi esimerkkinä lisäksi mielen tyhjäämisen pohdituttavista asioista esimerkiksi tapaamisesta kirjaamisen yhteydessä. Haastateltava jatkoi pohdiskelua, kuinka pitkäaikaisessa perhetyöskentelyssä riski siihen, että työntekijä hoitaisi liikaa asiakkaiden asioita heidän puolestaan, riski pienenee yhteisen luottamuksen syntyessä ja perheen ollessaan kyvykäs asioiden hoitamiseen. Myös muissa ryhmässä haastateltavat ottivat puheeksi kirjaamisen osana työntekijän palautumista ja tapahtuneiden asioiden läpikäymistä.

Kysyessäni, kaikki ryhmät olivat samanmielisiä siitä, että tunteilla ja tunnetaidoilla on merkittävä rooli perhetyössä. Ryhmässä 1 keskusteltiin siitä, kuinka on tärkeää, että työntekijä itse tuntee oman tunnemaailmansa ja omaa reagointiaan erilaisiin tilanteisiin. Ryhmän haastateltava kertoi, että perheohjaajalla on tärkeää olla tunnesäätelytaitoja, jotta työntekijä ei vie omaa mahdollista tunnelastiaan perheeseen, sekä että tulee tunnistaa ja havainnoida asiakasperheen tunnetiloja ilmapiiriä. Haastateltava jatkoi vuoropuhelussa muiden ryhmäläisten kanssa, kuinka myös tunteiden sanoittaminen eli tunnekieli on oleellista, jota voidaan työskentelyn avulla tuoda perheeseen. Ryhmässä 1 haastateltavat olivat tämän ajatuksen kanssa samaa mieltä, ja korostivat sen tärkeyttä, että työntekijä kykenee nollamaan tunnetilansa, jotta voi olla avoin asiakasperheiden erilaisille tilanteille, ja että omat tunnetilat eivät vaikuttaisi asiakasperheen havainnointiin.

Ryhmässä 1 tuotiin ilmi, kuinka tunnetaidot voivat toimia perheohjaajan voimavarana, mitkä suojelevat työntekijää silloin, kun kohdataan tilanteita, missä työntekijälle nousee

esimerkiksi surun, huonon kohtelun tai loukkaantumisen kokemuksia, jolloin työntekijän on sallittava itsensä myös tunteakin näitä. Myös ryhmässä 3 eräs haastateltava ilmaisi tunteiden monikerroksisen merkityksen, mikä ilmenee sekä työntekijässä itsessään, mutta myös asiakasperheessä. Haastateltava ryhmässä 2 toi esille keskusteltaessa tunteista ja tunnetaidoista, että perhetyössä työskennellään vahvasti omalla persoonallaan. Toisissakin ryhmissä tätä pohdittiin, ja sitä, kuinka tästä syystä työntekijä on herkkänä asiakasperheiden tunnetiloille. Toinen nosto ryhmässä 2 oli se, kuinka työntekijän on omattava tilannelukutaitoa, jotta tunnistaa, miten olisi hyvä edetä asiakasperheessä, milläkin hetkellä.

Kysyttäessä mahdollisten konfliktien ja vaikeiden tunteiden kohtaamisesta ryhmässä 1 korostettiin esimerkiksi työparin tärkeyttä ja omien tunteiden purkamista niiden patoutumisen ehkäisemiseksi. Samalla ryhmässä haastateltava kertoi, kuinka kohdatessaan konfliktia perheessä, on hyvä antaa asiakkaan purkaa omia tuntemuksiaan, ja perheohjaaja toimii kuuntelevasti ja kärsivällisesti, tukien asiakasta. Ryhmän 2 haastateltavat keskustelivat myös siitä, miten rauhallisuus ja asian käsittely vastassa asiakkaan ollessa valmis siihen, on konfliktitilanteessa tärkeää. Tähän liittyy vahvasti ohjaajan tilannelukutaito. Lisäksi haastateltava eräs kertoi työnohjauksen, työparin sekä työyhteisön tuen olevan merkittävä. Ryhmän toinen haastateltava jatkoi tähän, kuinka perheohjaajan kerryttäessä kokemusta haastavien tilanteiden kohtaamisesta kasvattaa ammatillisuutta. Myös ryhmässä 3 nousi ajatuksia siitä, kuinka rauhallisuus ja se, ettei perheohjaaja anna asiakkaan tunteiden viedä mukanaan ovat tukena haastavien tilanteiden ja tunteiden kohtaamisessa. Eräs haastateltava toi esille senkin, että on mahdollista myös ottaa lyhyt tauko ennen tilanteen läpikäymistä asiakkaan kanssa. Konfliktien kohtaamisesta ryhmässä nousi esiin, kuinka avoimuus on keskustelussa ytimessä ja esihenkilön kanssa yhteydessä oleminen.

Ainaki sillä rauhallisella hengähtämisellä siihen, että haluaako se asiakas jatkaa vain purkamista siitä ja käydä sitä tilannetta läpi, et' puuttuuko siihen tilanteeseen siinä kohtaa. Onko siihen tilaa itselle sen kummemmin puuttua vai tarvitteeko hän niinku vaan korvia, korvia siinä kohtaa. Mutta semmosella rauhallisella lähestymistavalla, tarkentavilla kysymyksillä ja sanoittamisella tietenkin, että kaikki tunteet on sallittuja. (H3)

Aattelen, että kokemus tuo myös sitä varmuutta niihin tilanteisiin, että ehkä se on myös sitä ammatillista kasvua, että oppii kohtaamaan niitä haastavia tilanteita ja niiden tuomia tunteita. – – kaikki nämä konkreettiset tuet, niin kaikki tälläset, niin tietenkin ne on sitten tukena siinä. Mutta ehkä se on myös se ammatillinen kasvu, ja että siihen oppii työtä tekemällä. (H5)

Jos tulee semmonen niinku, että nyt mä koen, että ei pysty käsittelemään sitä vielä perheen kanssa, niin sitten voi sanoa, että ”mä meen käymään autolla” tai ”pidän pienen tauon tässä ja tuun kohta takaisin” ”Käyn pihalla puhaltamassa”. Että, sitten voi palata takaisin, että ”mitä äske tapahtu”. (H3)

5.4.6 Moniammatillinen verkostotyöskentely

Ensimmäisessä ryhmähaastattelussa nousi esille haastateltavilta, kuinka eri tahojen välisissä verkostopalavereissa perheohjaajalla on erilaisia mahdollisuuksia vaikuttaa kokouksen kulkuun enemmän ja toisissa vähemmän, riippuen verkostokokouksen aiheesta. Myös muissa ryhmissä haastateltavat ottivat tämän huomioon. Tämän tutkimuksen kiinnostuksen kohteena oli juuri, mitä perheohjaajana pystytään tekemään, jotta verkostotyöskentely on asiakaslähtöistä ja sujuvaa. Toisaalta on hyvä tunnistaa palavereissa vaikuttavat tekijät niiden kehittämiseksi. Haastattelussa kysyin, mitä asioita onnistuneeseen verkostopalaveriin tarvitaan, jolloin ryhmissä 2 ja 3 nousi esille, että tärkeää on, että kokouksessa on hyvä puheenjohtaja, joka pystyy saamaan tasa-arvoisesti kaikkien osallistujien näkökulmat esille, kokoamaan ja kiteyttämään kokouksen asiat pysymällä aikataulussa, ja kuinka kokouksen tulisi liittyä itse asiaan ja siinä tulee viedä asiaa eteenpäin, eli miten seuraavaksi jatketaan nykytilanteesta. Muita esille asioita, olivat, että huomioitaisiin asiakkaiden yksilöllisyys palavereita ajatellen.

-jos tiedetään perheelle on vaikea paikka, jos siellä on paljon ihmisiä, että toivoo että kaikki ammattilaiset huomioi sen. Koen että niihin palavereihin tulee pohtia voiko niihin ottaa opiskelijoita mukaan, ja että pitääkö siellä olla kanssa vaikka ravitsemusterapeutti, vai riittääkö, että siellä olis' vaan lääkäri lausunto tilanteista. (H5)

Ja sitte sen niinku, että jotenki se perheen ääni tulee siinä kuuluville, että ei ainoastaan niiden viranomaisten, että se siinä positiivisella tavalla keskiössä kuitenkin. (H1)

Haastateltavat kuvasivat mahdollisiksi haasteiksi verkostopalavereiden onnistumiselle, jos perheellä on erilainen käsitys omasta tilanteestaan verrattuna työntekijöihin, aikataulutushaasteet ja palaverien pitkittyminen, vaikea ammattilaissanaston käyttäminen, keskittyminen liikaa perheen haasteisiin, tai jos vaikka sosiaalityöntekijällä on vahva käsitys perheen tilanteesta, kuin mitä taas perheohjaaja on perheen arjessa nähnyt. Perheohjaajan tehtävä nähtiin merkityksellisenä verkostotyöskentelyssä, ja jotkut haastateltavista kertoivat saaneen asiakkailta sellaista palautettakin. Työkaluja ja toimintamalleja haasteiden

ehkäisemiseksi haastateltavat kertoivat hyvän valmistautumisen ja ennakkoinnin yhdessä perheen kanssa etukäteen, ennen palaveria tukevan palaverin onnistumista. Ryhmissä 1 ja 2 keskusteltiin, kuinka yhteinen valmistautuminen palaveriin voi lievittää jännityksen ja epävarmuuden tunnetta vanhemmissa, kun voidaan keskustella, mitä asioita on hyvä tuoda esiin palaverissa, mistä saatetaan keskustella ja käydä läpi tulevan palaverin tuomia tunteita. Perheohjaajan tehtävää kuvattiin toimimisena ikään kuin perheen äänenä tarvittaessa verkostopalavereissa, tuoden esille perheen arkea näkyviin.

Niin kun jotenkin sen perheen rinnalla sitte tuoda esiin se, että mitä se arki siellä kotona ihan oikeasti on. Käytännöllisten ja konkreettisten esimerkkien kautta. (H4)

Ja ehkä se palauttelu niinku siihen perheen arkeen jotenki ja niihin positiivisiin asioihin ja, ehkä se meidän-, mun mielestä se on tärkeää, että sä perheohjaajana pystyt tuomaan esille sitä perheen arkea näkyväksi. Koska me ollaan yleensä se taho, joka näkee eniten nimenomaan sitä arkea, ja ajattelen, että se on tärkein näkökulma. (H5)

Ja palaverin jälkeen me pystytään niinku avaamaan sitä, että selittämään ”Että se varmaan tarkoitti tätä” perheen kans’. Jos nousee esille tunteita tai puhutaan vaikeesti, tai. Niin mun mielestä meillä on niinku siinä yhteistyössä isokin rooli, että se onnistuu. Me ollaan vähän niinku linkki käytännössä perheiden ja palveluiden välillä. (H2)

5.5 Palaute teemahaastatteluista

Kaikkien haastattelujen päätteeksi kerättiin palautetta anonyymien lomakkeen avulla, jossa vastaaja arvioi väittämiä 1–5, jossa 1 oli täysin eri mieltä ja 5 täysin samaa mieltä (liite 3). Väittämät liittyivät ryhmähaastattelun osallistumisen mielekkyydestä, aiheen kiinnostavuudesta ja tärkeydestä ja vapaudesta oman mielipiteen ilmaisuun. Lopuksi oli vapaamuotoiselle palautteelle oma vastausruutunsa. Kaikkien väittämäkysymyksien keskiarvoksi muodostui 5, josta voidaan päätellä, että ryhmähaastatteluun oli ollut mielekästä osallistua, aihe oli koettu tärkeäksi, ja että haastateltavaa oli kuunneltu ja koettu, että on saanut kertoa oman rehellisen mielipiteensä.

Haastateltavat olivat antaneet lomakkeeseen muuta sanallista palautetta. Siinä kerrottiin, kuinka ryhmähaastattelut oli koettu antoisaksi, aihe tärkeäksi, hyvin toteutetuksi, yhteistä työyhteisön ymmärrystä ja ammattitaidon jakamista lisääväksi, palauttavaksi, sekä työkaluja antavaksi. Palautteessa kerrottiin, kuinka aiheeseen oli hyvä pysähtyä välillä, ja kuinka

haastattelu oli laittanut miettimään omaa rooliaan perheohjaajana. Haastattelijalle annettiin palautetta myös haastattelujen mukavasta ja ystävällisestä otteesta, ja kuinka haastattelija oli onnistunut vetämään haastattelutilannetta. Haastattelujen lopuksi perheohjaajat antoivat myös sanallista palautetta, kuinka keskustelu aiheesta oli koettu merkittäväksi. Palautetta annettiin myös oppaan ideasta, ja kuinka se voisi olla hyvä sekä perhetyötä aloittaville ja sitä jo tekeville työntekijöille.

6 OPPAAN KEHITTÄMISEN VAIHEET

6.1 Oppaan suunnittelu

Toikon ja Rantasen (2009, s. 56–63) mukaan tutkimuksellisessa kehittämisprosessissa voidaan tunnistaa seuraavat vaiheet: muutoksen tarpeen kartoittaminen, tuotoksen suunnittelu, toteutus ja testaus, sekä kehittämisprosessin päättäminen. Toikko ja Rantanen (2009, s. 56–53) nostavat esille myös kehittämistoimintaan liittyvän organisoiminnan vaiheen. Tässä opinnäytetyössä näihin osa-alueisiin kuuluu tiedon haku, joka voitaisiin liittää esimerkiksi tuotoksen suunnittelun vaiheeseen. Opasta valmistellen on kerätty monipuolisesti aineistoa henkilökohtaisella tiedonannolla, kartoittavalla kyselyllä sekä teemahaastattelulla, mitä hyödynnetään vahvasti oppaan sisällön muodostamisessa.

Oppaan suunnitteluvaiheessa laadittiin tavoite lopulliselle tuotokselle: selvennetään innoittavalla tavalla, mitä pitkäaikainen perhetyö tarkoittaa, miksi perheohjaajan tekemä työ on merkityksellistä, sekä samalla tuoda esiin työhyvinvointiin koskevia teemoja. Oppaassa käsitellään, mitä kompleksiset ongelmat ovat, miksi ne ovat luonnollinen osa perhetyötä, kuin koko sosiaaliala kenttää, ja miten voidaan hyödyntää tätä teoriaa työssä. Opas jaetaan eritellen tutkimusaineiston mukaan kahdeksaan eri käsiteltävään aihepiiriin, joita esitellään taulukossa 6. Suunnitteluvaiheessa teemat jaoteltiin oppaan tavoitteiden mukaisesti vastaamaan tutkimuksessa nousseisiin haastekohtiin, jotka liittyvät muun muassa perheohjaajan kohtaamiin haastaviin tunnetiloihin kuten neuvottomuuteen ja epäonnistumisen kokemuksiin sekä asiakasperheen haasteille sokeutumiseen.

Taulukko 6. Oppaan teemojen rajaus.

Ratkaistava ongelma	Ratkaisu ehdotuksia
Mahdolliset negatiiviset tunnekokemukset työskentelyn pitkäaikaistuesssa (esim. epäonnistuminen, toivottomuus, turhautuminen...)	Pitkäaikaisen perhetyön määrittelyä <ul style="list-style-type: none"> Mitä työskentelyllä voidaan mahdollistaa? Miksi työskentely on pitkäaikaista?
Asiakasperheen mahdolliset negatiiviset kokemukset, ennakkoluulot ja herkkä elämäntilanne. Luottamuksen rakentaminen perheessä voi kestää pitkään.	Luottamuksen rakentaminen <ul style="list-style-type: none"> Miksi se voi kestää pitkään? Mitkä ovat lähtökohdat? Mitä asioita erityisesti huomioitava?
Pitkäaikainen perhetyö voi olla luonteeltaan kannattelevaa ja muutos voi tapahtua hitaasti.	Kannattelun arvo <ul style="list-style-type: none"> Millaisia rooleja perheohjaajalla on?

Ratkaistava ongelma	Ratkaisu ehdotuksia
	<ul style="list-style-type: none"> Mikä tekee työskentelystä merkityksellistä?
Moniammatillisessa verkostotyössä nousevat haasteet: Esim. Ajanhallinta, tavoitteellisuus, positiivisen asiakaslähtöisyyden toteutuminen...)	Kuunteleva palaveri <ul style="list-style-type: none"> Mikä on perheohjaajan tehtävä verkostopalavereissa? Millä keinoilla perheohjaaja voi vaikuttaa palaverin onnistumiseen?
Kun käydään asiakasperheessä pitkään, on riski sille, että työntekijä voi sokeutua perheen haasteille ja tukeudutaan samoihin toimintatapoihin.	Jokainen päivä on erilainen <ul style="list-style-type: none"> Miten perheohjaajan mieliala ja asenteet vaikuttavat työhön? Miten pitää työskentely tavoitteellisena?
Perheohjaajan ollessa osana asiakasperheen tukiverkoston, on olemassa riski uupumukselle pitkäaikaisessa työskentelyssä.	Tunteet ja palautuminen työssä <ul style="list-style-type: none"> Miksi tunteet ovat tärkeitä työssä? Miten rajata työ ja vapaa-aika? Miten palautua työpäivän aikana?
Pitkäaikaisen perhetyön kohtaamat haasteet ovat usein systemaattisia ja monimutkaisia.	Haasteita ilman selkeää ratkaisua <ul style="list-style-type: none"> Mitä ovat kompleksiset ongelmat? Miten hyödyntää teoriaa työssä?
Työskennellessä perheessä pitkään, voi syntyä perheohjaajalle epävarmuuden kokemuksia liittyen omaan ohjaukseen sekä asiakkaan tavoitteiden sopivuuteen.	Askel kerrallaan: Kohti onnistumisia <ul style="list-style-type: none"> Mitä onnistumisia perheohjaaja kohtaa? Miten harjoittaa armollisuutta ammattilaisena? Ammatillinen itsekriittisyys

6.2 Sisällön muotoutuminen ja toteutus

Teemojen ollessa selkeitä, pystyttiin suunnittelemaan sisällön rakenne. Sisällön rakenteen muotoutuminen perustuu esille nousseiden tekijöiden ja niistä muotoutuneiden lukujen omiin päämääriin ja oppaan ensimmäiseen tavoitteeseen. Esimerkiksi oppaan ensimmäisessä luvussa tavoitteena on kuvata ja määritellä pitkäaikaista perhetyötä ja pitkäaikaisen asiakkuuden taustoja. Tämän määritelmän ja taustoituksen pohjalta tuodaan seuraavissa luvuissa tietoa ja keinoja kohdata pitkäaikaisen perhetyön tuomia haasteita rajatuista näkökulmista. Tämän lisäksi oppaan luvuissa tarkastellaan teemoja pitkäaikaisen perhetyön tuomien mahdollisuuksien kautta: millaisia erilaisia rooleja perheohjaajalla on työskentelyn aikana, ja miten työskentelyllä voidaan vaikuttaa positiivisella tavalla perheen arkeen, avaten samalla pitkäaikaisen työskentelyn merkitystä. Oppaassa otetaan huomioon muun muassa moniammatillisuuden, tunnetaitojen ja kompleksisten ongelmien tarkastelun näkökulmia, joiden lopullisena tavoitteena on tukea perheohjaajaa työssään ja muistuttamaan hänen ja asiakasperheen yhteisistä onnistumisista.

Oppaan tuottamisessa hyödynnettiin Canvaa ja teemat jaoteltiin taulukon 6 mukaisesti. Sisältöä kerättiin suunnitelmassa eriteltyihin asioihin tutkimusaineistoon ja teoriaan nojaten. Oppaaseen kerättiin materiaaleja myös kirjallisuudesta, joista voi koota muun muassa menetelmiä ja harjoituksia, jotka sopivat oppaan tarkoitukseen, ja joita voi toteuttaa joko yksin tai ryhmässä. Samalla oppaan tekovaiheessa pyrittiin huolehtimaan sen visuaalisuudesta ja selkeästä rakenteesta lukijalle. Haasteena oppaan kehittämisprosessissa toimi aihepiirien riittävän laajoina ja rajattuina pitäminen, jolloin kirjoitettuihin aiheisiin tuli palata ja tarkastella niitä uudelleen.

6.3 Ratkaisun testaus ja kehittämisprosessin päättäminen

Oppaasta kerättiin muokausehdotuksia esittelemällä alustavaa opasta perheohjaajille yhteistyötahon toimipisteessä, koska testaamisen tavoitteena on selvittää, miten tehdyt sisällöt ja ratkaisut toteutuvat käytännössä, ja kerätä ajatuksia ja palautetta oppaan kohderyhmältä sen selkeydestä, sisällöstä sekä toteutuksesta. Testausvaiheessa esiteltiin ensin opinnäytetyön lähtökohdat: Miksi opas kehitettiin, ja mitä sillä haluttiin ratkaista. Ensimmäisessä ja toisessa palautteenkeruussa marraskuussa 2024 opas sai hyvää sanallista palautetta sen sisällön kattavuudesta, selkeydestä, herättelevyydestä ja kiinnostavuudesta, ja kuinka se koettiin tukevan pitkäaikaisessa perhetyössä. Opasta kuvailtiin hyväksi myös pitkään työssä olleille ammattilaisille, ja otsikointi sai kiitosta. Tuotoksen rajaus ja tehtävien määrä koettiin sopivaksi. Testaus- ja muokausvaiheen jälkeen muodostui lopullinen tuotos (liite 4), mihin on kerätty tietoa pitkäaikaisesta perhetyöstä, sen mahdollisuuksista sekä tavoista kohdata työn ominaisia haasteita.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä olivat, mitä pitkäaikainen perhetyö mahdollistaa, miten kohdata sen ominaisia haasteita, ja mitä tulee ottaa erityisesti huomioon työskentelyssä. Tutkimukseen kuuluivat kartoittavat tutkimukset sekä teemahaastattelut, joihin osallistui kahdeksan haastateltavaa jaettuna kolmeen pienryhmään. Tutkimuksen myötä rakennettiin opas perheohjaajien käyttöön työn tueksi. Tulosten avulla voidaan määritellä pitkäaikaista asiakkuutta sen sisältöä ja tarvetta, mutta tutkimuksen pienen otoksen takia ei voida tehdä laajempia olettamuksia tai yleistyksiä.

Tutkimustulokset määrittelivät lisää aikaisempiin tutkimuksiin pitkäaikaista perhetyötä asiakasperheissä. Tulokset osoittavat, kuinka lyhyetkin asiakkuudet voivat olla noin vuoden mittaisia, mikä vastaa muun muassa Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen (2023b) käsitystä perhetyön pitkäjänteisestä luonteesta. Pitkäaikainen työskentely asiakasperheessä on yleensä säännöllistä ja tehostunutta, mikä perustuu muun muassa Paynen (2009, s. 36–37) kuvaukselle pitkäaikaista sosiaalipalvelujen tukea tarvitsevista asiakkaista. Tulokset kertovat perhetyön tehtäväkentästä, jossa perheohjaaja voi työskennellä hyvin yksilöllisten asiakastarpeiden parissa, esimerkiksi tukena arjen- ja vanhemmuustaitojen parissa. Perheohjaaja voi kohdata lasten eri kasvuvaiheita ja muutoksia vanhempien jaksamisessa (R. Kangasluoma, henkilökohtainen tiedonanto, 1.3.2024).

Pitkäaikaisen perhetyön haasteet liittyvät muun muassa asiakkaan motivoitumiseen, vanhemmuustaitojen tai voimavarojen heikkouteen, haasteeseen sitoutua työskentelyyn sekä asiakkaan moniongelmaisuuuteen esimerkiksi mielenterveydellisissä sekä päihteiden käytön haasteissa (Mäenpää, 2022, s. 15). Myös Suomalainen ym. (2020) tuovat esiin nykyisen perhetyön haasteet asiakkaiden moniongelmaisuuudessa. Teemahaastattelut todentavat, kuinka pitkäaikaisen perhetyön tavoitteellisena pitämistä tukee asiakasperheen ja perheohjaajan välille rakennettu luottamus. Haastateltavat selkeyttivät perheohjaajan roolia pitkäaikaisten asiakasperheiden kanssa työskentelyssä, kuten perheohjaajan tehtävää ohjaajana, vierellä kulkijana sekä työkalujen mallintajana, jolloin lopullinen vastuu asiakasperheestä on kuitenkin perheellä itsellään.

Teemahaastatteluissa ilmeni, miten luottamuksen rakentamisessa saattaa pitkäaikaisissa työskentelyissä kestää pidempään. Työntekijän ja perheen välinen luottamus lähtee rakentamaan yhteisestä halusta tukea lasten tai nuorten hyvinvointia, jos esimerkiksi nuori osallistaminen työskentelyyn, johon hän ei ole motivoitunut voi tuoda omanlaisen haasteen. Kuten henkilökohtaisessa tiedonannossa nousi esille, myös huoltajien jaksaminen voi vaihdella työskentelyn aikana (R. Kangasluoma, henkilökohtainen tiedonanto, 1.3.2024). Teemahaastatteluissa annettiin tapoja, miten pyritään motivoimaan perhettä työskentelyyn, esimerkiksi positiivisen tulevaisuuden, pientenkin muutoksien tunnistamisen ja hyvän sanoittamisen kautta. Perheohjaajat käyttävät siten moninaisia menetelmiä, perustuen asiakastarpeisiin (Järvinen ym., 2012, s. 158).

Jotta ei päädyttäisi hyödyntämään samoja toimintatapoja ja ehkäistäisiin sokeutumista perheen haasteille, tulee tehdä ammatillista itsereflektiota ja kehitettävä omaa osaamistaan. Samalla tulokset osoittavat, kuinka pitkäaikaisessa perhetyössä ongelmien ratkaisemisessa voidaan myös hyödyntää työyhteisöstä saamaa tukea, keskustellen esimerkiksi esihenkilön tai työparin kanssa. Raution ja Vuopalan (2023, s. 26–28) mukaan työyhteisöllä ja johtajuudella on merkittävä rooli työhyvinvoinnille. Teemahaastatteluissa haastateltavien keskusteltaessa haasteiden kohtaamisesta, kaikissa ryhmissä tuotiin esille uuden työntekijän saamisen perheeseen arvokkaaksi uusien näkökulmien saavuttamiseksi. Haastateltavat avasivat, miten perheohjaajana tulee olla ammatillisesti itsekriittinen, jotta työskentely pitäytyy ammatillisena, mutta samalla on palauttavana keinona olla itselleen armollinen.

Monien pitkäaikaisen perhetyön asiakkaiden tukiverkostot voivat rajautua ainoastaan perhetyöhön, mikä ilmeni Mäenpään (2022, s. 20) tutkimuksessa. Tutkimustulokset kertovat olemassa olevasta riskistä, jossa pitkäaikaisessa työskentelyssä syntynyt luottamus, voi myös haastaa työskentelyn ammatillisena pitämisenä. Esimerkiksi Fergusonin ym. (2020, s. 700–701) tutkimuksessa haastateltavat työntekijät keskustelivat tästä. Haastateltavat itse tunnistivat riskin olemassaolon ja toivat tämän puheeksi kaikissa ryhmissä. Työn rajaaminen ja purkaminen työyhteisössä koettiin toimiviksi menetelmiksi tätä haastetta kohdatessa. Toisaalta perheohjaajan ollessa pysyvä, se mahdollistaa avoimen keskustelun, perheohjaajan tuntiessa asiakasperheen tapahtumista pitkältä aikajanalta. Perheohjaaja kykenee muistamaan perheen aikaisempia haastekohtia ja muutoksia, joita hän voi tuoda uudelleen tarkasteluun myöhemmin perheen kanssa.

Perhetyön pitkäaikainen työskentely osoittaa sen, että palvelut pyrkivät vastaamaan asiakkaan tarpeeseen ja ne ovat asiakaslähtöisiä. Elämäntilanteet ja siten tavoitteet muuttuvat, mutta työntekijä osoittaa ymmärrystä ja uskoa asiakkaaseen. Tämä on luottamuksen perusta, ja mihin asiakas voi turvautua, kun pysyvä ja osaava ammattilainen kulkee hänen vierellään. Siksi on tärkeää, että työntekijä kykenee huolehtimaan omasta hyvinvoinnistaan ja palautumisestaan. Vaikka on tärkeää, että asiakas saisi tarvitsemansa avun heti ja muutos tapahtuisi mahdollisimman pian, perhetyön kohtaamat kompleksiset ongelmat eivät ainakaan vielä ole löytäneet nopeita ratkaisuita, jotka vastaisivat näihin monimutkaisiin kysymyksiin. Avopalveluiden tavoitteena on kuitenkin rakentaa asiakkaan luottamusta omiin voimavaroihinsa ja kykyihin selvitä elämän muutoskohdissa itsenäisesti.

Haaste pitkäaikaiselle työskentelylle löytyy myös siinä, että perhetyön asiakkaiden muut ammattilaiset kuten sosiaalityöntekijät voivat vaihdella usein (R. Kangasluoma, henkilökohtainen tiedonanto, 1.3.2024). Perheessä työskentelevät perheohjaajat voivat työskentelyn aikana kokea myös epävarmuutta, sekä toivottomuutta (Ferguson ym., 2020, s. 700–701). Kartoittavassa laadullisessa kyselyssä nousi esille perheohjaajissa ilmeneviä samankaltaisia tunnetiloja positiivisten tunnetilojen kuten ilon ja ylpeyden lisäksi, joita otettiin tarkasteluun teemahaastatteluissa. Teemahaastattelut osoittavat, kuinka palaaminen vanhoihin kirjauksiin ja tavoitteisiin voivat muistuttaa asiakasperheen lähtökohdista. Myös näiden avaamista perheen kanssa haastateltavat kokivat tärkeäksi.

Palauttavia menetelmiä tuotiin teemahaastatteluissa esille yksilöllisesti, mutta osa haastateltavista koki uusien menetelmien ottamisen käyttöön työpäivän aikana haastavaksi. Tutkimustulokset todentavat, kuinka onnistumisia pitkäaikaisessa perhetyössä mitataan tavoitteisiin pääsemisessä sekä luottamuksen rakentumisessa. Osassa ryhmistä otettiin puheeksi lisäksi palautteen saaminen, joko havainnoin kautta tai sanallisessa muodossa. Onnistumisia ja ilon aiheita sanoitetaan perheelle, missä positiivinen vuorovaikutus voi tulla osaksi perheen arkea sitä opetellessa. Tulokset osoittavat, kuinka pitkäaikainen työskentely mahdollistaa suurilinjaisten ja aikaa tarvitsevien muutoksen kanssa työskentelyn, esimerkiksi asiakkaan minä- ja ihmiskäsitysten vahvistamisen parissa, sekä uusien toimintatapojen juurruttamisen perheen arkeen.

Teemahaastatteluissa tuli ilmi, kuinka perheohjaajan rooli verkostotyöskentelyssä on merkittävä. Haastateltavat kertoivat, kuinka perheohjaaja toimii linkkinä asiakkaan ja muiden tahojen välillä, jolloin koettiin tärkeäksi, että hän kykenee antamaan todellisen kuvan

perheen tilanteesta. Tulokset osoittavat, kuinka perheohjaaja voi vaikuttaa verkostopalaverin onnistumiseen omalta osaltaan: Hän on tukena asiakkaalle ennen palaveria, sen aikana ja jälkeenpäin yhdessä läpikäyden palaverissa tehtyjä asioita tai sopimuksia. Tulosten mukaan moniammatillisen työskentelyn onnistumisessa on paljon myös perheohjaajasta riippumattomia tekijöitä, jotka liittyvät esimerkiksi palavereiden järjestelyihin ja muihin palaverin osallistujiin. Keskustelevuus ja asiakkaan positiivisesti keskiöön tuominen nousevat esille tuloksissa, jotka vastaavat muun muassa Pyhäjoen (2005, s. 71–72) käsityksiä onnistuneesta moniammatillisesta palaverista.

Avopalveluiden ollessa vapaaehtoista, muille kuin lastensuojelun asiakkaille, asiakas voi kieltäytyä palveluista tai päättää prosessin ennen kuin tavoiteltu muutos on todellisesti saavutettu. Tämä asettaa riskin sille, että perheen haasteet voivat pahentua ennen kuin niitä olisi voitu ennaltaehkäistä. Ammatillaisen tehtävänä on purkaa ennakkokäsityksiä, ja se toteutetaan läpinäkyvyydellä ja aidolla kohtaamisella. Tutkimustulokset kuvaavat, miten perhetyö pyrkii ja ainakin joissain määrin kykenee vastaamaan Rittelin ja Webberin (1973) määrittelemiin kompleksisiin haasteisiin. Teemahaastattelujen tuloksista voidaan päätellä, miten perhetyössä työskennellään kompleksisten ja systeemisten ongelmien parissa, niin silti työskentely voidaan saattaa loppuun asti. Tällöin perheen arjesta on tullut sujuvampaa sekä hyvinvointi on kohentunut tavalla, ettei perhetyön tarjoamia palveluita enää tarvita. Perheessä saattaa silti olla haasteita, mutta perhetyön avulla sinne on rakennettu työkaluja ja löydetty voimavaroja, jolloin perhe kykenee toimimaan itsenäisesti.

Kokemus opettaa näiden monipuolisten haasteiden kohtaamista ja omien vahvuuksien ja rajojen tunnistamista. Samalla haastatteluista avartuu työntekijän uteliaisuuden, kärsivällisyyden ja jatkuvan oppimisen arvot, mistä myös armollisuus itseään kohtaan kumpuaa. Perhetyössä on useita liikkuvia osia, joita tulee tunnistaa, kunnioittaa, ja rakentaa uudelleen, kaikki yhdessä asiakkaan kanssa. Se ei tarkoita, että tavoitteellisuudella ja suunnitelmallisuudella ei ole merkitystä kannattelevassakaan pitkäaikaisessa työskentelyssä. Ryhmähaastattelut avaavat, kuinka pitkäaikaisella työskentelyllä pystytään puuttumaan ja syventymään asioihin, jotka tarvitsevat usein vuosia ja systeemisyiden tunnistamista saavuttaakseen muutosta. Ne osoittavat sitä, että pitkään perheen tukena olleella ohjaajalla voi olla suuri merkitys perheen jatkuvasti muuttuvassa arjessa, mistä itsenäistyessään perheelle on voinut kerääntyä laajalti työkaluja haasteiden kohtaamiseen ja onnistumisten tunnistamiseen.

8 POHDINTA JA JATKOTOIMENPITEET

Tutkimus saatiin toteutettua suunnitellussa aikataulussa, jolloin prosessi vietiin päätökseen vuoden 2024 joulukuussa. Idea opinnäytetyölle oli puhutellut minua jo ennen viimeistä opiskeluvuottani, mikä helpotti suunnitteluvaiheeseen siirtymistä marraskuussa vuonna 2023. Minulle oli tärkeää, että tutkimuksessani säilyisi vahva kehittävä näkökulma, koska aikaisemmissa tutkimuksissa aiheesta on jo tarkasteltu muun muassa pitkäaikaisesta työskentelyn taustalla olevia tekijöitä ja asiakkuuksia. Huomasin teoriapohjaa rakentaessani, kuinka aiheen rajaus oli haasteellista. Opinnäytetyöni ohjaajan ajatus lisätä Rittelin ja Webberin kompleksisten ongelmien teoria (1973) työhöni selkeytti sitä, mitä tutkimuksellani halusinkin juuri lähteä selvittämään. Itse aineiston keruu tapahtui ennen vuoden 2024 kesää, mikä oli hyvä vaihtoehto, koska se antoi aikaa tutkimustulosten analysoimiselle.

Opinnäytetyön tekeminen vahvisti sosionomin kompetensseihin kuuluvaa eettistä osaamistani (Suomen ammattikorkeakoulujen sosiaalialan koulutuksen verkosto (SOAMK), 2023, s. 1–3). Tutkimuksessa tarkastellaan sosiaalialan ammattilaisen roolia asiakkaiden herkissä elämäntilanteissa ja tuodaan esille ennakkoluulottomuuden ja ihmisarvon tunnistavan lähestymistavan merkitystä asiakastyössä. Opinnäytteessä tarkastellaan dialogisuutta, ammatillista itsereflektiota, hyvinvoinnin osa-alueita ja asiakkaan kuulemista asiakasprosessin kaikissa vaiheissa. Tutkimuksessa tarkastellaan nykyisen palvelutarjonnan soveltuvuutta asiakastarpeisiin, saavutettavuutta ja sosiaalialan ammattilaisen tehtävänkuvan toimiessaan linkkinä asiakkaan ja verkostojen välillä. Tutkimuksessa käsitellään osallisuutta, mutta myös monimutkaisia ongelmia, jotka ovat yhteiskunnallisia ilmiöitä. Tutkimuksella pyrittiin kehittämään nykyisiä palveluita hyvinvoinnin vahvistamiseksi, samalla tuoden esiin johtamistyön ja työyhteisön tehtävää pitkäaikaisissa työskentelyissä asiakasperheissä. (SOAMK, 2023, s. 1–3)

Pitkäaikaisia asiakkuuksia tulee aina olemaan, olisi se sitten mielenterveys- ja päihdepalveluiden, lastensuojelun tai työttömyyden parissa. Tässä tutkimuksessa saatiin vastauksia siihen, millä keinoin työntekijänä voidaan huolehtia ammatillisuuden toteutumisesta koko asiakasprosessin ajan, ja miksi on tärkeää, että työntekijänä tunnistaa työn merkityksellisyden. Kun työ on merkityksellistä, se mahdollistaa kasvun ammattilaisena, kyvyn kohdata asiakasta läpinäkyvästi ja aidosti kiinnostuneena asiakkaan auttamisesta. Vaikka

pitkäaikaisessa työskentelyssä tulee tasaisempia jaksoja, joissa muutokset eivät ole aina selkeitä, tutkimuksen avulla voidaan tunnistaa, miten arvokasta työskentely asiakkaille on. Se tarjoaa perhetyössä mahdollisuuden, että perhe pysyy yhtenäisenä, ja että perhettä ei hylätä, jos joudutaankin ottamaan askeleita taaksepäin. Perhetyö tuo onnistumisia, ja tapoja selvittää epäonnistumisista.

Aineistonkeruussa pyrittiin huomioimaan ihmistieteiden tutkimuseettiset näkökulmat (Keiski ym., 2023). Tutkimuksessa olen huolehtinut, että tutkimukseen osallistuminen on ollut vapaaehtoista, ja että tutkittavat ovat saaneet tietoa oikeuksistaan sekä tutkimuksen tarkoituksesta ja toteutuksesta. Ennen tutkimusta tutkittavat olivat antaneet suostumuksensa tutkimukseen ja aineisto pyrittiin keräämään tavalla, että kysymykset eivät olleet johdattelevia. Tutkittavia olen pyrkinyt kohtelemaan mahdollisimman tasavertaisesti ja kunnioittavasti. Tutkimustulokset on pyritty esittämään tavalla, että ne eivät vääristelisi tai jättäisi pois jotain oleellista tietoa, ja niitä analysoidessa on tunnistettu, miten tulkinnallisuus voi vaikuttaa analysointiprosessiin. Olen pyrkinyt huolehtimaan lähde- ja viitemerkintöjen oikeellisuudesta ja niiden erottelemisesta omista pohdinnoistani.

Ennen tutkimuksen aloittamista ja sen aikana pohdin mahdollisuutta, oliko lähtönäkökulmani liian optimistinen, jolloin se peittäisi perhetyön todellisuudesta jotakin tai muovaisi tuloksia haluttuja vastauksia varten. Tutkimuksessani tarkasteltiin arvokysymyksiä, jotka ovat luonnostaankin subjektiivisia, ja toisaalta kompleksisten ongelmien teoriaa voi olla vaikeaa käsitellä ja rajata. Vaikka tunnistan riskin olleen olemassa, koin tarpeelliseksi tutkia opinnäytetyölläni käsityksiä perhetyöstä, sen roolia ja tuloksellisuutta yhteiskunnallisesti. Perheohjaajien, kuten muidenkin terveyden- ja sosiaalihuollon ammattilaisten, on oleellista pysähtyä näiden eettisten kysymysten äärelle ja tunnistaa, mikä on saanut heidät kohtaamaan herkissä elämäntilanteissa olevia asiakkaita. Kuitenkin tunnistan, kuinka tämä tutkimus on vain pintaraapaisu aiheeseen.

Teemahaastattelujen toteutuksessa jälkeenpäin jäin miettimään, jos ryhmäjako olisi voitu toteuttaa eri tavalla, jotta se olisi antanut tasa-arvoisemmat lähtökohdat haastateltaville. Toisaalta ryhmähaastattelut saivat hyvää palautetta, ja oli kiehtovaa huomata, kuinka ryhmässä oli eroavaisuuksia sille, mitkä aihepiirit loivat erityisesti keskustelua. Oppaan suunnitteluvaihe sujui hyvin, koska aineistoa oli runsaasti ja sieltä nousi melko selkeästi keskeisimmät näkökulmat. Toteutusvaihe tarvitsi aikaa, jotta aihetta pystyi rajaamaan tavalla, että lopullinen tuotos oli selkeä, mutta informoiva. Palautteen keruussa olisi ollut

kiehtovaa, jos sitä olisi testattu työkentällä tietyn kokeilujakson verran, mutta toteudutut yhteiset keskusteluhetket antoivat riittävän tiedon siitä, että opas koettiin hyväksi.

Aikaisempaa tutkimusta olisi voitu tarkastella opinnäytetyössäni lisää, varsinkin liittyen pitkäaikaisiin asiakkuuksiin sekä kompleksisiin ja systeemisiin ongelmiin sosiaalialalla. Tunnistan, kuinka sosiaalihuollon- ja lastensuojelulain alaisen perhetyön erottelu olisi voitu tehdä selkeämmin, ja samalla lähteitä olisi myös voinut käyttää monipuolisemmin. Tunnistan myös, kuinka aihetta olisi voitu rajata toisenlaisenakin tavalla. Koska kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö, oppaan kehittämisprosessia olisin voinut käsitellä yksityiskohtaisemmin raporttiin, ja esimerkiksi oppaasta olisi voitu tehdä useampiakin malleja testattavaksi ja antaa tälle kehittämisen vaiheelle lisää aikaa tuotoksen toimivuuden selvittämiseksi.

Tulevaisuutta ajatellen olisi kiehtovaa toteuttaa tutkimus toiminnallisina työpajoina perheohjaajille kompleksisten ongelmien kohtaamiseksi. Sitä varten tulee huomioida, miten keskustelua ja työskentelyä seurattaisiin ja analysoitaisiin, ja jos osallistujia on monta, aikaa tulisi varata työskentelyä varten. Teemaa tulisi rajata, jotta voitaisiin kohdentaa tuloksia tutkimusongelmaan. Tällaisen tutkimuksen avulla voitaisiin rakentaa työyhteisölle työkaluja aktivoivalla ja konkreettisella tavalla, ja tuoda lisää tietoa perhetyöstä sen monipuolisessa kentässä. Samalla olisi tärkeää, jos pitkäaikaisen perhetyön kokemuksista voitaisiin kerätä tietoa nykyisiltä ja entisiltä asiakkailta. Olisi mielenkiintoista tutkia, millaisia tunnekokemuksia työskentely herätti, ja millaiset asiat asiakkaat olivat kokeneet tärkeimmiksi työskentelyssä.

Opinnäytetyö kuvaa pitkäaikaista asiakastyötä ja tarkastelee sitä kehittävällä näkökulmalla, vaikkakin on huomioitava tutkimuksen pieni otos. Oppaasta saadusta palautteesta voidaan tunnistaa, kuinka sen käsittelemiin aihepiireihin pystyy palaamaan myös kauan alalla työskennelleet ammattilaiset. Tuotosta pystyy aina laajentamaan ja etsimään uusia näkökulmia tarkasteltavaksi. Aiheesta voitaisiin tehdä jatkotutkimuksia testaamalla esimerkiksi erilaisia osallistavia menetelmiä pitkäaikaisen perhetyön eri prosessin vaiheisiin ja perheohjaajaa tukevia palauttavia keinoja. Toisaalta olisi kiehtovaa tehdä pitkittäistutkimusta oppaan toimivuudesta konkreettisesti työkentällä kehittäen ja laajentaen sitä vielä asiakaslähtöisemmäksi ja työntekijää tukevaksi. Kompleksiset ongelmat sosiaalialan tutkimuksessa voi edelleen avartaa uusia näkökulmia.

LÄHTEET

- Bogner, A., Littig, B. & Menz, W. (2009). *Interviewing Experts*. Palgrave Macmillan London.
<https://doi.org/10.1057/9780230244276>
- Bronfenbrenner, U. (1979). The ecology of human development: experiments by nature and design. *Harvard University Press*. <https://doi.org/10.2307/j.ctv26071r6>
- Eriksson, E. & Arnkil, T. E. (2012) *Huoli puheeksi – Opas varhaisista dialogeista*. (8. p). (Opas: Stakesin Opas 60). Julkari. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-33-1792-8>
- Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino.
- Eskola, J., Lätti, J. & Vastamäki, J. (2018). Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas. Teoksessa R. Valli & E. Aarnos (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (5. uud. p., s. 27–51). PS-kustannus.
- Ferguson, H., Warwick, L. & Cooner T.S, Leigh, J., Beddoe L., Disney T. & Plumridge, G. (2020). The nature and culture of social work with children and families in long-term casework: Findings from a qualitative longitudinal study. *Child & Family Social Work.*, 25(3), 694–703. <https://doi.org/10.1111/cfs.12746>
- Flinck, A. & Paavilainen, E. (2016). Ylisukupolvisen lasten kaltoinkohtelun ehkäiseminen lasten ja perheiden palveluiden haasteena. Teoksessa K. Nousiainen, P. Petrelius, & L. Yliruka (toim.), *Puheista tekoihin! : Ylisukupolvisten ongelmien ehkäiseminen lastensuojelussa ja perhe- ja sosiaalipalveluissa* (THL:n työpäpaperi, 2016/20, s. 92–102). Julkari. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-677-3>
- Günther, K., Hasanen, K. & Juhila, K. (2021). Johdanto: Analyysi ja tulkinta. Teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/>
- Hallinen, A. (2015). *Dokumentointi lastensuojelun perhetyössä* [AMK-opinnäytetyö, Hämeen ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015052911324>
- Halme, N. & Perälä, M.L. (2014). Lapsiperheiden huolet ja avunsaanti. Teoksessa J. Lammi-Taskula & S. Karvonen (toim.), *Lapsiperheiden hyvinvointi 2014* (s. 216–226). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Heggdalsvik, I.K., Lorås, L. & Samsonsen, V. (2022). High Conflicts as Wicked Problems from the Perspective of Family Counsellor and Child Welfare Services in Norway. *Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 43(2), 275–288. <https://doi.org/10.1002/anzf.1494>

- Heino, T. (2007). *Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? : Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana*. (Työpapereita / Stakes: 30/2007). Julkari. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201204193807>
- Heino, T. (2008). *Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset: Selvitys Lastensuojelun kehittämisohjelmalle*. (Työpapereita / Stakes : 9/2008)_Julkari. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201204193889>
- Heino, T. (2014). Lastensuojelun pirullinen tehtävä. Teoksessa J. Lammi-Taskula, & S. Karvonen. (toim.), *Lapsiperheiden hyvinvointi 2014* (s. 286–308). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos
- Heino, T., Berg, K., Hurtig, J. (2000). *Perhetyön ilo ja hämmennys: Lastensuojelun perhetyömuotojen esittelyä ja jäsenyksiä*. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus Helsinki University Press.
- Huotilainen, M. (2021). *Aivosi tarvitsevat tauon: Taukokulttuurin elvytysopas*. Tuuma.
- Huotilainen, M. & Saarikivi, K. (2018). *Aivot työssä*. Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Juhila, K. (2021a). Koodaaminen. Haettu 10.9.2024, teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>.
- Juhila, K. (2021b). Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Haettu 2.4.2024, teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>.
- Juhila, K. (2021c). Teemoittelu. Haettu 10.9.2024, teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>.
- Järvensivu, T. (2020). *Verkostojen johtaminen: Opi ja etene yhdessä*. BoD - Books on Demand.
- Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. (2012). *Perheen parhaaksi: Perhetyön arkea* (2. uud. p.). Edita.
- Kananen, J. (2012). *Kehittämistutkimus opinnäytetyönä: Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas*. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Keiski, R., Hämäläinen, K., Karhunen, M., Löfström E., Näreaho S., Varantola K., Spoof, S.K., Tarkiainen, T., Kaila E. & Aittasalo, M. (2023). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitleminen Suomessa: Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-*

ohje 2023 (TENK:in julkaisu, 2/2023). Tutkimuseettinen neuvottelukunta.
https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf

- Kekoni, T., Mönkkönen, K., Hujala, A., Laulainen, S. & Hirvonen, J. (2019). 2. Moniammatillisuus käsitteinä ja käytänteinä. Teoksessa T. Kekoni, A. Pehkonen, & K. Mönkkönen (toim.), *Moniammatillinen yhteistyö: Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla*. Gaudeamus.
- Keski-Sikkilä, S. & Mattson, M. (2022). *Perheväkivaltaan liittyvät ylisukupolvisuudet monipariskuntaryhmän osallistujien puheessa*. [pro gradu -työ, Jyväskylän yliopisto]. JYX.
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:ju-202206153363>
- Ketola, S. (2022). *Lastensuojelun työntekijöiden näkemyksiä tehostetussa perhetyössä käytettävistä menetelmistä*. [AMK-Opinnäytetyö, Seinäjoen ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2022120225978>
- Kiili, J., Moilanen, J. & Hedman, J. (2024). 2. Kartoittava analyysi lasten, nuorten ja perheiden sosiaalihuollon palveluista 2020-luvulla. Teoksessa J. Kiili, A.M. Jaakola, M. Anis, T. Lamponen & E. Stenvall (toim.), *Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityö* (s. 19–36). Gaudeamus.
- Kirvesniemi, T., Leppilampi, A. & Poikolainen, J. (2016). *Menetelmätarjotin voimavaraistamiseen*. (KYAMK:in julkaisu, A 79/2016). Theseus.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-306-170-5>
- Kohonen, I., Kuula, A. & Spoofo, S. K. (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa: Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019* (TENK:in julkaisu, 3/2019). Tutkimuseettinen neuvottelukunta.
https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf
- Kulppi, K. (2019). *Lastensuojelun avohuollon palveluista kieltäytyminen ja sen yhteys lapsen sijaishuoltoon sijoittamiseen*. [pro gradu -työ, Tampereen yliopisto]. Trepo.
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-201911025561>
- Kuula-Luumi, A. (2021). Laadullisen aineiston anonymisointi. Haettu 2.4.2024, teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus>
- Lastensuojelulaki 417/2007. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- Lastensuojelun käsikirja (THL). (27.8.2024). *Lastensuojelun avohuollon tukitoimet*. Haettu 1.9.2024, Terveystieteiden tutkimuskeskus. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet>

- Lastensuojelun käsikirja (THL). (7.12.2023a). *Avohuollon asiakassuunnitelma*. Haettu 25.1.2024, Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/avohuollon-asiakassuunnitelma>
- Lastensuojelun käsikirja (THL). (5.12.2023b). *Perhetyö ja tehostettu perhetyö*. Haettu 25.1.2024, Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo-ja-tehostettu-perhetyo>
- Lehtomäki, E. (2024). *Viranomaispelon kohtaaminen lastensuojelutyössä: Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia luottamuksen rakentamisesta*. [pro gradu -työ, Turun yliopisto]. UTUPub. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2024052839966>
- Muukkonen, T. (2008). Suunnitelmallisen sosiaalityön prosessi. Teoksessa T. Muukkonen (toim.), *Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa* (Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 17/2008) (s. 37–58). Yliopistopaino. https://www.socca.fi/julkaisut/julkaisusarja_2005-2012/suunnitelmallinen_sosiaalityo_lapsen_kanssa.9285.shtml
- Mäenpää, T. (2022). *Kokemuksia pitkäaikaisesta perhetyöstä: lastensuojelun perhetyönohjaajien kokemuksia pitkäaikaisten perheiden kanssa työskentelystä*. [AMK-Opinnäytetyö, Satakunnan ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2022052311185>
- Möller, S. (2005a). *Arviosta sanoisin: Tutkimus lastensuojelun asiakkuuden alkuvaiheeseen liittyvän arvioinnin mallintamisesta*. Pesäpuu.
- Möller, S. (2005b). Suunnitelmallinen työskentely tekee lapsesta asiakkaan. Teoksessa M. Reijonen (toim.), *Voimaa perhetyöhön: Arjen tuki ja ammatilliset verkostot* (s. 61–66). PS-kustannus.
- Nicolas, J. (2015). *Practical guide to child protection: The challenges, pitfalls and practical solutions*. Jessica Kingsley Publishers.
- Parker, R. (1981). Tending and social policy. Teoksessa E.M Goldberg & S. Hatch (toim.), *A new look at the personal social services, Discussion Paper 4* (s. 17–32). London: [Policy Studies Institute], 1981. Print.
- Payne, M. (2009). *Social care practice in context* (R., Adams, L, Dominelli & M. Payne (toim.), Reshaping social work). Palgrave Macmillan.
- Perhekeskus. (i.a.). *Ylisukupolvisuus, mitä se tarkoittaa?*. <https://www.kymenlaaksonperhekeskus.fi/apua-ja-tukea/vanhemmuuden-tuki/ylisukupolvisuus-mitae-se-tarκοittaa>
- Perhepalvelut ILO Oy. (i.a.). *Perhetyö*. <https://perhepalvelutilo.fi/tehostettu-perhetyo/>

- Pietilä, L. (2017). *Perhetyön prosessi nuoren avohuollon sijoituksessa*. [AMK-opinnäytetyö, Laurea-ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017111417086>
- Pohjola, A. (1999). Moniammatillinen asiantuntijuus. Teoksessa P. Virtanen (toim.), *Verkostoituva asiakastyö* (s. 110–127). Kirjayhtymä.
- Pyhäjoki, J. (2005). Dialogisuus auttamistyön verkostoissa. Teoksessa M. Reijonen (toim.), *Voimaa perhetyöhön: Arjen tuki ja ammatilliset verkostot* (s. 71–89). PS-kustannus.
- Raisio, H., Puustinen, A. & Vartiainen, P. (2019). The Concept of Wicked Problems: Improving the Understanding of Managing Problem Wickedness in Health and Social Care. Teoksessa W. Thomas, A. Hujala, S. Laulainen & R. McMurray (toim.), *The management of wicked problems in health and social care* (s. 3–20). Routledge.
- Rantanen, T. & Toikko, T. (2009). Tutkimuksellinen kehittämistoiminta, 8(2). *KeVer : ammattikorkeakoulututkimuksen verkkolehti*.
- Rautio, I. & Vuopala, S. (2023). *Työhyvinvointi Sosiaaliolla*. [AMK-opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202304246203>
- Reijonen, M. (2005). "Mitä työtä se perhetyö oikein on?" – ammattina perhetyöntekijä. Teoksessa M. Reijonen (toim.), *Voimaa perhetyöhön: Arjen tuki ja ammatilliset verkostot* (s. 7–13). PS-kustannus.
- Rittel, H. (1972). On the planning crisis: Systems analysis of the 'first and second generations', 8(1972), 390–396. *Bedriftsøkonomen*.
- Rittel, H. & Webber, M.M. (1973). Dilemmas in a general theory of planning, 4(2), 155–169. *Policy Sciences*. <https://doi.org/10.1007/BF01405730>
- Ruusuvuori, M. (2010). Litteroijan muistilista. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.), *Haastattelun analyysi* (s. 424–431). Vastapaino.
- Rönkkö, L. & Rytönen, T. (2010). *Monisäikeinen perhetyö*. WSOYpro.
- Saarinen, P., Ruoppila, I. & Korhokangas, M. (1994). *Kasvatuspsykologian kysymyksiä*. Helsingin yliopisto: Lahden koulutus- ja tutkimuskeskus (3.p). Helsingin yliopisto Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus.
- Saarnio, T. (2004). Perhetyö lastensuojelutyössä. Teoksessa A. Puonti, T. Saarnio & Hujala (toim.), *Lastensuojelu tänään* (s. 240–255). Tammi.
- Seppänen, P., Hansen, M., Janhunen, T., Kytöpuu, K., Salo, S., Seppänen S., Tapio, N. & Vilén, M. (2010). 5. Perhetyön työkalupakki täydentyy. Teoksessa M. Vilén, P. Seppänen, N. Tapio & R. Toivanen (toim.), *Kohtaamisia lapsiperheissä: Menetelmiä perhetyöhön* (s. 207–257). Kirjapaja.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Suomen ammattikorkeakoulujen sosiaalialan koulutuksen verkosto (SOAMK). (20.4.2023).
Sosiaalialan ammattikorkeakoulun kompetenssit.

<https://www.sosiaalialanamkverkosto.fi/wp-content/uploads/2023/04/SOSIAALIALAN-AMMATTIKORKEAKOULUTUKSEN-KOMPETENSSEIT-2023.pdf>

Suomalainen, A.S., Karvinen, E., Saalanko, I. & Liimatainen A. (13.5.2020).

Moniammatillisen perhetyön haasteita ja onnistumisen edellytyksiä. LAB Focus.

<https://blogit.lab.fi/labfocus/>

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos (THL). (7.12.2023a). *Dialoginen huolen puheeksi ottaminen.*

Haettu 12.3.2024, <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/dialogiset-toimintavat/dialoginen-huolen-puheeksi-ottaminen>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (5.12.2023b). *Perhetyö.* Haettu 25.1.2024,

<https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (20.11.2024a). *Valitut muuttajat: ind. 3516, ind. 3517, ind. 3518, ind. 3519.*

<https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=sw62tTbW0zUEAA==®ion=s07MBAA=&year=sy5zsTbW0zW01jUFAA==&gender=t&abs=f&color=f&buildVersion=3.1.1&buildTimestamp=202407081245>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (20.11.2024b). *Valitut muuttajat: ind. 3516, ind. 3517, ind. 3518, ind. 3519.*

<https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=sw62tTbW0zUEAA==®ion=s07VjzfkBAA=&year=sy5zsTbW0zW01jUFAA==&gender=m;f;t&abs=f&color=f&buildVersion=3.1.1&buildTimestamp=202407081245>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos.). Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Törrönen, M. & Vornanen, R. (2004). Lastensuojelun ehkäisevä työ. Teoksessa A. Puonti, T. Saarnio, & A. Hujala (toim.), *Lastensuojelu tänään* (s. 154–200). Tammi.

Valli, R. (2018). Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (5., uud. p., s. 92–116). PS-kustannus.

van Dam, A., Noordzij, G. & Born, M. (2021). Social workers and recovery from stress. *Journal of Social Work* 21(5), 999–1018.

<https://doi.org/10.1177/1468017320911350>

Vilén, M., Hansen, M., Janhunen, T., Kytöpuu, K., Salo, S., Seppänen, P. & Tapio, N. (2010). 1. Perhe ja perhetyö. Teoksessa M. Vilén, P. Seppänen, N. Tapio & R. Toivanen (toim.), *Kohtaamisia lapsiperheissä: Menetelmiä perhetyöhön* (s. 9–57). Kirjapaja.

- Virtanen, P. (1999). Verkostoista voimaa?. Teoksessa P. Virtanen (toim.). *Verkostoituva asiakastyö* (s.33–46). Kirjayhtymä.
- Vuori, J. (2021). Tutkimusetiikka ihmistieteissä. Teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus>
- Välivaara, C. (2008) Lapsilähtöisiä vuorovaikutuksen välineitä. Teoksessa J. Ketola & T. Janhunen (toim.), *Menetyksistä mahdollisuuksiin: Perhehoitoa lasten ja vanhemmuuden tueksi* (s. 77–96). PS-kustannus.
- Åkerblad, L. & Seppänen-Järvelä, R. (2024). *Monimenetelmällinen tutkimus: Opas suunnitteluun ja toteutukseen*. Gaudeamus.

LIITTEET

Liite 1. Alustava kartoituskyselylomake

Liite 2. Teemahaastattelurunko

Liite 3. Teemahaastattelujen palautekyselylomake

Liite 4. Askel kerrallaan -opas

Liite 1. Alustava kartoituskyselylomake

Alustava kartoituskysely: Haasteita, mahdollisuuksia ja onnistumisia pitkäkestoisessa perhetyössä

Hei, sosionomi AMK-opintoihin liittyen teen toiminnallista opinnäytetyötä ja siihen liittyvää alustavaa kartoitusta pitkäkestoista perhetyötä koskien.

Tutkimuksen tarkoituksena on valmistaa opas perheohjaajille, jotka ovat työskennelleet pitkään saman perheen parissa. Oppaaseen on tarkoitus koota pitkäkestoisen perhetyön työskentelyyn liittyviä tärkeimpiä seikkoja, sen tuomia mahdollisuuksia, ja miten kohdataan siihen kuuluvia mutkikkaita ja toisiinsa linkittyneitä haasteita.

Tässä kyselyssä tehdään alkukartoitusta siitä, mitä pitkäkestoinen perhetyö mielestänne tarkoittaa ja kartoitetaan teidän perheohjaajien kokemuksia pitkäkestoisesta työskentelystä saman perheen parissa. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja vastauksia sekä tuloksia käsitellään anonymisti. Vastaamalla tähän kyselyyn annat suostumuksen siihen, että saatuja vastauksia voidaan käyttää osana opinnäytetyötä.

Tässä tutkimuksessa pitkäkestoiseksi perhetyöksi luokituu yli vuoden kestänyt työskentely perheessä.

1. Kuinka pitkään olet työskennellyt perhetyössä?

- 5 vuotta tai enemmän
- 2-5 vuotta
- Alle 2 vuotta

2. Onko sinulla kokemusta työskentelystä yli vuoden kestävästä työskentelystä saman perheen kanssa?

- On
- Ei ole
- En ole varma
- 4. Mitä mielestäsi pitkäkestoinen työskentely perhetyössä tarkoittaa?
- (Vapaa vastauskenttä max. 500 merkkiä)

3. Kuvaa yleisesti pitkäkestoisen työskentelyn työtehtäviä

(Vapaa vastauskenttä)

4. Minkälaiset seikat vaikuttavat mielestäsi perhetyön pitkäkestoisuuteen?

(Vapaa vastauskenttä)

5. Millaisia tunnekokemuksia pitkäaikainen työskentely on herättänyt? (Jos sinulla ei ole kokemusta vastaa kysymykseen 7.) (Ei pakollinen)

(Vapaa vastauskenttä)

6. Jos sinulla ei ole kokemusta tästä, mitä tunnekokemuksia ajattelisit pitkäkestoisen työskentelyn tuovan? (Ei pakollinen)

Vapaa vastauskenttä)

7. Mitä perheohjaajalta vaaditaan, kun työskennellään perheessä pitkään?

(Vapaa vastauskenttä)

8. Onko jotain, mitä toivoisit oppaan käsittelevän? Onko jotain muuta huomioitavaa?

(Vapaa vastauskenttä)

9. Tietosuojaseloste

Liite 2. Teemahaastattelurunko

Puolistrukturoitu teemahaastattelu

Käydään läpi tutkimustiedote ja suostumus tutkimukseen osallistumisesta. Pidetään hyvä ja turvallinen ilmapiiri, asiat mitä haastattelussa keskustellaan niin ei viedä sen ulkopuolelle. Haastattelut anonymisoidaan, eli tutkimuksen vastaukset eivät henkilöidy tai ole tunnistettavissa. Ohjeistetaan haastateltavia olemaan kutsumatta ketään nimellä, ja ennen puheenvuoroaan sanomaan, esim. ”H1”.

1. Perhetyön prosessi ja tavoitteellisuus

- a. Kuinka pitkä kokemus teillä on suurin piirtein perhetyöstä? Kuinka pitkään olette työskennellyt pisimmillään perheessä?
- b. Mitä teille tarkoittaa pitkäkestoinen perhetyö?
- c. Miten perhe osallistetaan tavoitteiden laatimisessa ja niiden arvioimisessa? Miten lapsi osallistuu? Mitkä ovat mahdolliset osallisuuden esteet?
- d. Miten rakennetaan asiakassuhdetta?
- e. Miten tavoitteiden edistymistä seurataan, ja miten työskentely pidetään tavoitteellisena?

2. Motivaatio työskentely

- a. Millä tavoilla pyrit motivoidaan perhettä työskentelyyn? Entä mikä motivoi työntekijänä?
- b. Miten kohtaat pitkäkestoisen työskentelyn tuomia haasteita ja vaikeita tunteita?
- c. Mitä tehdään, jos asiakassuhde kärjistyy ja tulee konflikteja?
- d. Mikä on mielestänne pitkäkestoisen työskentelyn antama arvo? Mitä se voi mahdollistaa?
- e. Mitä onnistumisia olet kokenut pitkäkestoisissa perheissä? Miten niitä mitataan ja tuodaan esille perheessä?

3. Ohjausmenetelmät

- a. Minkälaisia menetelmiä hyödynnät pitkäkestoisissa perheissä, ja miten valitset ne?
- b. Miten arvioit menetelmän hyödyttävyyttä?
- c. Miten ehkäistään perheen haasteille sokeutuminen ja tuttuihin malleihin jääminen?

4. Verkostotyö

- a. Minkälaisia verkostokokouksia pitkäkestoiseen perhetyöhön liittyy? Mikä kokoonpano?
- b. Miltä näyttää verkostokokouksien kulku ja rakenne?
- c. Mitkä asiat ovat verkostokokouksissa tärkeimpiä?
- d. Mikä asiat voivat haastaa verkostopalavereiden onnistumista? Millainen on epäonnistunut yhteistyö?

- e. Miltä onnistunut verkostotyön palaveri näyttäytyy? Miten se voidaan mahdollistaa?

5. Palautuminen ja tunteet työssä

- a. Mitä menetelmiä hyödynnät palautuessasi?
- b. Miten palaudut työpäivän aikana?
- c. Miten neuvos perheohjaajaa, joka on työskentelemässä perheen kanssa ensimmäistä kertaa pitkäaikaisesti?
- d. Mitä olet oppinut pitkäaikaisesta työskentelystä?
- e. Millainen rooli on tunteilla ja tunnetaidoilla työssä

Liite 3. Palautekyselylomake teemahaastatteluista

Palautekysely ryhmähaastattelusta

Arvioi seuraavia väittämiä 1-5 (1 = Täysin eri mieltä, 5 = täysin samaa mieltä.)

Kysymys	Arvio (1-5)
Ryhmähaastatteluun oli mielekästä osallistua	<input type="checkbox"/>
Haastattelun aihe oli kiinnostava ja tärkeä	<input type="checkbox"/>
Haastattelussa sain ilmaista oman mielipiteeni ja minua kuunneltiin	<input type="checkbox"/>

Vapaamuotoinen palaute:

Liite 4. Askel kerrallaan -opas

ASKEK KERRALLAAN



**Työskentely pitkäaikaista tukea
tarvitsevassa asiakasperheessä
– Perheohjaajan opas**

Saatesanat

Työskenneltäessä lasten, nuorten ja perheiden parissa puhutaan paljon ratkaisuista ja eteenpäin pääsemisestä. Elämä ei kuitenkaan aina noudata tehtyjä suunnitelmia. Usein voikin tapahtua niin, että kun otetaan askel eteenpäin, joudutaankin ottamaan kaksi taaksepäin. Se voi turhauttaa ja pistää mietityttämään:

Mitä tulisi oikein tehdä?

Tämä opas on tarkoitettu perheohjaajille, jotka työskentelevät pitkäaikaista tukea tarvitsevilla asiakasperheissä. Oppaassa käsitellään, mitä pitkäaikainen perhetyö on, miksi se on tärkeää, miten huolehtia omasta työhyvinvoinnista ja millä keinoilla ehkäistään jumiutumisen aikaisempiin toimintamalleihin. Opas on tarkoitettu työn tueksi perhetyön haasteissa.

Askel kerrallaan - Opas on tehty sosionomi (AMK) tutkinnon toiminnallisena opinnäytetyönä. Opasta varten haastateltiin perheohjaajia, joilla on kokemusta pitkäaikaisesta asiakastyöskentelystä perhetyössä. Tutkimuksen tuloksia hyödynnettiin oppaan sisällössä.

Anette Eskeli

Kuvitus: IdeaRish SVG, Pixabay

Sisältö

- 1. Pitkäaikainen perhetyö s. 4**
 - 2. Luottamus perhetyön ytimessä
s. 7**
 - 3. Kannattelun arvot s. 8**
 - 4. Kuunteleva palaveri s.10**
 - 5. Jokainen päivä on erilainen s. 12**
 - 6. Tunteet ja palautuminen työssä
s. 14**
 - 7. Haasteita ilman selkeää
ratkaisua s. 17**
 - 8. Askel kerrallaan: Kohti
onnistumisia s. 19**
- Lähteet s. 20**

1 Pitkäaikainen perhetyö

Perhetyö on perusluonteeltaan pitkäjänteistä ja eri tavoin määriteltävissä olevaa, riippuen muun muassa työskentelyn toteuttajasta. Tavoitteellinen muutostyö on kuitenkin perhetyössä olennaista.

Pitkäaikaiselle perhetyölle ei ole olemassa omaa määritelmää, koska se ole virallinen työskentelymuoto. Perhetyössä tavoitteiden mukainen muutostyö vaatii työntekijältä aikaa esimerkiksi perheen sitouttamiseen ja yhteiseen arviointiin. Työ on usein hidasta ja siksi pitkäaikaista.

Kun työskentely kestää vuosienkin ajan, asiakasperheelle ja perheohjaajalle voi syntyä erityinen ja merkittävä luottamussuhde.

Tässä oppaassa pitkäaikaisella perhetyöllä tarkoitetaan yli vuoden kestävästä työskentelystä, mihin yleensä liittyy tehostunut ja tiiviillä tapaamisvälillä tehtävä työ perheessä.

Pitkäaikaisessa perhetyössä kohdataan sekä huolen, että ilon aiheita, jolloin se voi herättää monenlaisia tunnekokemuksia perheohjaajassa. Onnistumisen tunteet, epätoivo sekä turhautuminen ovat vain muutamia esimerkkejä näistä.

Perheohjaajan työskennellessä asiakasperheessä pitkään, hän kohtaa erilaisia **muutoksia**: perheen lapset käyvät läpi eri kasvuvaiheita ja huoltajien jaksamisen taso voi vaihdella. Tunnetaidot ja itsereflektointi ovat tärkeitä perheohjaajan taitoja.

Jokaiselle työskentelylle laaditaan perheen kanssa yhdessä tavoitteet, joita kohti kuljetaan. Ne voivat liittyä muun muassa perhedynamiikkaan, erityisen tuen saamiseen, vuorovaikutuksen tai vanhemmuustaitojen kehittämiseen. Jos asiakkaalla on useita toisiinsa kytkeytyviä haasteita, puhutaan **moniongelmaisuudesta**.

Perheohjaajan rooli tavoitteiden kartoittamisessa näkyy erityisesti alkupalavereiden jälkeen ensimmäisillä kotikäynneillä, kun lähdetään työskentelemään perheen arjessa.

Kun perhetyö on tavoitteellista ja muutokseen tähtäävää, **miksi työskentely voi pidentyä esimerkiksi vuosien mittaisiksi?** Ensimmäisenä on tärkeää huomioida, kuinka työskentelyn kesto ei voida koskaan arvioida etukäteen. Perheen tavoitteet voivat kuitenkin antaa suuntaa.



Pitkäaikaisen työskentelyn kohteena on tavanomaisesti **suurilinjaiset** muutokset, jossa syvälle juurtuneita tapoja ja tapahtumia lähdetään tarkastalemaan.

Haasteena voi olla muun muassa perheen tukiverkostojen puutteellisuus. Myös luottamuksen rakentaminen voi kestää perheessä pidempään, jos taustalla on paljon negatiivisia kokemuksia.

Vaikka työskentely voi pidentyä suunnitelmasta, työntekijän on tärkeää huolehtia siitä, että ei jumiuduta aikaisempiin toimintamalleihin tai sokeuduta perheen haasteille. Tätä käsitellään seuraavissa luvuissa eri näkökulmista.

Harjoitustehtävä

Pohdi itsekseksi tai työkaverin kanssa, millaiselta näyttäisi täydellinen perhetyön asiakasprosessin kaari. Mitkä asiat haastavat tämän toteutumisen? Mitkä taas mahdollistavat?



Tie harvoin etenee suoraviivaisesti. Erilaiset mutkat, käännökset, nousut ja laskut kuuluvat elämään.

2 Luottamus perhetyön ytimessä

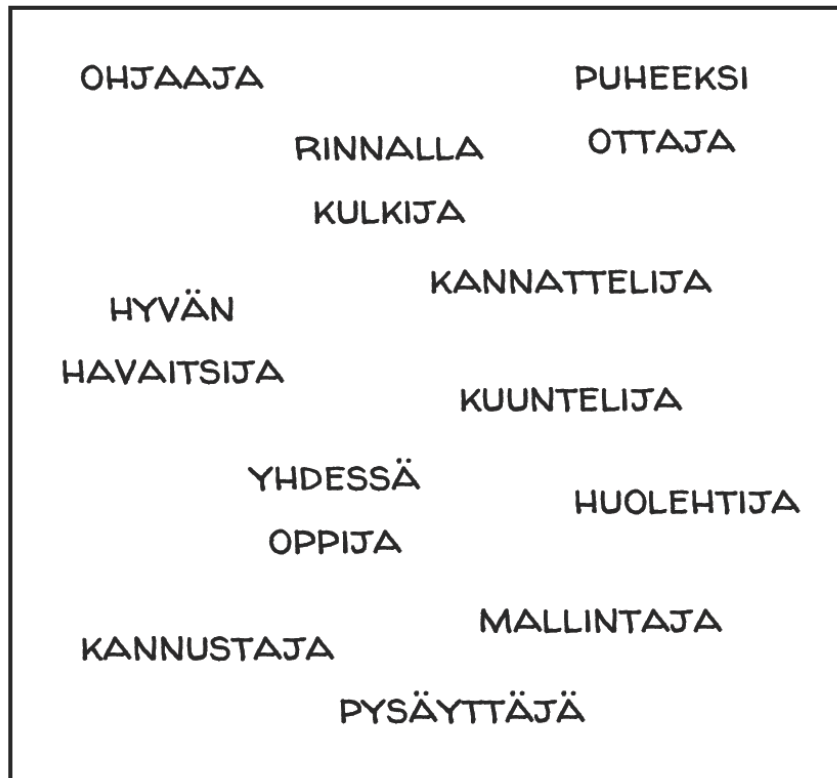
Miten luottamusta lähdetään rakentamaan?

- **Omalla persoonalla.** Luota ammattitaitoosi
- **Tunnustellen.** Luottamus rakentuu ajan kanssa.
- **Huomioi erilaisuus.** Jokainen asiakas on erilainen
- **Ota puheeksi.** Hankaliakin asioita
- **Aktivoidaan ja motivoidaan.** Asiakas on oman elämänsä asiantuntija.

Perhetyön asiakkaat tulevat hyvin erilaisista ja herkistä elämäntilanteista. Lisäksi ihmisillä on erilaisia käsityksiä, kokemuksia sekä asenteita liittyen sosiaalipalveluihin. Siksi on tärkeää, että perheohjaajan aloittaessaan työskentelyn, hän toimii **tasa-arvoisena**, **kunnioittavana** ja **kuuntelevana** tahona.

Omalla ammatillisuudella, myönteisten kokemusten mahdollistajana ja positiivisen tulevaisuuden näkymistä muistuttamalla, perheohjauksella voidaan rakentaa luottamusta, mikä on kaiken työskentelyn pohja. Jos työntekijä ei usko muutoksen mahdollisuuteen, miten asiakkaan tulisi uskoa siihen? Osallistamalla perhe omaan elämäänsä, vahvistetaan perheen omia voimavaroja.

3 Kannattelun arvot



Mitä muita rooleja perheohjaajalla voi olla?

Jos olisi mahdollista, että monimutkaiset haasteet voitaisiin ratkaista silmän räpäyksessä, niin jo tehtäisiin. Kun työskennellään ihmisten, heidän perheiden ja läheistensä parissa, siihen liittyykin useita eri huomioitavia ulottuvuuksia, jotka ovat myös toisiinsa linkittyneitä systeemejä.

Suuret muutokset tarvitsevat aikaa tullakseen pysyväksi. Työskentely voikin muistuttaa joskus jopa **kannattelua** (Mäenpää, 2022, s. 15). Vaikka muutokset tapahtuvat hitaammin, työskentelyllä voidaan ehkäistä huolenaiheiden lisääntymistä tai pahentumista.

Kun työskennellään asiakasperheessä pitkään, pystytään rakentamaan todenmukaisempi ja laajempi käsitys perheen arjesta, sietokyvystä ja vahvuuksista. Pitkällä aikavälillä työskennellessä pystytään myös vahvemmin **juurruttamaan** perheen arkeen hyvinvointia tukevia toimintatapoja ja ajatusmalleja.



Monesti perhetyön asiakkailla on syviä kokemuksia kaltoinkohtelusta, latistamisesta tai kiusaamisesta. Pitkäkestoisella työskentelyllä voidaan tukea ja voimaannuttaa asiakasta myönteisten kokemusten saamisesta, onnistumisten tunnistamisesta sekä itsetunnon rakentamisesta, mihin lyhyessä ajassa ei välttämättä pystyittäisi vaikuttamaan.

Perhetyön asiakasperheellä ei välttämättä ole riittäviä tukiverkostoja, mikä osittain voi olla myös syy työskentelyn pitkäaikaisuudelle. Perheohjaajasta voi siten muodostua perheelle merkittävä osa tukiverkosta, jolloin hän tarjoaa tukea ja tietoa perhe-elämästä ja arjenhallinnasta.

Perheohjaajan on osattava kuitenkin pitää suhde ammatillisena, vaikka hän työskentelee omalla persoonallaan ja tunnetaidoillaan, ja on siten alttiina perheen tilanteelle emotionaalisesti.

Pitkäaikaisessa perhetyössä ohjaajalla on **monitaiturin** rooli. Perheohjaaja toimii hyvän havaitsijana ja sanoittajana perheelle, opettaen samalla siten tunnesanoittamista. Jos ammattilaiset ja muut tukiverkostot vaihtuvat asiakkaan ympärillä, pysyvä perheohjaaja voi antaa kannattelulle suurenkin arvon.

4 Kuunteleva palaveri

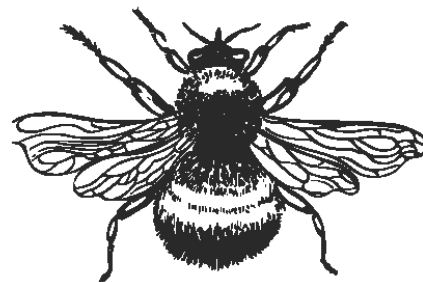
Perhetyöhön liittyy erilaisia palavereita eri kokoonpanoilla. Parhaimmillaan onnistunut palaveri on johdonmukainen, dialoginen eli keskusteleva, tasa-arvoinen ja eteenpäin vievä. Tapaamisten aika on kuitenkin rajallinen, ja siinä tulisi ratkaista tai sopia asioista asiakkaan näkökulma huomioiden.

Perheohjaajan ja muiden osallistujien mahdollisuus vaikuttaa palavereiden kulkuun ovat vaihtelevia, ja on monta tekijää, mitkä onnistumiseen vaikuttavat. On kuitenkin tärkeää, että seuraavia asioita pidetään mielessä verkostopalavereissa.

Selkeä lähtökohta on valmistautuminen palaveriin asiakkaan kanssa, käyden läpi hänen ajatuksia ja tunteita. Perheohjaaja toimii ikään kuin **linkkinä** kahden eri maailman välillä: asiakkaan ja muiden ammattilaisten.

Itse verkstopalaverissa on huomioitava, miten asiakkaan ääni saadaan kuuluville. On hyvä tunnistaa, kuinka paljon esimerkiksi hyödynnetään asiantuntijasanastoa, ja mihin asioihin tulee paneutua syvemmin. Vaara on olemassa, että keskitytään liikaa negatiiviseen puoleen, jolloin unohdetaan palaverin keskeinen tavoite viedä asioita eteenpäin.

Perheohjaajan ollessaan pitkään asiakasperheen arjessa, hän havaintojensa ja keskustelujensa perusteella rakentaa perheestä tietoa. Perheohjaajan on osattava antaa mahdollisimman todenmukainen kuva perheen arjesta yhteistyötahoille, toimien samalla **perheen äänenä**.



Tiivistelmä

1. **Hyvä valmistautuminen ja ennakointi:** Vähennetään asiakkaan mahdollista jännitystä ja pohditaan yhdessä, mitkä asiat olisi hyvä nostaa palaverissa.
2. **Tuodaan perheen arki näkyväksi.** Muistetaan positiivinen näkökulma ja perheen vahvuudet.
3. **Asiakkaan ääni kuuluville.** Jos asiakas kokee jonkun asian tuomisen esille haastavaksi, on hyvä keskustella ennakkoon ja sopia, miten ja kuka asiaa voisi ilmaista.
4. **Palaveriin palauttelu ja muistelu.** Käydään läpi vielä asiakkaan kanssa jälkeenpäin, mitä asioita palaverissa sovittiin, ja avataan laadittuja tavoitteita perheelle.

KOKEMUS OPETTAA.
MILLAISIIN PALAVEREIHIN
OLET ITSE OSALLISTUNUT?
MILLAISTA KEHITYSTÄ
OHJAAJANA TUNNISTAT?

5 Jokainen päivä on erilainen

Pitkäaikaisen työskentelyn haasteena asiakasperheessä on riski työntekijälle sokeutua perheen haasteille, kun on tultu tutuksi, luotetaan toisiinsa ja tavataan usein. Tällöin voidaan jumiutua totuttuihin toimintamalleihin. Asiakas voi kokea työntekijän enemmänkin tuttunaan ja olla siksi hänelle mahdollinen tekijä, mikä haastaa palveluista irtautumisen.

Uteliaisuus on suuri voimavara. Kun löytyy halua ja kiinnostusta kehittää omia taitojaan ja tietämystään esimerkiksi kouluttautumalla, ehkäistään paikalleen jäämistä. Toisaalta joskus saattaa nousta turhautumisen tai epävarmuudenkin tunteita, jos työskentelyssä edetään hitaasti. Tällöin on hyvä pysähtyä seuraavia ajatuksia hyödyntäen.

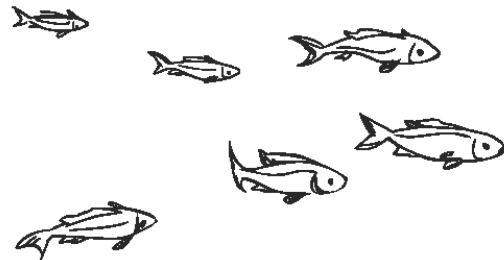
- **Palaa lähtöpisteeseen.** Mitkä asiat ovat muuttuneet? Mitkä ovat seuraavat askeleet?
- **Keskustele työyhteisössäsi.** Jaa kokemuksiasi ja ajatuksiasi muiden kanssa.
- **Aseta päivälle tavoite.** Miten tuoda tavoitteet tämän päivän tapaamiseen?
- **Salli itsesi tuntea.** Millainen olo sinulla on tänään?

- MUUNNA
JÄNNITTYNEISYYS
INNOSTUKSESI: MITEN
VOIT KASVAA UUDEN
HAASTEEN MYÖTÄ?
- EPÄVARMUUDEN
SALLIMINEN LUO UUSIA
MAHDOLLISUUKSIA
- TUNNISTA, MITKÄ
ASIAT HERÄTTÄVÄT
SINUSSA REAKTIOITA
JA OPI TOIMIMAAN
NIIDEN KANSSA

Lähde: Zucker & Rowell, 2021

Perheohjaajana hyödynnetään **omaa persoonaa**. Kun työskentelee omana itsenään se kasvattaa omaa minäpystyvyyttä sekä lieventää stressiä. Tämä vaatii itsetuntemusta, ja oma identiteetti muuttuu kokemuksen myötä. Salli siis olla oma itsesi. Minkälaisista asioista sinä nautit työssäsi? Missä sinä olet hyvä?

13



Mielikuvitus, leikkisyys ja huumori.

Ne ovat kolme tärkeää perheohjaajan työkalua, jotka itsessään luovat uusia välineitä ohjaajan loputtomaan työkalupakkiin. Vaikka työskentelyssä valitut menetelmät perustuvat teoriaan, niin monet tavat rakentaa yhteyttä perheeseen ja kulkea kohti tavoitteita tapahtuu niiden avulla.

Nämä piirteet tuovat myös inhimillisyyttä ja armollisuutta työhön. Perhetyön asiantuntijana, tehtäväsi on tuoda tätä tietämystä ja osaamista perheen arkeen, mutta työntekijänä toimitaan samalla ihmisenä. Uusien tapojen kokeilemista, asiakkaan lähellä kulkemista ja virheiden tekemistä ei siis tarvitse pelätä. Se on osa oppimista ja kehitystä.

6 Palautuminen ja tunteet työssä

Perheohjaajan mieliala, tunteet ja asenteet vaikuttavat asiakaskäynteihin, jolloin on huolehdittava siitä, että työntekijä saa oman mielensä tyhjennettyä ennen siirtymistä seuraavaan perheeseen. Joskus nämä siirtymävälit ovat liikkuvassa työskentelyssä kuitenkin lyhyitä, jolloin on erityisen tärkeää huolehtia omasta palautumisestaan.

Palautumistapoja on monia, jotka esimerkiksi liittyvät liikkumiseen, musiikkiin tai ajatusharjoitukseen. Erilaisia tapoja kannattaa kokeilla sopivien menetelmien löytämiseksi. **Palautumista ei tarvitse jättää ainoastaan vapaa-ajalle.** Palautumista pystytään harjoittamaan jo työpäivän sisällä, jolloin puhutaan **palautumisesta työssä.**

Erilaisista palautumisen menetelmistä ja tauottamisen hyödyistä tiedetään paljon. Useat tutkimukset osoittavat, että tauottaminen työssä tuottaa parempia tuloksia (Lyubikh & Gulseren). Tästä huolimatta hyvät ja tehokkaat palautumisen menetelmät eivät kuitenkaan tule osaksi omaa työrutiinia erinäisistä syistä.

American Psychology Associationin (APA), 2010) mukaan, uuden toimintatavan tuomisen omaan arkeen kannattaa tehdä maltillisesti, jotta kynnys ei nouse liian suureksi toteuttaa sitä. Uuden menetelmän kokeilemiseen voi pyytää työkaveria mukaan. Se voi olla esimerkiksi ihan vain syvien hengähdysten ottaminen tai ajatusten virtana kulkemisen antaminen muutamaksi minuutiksi.

Omien ajatuksiensa ja vaikeiden tunteiden kanssa ei tarvitse jäädä yksin. Työntekijöinä halutaan yleensä juuri ollakin tunnollisia ja itsenäisiä, mutta se ei tarkoita, ettei työssä kohtaa haastavia tilanteita. On oleellista purkaa niitä esimerkiksi esihenkilön, työparin tai vaikka työkaverin kanssa.

Myös käyntien kirjaaminen asiakasta osallistaen voidaan toteuttaa palautuvasti, ikään kuin siinä hetkessä läpikäyden käynnin tai tapaamisen aikana nousseita tunteita. Perhetyö on siitä omalaatuinen, koska siinä **tehdään yhdessä**. Esimerkiksi yhdessä perheen kanssa ulkoileminen voi itsessään jo voi auttaa palautumisessa.



Pitkäaikaisessa perhetyössä muodostunut asiakassuhde toisaalta mahdollistaa avoimen ja rehellisen vuorovaikutuksen, jolloin perheohjaaja voi muun muassa tuoda puheeksi nousseet huolenaiheet.

Ammattilaisena pysähdytään oman itsensä äärelle työssä ja heijastellaan eli **reflektoidaan** omaa ohjausta ja ajatusmaailmaa. On tärkeää tunnistaa, miten työntekijänä reagoi tietyissä tilanteissa, ja miksi niin tapahtuu. Missä menetelmissä on vahvoillaan, ja mitkä taas eivät tunnu omalta? Siten kehittyä ohjaajana ja samalla pysyy tietoisena omasta tunnemaailmastaan.

Armollisuutta ei saa unohtaa. Jos syntyy kokemus, että uusien silmien saaminen asiakasperheeseen voisi tukea ja antaa asiakasperheelle, tämä on tärkeää tuoda esille omalle esihenkilölleen. Keskustelu itsessään antaa peilauspintaa.

1. KESKITY ENEMMÄN NIIHIN ASIOIHIN, JOTKA OVAT TOIMIVIA
2. TUNNET ITSESI PARHAITEN, HYÖDYNNÄ SITÄ ESIMERKIKSI TYÖSUUNNITTELUSSA
3. KESKUSTELE, POHDI JA OPI – HAASTEITA VOI KOHDATA YHDESSÄ MUIDEN KANSSA

Lähde: Nyyti ry

TULEVAISUUSOHJAUS ON TYÖKALU, JOTA VOIT HYÖDYNTÄÄ SEKÄ ASIAKASTYÖSSÄ, ETTÄ OMASSA KASVUSSASI.

Erilaisia harjoituksia ja tietoa lähteestä:
<https://tulevaisuusohjaus.fi/>

1. PYSÄHDY ITSESI ÄÄRELLE UTELIAASTI
2. KIRJOITA TAI KERRO AJATUKSISTASI
3. POHDI, MITKÄ ASIAT OVAT SINULLE TÄRKEITÄ
4. ETSI TAPOJA KOHDATA ITSESI MYÖTÄTUNNOLLA

Lähde: Mieli ry (2024)

KALENTEROINTI
 JA TYÖN
 RAJAAMINEN
 TYÖVÄLINEINÄ:
 MITKÄ
 KUULUVAT
 TEHTÄVIISI?
 MIKÄ TAAS EI?

TÄRKEÄ JA
 KIIREELLINEN

TÄRKEÄ JA
 KIIREETÖN

EI TÄRKEÄ JA
 KIIREELLINEN

EI TÄRKEÄ JA
 KIIREETÖN

EISENHOWERIN MATRIISI VOI AUTTAA
 TYÖTEHTÄVIEN PRIORISOIMISESSA

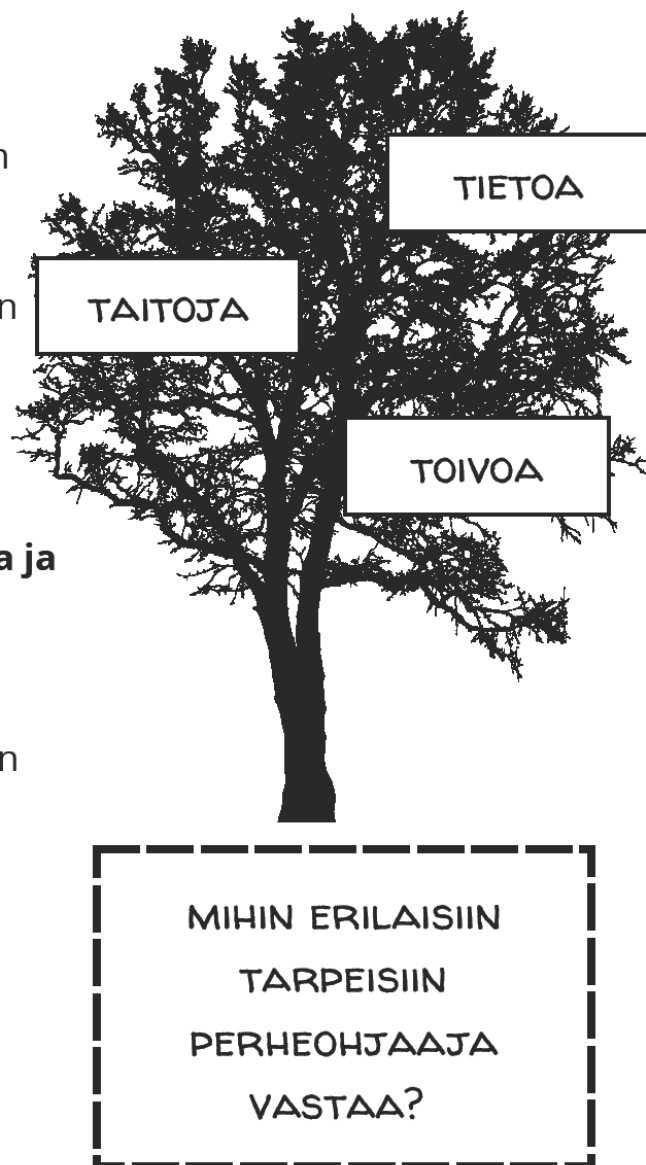
Lähde: Vikman (2021)

7 Haasteita ilman selkää ratkaisua

Perheohjaaja kohtaa urallaan hänelle uusia ja moninaisia tilanteita, joissa hän on tukemassa perhettä. Se voi liittyä muun muassa mielenterveyteen, päihteiden käyttöön, taloudellisiin haasteisiin tai vaikka perheenjäsenten keskenäisiin suhteisiin.

Tällaiset haasteet ovat luonteeltaan toisiinsa **linkittyneitä, aikaa vaativia ja monitasoisia**, jolloin ohjaaja saattaa välillä pysähtyä ajattelemaan, mitä kuuluisi oikein tehdä, ja mihin asioihin hän voi vaikuttaa.

Webberin ja Rittelin (1973) **kompleksisten ongelmien** teoria (*wicked problems*) voi antaa näkökulmia perhetyön haasteiden kohtaamisesta.



“JOTKUT ONGELMAT OVAT
NIIN MONITAHOISIA, ETTÄ
VIISAAT YMMÄRTÄVÄT
TUNNUSTAA
HÄMMENNYKSENSÄ NIIDEN
EDESSÄ.”

Lähde: Heino (2014, s. 286) viittaus Rittelin kirjoitukseen (1972)

Vaikka Heino (2014, s. 286) viittaa kompleksisten eli pirullisten ongelmien teoriaan käsitelläkseen lastensuojelun tehtävän kuvaan kuuluvia moninaisia haastekohtia, ajatusta voidaan myös soveltaa perhetyön kenttään.

Kompleksisille ongelmille ei löydy **selkeitä ratkaisua**, ja jos ongelmille voidaan nimetä sellaisia, Rittel nimitti ne *kesyiksi* ongelmiksi. Tämä tarkoittaa sitä, että kompleksisia ongelmia ei pystytä ratkaisemaan, ottamatta sosiaalialalla huomioon ihmistä kokonaisvaltaisesti. (Heino, 2014, s. 286-287)

Vaikka teoria ei anna suoranaisesti vastausta sille, miten perheohjaajana tulisi ratkaista yhteiskunnan ikuisuusongelmia, se voi kuitenkin auttaa ymmärtämään pitkäaikaista tukea tarvitsevia asiakasperheitä ja omaa roolia työskentelyssä.

Perheohjaajan tehtävä on olla vierellä, ohjata ja tukea, mutta hän ei tee päätöksiä perheen puolesta. Lopullinen vastuu on aina perheellä itsellään, mutta perheohjaaja on tukena siinä ja tuoda esille erilaisia vaihtoehtoja.

Tarkoituksena ei myöskään ole lamaannuttaa ajatuksella, missä kompleksisia ongelmia tulee aina olemaan. Todellisuudessa perheohjaajan rooli voi olla **merkittävä**, mutta **rajattu**, jolloin se ei varsinaisesti ole huono asia. Kerta toisensa jälkeen työskentely voidaan päättää voimaantunein ja onnistunein mielin.

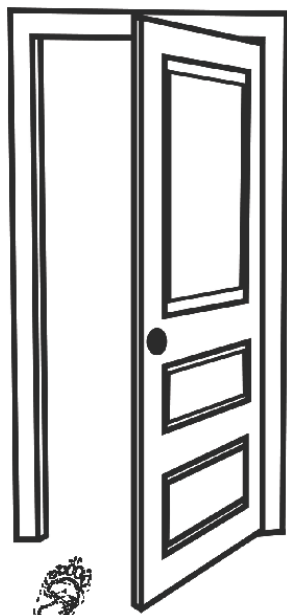
8 Askel kerrallaan - Kohti onnistumisia

Pitkääikäisen työskentelyn sisältäessään laidasta laitaan erilaisia tunteita ja sille ominaisia haasteita, ne samalla muistuttavat sen annista.

Pitkääikäisessä työskentelyssä asiakasperheessä kohdataan onnistumisia **luottamuksen rakentamisessa** sekä **tavoitteisiin pääsemisessä**, vaikka muutokset voivat tapahtua hitaasti.

Pitkääikäisessä perhetyössä **iloitaan yhdessä** perheen kanssa. Onnistumisia ja ilon asioita sanoitetaan ääneen, ja perhe samalla oppii sanoittamisen taitoa omassa perhe-elämässään.

Kun perheohjaaja työskentelee perheessä pitkään, myös hänen ohjaustaitonsa karttuvat. Hän oppii tuntemaan itsensä ohjaajana, toivon ja kärsivällisyyden merkitystä, toimimaan moniammatillisena tiimipelaajana sekä olemalla tärkeä osa asiakkaan tukiverkostoa.



MISSÄ ONNISTUT
SEURAAVAKSI?



Lähteet

American Psychology Association. (APA). (2010). *Making lifestyle changes that last*.
<https://www.apa.org/topics/behavioral-health/healthy-lifestyle-changes>

Heino, T. (2014). Lastensuojelun pirullinen tehtävä. Teoksessa J. Lammi-Taskula, & S. Karvonen (toim.), *Lapsiperheiden hyvinvointi 2014* (s. 286-308). Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

Lyubykh, F. & Biricik Gulseren, D. (31.5.2023). How to Take Better Breaks at Work, According to Research. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2023/05/how-to-take-better-breaks-at-work-according-to-research>

Mäenpää, T. (2022). *Kokemuksia pitkäaikaisesta perhetyöstä: lastensuojelun perhetyönohjaajien kokemuksia pitkäaikaisten perheiden kanssa työskentelystä*. [AMK-opinnäytetyö, Satakunnan ammattikorkeakoulu]. Theseus.
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2022052311185>

Mieli Suomen mielenterveysseura ry. (23.9.2024). *Tutustu itseesi*.
<https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/itsetuntemus-ja-itsetunto/tutustu-itseesi/>

Nyyti ry. (i.a.). *Ratkaisukeskeinen menetelmä*. <https://www.nyyti.fi/opiskelijoille/opielamantaitoa/ajatukset/ratkaisukeskeinen-menetelma/>

Rittel, H. (1972). On the planning crisis: Systems analysis of the 'first and second generations', 8(1972), 390–396. *Bedriftsøkonomen*.

Rittel, H., Webber, M.M. (1973). Dilemmas in a general theory of planning, 4(2), 155–169. *Policy Sciences*. <https://doi.org/10.1007/BF01405730>

Tulevaisuuden tutkimuskeskus. (i.a.) *Tulevaisuusohjaus*. Turun yliopisto.
<https://tulevaisuusohjaus.fi/>

Vikman, V. (21.10.2021). Oletko kokeillut Eisenhowerin matriisiä? Yksinkertainen työkalu helpottaa priorisointia ja vähentää stressiä. *Duunitori*.
<https://duunitori.fi/tyoelama/eisenhowerin-matriisi>

Zucker, R. & Rowell, D. (26.4.2021). 6 Strategies for Leading Through Uncertainty. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2021/04/6-strategies-for-leading-through-uncertainty>