



# Hyvinvointialueen tehostamisen vaikutus sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön perheohjaajan työhön

Piia Katava

2025 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

## Hyvinvointialueen tehostamisen vaikutus sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön perheohjaajan työhön

Piia Katava  
Sosionomi AMK  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2025

Piia Katava

Hyvinvointialueen tehostamisen vaikutus sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön perheohjaajan työhön.

Vuosi 2025

Sivumäärä 70

---

Tässä opinnäytetyössä tarkasteltiin hyvinvointialueen työn tehostamisen vaikutusta sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä työskentelevän perheohjaajan työhön. Hyvinvointialueella toteutettiin jo toista vuotta jatkuvia säästötoimenpiteitä ja työn tehostamista, minkä vuoksi sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä työskentelevän perheohjaajan työ oli jatkuvassa muutoksessa. Työn tehostaminen havaittiin eri tavoin, kuten kasvavina asiakasmäärinä ja kiireen lisääntymisenä.

Opinnäytetyössä tarkasteltiin perheohjaajan työtä ja työn tehostamisen vaikutuksia työhön päivittäisen merkintöjen ja osa-alueiden kautta, joita olivat muun muassa suunnitteluun ja organisointiin käytetty aika, asiakastapaamisten tavoitteiden tarkastelu, perheohjaajan erilaiset työroolit, reflektoinnin avulla saavutettu ymmärrys, vuorovaikutustaitojen hyödyntäminen asiakastyössä, lyhyt ja ytimekäs dokumentointi, perhetyön ydintehtävän toteuttaminen, sekä työssä jaksaminen.

Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön perheohjaajan työstä pidettiin päiväkirjaa kahdeksan viikon ajan. Päiväkirjassa hyödynnettiin viikon teemaan ja tavoitteisiin liittyviä kirjallisuuslähteitä, joiden pohjalta työtä refleктоitiin yhtenäiseksi teemaksi ja tavoitteiksi tiiviiksi kirjalliseksi aineistoksi, jonka pohjalta omaa työtä refleктоitiin. Jokaisen viikon lopussa laadittiin viikkoyhteenveto, jossa käsiteltiin edellisen työviikon tapahtumia. Myös viikkoanalyysissä hyödynnettiin kirjallisuuslähteitä.

Opinnäytetyön avulla työnantaja ja työyhteisö voivat hyödyntää havaintoja perheohjaajan työstä ja työn tehostamisen vaikutuksesta perheohjaajan työhön.

**Laurea University of Applied Sciences**

**Abstract**

Bachelor's degree in social and health sciences

Bachelor of Social Services (University of applied sciences)

Piia Katava

The impact of the efficiency measures of the wellbeing services county on the work of a family counselor in family work under the Social Welfare Act

Year

2025

Pages

70

This thesis examined the impact of the efficiency measures of the wellbeing services county on the work of a family counselor working in family services under the Social Welfare Act. The wellbeing services county had implemented ongoing cost-saving measures and efficiency actions for several years, which led to changes in the work of a family counselor operating under the Social Welfare Act. The increased efficiency was observed in various ways, such as growing client numbers and increased time pressure.

The thesis examined the work of a family counselor and the effects of efficiency measures on daily tasks through entries and thematic areas, which included time used for planning and organizing, analysis of client meeting objectives, different roles of the family counselor, reflection to increase understanding, the use of interaction skills in client work, brief and condensed documentation, the execution of core tasks in family work, and well-being at work.

The work of a family counselor under the Social Welfare Act was documented in diary entries over an eight-week period. Weekly reflections were compiled into a concise text based on literature related to the theme and objectives. At the end of each week, a weekly summary was written, reflecting on the previous week's events. Literature sources were also utilized in the weekly analyses.

With the help of this thesis, employers and work communities can utilize the findings related to the work of a family counselor and the impact of efficiency measures on their work.

**Keywords:** family guidance, reflection, interaction, documentation, well-being at work

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Käsitteiden määrittelyä .....	8
2.1	Autoetnografinen tutkimus .....	8
2.2	Perhetyö.....	8
2.3	Perheohjaajan erilaiset roolit. ....	9
2.4	Reflektointi .....	10
2.5	Vuorovaikutustaidot .....	11
2.6	Dokumentointi.....	12
2.7	Työn kehittäminen .....	13
2.8	Työhyvinvointi .....	14
3	Voimavara- ja ratkaisukeskeinen viitekehys.....	15
4	Nykytilanne.....	15
4.1	Työ ja osaaminen .....	15
4.2	Osaamisen analysointi .....	18
4.3	Sidosryhmät .....	20
4.4	Vuorovaikutustaidot .....	21
4.5	Kehittämiskohteet .....	22
4.6	Opinnäytetyön tavoitteet .....	23
5	Päiväkirjaraportointi.....	23
5.1	Viikko 1 Työn suunnitteluun ja organisointiin käytettävä aika .....	23
5.2	Viikko 2 Asiakastapaamisten tavoitteiden tarkastelua.....	28
5.3	Viikko 3 Perheohjaajan erilaiset työroolit.....	33
5.4	Viikko 4 Reflektoinnin avulla ymmärrykseen .....	38
5.5	Viikko 5 Vuorovaikutustaitojen hyödyntäminen perhetyössä .....	45
5.6	Viikko 6 Lyhyt ja ytimekäs dokumentointi.....	50
5.7	Viikko 7 Perhetyön ydintehtävän toteuttaminen .....	54
5.8	Viikko 8 Työssä jaksaminen .....	58
6	Eettisyys ja luotettavuus .....	64
7	Yhteenveto ja pohdintaa .....	64
8	Lähteet .....	66

## 1 Johdanto

Työskentelen sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä perheohjaajan sijaisena hyvinvointialueella. Aloitin sijaisuuden vuonna 2019 ja sijaisuutta on jatkettu vuosi kerrallaan. Minulle on muodostunut viiden vuoden kokemus työskentelystä perheohjaajana. Olen vuosien saatossa opiskellut nuorisotoiminnan ohjaajaksi, teatteri-ilmaisun ohjaajaksi sekä suorittanut psykiatrisen hoidon erikoisammattitutkinnon. Olen myös valmistunut ratkaisukeskeiseksi neuropsykiatriseksi valmentajaksi. Syksyllä 2023 aloittamani sosionomi -opinnot ovat laajentaneet ymmärrystä ja ammatillisuutta liittyen perheohjaajana työskentelyyn. Tässä opintojen loppuvaiheessa minulla on herännyt kiinnostus tarkastella työtäni, sekä pohtia mitä perheohjaajan ammattitaitoon kuuluu ja mitä erilaisia taitoja sosiaalihuollon perhetyön perheohjaajana tarvitaan. Sainkin idean päiväkirjamuotoiseen opinnäytetyöhön.

Toinen syy päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön valitsemiseen liittyy hyvinvointialueen säästötoimiin ja niiden vaikutuksesta perhetyöhön. Eettisiä ohjeita noudattaen en tule työelämänyhteyttä opinnäytetyössäni julkaisemaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon -uudistus astui voimaan vuoden 2023 alussa ja palveluiden järjestämisen vastuu siirtyi hyvinvointialueille. Uudistuksen tavoitteena on luoda tasa-arvoisempi palvelujen saatavuus ja vähentää ihmisten välisiä terveys- ja hyvinvointieroja. Palveluita kehitetään ja uudistetaan vauhdilla. Uudistuksissa puhutaan sopeutustoimista, yhdenmukaisten palveluiden varmistamisesta, kaventamaan hyvinvointi- ja terveyseroja sekä hillitsemään kustannusten kasvua. (Sosiaali- ja terveysministeriö, sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus.)

Hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä alueellaan. Hyvinvointialueen vastuulle kuuluvasta terveydenhuollosta säädetään terveydenhuoltolaissa, sosiaalihuollosta sosiaalihuoltolaissa ja pelastustoimesta pelastustoimen järjestämisestä annetussa laissa. Järjestämisvastuu on määritelty hyvinvointialuelain 7 §:ssä. Säännöksen mukaan hyvinvointialue vastaa sille lailla säädettyjen tehtävien hoitamisesta, hyvinvointialueen asukkaana laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta ja palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisesta. (Hyvinvointialueyhtiö Hyvil. 2025)

Kuntatyöryhmässäni työskentelee lisäksi 4 perheohjaajaa. Kokonaisuutena sosiaalihuoltolain mukaisen perheohjauksen ja ammatillisen tukihenkilötyön yksikköön kuuluu keväällä 2025 24 perheohjaajaa sekä 3 ammatillista tukihenkilöä. Tämänhetkisessä tilanteessa säästöt vaikuttavat sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä perheohjaajan työskentelyyn siten, että asiakasmääriä ja tapaamisia lisätään ja henkilöstöetuuksia heikennetään: liikunta- ja kulttuuriedun määrää vuodelle 2025 lasketaan sekä koulutusmäärärahaa supistetaan. Tulen

päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä kohdistamaan erityisen huomion siihen, kuinka hyvinvointialueen säästötoimet ja jatkuva muutostila vaikuttavat työskentelyyni perheohjaajana.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tarkoituksena on kirjata päivittäistä työtäni perheohjaajana 8 viikon (40 työpäivää) ajan, samalla reflektoiden työtäni sekä havainnoiden miten säästötoimet vaikuttavat työhöni. Luon tavoitteita työpäiville ja -viikoille, ja jokaisen viikon lopussa kirjoitan viikosta yhteenvedon. Viikon alussa kirjaan ylös viikkotavoitteet sekä viikon teeman, sekä erittelen teemaan ja tavoitteisiin liittyviä kirjallisuuslähteitä, joiden pohjalta työtäni reflektoin. Jokaisen viikon lopussa teen viikkoanalyysin, jossa pohdin edellisen työviikon onnistumisia ja pohdin kuinka asioita olisi voinut tehdä toisin, havainnoin työn tehostamisen vaikutusta työhöni sekä työssä jaksamista. Myös viikkoanalyysissä nojaan kirjallisuuslähteisiin.

## 2 Käsitteiden määrittelyä

### 2.1 Autoetnografinen tutkimus

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö toteutetaan autoetnografisena tutkimuksena. Autoetnografiassa tutkijan omat kokemukset ja niistä kirjoitetut tai muuten tuotetut muistiinpanot muodostavat tutkimuksen keskeisen aineiston. Muistiinpanoja voidaan analysoida samojen menetelmällisten ja teoreettisten työvälineiden avulla kuin muutakin laadullista aineistoa. Autoetnografisessa tiedossa tieteellinen vakuuttavuus nojaa siihen, että ihmisten elämä on paitsi ainutlaatuista, myös yleistä ja yleistettävää. (Lapadat 2017, 590; Pink 2009, 122, 124; Uotinen 2014, 221.)

Autoetnografiassa tutkijan omat kokemukset kirjoitettuna muistiin luovat tutkimuksen keskeisen aineiston. (Lapadat 2017, 590; Pink 2009, 122, 124; Uotinen 2014, 221.) Autoetnografi tarkastelee omaa elämänsä. Tämän vuoksi autoetnografi ei tarvitse tutkimustyössään samantilaista varovaisuutta, kun tutkimuksissa muista ihmisistä. Yllä mainittujen seikkojen perusteella myös tutkimuseettiset kysymykset poikkeavat muista tutkimuksista hieman autoetnografian kohdalla. (Uotinen 2008, 11-13; Uotinen 2014, 225; Valtonen & Haanpää 2018, 131.)

### 2.2 Perhetyö

Perheohjauksen keskeiset tavoitteet määritellään yhdessä perheen ja perhesosiaalityön kanssa. Sosiaalihuoltolain (2014/1301) 18 § määrittelee perhetyön seuraavasti. Perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö, tarvitsevat

tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi.

Perhetyölle on ominaista asiakaslähtöinen työskentely, joka tukee perheen omia voimavaroja. Tavoitteena on edistää perheen hyvinvointia vahvistamalla sen voimavaroja ja parantamalla vuorovaikutusta. Perhetyö voi sisältää esimerkiksi keskusteluapua ja tukea arjen eri toiminnoissa. Perhetyö yhdistää käytännön avun ja psykososiaalisen tuen, keskittyen aina lapsen edun turvaamiseen. Sosiaalihuoltolain mukaisesti sitä voidaan tarjota laaja-alaisesti ja matalalla kynnyksellä, esimerkiksi ehkäisemään lastensuojelun tarvetta. (Avohuollon tuki, 2025.) Perhetyö on kokonaisvaltaista, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä perheiden tukemista. Tavoitteena on perheiden elämänhallinnan ja omien voimavarojen käyttöönoton tukeminen sekä arjessa selviytymisen vahvistaminen. Perhetyö ei vaadi lastensuojelun asiakkuutta. Oikea-aikainen tuki voi ehkäistä perheiden ongelmien kasvamista, syrjäytymistä ja esimerkiksi lastensuojelun tarvetta. (Lastensuojelun käsikirja. THL.) Perhetyö voi liittyä myös niin sanotun laajennetun perheen tukemiseen kaikissa niissä tilanteissa, joissa sosiaalihuollon asiakkaan omaksi perheekseen kokemat henkilöt tarvitsevat sitä osana asiakkaan palveluprosessia. Perhetyötä voidaan tarjota myös ennaltaehkäisevästi, ts. perhetyön varhaisen tuen tarkoituksena on varmistaa, että perhe saa tukea oikea-aikaisesti osana peruspalveluja. Sen vuoksi palvelua tulee antaa varhaisessa vaiheessa.

Sosiaalihuoltolain (2014/1301) mukaisen perheohjauksen keskeisiä teemoja ovat vanhemmuus, perheen sisäinen vuorovaikutus, varhainen vuorovaikutus, lapsen kasvun ja kehityksen tukeminen sekä turvaaminen, elämänhallinta, parisuhdehaasteet sekä päihteiden ja mielen-terveys ongelmien vaikutus vanhemmuuteen. Perheohjaajan työssä tärkeintä on vuorovaikutus, jonka tavoitteena on asiakkaan ymmärtäminen ja tukeminen. Sosiaalihuoltolain alaisessa perheohjauksessa pyritään tukemaan asiakasta riittävän varhain, sekä arvioimaan tuen tarvetta, ja tarvittaessa asiakas ohjataan edelleen muiden palveluiden piiriin. Toiminnallisten ja kuntouttavien menetelmien avulla perheohjaaja mallintaa työssään asetettujen tavoitteiden mukaisia toimintatapoja. Työskentelyn aikana arvioinnin alla on lapsen tuen tarve. Työskentelejä ohjaa lapsen etu ja lapsen kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen. Asiakastyö perheiden kanssa pohjautuu suunnitelmiin ja tavoitteisiin. Perheohjaus edellyttää vahvaa tuntemusta lapsen ja nuoren kasvusta ja kehityksestä sekä erilaisten työmenetelmien hallintaa. Perheohjaaja hyötyy laajasta perehtyneisyydestä yhteiskunnallisiin ja ajankohtaisiin teemoihin, jotka voivat koskettaa asiakasperheitä, sekä monimuotoisuuden ymmärtämistä, joka kumpuaa erilaisista sosioekonomisista lähtökohdista tai kulttuureista.

### 2.3 Perheohjaajan erilaiset roolit.

Ihmisten roolit muuttuvat tilanteesta toiseen, mutta persoonallisuus on pysyvämpi. Persoonallisuus näkyy tietyiltä osin muille ihmisille. Se näkyy luonteenpiirteinä, tunteereaktioina ja

käyttäytymisenä. Omaa persoonaa ei voi kokonaan ohittaa missään roolissa. Työntekijä saa rooleja asiakkaan ja perheen vuorovaikutuksen seurauksena. Asiakkaat ovat saattaneet oppia antamaan työntekijälle ratkaisijan roolin, täyden vallan ja kontrollin asettumalla itse avuttomiksi vastaanottajiksi. Jos perheohjaaja ottaa vahvan aikuisen roolin suhteessa lapseen ohittaa hän vanhemman mahdollisuuden saavuttaa valtaistumista. Työntekijän on oltava tietoinen empatiakyvystään ja taipumuksestaan mennä perheen ihmissuhdepeliin mukaan ja hänen on tärkeää ottaa etäisyyttä käsiteltävään asiaan. Etäisyyden ottaminen ei tarkoita kylmään byrokraattista palvelua vaan asiakasta kunnioittavaa ammatillisuutta. Työroolin kuin persoonan käyttäminen vuorovaikutuksessa työvälineenä kuuluu ammatillisuuteen. (Vilén, Seppänen, Tapio, Toivanen 2014, 65.)

Erilaiset ohjaajan roolit. Hyväksyvä ohjaaja on empaattinen ja tarjoaa emotionaalista tukea, on neutraali ei tuomitse, rohkaisee kertomaan tunteista ja kokemuksista, rohkaisee asiakasta ratkomaan ongelmia ja etsimään niihin ratkaisua. Katalysoiva ohjaaja; auttaa asiakasta hahmottamaan ja pohtimaan tilannetta monista eri näkökulmista. Auttaa asiakasta selkiyttämään ajatuksia. Auttaa valitsemaan sopivimman ratkaisuvaihtoehdon, käyttää avoimia kysymyksiä. Konfirmoiva ohjaaja. Kiinnittää huomiota asiakkaan puheen ja käyttäytymisen ristiriitaan, osoittaa ristiriidan asiakkaalle, jotta tämän on mahdollista muuttaa käyttäytymistään. Määräilevä ohjaaja. Haastattelee asiakasta kokonaistilanteen kartoittamiseksi, muodostaa kokonaisnäkemyksen tilanteesta ja kertoo sen asiakkaalle, tarjoaa ratkaisuehdotuksia tai suosituksia. (Raatikainen, Rahikka, Saarnio, Vepsä, 2022, 43.)

#### 2.4 Reflektointi

Perhetyötä tehdään sekä parityönä, että yksin. Työssä vaaditaan myös omaa arviota ja harkintakykyä sekä reflektointia. Työskentelyn aikana perheohjaaja arvioi onko tarjottava apu riittävää ja oikea-aikaista, voisiko asiakasperhe hyötyä jostain muusta palvelusta enemmän kuin perhetyöstä. Ammatillinen reflektointi perhetyössä on monivaiheinen prosessi, joka sisältää sekä tietoista, että tiedostamatonta asioiden monipuolista tarkastelua. Tämän prosessin avulla voidaan saavuttaa niin sanottua hiljaista tietoa ja saada uusia näkökulmia perheen tilanteen tai toiminnan ymmärtämiseen. (Vilén, Seppänen, Tapio, Toivanen 2014, 72.)

Reflektointia tapahtuu sekä tapaamisen aikana; työntekijä tuo tapaamisella esiin itsessään heräviä ajatuksia ja tunteita sekä tapaamisen jälkeen; työntekijä pohtii ja selittää toimintaansa. Reflektiivisen mietiskelyn avulla pyritään ymmärtämään se, mitä ollaan tekemässä ja oppimassa. Ryhmän tai yksittäisen työntekijän reflektointi edellyttää avoimuutta, kunnioitusta ja rohkeutta. Reflektoinnin avulla voidaan laajentaa ymmärrystä tuomalla tiedostamatomat asiat tietoiseen tarkasteluun ja jäsentelyyn. Näin saadaan erittäin tärkeä hiljainen tieto esiin. Reflektiivisesti työskentelevät työntekijät ovat jatkuvassa ja joustavassa vuorovaikutuksessa sekä itsensä, että ympäristönsä kanssa. Työskentely pyritään pääsääntöisesti

järjestämään perheen kotona erilaisissa kokoonpanoissa. Perheohjaajan työnkuvaan kuuluu myös verkostoyhteistyö asiakasperheen eri verkostoissa.

## 2.5 Vuorovaikutustaidot

Vuorovaikutus osaaminen on perhetyön ydiosaamista. Ilman hyviä vuorovaikutustaitoja on työskentely lähes mahdotonta. Vuorovaikutusosaaminen käsittää kaikki kommunikoinnin ja suhteiden luomisen taidot.

Asiakkaan kohtaaminen on inhimillistä vuorovaikutusta, jossa jokaisella on oma tapansa olla yhteydessä toisiin ihmisiin. Kohtaamiseen vaikuttavat ihmisen henkilökohtainen historia, kulttuuri ja uskomukset, jotka muokkaavat hänen käsitystään maailmasta ja elämästä. Vuorovaikutuksessa merkitystä ei ole pelkästään sanoilla, vaan erityisesti sillä asenteella, jolla toista ihmistä lähestymme. Yhtä lailla tärkeitä ovat kehonkielemme, eleemme ja koko olemuksemme välittämät viestit. (THL - Kunnioittava kohtaaminen ja vuorovaikutusosaaminen, 2023.) Ammatillisuus koostamisilanteissa ei edellytä pakotetun neutraalia asennetta. On luonnollista, että asiakkaan tilanne herättää tunteita ja koskettaa. Ammatillaisen vastuulla on kuitenkin varmistaa, että vuorovaikutus säilyy eettisenä, eikä hänen tunteensa kuormita asiakasta. (THL - Kunnioittava kohtaaminen ja vuorovaikutusosaaminen, 2023.)

Viime vuosina dialoginen vuorovaikutus on noussut vahvasti esille sosiaalityössä. Puheessa dialogia pidetään usein synonyymina keskustelulle. Dialogi eroaa keskustelusta siinä, ettei vuorovaikutuksessa ”pelata toisia vastaan” vaan siinä on kyse yhteisestä ajattelusta ja reflektoinnista. Dialogisessa suhteessa tärkeitä tekijöitä ovat; tasa-arvoinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä, toisen ihmisen kuunteleminen, avoin puhe omista kokemuksista sekä keskinäinen kunnioitus (Raatikainen, Rahikka, Saarnio ja Vepsä 2022, 129).

Perheohjaajan on tärkeää tietää ja ymmärtää vuorovaikutuksen merkitys perheessä, vanhempien parisuhteessa, vanhemman suhteessa lapseen. Huomatessaan vuorovaikutuksen puutteita perheessä perheohjaajalla tulee olla osaamista ja taitoa ohjata vanhempia kohti vahvempaa vuorovaikutusta. Jo pienellä vauvalla on tarve ja kyky olla vuorovaikutuksessa häntä hoitavien ihmisten kanssa. Toistuvat vuorovaikutuskokemukset muokkaavat lapsen aivoja, ja niiden avulla hän oppii sekä itsestään että ympäröivästä maailmasta. Lisäksi hänelle muovautuu malli yhdessä olemisesta, mikä vaikuttaa myös lapsen myöhempiin vuorovaikutussuhteisiin elämässä. (MLL 2021.)

Perheen vuorovaikutusta voi tukea mentalisaatiotaidoilla (MLL 2019). Jari Sinkkosen (2018, 44) mukaan mentalisointi tarkoittaa kykyä ymmärtää, että vuorovaikutuksessa on kaksi erillistä ja erilaista mieltä, jotka voivat kuitenkin olla keskenään yhteydessä. Mirjam Kalland (2014, 28) puolestaan kuvaa mentalisaatiota kykyä pohtia omia ja muiden mielen sisältöjä,

merkityksiä ja yhteyksiä. Tämä tarkoittaa kykyä tarkastella ja kyseenalaistaa omia tunteita ja ajatuksia sekä kykyä tavoittaa ja arvostaa myös toisten tunteita. Mentalisaatiokyky mahdollistaa siten tunteiden säätelyn ja vastuun ottamisen omista teoistaan, ja se on yhteydessä sosiaaliseen herkkyyteen. Sinkkonen (2018, 45) ehdottaa tärkeimmäksi keinoksi ymmärtää toisen mieltä avoimen ja kyselevän asenteen. Lapsen ja vanhemman välisessä mentalisaatiossa hänen mukaansa on tärkeää, että aikuinen pyrkii sanoittamaan sekä omiaan että lapsen tunteita ja pohtii lapselle ääneen, mikä kulloisenkin olotilan aiheuttaa ja pyrkii löytämään siihen ratkaisun. Vanhempi osoittaa kiinnostusta sekä omista että lapsen tunteista, kokemuksista, ajatuksista ja toiveista, ja pohtii ja havainnoi, minkälaiset tunteet ja mielentilat vaikuttavat käyttäytymisen takana, sekä osoittaa, että on valmis eläytymään lapsen kokemukseen (MLL 2019).

Kalland (2014, 37) ehdottaa vanhempien mentalisaatiokyvyn vahvistamiseksi konkreettista tukea, esimerkiksi ammattilaisen avulla täsmällisiä vuorovaikutushetken fokusoivia kysymyksiä, jotka kohdistavat vanhemman huomion lapsen tunteisiin ja tarpeisiin. Lapsen kehitysvaiheet tunteva työntekijä voi myös opastaa vanhempaa toimimaan ikävaiheen edellyttämällä tavalla lapsen kanssa, mikäli vanhempi on tilanteessa epävarma (Salo & Kalland 2014, 41). Lasta voi auttaa sanoittamaan tunteita usein avointen kysymysten avulla, kuten ”kerro, mitä tapahtui” ennemmin kuin kysymällä suoraan ”miksi löit siskoa” (Salo & Kalland 2014, 50.) Mentalisaatiota voi hyödyntää niin ikään yksilötyössä vaikkapa, jos vanhemmalla on mielenterveyshaasteita, tai parisuhdetyössä vahvistamaan lapsen vanhempien välistä suhdetta. Sinkkonen (2018, 49) muistuttaakin, että vanhempien parisuhde on merkittävässä osassa lapsen elämässä, ikään kuin kolmantena suhteena lapsen äiti- ja isäsuhteiden lisäksi. Siitä syystä lapsi saattaa kokea turvattomuutta, mikäli vanhempien parisuhde on esimerkiksi kovin riitaisa.

Sen lisäksi, että perhetyöntekijä voi tukea perheen vanhempia metallisoinnissa, hän voi hyödyntää sitä omassa työssään. Antti Kauppinen ja Ari Takalo (2014, 25) toteavat, että mentalisaatioteoria voi auttaa vuorovaikutustyön ammattilaista ymmärtämään sekä asiakkaiden että oman mielenmaailman toimintaa. Heidän mukaansa esimerkiksi työntekijän kohdatessa vaikeita asioita työstäviä asiakkaita, haasteena on riittävän empatian antaminen mutta samalla oman liiallisen kuormittumisen välttäminen. Mikäli työntekijä kykenee käsittelemään, mitä vuorovaikutustilanteessa tapahtuu, hän pystyy olemaan tunnetasolla läsnä, mutta kuitenkin tarkastelemaan ikään kuin objektiivisesti sitä, mitä psyykkisiä ilmiöitä vuorovaikutustilanteessa esiintyy.

## 2.6 Dokumentointi

Tärkeä osa sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön asiakastyötä on asiakastapaamisen kirjaaminen eli dokumentointi. Sosiaalihuollon perhetyössä asiakkaana on lapsi, joten kirjaaminen tapahtuu lapsen alle. Yleensä kirjaaminen tapahtuu mahdollisimman pian tapaamisen jälkeen.

Kirjaamisen voi tehdä myös asiakastapaamisella yhdessä asiakkaan kanssa tai asiakastapaamisen aikana mikä mahdollistaa tapaamisen loppu vaiheessa kirjauksen läpikäymisen yhdessä asiakkaan kanssa. Vuonna 2024 Keuosten sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä perheohjaajat ottivat käyttöön Diktamenin puheentunnistusjärjestelmän mikä mahdollistaa asiakastapaamisen sanelun asiakastapaamisten välissä ja mahdollistaa tehokkaamman ajankäytön.

Määrämuotoinen dokumentointi on tärkeä osa työtä, ja kirjatut asiakaskäynneistä pyritään kirjaamaan asiakastietojärjestelmään mahdollisimman nopeasti. Määrämuotoinen kirjaus tarkoittaa sitä, että asiakirjojen nimet ja tietosisällöt ovat yhtenäistettyjä, ja asiakirjat ja niiden väliotsikot ovat koko organisaation alueella samanlaisia (Talentia, 2016).

Määrämuotoinen ja ajantasainen dokumentointi on tärkeä osa perheohjaajan työtä, asiakkaan tilanteen kirjaamisen lisäksi on se myös työn laadun, kehittämisen ja vaikuttavuuden keskeinen väline. Koko asiakastyön aikana tapahtuva dokumentointi auttaa arvioinnissa, suunnittelussa ja päätösten tekemisessä. Kirjausten tulee olla ajantasaisia, ja niissä tulee näkyä asiakasprosessin tapahtumia ja kulkua. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki, Jäppinen, 2011,18.)

Dokumentointi mahdollistaa toiminnan suunnittelun, toteutuksen ja seurannan. Asiakirjat toimivat työntekijän tukivälineinä, joiden avulla voi helposti palata tehtyihin ratkaisuihin ja arvioida niiden merkitystä tai suunnitelman toimivuutta jälkikäteen. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki, Jäppinen, 2011,12.)

## 2.7 Työn kehittäminen

Perhetyössä perheohjaajan tavoitteena on jatkuva kehittyminen ja kehittäminen. Tavoitteena on syvälinen ammattitaidon ja tehtävän hallinta tai monipuolinen osaaminen. Yhteiskunnan muutosten vuoksi perheohjaajan on tärkeää kehittää ja uudistaa taitojaan jatkuvasti. Tämä ilmenee tehtävän tarkoituksen syventämisenä tai laajempaan käytettävyytenä. Perheohjaajan tulee toimia tavoitteellisesti edistäen sekä omia että yhteisön muiden jäsenten toimintatapojen kehittämistä. Perhetyöllä pyritään vastaamaan perheiden, vanhempien, nuorten ja lasten yhä vaativimpiin ongelmiin. Tämä vaatii jatkuvaa kouluttautumista sekä uusien työtapojen käyttöönottoa.

Työn kehittäminen tarkoittaa sen tavoitteellista ja suunnitelmallista parantamista siten, että työssä huomioidaan sekä yleiset että yksilölliset edellytykset sen suorittamiseen. Yleensä ihmiset viihtyvät ympäristössä, jossa kehitykseen suhtaudutaan myönteisesti. Kehitysmuutokset perustuu usein humanistiseen näkemykseen, joka korostaa ihmisen potentiaalia ja pyrkimystä kohti parempaa. Tämä eroaa jatkuvasta muutospakosta, jossa organisaatio on

”jatkuva muutos tilassa” ilman todellista kehitystä. Todellinen kehittyminen ja oppiminen edellyttää vakaita olosuhteita ja riittävästi työrauhaa. (Aro 2018, 93, 122.) Perheohjaajan toiminnassa korostuu kyky ennakoita ja tunnistaa tarpeita toimintatapojen kehittämiseksi ja muutokselle. Perheohjaajan on hyvä olla aktiivisesti ja näkyvästi mukana kehittämissideiden luomisessa sekä kehittämisprosessien toteuttamisessa.

## 2.8 Työhyvinvointi

Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön perheohjaajana työskentely on välillä hyvin raskasta ja kuormittavaa ja siksi työhyvinvointi onkin erittäin tärkeässä roolissa. Työntekijän jaksamista perheiden kohtaamisessa edistää se, että hän tunnistaa kykynsä käsitellä ja ottaa vastaan ammatillisia haasteita omien selviytymistapojensa tukemana. Tasapainoinen suhtautuminen vaatii myös työntekijältä oman arkensa hallintaa. Ihmissuhdetyössä tarvitaan luonnollista ja inhimillistä tapaa suhtautua sekä muihin ihmisiin että itseensä. (Vilén, Seppänen, Tapio, Toivanen 2014, 85.)

Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ovat riittävät mahdollisuudet työpari- ja tiimityöskentelyyn; yhdessä työn pohdiskeluun sekä reflektointiin, riittävän pitkät tauot asiakastapaamisten välissä, työnohjaus sekä esihenkilön palaute.

Työuupumus on pitkäkestoinen ja monimutkainen prosessi. Kuormittavat tekijät ovat usein toistuvia, eikä työntekijällä tai työyhteisöllä ole aina mahdollisuutta purkaa niistä aiheutunutta stressiä. Uupumuksen taustalla olevat syyt löytyvät sekä yksilöön että työyhteisöön ja laajemmin yhteiskunnallisiin tekijöihin liittyvistä asioista. (Vilén, Seppänen, Tapio, Toivanen 2014, 85.) Yhteys omaan ammattitaitoon ja usko omaan kykyihinkin on olennaista. Uupumus voi heikentää työntekijän ammatillista itsetuntoa, lisätä itsesyytöksiä ja saada hänet epäilemään soveltuvuuttaan alalle. Työyhteisön kehittämispäivät, kehityskeskustelut, työnohjaus ja koulutukset tarjoavat työntekijälle mahdollisuuden vahvistaa ammatti-identiteettiään ja saada tarvittavaa tukea. (Vilén, Seppänen, Tapio, Toivanen 2014, 87.)

Työyhteisön keskustelukulttuuri ja sille varattu aika ovat keskeisiä työhyvinvoinnin edistämisessä. Työntekijä tarvitsee ihmissuhteita, joissa on luottamusta, ja joissa hän kokee tulevansa kuulluksi ja ymmärretyksi sekä pystyy jakamaan toisen ihmisen kokemuksia. Työkaverit ovat tärkeitä tukemaan toistensa voimavaroja ja kyvykkyyttä sekä vahvistamaan yhdessä työn onnistumisen tunteita. Hyvää oloa ja ammatillisuutta lisäävät tekijät rakentuvat keskinäisestä tuesta, haasteissa kannustamisesta ja positiivisesta palautteesta. (Vilén, Seppänen, Tapio, Toivanen 2014, 88.)

### 3 Voimavara- ja ratkaisukeskeinen viitekehys

Voimavaralähtöiset menetelmät korostavat perheen vahvuuksia ja itsemääräämistä ja sopivat kaikille perheiden kanssa työskenteleville ammattilaisille. Ammattilaisille on kehitetty erilaisia menetelmiä voimavarojen puheeksi ottamiseen vanhempien ja koko perheen kanssa. Tällaisia ovat esimerkiksi motivoiva haastattelu ja voimarojen tunnistamiseen kehitetyt lomakkeet. Lomakkeiden esille nostamia asioita on mahdollista syventää tarpeen mukaan perheen kanssa. Voimavaralähtöiset työmenetelmät lisäävät ammattilaisten valmiuksia sekä kykyä ottaa puheeksi perheen elämään liittyviä asioita sekä taitoja, mitkä vahvistavat perheen vanhempien voimavaroja. Ammattilainen voi tarvittaessa palata lomakkeiden sisältämiin aihepiireihin myös myöhemmillä vastaanottokäynneillä. (THL Voimavaralähtöiset menetelmät, 2022.)

Voimavaralähtöinen haastattelu ja voimavaralomakkeet aktivoivat vanhempia keskustelemaan aiheista, joista ei muuten tulisi keskusteltua. Vanhemmat voivat hyötyä, siitä, että he kiiireenkin lomassa pysähtyvät pohtimaan omia voimavarojaan. Oman tilanteen tunnistaminen sekä voimavaroja antavien ja kuormittavien asioiden tiedostaminen voi edistää tilanteen muuttamista. Tästä hyötyvät lasten lisäksi koko perhe. Vanhempien voimavarojen tunnistamisella ja vahvistamisella tuetaan vanhempia oman lapsensa terveen kasvun ja kehityksen edistämässä. (THL Voimavaralähtöiset menetelmät, 2022.)

Ratkaisukeskeisessä lähestymistavassa ongelmia tarkastellaan erilaisista näkökulmista yhdessä asiakkaan kanssa. Siinä ei kuitenkaan keskitytä vain asiakkaan ongelmiin vaan tuodaan esiin asioita, jotka ovat sujuneet toivotulla tavalla ja hyvin asiakkaan elämässä. Keskeistä on pyrkiä korostamaan asiakkaan taitoja, vahvuuksia, sekä voimavaroja. Ammattilainen tekee työtä asiakkaan kanssa yhdessä tasavertaisessa vuorovaikutuksessa, jossa työtettä ohjaavat kuulluksi tulemisen ja osallisuuden periaatteet. Ratkaisukeskeisyys tarjoaa ammattilaisille keinoja muuttaa asiakkaiden lohduttomat kertomuksen toiveikkaiksi. Vuorovaikutustilanteista pyritään luomaan niin turvallinen, että asiakas voi kertoa myös vaikeista asioista ja hänelle pyritään antamaan tunne, että mitään pahaa ei tapahdu. Ratkaisukeskeisyyden tavoitteena on vapauttaa asiakas voimattomuuden kokemuksesta ja auttaa ymmärtämään, ettei menneisyys ratkaise tulevaa. Elämän varrella matkaan tarttuu aina myös jotain hyvää ja arvokasta. (Marttila, 2018.)

## 4 Nykytilanne

### 4.1 Työ ja osaaminen

Tyypillisiä tehtäväkokonaisuuksia ohjaajan tehtävässä ovat asiakkaan ohjaus ja neuvonta, tilanteen- ja tarkoituksenmukainen palveluiden ja erityisesti lapsen tuen tarpeen arviointi.

Asiakastyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista. Tehtävinä ovat myös keskustelu- ja toiminnallisten ryhmien ohjaaminen ja erilaisissa verkostoissa toimiminen. Tehtävässä myös osallistutaan yksikön toiminnan ja oman työn kehittämiseen, järjestetään erilaisia tilaisuuksia sekä annetaan konsultaatio- ja asiantuntija-apua yhteistyötahoille. Työtä tehdään sosiaalihuoltolain mukaisesti (erit. tuen tarpeiset lapset) ja varhaisen tuen yhteistyötoimijoiden tilausten mukaisesti, keskeisten työalueiden probleemien parissa, joita ovat mm. vanhemmuus, vuorovaikutuksen ja varhaisen vuorovaikutuksen asiat, elämänhallinnan asiat sekä päihde- ja mielenterveysasiat.

Perheohjaus toteuttaa sosiaalityön tai varhaisen tuen toimijoiden toimeksiannosta, yhdessä perheen kanssa, sovittuja tavoitteita muutoksen aikaansaamiseksi. Työn tavoitteena on asiakkaan voimavarojen ja toimintakyvyn tunnistaminen, arviointi ja vahvistaminen. Perheohjaaja mallintaa, mutta myös tukee asiakasta käyttämällä ohjaustyön työmenetelmiä ja työkaluja. Perheohjaaja toimii lapsen ikätasoisien kehityksen edistämiseksi asiakassuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden mukaisesti

Perhetyön asiakkuuteen ohjautumisen lähtökohtana on, että lapsen ja perheen tuen tarve on tullut palvelujärjestelmän tietoon. Yhteydenoton jälkeen ensiarvio perheen tilanteesta tehdään seitsemän arkipäivän aikana. Ensiarvio voidaan puhelimitse, etäyhteydellä tai tapaamisella. Jos ensiarviotyöskentelyn aikana ei löydy perheelle sopivaa ratkaisua, aloitetaan kattavampi palvelutarpeen arviointi. Palvelutarpeen arvioinnissa perhettä nähdään useaan kertaan eri kokoonpanoilla, selvitetään perheen tuen tarpeet sekä järjestetään tarvittavat palvelut ja tuki. Yhteydenottokertoja voi olla useampiakin. Asiakkuuden alettu lapselle nimetään sosiaalihuoltolain mukainen oma työntekijä. Työntekijä perehtyy palvelutarpeenarvioon sekä tapaa lasta ja perhettä, jonka pohjalta työntekijä laatii lapsen asiakassuunnitelman, jossa asetetaan tavoitteet työskentelylle. Jos perhetyön ajatellaan tukevan em. tavoitteiden saavuttamista, se kirjataan lapsen asiakassuunnitelmaan. Sosiaalityöntekijä hakee perhetyötä ja tekee sen alkaessa palvelupäätöksen. Tällöin perhe siirtyy perhetyön jonoon, josta uudet asiakkaat pyritään aloittamaan 3 kk sisällä. Perheen ensimmäisestä kontaktipinnasta avun tarpeen saamiseksi voi vierähtää kuusikin kuukautta, kunnes perhetyö pääsee alkamaan. Shl:n mukainen asiakkuus on vapaaehtoista ja on kyse lapsen asiakkuudesta, asiakasdokumentointi kirjataan lapsen henkilötunnuksella.

Perhetyön aloitusvaihe, tutustuminen. Sosiaalityöntekijä tekee sosiaalihuoltolain mukaiseen perhetyöhön hakemuksen. Asiakasjako palaverissa perheohjaaja, jolla on tilaa ottaa asiakkaan. Sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, perheohjaaja ja perheen vanhempi soivat aloitustapaamisen, jonka paikkana on tyypillisesti perheen koti. Aloitustapaamiseen osallistuvat kaikki perheen aikuiset ja mahdollisesti myös lapset. Aloitustapaamisessa sosiaalityöntekijä kertoo lapsen/lastan asiakassuunnitelmasta ja etenkin työskentelyn tavoitteita ja miksi perhetyö katsotaan tarpeelliseksi ja miten perhetyöllä voidaan tukea tavoitteiden toteutumista.

Perhetyön tavoitteet asetetaan yhdessä perheen kanssa. Tavoitteiden tulee olla; konkreettisia, realistisia, arvioitavissa olevia ja on tärkeää, että tavoitteissa on yhteinen ymmärrys. Perheelle kerrotaan, mitä perhetyö tarkoittaa. Myös työntekijöiden on tärkeä esittäytyä ja kertoa itsestään haluamallaan tavalla, ammatillisesti. Myös käytännön asiat esim. miten tapaamiset sovitaan, mitä perhetyöntekijät tekevät, jos tapaaminen peruuntuu, mitä ja minne perhetyöntekijät kirjaavat työskentelyn kulkua ja sen aikana esille nousseita asioita. Tapaamisilla on hyvä olla aikaa kysymyksille. Perhetyön tarkoitus on löytää vanhempien voimavarat ja auttaa heitä sekä koko perhettä muutoksessa parempaan ja toimivampaan arkeen. Asiakaskäynnit suunnitellaan aina työparin kanssa etukäteen menetelmäosaamista hyödyntäen. Asiakastapaamisiin ei mennä ”menetelmä edellä”, vaan aika usein tapaamisella käsitellään paljon sellaisia asioita, mikä nousee siinä tilanteessa asiakkaalta.

Perheohjaajana minun kuuluu sopia asiakastapaamiset sekä niiden suunnittelu siltä pohjalta, mitä asiakassuunnitelmiin tai palvelutarpeen arviointiin on tavoitteeksi kirjattu. Perhetyön ensimmäiset kolme kuukautta kuluu asiakasperheeseen (tavataan kaikkia perheen jäseniä) ja heidän tilanteeseensa tutustuen. Näiden kolmen kuukauden aikana selkeytyy asiakkaan tilanne, tavoitteet saattavat muuttua tai kirkastua. Kolmen kuukauden ”tutustumisen” jälkeen pidämme perhetyön väliarvion yhdessä asiakkaan sekä omatyöntekijän kanssa. Perheohjaajat osallistuvat asiakasperheen asioihin myös esimerkiksi koulupalaverien, systeemisen työotteen syty-tiimien ja hoitopalaverien kautta.

Perhetyön lopetusvaiheessa työskentely päättyy; kun työskentelylle asetetut tavoitteet on saavutettu ja perhetyö on tehnyt itsensä tarpeettomaksi, perhetyölle ei ole edellytyksiä esim. vanhemmat eivät sitoudu työskentelyyn, tai perhe siirtyy tiiviimmän tuen piiriin. Perhetyö päätöspalaverissa arvioidaan yhdessä saavutettuja asioita, nostetaan esille vahvuuksia ja voimavaroja, keskustellaan toiveista ja visioidaan tulevaa. Joskus asiakkaiden, etenkin vanhempien on vaikeaa irrottautua tarjotusta tuesta, jolloin heitä kannustetaan luottamaan itseensä. Tuodaan esille, että tarvittaessa apua voi saada myöhemminkin. Työskentelyn päättyessä myös lapset tulee huomioida. Myös lapset tulee huomioida

Perhetyön loppuessa perheohjaajat kirjoittavat yhteenvedon työskentelystä perheen kanssa.

Perheohjaajan työhön kuuluu oman aikataulun hallinta. Perheohjaaja havainnoi työmatkoihin (toimistolta asiakkaan luo ja takaisin) kuluva sekä asiakastapaamisilla kuluva ajan, lisäksi tulee varata riittävästi aikaa asiakastapaamisten välille ja reflektoinnille. Työaikamme on liukuva klo 7-19 välillä arkipäivisin tapahtuvaa. Perheohjaaja suunnittelee itse oman työpäivänsä. Koska työskentelymme on osaksi parityötä, tulee työparin kalenteri ottaa huomioon asiakastapaamisia suunniteltaessa ja sovittaessa. Perheohjaajalla tulee olla osaamista sosiaalihuoltolain sekä lastensuojelulain saralta, sekä tietoa palvelujärjestelmästä. Perheohjaajan tulee olla suunnitelmallinen, organisointikykyinen, luova sekä omata hyvät vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot. Oman työn reflektointi on tärkeää. Dialogiset taidot korostuvat

asiakasperheiden kohtaamisissa. Erittäin tärkeässä roolissa on asiakastapaamisten dokumentointi.

#### 4.2 Osaamisen analysointi

Työ edellyttää koulutukseen pohjautuvaa pedagogista tietoperustaa ja kykyä sen monipuoliseen soveltamiseen käytännön työssä kuin myös vanhemmuuden tuen työkalujen ja -menetelmien käyttöä sekä tehtävään liittyvän riittävää ohjeiden ja lainsäädännön tuntemista. Perheyötä koskevia lakeja ovat; perustuslaki (asiakkaan asemaa ja oikeuksia turvaava lainsäädäntö toteuttaa niin sanottua perustalaillista toimeksiantoa), henkilötietolaki (suojava yksityiselämän ja muita yksityisyyden suojava turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä sekä edistää hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista).

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/200) 4§. Asiakkaan on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Lastensuojelulaki (417/2007) 1§. Lain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun.

Työssä vaaditaan suunnitelmallisuutta, luovuutta, organisointikykyä ja erityisen hyviä vuorovaikutus-, yhteistyö- ja kohtaamistaitoja. Sosioemotionaalisen oppimisen mallin ajatuksena on, että ihmisen on ensin hyvä oppia omaa sisäistä maailmaansa. Kun on toisten kanssa toimivassa vuorovaikutuksessa, hyvä tiedostaa millä tavalla oma panos toiseen vaikuttaa. Vastuullisessa päätöksenteossa on päämääränä tehdä sosiaalisessa käyttäytymisessä sellaisia valintoja, jotka vaikuttavat yksilöön tai ryhmään positiivisesti. (Talvio ja Klemola 2017, 20.)

Työssä vaaditaan myös vahvaa osaamista ja tietoa palvelukentästä. Edelleen työ edellyttää ammatillista osaamista keskeisten työalueiden, mm. päihteiden ja mielenterveysasioiden tietämystä. Sosiaalihuoltolain mukaisesti erityisen tuen tarpeen lapset tulee tunnistaa. Perheohjaus edellyttää myös lapsen perushoidon mallintavaa taitoa ja tietoa sekä lapsen ja nuoren kasvun ja kehityksen hyvää tuntemusta ja vanhemmuuden ja parisuhteen tuen työkalujen ja -menetelmien käyttöä. Dialogiset taidot korostuvat. Kun kommunikoidaan dialogisesti, on peruskysymyksenä se, tuleeko ihminen kuulluksi. Kuuntelukin on taito, joka edellyttää kuuntelijalta uteliasta ja hyväksyvää asennetta puhujaa kohtaan. Kuuntelevan työntekijän tulee ennen kaikkea kuunnella niitä asioita, mitä asiakas kertoo, eikä sitä, mitä itse haluaa tietää. Kuuntelijan pitää myös välttää sitä, että hän tulkitsee toisen sanomisia, vaan kuulee sen, mitä asiakas todella sanoo, eikä tee tulkintoja toisen sanomisista. (Helminen, 2016, 32.) Vuorovaikutustaitoja on hyvä käyttää erityisesti haasteellisissa vuorovaikutustilanteissa, koska jos

tilanteessa vuorovaikutus epäonnistuu voi tilanne johtaa isompiin ongelmiin ja jopa välirik-  
koon (Talvio & Klemola 2017, 13).

Työtä tehdään sekä itsenäisesti että parityönä ja erilaisissa verkostoissa. Työ edellyttää itse-  
ohjautuvuutta. Tehtävälle tyypilliset harkinta- ja arviointitilanteet liittyvät asiakkaiden pal-  
veluiden oikea-aikaisuuteen ja tarkoituksenmukaisuuteen sekä asiakkaan toimintakykyyn. Työ  
vaatii taitoa hahmottaa perheen kokonaisvaltaista tuen tarvetta. Perheohjaajan työ edellyttää  
tilanne- ja riskinarviointikykyä ja liittyen sekä lapsen kasvun ja kehityksen vaarantumiseen,  
perheen vuorovaikutussuhteisiin, että työturvallisuuteen. Haastavien asiakkaiden kohtaami-  
nen edellyttää riittäviä dialogisia taitoja. Dialogissa ei määritellä toista ihmistä omien mieli-  
piteiden perusteella. Mönkkösen (2017) mukaan dialogisuus on eräänlaista asenteellista roh-  
keutta astua asiakkaan kanssa samalle tietämättömyden ja yhteisen hämmennyksen alueelle  
ja löytää sieltä uusia oivalluksia. (Vilén, Seppänen, Tapio, Toivanen 2014, 78.)

Lisäksi työ edellyttää laajaa tietoa yhteiskunnallisista, ajankohtaisista perheiden tilannetta  
koskevista muutoksista ja ihmisen koko elämänkaareen liittyvistä asioista (elämän vaiheet ja  
kriisit ym.). Perheiden erilaiset kulttuuriset ja sosioekonomiset lähtökohdat haastavat kielelli-  
sesti tai kulttuurisesti perheohjaajan ohjaustaidot. Asiakaslähtöisen yhteisen näkemyksen löy-  
täminen on ajoittain suuritöistä.

Sosiaalialan eettinen osaaminen. Eettisellä osaamisella tarkoitetaan, että osaa toimia ihmis-  
ja perusoikeussäädösten, sosiaalialan arvojen ja ammattieettisten periaatteiden mukaisesti.  
Ymmärtää oman ihmiskäsityksensä ja arvomaailmansa merkityksen asiakastyössä. Osaa toimia  
arvoristiriitoja sisältävissä tilanteissa eettisesti perustellusti ja osaa edistää yhdenvertai-  
suutta ja tasa-arvoa sekä osaa asettua yhteiskunnalliselta asemaltaan haavoittuvassa ase-  
massa olevien yksilöiden ja ryhmien puolelle. (Talentia 2017.) Työssä korostuvat määrämuo-  
toisen asiakaskirjaamisen ja -tilannekuvaamisen tekniset ja muodolliset taidot. Asiakastyön  
dokumentointi on oleellinen osa sosiaalialalla tehtävää työtä, asiakkaan tilanteen kirjaamisen  
lisäksi on se myös työn laadun, kehittämisen ja vaikuttavuuden parantamisen keskeinen väline  
(Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki, Jäppinen 2011, 18).

Työryhmääni kuuluu neljä muuta perheohjaajaa, joten työssä tarvitaan myös ryhmätyötai-  
toja. Ryhmätyötaitoilla tarkoitan toisen kuuntelua, tukemista sekä yhdessä reflektointia.  
Ryhmätyössä on tärkeää turvallinen ilmapiiri. On hyvä käyttää riittävästi aikaa uusien työnte-  
kijöiden perehdyttämiseen ja tutustumiseen. Kun yhdessä työskentely etenee parhaassa ta-  
pauksessa tutuus ja turvallisuus lisääntyy. Riittävän tutussa ja turvallisessa ilmapiirissä työn-  
tekijät uskaltavat antaa myös palautetta. Myös esihenkilöltä vaaditaan paljon. Tällä hetkellä  
esihenkilönä toimii koordinoiva esihenkilö ja hänellä on hyvin laaja työnkenttä, eikä näin ol-  
len paljoakaan aikaa yhden työryhmän asioiden hoitamiseen. Hyvä esihenkilö taitaa kuuntelun  
ja viestin lähettämisen taidot. Hyvä esihenkilö on tasapuolinen ja häneltä odotetaan

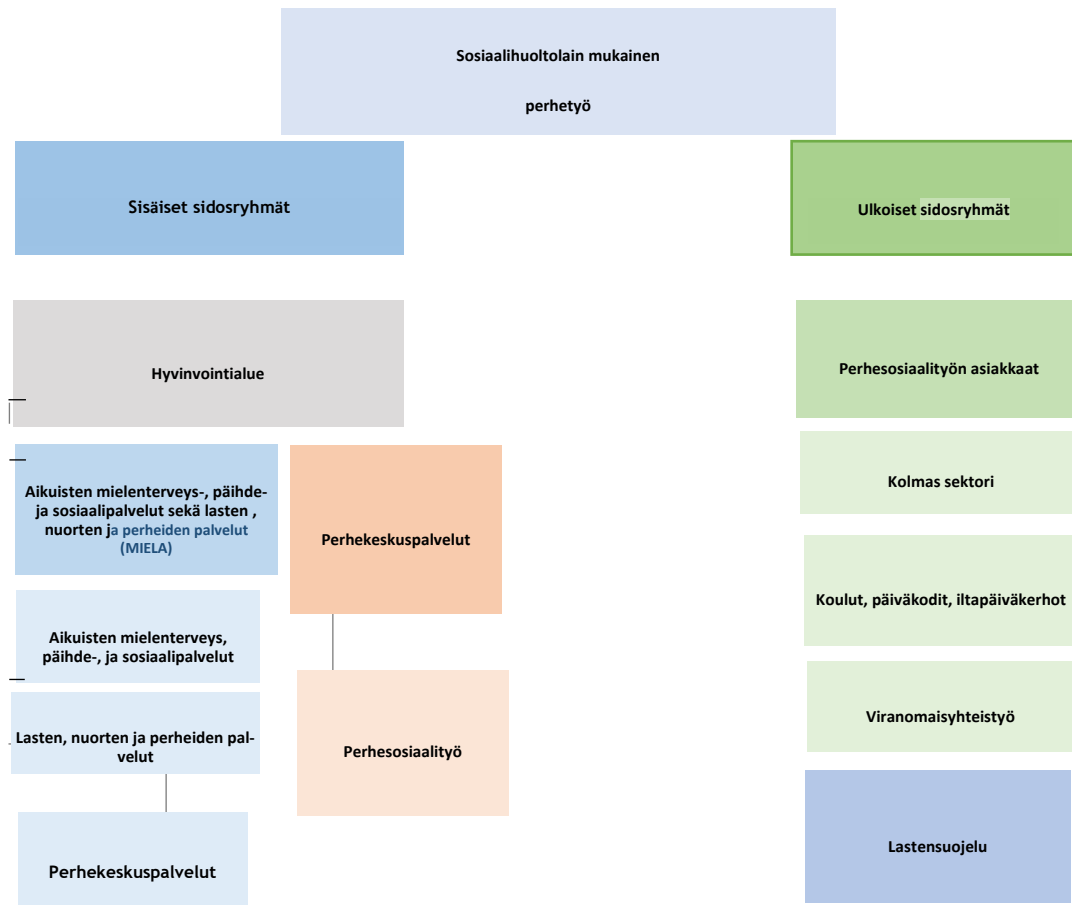
päätöksentekokykyä. Jos esihenkilö pyrkii miellyttämään kaikkia voi päätöksenteko olla vaikeaa. Alaistaidot, tunne ja vuoro-vaikutustaidot ovat esihenkilölle tärkeitä. Esihenkilö voi tukeutua ryhmään ja ryhmän jäsenet esihenkilöön. Hyvä johtaminen ei ole aina yksin asioista päättämistä vaan yhdessä ryhmän kanssa. Ryhmätyöskentelyssä on tärkeää henkisen turvallisuudentunteen saavuttaminen. Kun ryhmässä koetaan olo riittävän turvalliseksi, jäsenet uskaltavat heittäytymään ryhmän prosessiin ja uskaltavat olla sellaisia piirteitä, jotka ovat tärkeitä työn onnistumisen kannalta. (Talvio & Klemola 2017, 69).

Perheohjaajan työtä tehdään asiakkaiden kotona, lähiympäristöissä tai muussa julkisessa paikassa. Tehtävään sisältyvä tyypillinen vuorovaikutus on toimintaa asiakkaiden kanssa, yhteistyötä lähiverkoston kanssa sekä moniammatillisessa rakenteessa. Työ edellyttää asiakkaan tilanteeseen asettautumista ja sen kokonaisvaltaista ymmärtämistä erilaisia lähestymistapoja hyödyntäen. Vuorovaikutustilanteet painottuvat asiakaslähtöiseen neuvontaan ja ohjaukseen ja verkostoissa toimimiseen.

Perheohjaus on ajoittainen kuormittavaa. Perheen prosessit voivat sisältää vaikeita vuorovaikutussuhteita, huolta lapsen tilanteesta, kriisejä ja traumaattisia tekijöitä. Tästä syystä onkin tärkeää, että työpareilla on riittävästi aikaa asiakastapaamisen jälkeiseen purkuun ja reflektointiin sekä myös työryhmän yhdessä reflektoinnille.

#### 4.3 Sidosryhmät

Hyvinvointialue on perhetyön sisäinen sidosryhmä. Perhetyötä tehdään yhteistyössä yli kunta-rajojen; toiminnan kehittämisessä ja ryhmien organisoimisessa. Perhetyö kuuluu aikuisten mielenterveys, päihde- ja sosiaalipalveluiden sekä lasten, nuorten ja perheiden palveluiden (MIELA) alaisuuteen. MIELA jakaantuu kahteen osa-alueeseen eli aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalveluihin sekä lasten, nuorten ja perheiden palveluihin. Lasten, nuorten ja perheiden palvelut jakaantuvat perhekeskuspalveluihin ja lastensuojelun palveluihin. Sosiaalihuoltolain alainen perhetyö on yksi perhesosiaalityön palveluista, jonka tarkoituksena on auttaa perhesosiaalityön asiakkuudessa olevia perheitä. Ulkoisia sidosryhmiä ovat asiakkuudessa olevat perhesosiaalityön asiakkaat, kolmas sektori, koulut, päiväkodit, iltapäiväkerhot, viranomaisyhteistyö ja lastensuojelu. Ulkoiset sidosryhmät tukevat perheohjaajien työtä kuin myös vastavuoroisesti perheohjaajat tukevat ulkoisten sidosryhmien työtä. Perheohjaajilla ulkoisista sidosryhmistä tärkein on asiakasperheet.



Kuva 1. Sidosryhmäkartta

#### 4.4 Vuorovaikutustaidot

Perheohjaajan työtehtävään sisältyvä tyypillinen vuorovaikutus on työskentelyä asiakkaiden kanssa ja yhteistyötä lähiverkoston kanssa sekä moniammatillisessa rakenteessa. Työ edellyttää sensitiivistä asiakkaan tilanteeseen asettautumista ja sen kokonaisvaltaista ymmärtämistä erilaisia työmenetelmiä hyödyntäen. Vuorovaikutustilanteet painottuvat asiakaslähtöiseen muutostyöskentelyyn ja mallintamiseen sekä verkostoissa toimimiseen. Vuorovaikutus voi pitää sisällään vallankäyttöä ja valtaa, hyvää yhteistyötä, tai sopimuksia, käytäntöjä ja sääntö-rakennelmia, joita on sosiaalisesti jaettu. Vuorovaikutuksesta tekee mielenkiintoisen se, että jokainen vuorovaikutustilanne on hyvin erilainen, ja vuorovaikutus riippuu hyvin vahvasti vuorovaikutuksen eri osapuolista.

Vuorovaikutuksella on myös aina oma paikkansa ja dynamiikkansa ihmisten välisiin suhteisiin liittyvissä asioissa, eikä se ikinä ole vain yksilön ominaisuuksista tai käytettyjen työmenetelmien suorasta vaikutuksesta johtuva asia. (Mönkkönen, 2007, 15.)

Työssä tarvitaan hyviä vuorovaikutustaitoja myös ryhmässä työskentelyyn. Tiimityöskentely on isossa roolissa, niin oman tiimin kesken kuin moniammatillisestikin. Reflektoimme asiakastilanteita jälkeensä, ja mietimme, mikä vuorovaikutuksessamme asiakkaan kanssa oli hyvää, ja mitä voisi vielä parantaa. Myös virheiden tekeminen on sallittua. Työryhmään kuuluu kaikkiaan kuusi perheohjaajaa. Ryhmässä työskennellessä vuorovaikutustaidoista tärkeimpinä tarkoitetaan toisen kuuntelua, tukemista sekä yhdessä reflektointia. Työ on välillä henkisesti raskasta, ja tiimissä pyrimme ehkäisemään tiimin sisäisiä konfliktitilanteita keskustelemalla, jos joku on huonosti, sillä tiimin sisäiset konfliktit vaikuttavat usein suoraan asiakastyöhön ja omaan työssä jaksamiseen.

Ryhmätyössä on tärkeää turvallinen ilmapiiri. On hyvä käyttää riittävästi aikaa uusien työntekijöiden perehdyttämiseen ja tutustumiseen. Kun yhdessä työskentely etenee parhaassa tapauksessa tutuus ja turvallisuus lisääntyy. Tarpeeksi turvallisessa ilmapiirissä voi olla aidosti sellainen, kun on. Riittävän tutussa ja turvallisessa ilmapiirissä ihmiset uskaltavat antaa myös palautetta. Myös esihenkilöltä vaaditaan paljon. Tällä hetkellä esihenkilönä toimii koordinoiva esihenkilö ja hänellä on hyvin laaja työntekijä, eikä näin ollen niin paljoa aikaa yhden työryhmän asioiden hoitamiseen. Hyvällä esihenkilöllä tulisi olla hyvät kuuntelun ja viestin lähettämisen taidot. Hyvä esihenkilö on tasapuolinen ja häneltä odotetaan päätöksentekokykyä. Jos esihenkilö pyrkii miellyttämään kaikkia voi päätöksenteko olla vaikeaa. Alaistaidot, tunne ja vuoro-vaikutustaidot ovat esihenkilölle tärkeitä. Esihenkilö voi tukeutua ryhmään ja ryhmän jäsenet esihenkilöön. Hyvä johtaminen ei ole aina yksin asioista päättämistä vaan yhdessä ryhmän kanssa.

Ryhmätyöskentelyssä on tärkeää henkisen turvallisuudentunteen saavuttaminen. Kun ryhmässä koetaan olo riittävän turvallisiksi, jäsenet uskaltavat heittäytymään ryhmän prosessiin ja uskaltavat olla sellaisia piirteitä, jotka ovat tärkeitä työn onnistumisen kannalta. (Talvio & Klemola 2017, 69.)

#### 4.5 Kehittämiskohteet

Työpaikallani on käynnissä jatkuvaa kehitystä ja projekteja

Etsin jatkuvasti uutta materiaalia liittyen perhetyöhön; vanhempien ja lasten kanssa työskentelyyn. Seuraan yhteiskunnallisia ja erityisesti lapsiin ja nuoriin liittyviä muutoksia ja tapahatumia, luen alaan liittyvää kirjallisuutta ja kuulun Lastensuojelun keskusliiton sähköpostilistalle ja saan ajankohtaista tietoa liittyen uusimpiin tutkimuksiin. Perhetyö on tarpeiltaan jatkuvaa kehittymistä ja kehittämistä vaativaa työtä. Työntekijän on oltava kartalla ilmiöistä, jotka koskettavat perheitä, lapsia ja nuoria.

Muuttuvan arjen keskellä vanhemmuuden ja lapsuuden kysymykset haastavat perheohjaajia. Mahdollisen osaamisvajeen tunnistamiseksi viitekehitykselliset keskustelut ja täydennyskoulutukset ovat tärkeitä oikeiden kehityskohteiden valitsemiseksi.

#### 4.6 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön perheohjaajan työtä kahdeksan viikon ajan (tuottaa tietoa perheohjaajan työnkuvasta ja työpäivien sisällöstä sekä ajankäytöstä).

Tutkin päiväkirjamerkintöjeni avulla hyvinvointialueen tehostamisen vaikutusta perhetyöhön. Toimeksiantajani odottaakin saavansa työltäni konkreettista kuvaa säästöjen vaikutuksesta perhetyöntekijän työhön, sen haasteista ja onnistumisista sekä ajankäytön hallinnasta.

### 5 Päiväkirjaraportointi

Viikot rakentuvat seuraavien teemojen ja tavoitteiden ympärille; työn suunnitteluun ja organisointiin käytettävä aika, asiakastapaamisten tavoitteiden tarkastelua, perheohjaajan erilaiset työroolit, reflektoinnin avulla ymmärrykseen, vuorovaikutustaitojen hyödyntäminen asiakastyössä, lyhyt ja ytimekäs dokumentointi, perhetyön ydintehtävän toteuttaminen, sekä työssä jaksaminen. Koska minulla on lähes viiden vuoden kokemus perheohjaajan työstä tutkin millä tavalla säästöt vaikuttavat työskentelyyni; ajan käyttöön (työn suunnitteluun, purkuun ja reflektointiin käytettävä aika) ja työssä jaksamiseen. Tällä hetkellä perheohjaajille on määritelty 10-15 asiakaskäyntiä viikossa se tarkoittaa parhaimmillaan kolmea tapaamista päivässä. Aiemmin asiakasmitoitus oli 8-10 asiakas tapaamista viikossa

Aloitin päiväkirjaraportoinnin 3.3.2025 ja raportointi jatkuu 25.4.2025 saakka.

#### 5.1 Viikko 1 Työn suunnitteluun ja organisointiin käytettävä aika

Tämän viikon tavoitteena on tarkastella työn suunnitteluun ja organisointiin käytettävää aikaa. Suunnitelmallisuus on perheohjaajan työssä hyvin tärkeä osa-alue. Suunnitelmallisuus liittyy niin asiakastyön suunnitteluun, kuin myös ajan käytön suunnitteluun. Aikataulu pysyy paremmin hallinnassa, kun ohjaustuokio on hyvin suunniteltu. Harva asiakastapaaminen etenee täysin suunnitelman mukaisesti ja tarvitaankin joustavuutta. Jos asiakastapaamiseen ei ole valmistauduttu näkyy se tilanteen epävarmuudessa ja kyvyttömyydessä reagoida vaihteleviin tilanteisiin ja nopeisiin muutoksiin. On kysymys itsensä johtamisesta, työajan hyvästä suunnittelusta.

Työympäristö muuttuu nopeasti ja se edellyttää joustavuutta, nopeaa reagoitua, luovuutta ja kykyä jatkuvasti uudistua. Itsensä johtaminen vaatii pitkäjänteisyyttä ja jämäkkyyttä (Sydänmaanlakka 2017, 16).

Tulevan viikon aikana kiinnitän huomiota siihen, miten työajan käytän, miten paljon aikaa käytän suunnitteluun ja organisointiin, miten paljon menee aikaa työmatkoihin, kirjaamisiin, palaveriin sekä työparin kanssa tapaamisten suunnitteluun sekä sopivan materiaalin etsimiseen. Tarkastelen myös sitä, onko työn suunnittelulle ja organisoinnille varattu riittävästi aikaa.

#### Maanantai

Aloitin työpäiväni lukemalla sähköpostit ja vastaamalla osaan niistä. Työkaverin saavuttua toimistolle käyn hänen kanssaan läpi edellisviikkoista asiakastapaamista ja pohdimme seuraavan tapaamisen teemaa aikaa. Ryhdyn valmistelevaan iltapäivän tapaamista. Löydän tapaamiselle sopivan työmenetelmän ”Mahti tunnekortit” tulostan ne koneelta, leikkaan ja laminoin, aikaa meni 1 ½ tuntia.

Puolen päivän aikaan osallistun asiakasjako palaveriin, jonka jälkeen jäämme perhesosiaalityön työntekijöiden kanssa keskustelemaan uusista asiakkaista. Sovimme myös, että tulemme jatkossa pitämään joka toinen viikko yhteisen tapaamisen systeemistä työtettä hyödyntäen. Tämä oli ensimmäinen kerta, kun järjestämme perhesosiaalityön työntekijöiden kanssa yhteispalaverin, jossa pääsemme jakamaan asiakkaisiin liittyviä tärkeitä huomioita.

Yhteispalaverin päätyttyä ryhdyn suunnittelemaan iltapäiväasiakkaan tapaamista. Kaivan esiin mielelenrveystalo.fi omahoito-ohjelman (olen käynyt omahoito-ohjaaja koulutuksen) ja muistelen lasten omahoito-ohjelmaa, josta löydän työvälineitä lapsen kiukun hallintaan. Kahvitauon jälkeen valmistelen keskiviikko aamun tapaamista. Asiakastapaamisella tapaan asiakkaani vanhempia ja meillä on hyvä keskustelu liittyen lapsen kiukun hallintaan. Annan vanhemmille tehtäväksi tarkastella päivittäin lapsen riittävää huomioimista ja lapselle positiivisen palautteen antamista. Tapaamisen kesto; 1 tunti, jonka jälkeen matkaan seuraavalle tapaamiselle.

Viimeinen tapaaminen klo 16.30. Tapaamisen teemana oli vanhemman ja lapsen tunteiden tunnistaminen ja sanoittaminen. Työpäivä päättyi klo 18.00.

#### Tiistai

Päiväni alkoi sähköpostien selaamisella, perhetyön aloitukseen perehtymisellä sekä hyvinvointialueen perheohjaajien yhteiseen palaveriin valmistautumisella.

Perheohjaajien yhteispalaverissa kävimme läpi työtilannetta, sekä ajankohtaisia asioita. Yhteispalaverin jälkeen osallistuin perhetyön aloituspalaveriin. Lounastauon jälkeen minulla oli haasteita saada asiakastietojärjestelmää toimimaan ja jouduin kysymään järjestelmäasiantuntijoilta apua. Kun vihdoinkin sain asiakastietojärjestelmän jälleen toimimaan, oli minulla kulunut työajasta ½ tuntia. Saatuani järjestelmän toimimaan päivitimme työkaverin kanssa kalentereita ja ehdotin asiakkaalle uutta tapaamisajankohtaa. Tämän jälkeen kirjasin edellispäivän kaksi tapaamista sekä valmistelin neuropsykiatrisen valmennus kerran ja tulostin tapaamiselle materiaalia.

Matkaan asiakastapaamiselle minulla kului puolituntia. Valmennuskerralla löysimme valmennettavan kanssa palkkion mikä motivoi valmennettavaa muutokseen. Annoin valmennettavalle palkkiotaulukon, jota hän ryhtyy täyttämään. Tapaaminen kesti tunnin verran ja paluumatka takaisin toimistolle puoli tuntia.

#### Keskiviikko

Päivä alkoi asiakastapaamisella. Tapaamisella käyty läpi asiakkaan toiminnanohjauksen ongelmia sekä vanhemman tunnesäätelyn puutteita. Tapaaminen kesti puolitoista tuntia. Tapaamisen jälkeen ajoin toimistolle, missä kävimme yhdessä työparin ja sosionomiharjoittelijan kanssa tapaamista sekä tekemiämme huomioita läpi.

Lounaan jälkeen luin sähköpostit. Tein asiakastapaamisen kirjauksen, jonka jälkeen pohdin yhdessä työparin kanssa jatkotyöskentelyä.

Iltapäivällä pidimme perhetyön väliarvion. Väliarvioon kului tunti ja perhetyön asiakkuus päättyi. Väliarvion jälkeen jäimme vielä sosiaalityöntekijän, työparin ja tällä kertaa myös väliarvioon osallistuneen perheterapeutin kanssa pohtimaan perhetyön päätökseen johtanutta tilannetta. Hyvän pohdinnan ja reflektoinnin jälkeen olikin jo aika suunnata kohti seuraavaa perhetyön väliarviota mikä pidettiin asiakkaan kotona. Väliarvio päättyi klo 17.00 ja samalla päättyi myös perhetyön asiakkuus.

#### Torstai

Sähköpostin läpikäyntiin menikin tällä kertaa pidempi aika, sillä postissa odotti useampi viesti. Sähköposteihin vastattuani ryhdyin valmistamaan edellispäivänä päättyneen asiakkaan perhetyön yhteenvetoa. Yhteenvetojen tekoon menee usein paljon aikaa, sillä samalla käyn läpi teemoja, joiden äärellä olemme olleet ja työtapoja, joita olemme käyttäneet.

Minulla ja työparilla kului tunti klo 12.00 alkavan asiakastapaamisen suunnitteluun ja valmisteluun. Tämän jälkeen pidin lounastauon. Asiakaan luokse kulkemiseen ei tällä kertaa kulunut aikaa sillä asiakas saapui toimistolle. Sen sijaan itse tapaamiseen kului lähes kaksi tuntia. Tapaamisella kävimme läpi vanhemman tilannetta ja autoimme häntä tukilomakkeiden

täytössä. Asiakastapaamisen aikana samalle päivälle sovittu asiakastapaaminen peruuntui asiakkaan työkiireiden vuoksi. Loppupäivä minulla olikin aikaa valmistella perhetyön yhteenve-toa sekä reflektoida työkaverin asiakastapaamista.

#### Perjantai

Aloitin työpäivän käymällä läpi työhyvinvointiin liittyvää materiaalia. Olen valmistele massa kerran kuukaudessa pidettävää perheohjaajien livetapaamista. Livetapaaminen poikkeaa etä-tapaamisista siinä, että niiden tarkoituksena on työn kehittäminen. Olen lupautunut kyseisen aamupäivän suunnitteluvastaavaksi. Toukokuussa pidettävän live -tapaamisen teema on työhyvinvointi. Aamupäivä kului nopeasti työhyvinvointiin pureutuessa ja pian huomasinkin lounastauon tulleen. Lounastauon jälkeen suunnittelin ja keräsin materiaalia asiakkaan tapaami seen. Koska jouduin kulkemaan asiakastapaamiselle autolla, meni matkaan 20 minuuttia ja itse tapaamiseen kului puolitoista tuntia. Tapaamisella keskustelin asiakkaan kanssa hänen tilanteestaan sekä kävimme läpi hänen vahvuuksiaan.

#### Viikkoanalyysi

Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön perheohjaajan työ on hyvin pitkälle itsenäistä työskentelyä, joten oman työn suunnittelu ja organisointi on hyvin tärkeässä roolissa. Uusimman ohjeistuksen mukaan jokaiseen päivään tulisi mahdollistaa kolme asiakastapaamista, joten päivät ovat tarkkaan aikataulutettu. Koska suurin osa asiakastapaamisista tapahtuu iltapäivällä (asiakkaiden töiden vuoksi) ovat iltapäivät usein täyteen ladattu eikä aikaa varsinaiselle asiakastapaamisten purulle ole. Asiakastapaamisten suunnittelussa minun tulee varata kalenterissa riittävästi aikaa työparin kanssa reflektointiin ja suunnitteluun, siirtymiin (noin ½ tuntia) ja kirjausten tekemiseen. Asiakastapaamiseen varaan 1-1 ½ tuntia. Aina suunnitellut asiakastapaamiset eivät toteudu vaan asiakkaiden tilanteet muuttuvat ja tulee peruuntumisia. Oman ajankäyttöni suunnittelu lisää työn hallinnan tunnetta ja parantaa työssä jaksamista.

Tutkimukset osoittavat, että omien vaikutusmahdollisuuksien lisääminen työssä vahvistaa hallinnan tunnetta ja parantaa kuormituksen sietokykyä. Näitä mahdollisuuksia luovat muun muassa päätösvalta työmäärän, työtahdin, työmenetelmien ja työaikojen suhteen. Työn hallinnan kannalta keskeistä on myös se, kuinka hyvin työpaikalla on järjestetty tuki haastavissa tilanteissa. Tärkeää on myös se, miten yhteisistä asioista päätetään ja onko päätöksentekoon osallistuminen hyödyllistä, järkevää ja kaikkien osapuolten toivomaa. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, Puheenvuoroja työn kuormittavuudesta 2010, 20.)

Viime viikkoiset päiväkirjamerkinnot osoittavat, että päivät täyttyvät tällä hetkellä paljon muustakin kuin vain asiakastapaamisista. Tällä viikolla minulla on ollut riittävästi aikaa asiakastapaamisten suunnitteluun, organisointiin ja kirjaamisiin sekä (ylimääräisenä) kehittämisaamupäivän suunnitteluun. Minulla on ollut myös aikaa työparin ja työryhmän kanssa

työasioiden jakamiseen sekä luovaan ideoimiseen. Yleensä tilanne on toinen. Se miksi oma työtilanne on tällä hetkellä asiakastapaamisten osalta normaalia vähäisempi, johtuu siitä, että odotan uusien asiakkuuksien alkamista. Minulla on tällä hetkellä kalenterissa tilaa kolmelle uudelle asiakkaalle ja näiden perhetyön aloitus on ensiviikolla. Koska kaikkien kolmen uuden asiakkaan perhetyön aloituspalaveri on samalla viikolla vaikuttaa se uusien asiakkaiden nimien ja perhetyön tavoitteiden muistamiseen. Uudet asiakkaat työllistävät myös parityökentelyssä eri tavalla kuin jo pitkään jatkuneet asiakkuudet, sillä perhetyön aloitus vaatii enemmän asiakkaan tilanteeseen perehtymistä, parin kanssa keskustelua ja reflektointia. Haasteita muodostuu myös siitä, että työparityötä tehdään usean eri työparin kanssa, jolloin ongelmaksi muodostuu asiakastapaamisten yhteensovittaminen ja kalenterointi.

Sopiva työkuormitus auttaa jaksamaan, tukee tavoitteiden saavuttamisessa ja edistää hyvinvointia. Sen sijaan epäoikeudenmukaisuus ja liialliset vaatimukset voivat aiheuttaa haittaa, lisätä ahdistuneisuutta ja heikentää mielialaa. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2010, 15.)

Perjantait pyrin pitämään päivinä, jolloin keskityn asiakastapaamisten kirjaamiseen sekä yhteenvetojen tekemiseen. Tällöin voin tehdä osan työpäivästä etänä ja osan käyttää asiakastapaamisiin. Osittainen etätyöpäivä mahdollistaa keskeyttämättömän työskentelyn.

Koen, että työn työnsuunnittelu lisää paitsi omaa jaksamistani, myös asiakastyön laadukkuutta. Se, että asiakastapaamisille on riittävästi aikaa, eikä kiireentunne pääse häiritsemään on erityisen tärkeää. On myös asiakkaan edun mukaista, että asiakastapaamisten dokumentointi pysyy ajan tasalla. Viime aikana asiakastapaamisten dokumentoinnin avuksi on tullut saneluohjelma Diktamen jonka tarkoituksena on tehostaa työaikaa (sanelu tapahtuu asiakastapaamiselta toiselle siirryttäessä). Olen ottanut saneluohjelman osittain käyttöni, sillä en halua väsyneenä vaarantaa työmatkaa ja tarvitsen asiakastapaamisten välillä rauhoittumista ja aikaa maadoittumiselle.

Tasapaino syntyy työtehtävien järkevästä organisoinnista ja realistisista tavoitteista. Tämä ei ole pelkästään yksittäisen työntekijän vastuulla, vaan myös esihenkilöiden tehtävä. Työn ja levon tulisi työpäivän aikana tukea palautumista ja virkistymistä, minkä vuoksi niiden vaihtelun tulisi huomioida yksilölliset tarpeet. (Vilén, Seppänen, Tapio, Toivanen 2014, 87.)

Hyvinvointialueilla eletään muutosten aikaa. Työtä tehostetaan ja suorituksia mitataan. Muutosten äärellä onkin erityisen tärkeää kiinnittää huomiota perusasioihin kuten työn laatuun ja työssä jaksamiseen. Jotta nämä asiat ovat kunnossa on tärkeää olla omalta osaltaan muutoksessa mukana, sillä vastaan haraamisella ei aiheuta muuta kuin pahaa itselleen. Elämä on jatkuva muutosta, eikä mikään pysy ennallaan. Siksi on tärkeää ylläpitää ja kehittää valmiutta

uudistua. Älykkään itsensä johtamisen tavoitteena on sopeutua muutoksiin sujuvasti ilman suuria kriisejä. (Sydänmaanlakka 2017, 93.)

## 5.2 Viikko 2 Asiakastapaamisten tavoitteiden tarkastelua

Perhetyön aloituspalaverissa perhetyölle laaditaan tavoitteet. Ensimmäiset kolme kuukautta kuluu asiakkaaseen ja hänen perheeseensä tutustuessa, kunnes rakentuu käsitys siitä, onko perhetyölle laaditut tavoitteet oikea-aikaisia tai onko tavoitteet hyvä ottaa uudelleen tarkasteluun. Perheohjaajan on työskentelyssä muistettava perimmäiset tavoitteet, joita kohden mennä. Kun perheohjaaja tapaa asiakkaan, asiakkaan vanhemman tai vanhemmat tai koko perheen, laaditaan tapaamisille suunnitelma ja suunnitelma ovat vahvasti sidoksissa työskentelyn tavoitteisiin. Tavoitteita tarkastellaan jo palvelutarpeen arvioinnin aikana tai siirtopalaverissa perhesosiaalityöhön. Tavoitteet vahvistetaan perhetyön alkaessa.

Tarkastelen viikon ajan asiakastapaamisten suunnittelua ja tavoitteita. Tarkastelu kohdistuu myös siihen, onko sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö riittävä palvelu, vai olisiko jo palvelutarpeen arvioinnissa ollut hyvä tarjota muuta palvelua esim. lastensuojelun avopalveluita.

### Maanantai

Työviikko ja - päivä alkoi työparin kanssa seuraavan päivän asiakastapaamisen suunnittelulla. Perhetyön tilauksessa huolena oli lapsen neuropsykiatriset haasteet, mutta työskentelyn edessä tulimme tietoisiksi vanhemman heikoista tunnesäätelytaidoista ja niiden vaikutuksesta sekä vanhemmuuteen, että parisuhteeseen. Kävimme työparin kanssa keskustelua siitä, miten tulemme vanhemman kanssa asiaa työstämään ja millaisia työkaluja tulemme vanhemmalle antamaan. Perhetyöhön asiakkuus tulee aina lapsen nimellä ja lapsen asialla mutta useimmiten työskentelyn aikana huomaamme, että työskentelymme painottuu vanhempien kanssa työskentelyyn. Jo pidemmän aikaa on ollut näkyvissä, että lasten sijaan vanhemmat tarvitsevat vahvaa tukea ja ohjausta.

Päivän ensimmäisellä perhetyön tapaamisella tapasimme työparini kanssa asiakasta ja hänen vanhempansa. Perhetyön tilaus tuli kouluongelmien ja aggressiivisen käytöksen vuoksi, mutta tapaamisten aikana tavoitteet laajenivat hyvin nopeasti myös vanhempien kanssa työskentelyyn. Työskentelyn alkuvaiheessa oli myös pohdinnassa asiakkaan lastensuojelun asiakkuuteen siirto. Alku hämmennyksen jälkeen tavoitteeksi muodostui koko perheen kanssa tehtävä tunnetyöskentely, sillä vanhemmat ja heidän tunnesäätely- ja mentalisaatiotaidot ovat avainasemassa lapsen kanssa työskennellessä.

Toisen asiakastapaamisen tarkoituksena oli perheeseen tutustuminen, sillä olimme vielä perhetyön alkutaipaleella. Perhetyön tilaus oli saapunut asiakkaan koulupoissaolojen vuoksi sekä nuoren ja vanhemman vuorovaikutuksen vahvistamiseksi. Oli ihana huomata, että tällä kertaa kyseessä oli varhaisen tuen perhetyön asiakkuus. Vanhempi koki, että hänellä on runsaasti voimavaroja tarvittavaan muutokseen sekä asiakkaan koulunkäynnin tukemiseen. Myös perheen muut lapset olivat paikalla, ja lapset halusivat jakaa perheohjaajalle niin ajatuksensa, lelunsa kuin myös koulunkäyntiin liittyvät huolensa. Perhe otti perheohjaajan kivasti vastaan ja asioista puhuttiin avoimesti ja rehellisesti.

#### Tiistai

Minulla ja työparilla oli varhainen aamutapaaminen asiakkaan vanhemman kanssa. Asiakkaan perhetyön tilauksen huolena oli lapsen koulunkäynnin haasteet sekä lapsen ja vanhemman vuorovaikutus ongelmat. Tämän kertaisen tapaamisen tarkoituksena oli laittaa asiakkaan Kela-lomakkeet kuntoon. Perheohjaajan työhön kuuluu myös auttaa lomakkeiden täyttämässä ja tukien hakemisessa. Täytettyämme lomakkeet keskustelimme vanhemman voimavaroista, sekä hänen ja lapsen neuropsykiatrisista haasteista. Lähes vuoden kestäneessä työskentelyssä ei olla tavoitteita saavutettu ja suurin haaste on ollut vanhemman omat neuropsykiatriset haasteet. Vanhempaa on useampaan otteeseen ohjattu hakeutumaan neuropsykiatriin tutkimuksiin, mutta hän ei ole asian kanssa edennyt. Juuri nämä vanhemman neuropsykiatriset haasteet näkyvät asiakkaiden (lapset) oireiluina. Jos vanhemmalla itsellään ei ole tarvittavia keinoja päiväjärjestyksen luomiseen tai tunteiden hallintaan, kuinka hän voi opettaa ja auttaa lastaan näiden asioiden harjoittelussa. Viimeisessä perhetyön väliarviossa on sovittu, että työskentely päättyy kevään aikana. Asiakkaan tilanteesta jää suuri huoli.

Päivän toisella perhetyön aloitustapaamisella vanhempi sanoittanut asiakkaan (lapsen) käytöstä "sekopäiseksi". Perhetyön tilauksessa huolena ollut vanhemman jaksaminen. Asiakkaan neuropsykiatriset haasteet (yö valvominen, valehtelu, herkkujen syöminen, koulunkäynnin ongelmat) aiheuttavat vanhemmassa keinottomuutta, väsymystä ja raivoamista. Asiakas istunut koko tapaamisen ajan rauhallisesti ja vastannut asiallisesti kysymyksiin. Vanhemmalla itsellään on adhd -diagnoosi mutta ei lääkitystä. Miten vanhempi (ilman lääkitystä ja omaa valmennusta) kykenee säätelemään omia tunteita adhd -diagnoosin saaneen lapsen arjessa? Vanhempi ollut lasta kohtaan syyllistävä. Perheohjaajat ja omatyöntekijä jääneet pohtimaan onko palvelutarpeen arvioinnissa jäänyt tärkeitä asioita huomaamatta. Vanhemman lapsen kohdistuneet syytökset olleet räikeitä, myös vanhemman mielenterveys jäänyt pohdituttamaan. Tapaamisen jälkeen jäänyt suuri huoli asiakkaan tilanteesta. Asiakkaan kanssa sovittu seuraavalle viikolle tapaaminen.

Iltapäivällä käyty sosiaaliohjaajan, sosiaalityöntekijän ja työparin kanssa keskustelua edellisestä perhetyön aloitustapaamisesta. Keskustelun tuloksena perheohjaajien tehtäväksi tuli tehdä arviota asiakkaan tilanteesta.

Neuropsykiatrisella valmennustapaamisella tullut hyviä uutisia. Valmennettava on saanut palkkiotaulukkoonsa runsaasti merkintöjä, ja hän on motivoitunut hygieniasta huolehtimiseen. Valmennettavan kanssa tehty ”vahvuudet” harjoitus. Valmennettava löytänyt itsestään runsaasti vahvuuksia ja iloinut niistä. Kyseinen neopsy -valmennustilaus tullut perheneuvolan psykologilta ja valmennuksen aikana todettu tilauksen olleen oikea aikainen ja valmennettavan motivoitunut työskentelyyn.

#### Keskiviikko

Aamupäivän asiakastapaaminen ollut päiväkodissa. Asiakkaan perhetyön tilauksessa huolen aiheena ollut vanhempien jaksaminen sekä lasten neuropsykiatriset haasteet. Tilausta jaettaessa todettu asiakkuuden olevan varhaisen tuen perhe ja asioiden joiden äärellä työskentelemme olevan perusasioita kuten yhteiset säännöt, lasten oman toiminnan ohjauksen vahvistaminen kuvakorttien avulla, vanhemman kanssa perustarpeiden (riittävä uni, liikunta, ravinto) tarkastelua. Asiakas ollut entuudestaan tuttu ja jälleen näkeminen ollut iloinen.

#### Torstai

Päivä alkanut perhetyön aloituspalaverilla. Asiakkaan perhetyön tilauksen huolena ollut nuoren runsaat koulupoissaolot, sekä nuoren ja vanhemman vuorovaikutus. Keskustelun aikana nousut esiin vanhemman kykenemättömyys rajoittaa lastaan, nuori ottanut perheessä vallan. Perhetyön tavoitteeksi sovittu vanhemmuuden vahvistaminen, rajojen asettaminen ja lapsen ja vanhemman vuorovaikutuksen parantaminen.

Toisella asiakastapaamisella tavattu asiakkaan vanhempaa. Perhetyön tilauksessa huolena ollut lapsen kotoa karkailu, valehtelu, herkkujen syöminen ja tavaroiden luvatta ottaminen. Työskentelyn alkuvaiheessa tilanne vaikuttanut erittäin huolestuttavalta sillä lapsen ja vanhemman välit olleet hyvin tulehtuneet ja heidän välillään ollut luottamuspuola. Suunnitelman mukaisesti vanhemman kanssa käyty läpi vanhemmalle annettuja ohjeita siitä, miten nostaa keskusteluissa esiin positiivisia asioita lapsesta ja millä keinoin luoda luottamusta. Vanhempien ja lapsen välinen vuorovaikutus muuttunut parempaan suuntaan. Sovittu, että seuraavalla tapaamisella tavataan sekä vanhempaa, että lasta. Tapaamisen tarkoituksena on käydä keskustelua siitä mikä auttaisi lasta tunnistamaan tekemänsä virheen, ilman pelkoa rangais-  
tuksesta.

Kolmannella tapaamisella tavattu asiakkaiden (perheestä tullut useampi tilaus) vanhempaa. Perhetyön tilauksessa huolena ollut vanhempien voimavarat sekä lasten neuropsykiatriset haasteet. Koska kyseessä ollut lyhyt (45 min) tapaaminen suunnitelman mukaisesti vanhemmalta tiedusteltu mikä kohta päivästä on kuormittavin ja miksi. Sovittu, että seuraavalle tapaamiselle perheohjaajat tuovat työkaluja (kuvakortit) tilanteen rauhoittamiseksi. Perheohjaajalla piirtynyt kuva varhaisen perhetyön perheestä, jossa pienillä, konkreettisilla muutoksilla, saadaan paljon aikaa ja vahvistetaan vanhempien jaksamista.

#### Perjantai

Perjantaiamu alkanut perhetyön väliarviolla. Perhetyön tilauksessa huolena ollut lapsen valehtelu, varastaminen sekä sähkötupakan myyminen ja käyttö. Perheohjaajat kertoneet asiakkaan vanhemmille työskentelyn hidastumisesta vanhempien puolelta tulleiden useiden tapaamisten peruuntumisten vuoksi ja siksi työskentely ollut (3 kuukauden jälkeen) alkuvaiheessa. Yllättäen vanhemmat kertoneet haluavansa päättää työskentelyn koska kokevat perhetyön kuormittavaksi. Vanhemmat kokivat lapsensa käytöksessä tapahtuneen muutoksen edenneen positiiviseen suuntaan ja kokivat selviävänsä lapsen kanssa tästä eteenpäin ilman perheohjausta. Tapaamisen jälkeen perheohjaajat jääneet pohtimaan mitä perhetyön aikana perheelle oli tapahtunut, oliko perhetyön tilaus oikea-aikainen, millä tavalla perhetyötä oli perheelle markkinoitu ja missä vaiheessa perhetyöhön sitoutumista on hyvä tarkastella. Loppupäivä kulunut yhteenvetoja ja asiakastapaamisia kirjatessa.

#### Viikkoanalyysi

Kun palvelutarpeen arvio saadaan päätökseen, avataan asiakkuus joko lapsiperheiden palveluihin tai asiakkuus päättyy. Onkin tärkeää, että palvelutarpeen arvio tehdään huolella, sillä varmistetaan asiakkaan tarpeisiin vastaavien palvelujen suunnittelu ja toteutus. Tällä hetkellä hyvinvointialueella tarjottavia lapsiperhepalveluita ovat; kotipalvelu, nuorisoasemapaalvelut, perheneuvolapalvelut ja perhesosiaalityö.

Hyvä ja asiakasta motivoiva yhteistyö alkaa palvelutarpeen arviosta. Kun palvelutarpeen arvio on huolella tehty ja asiakas on sen tekoon ollut osallisena ovat hyvät edellytykset jatkotyöskentelylle olemassa. Jos palvelutarpeen arvio on kiireen takia huolimattomasti tehty eikä kaikkia osa-alueita olla ehditty kunnolla käsittelemään on se sekä asiakkaan, että jatkotyöskentelyn kannalta huono asia.

Palvelutarpeen arviointi on aina yksilöllinen prosessi, joka sisältää vähintään seuraavat osa-alueet: yhteenedon asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta, sosiaalihuollon ammattihenkilön arvion asiakkuuden edellytyksistä sekä asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan, ellei yhteistyölle asiakkaan kanssa ole ilmeistä estettä.

Lisäksi arvioinnissa tarkastellaan sekä asiakkaan, että ammattihenkilön näkemystä omatyöntekijän tarpeesta. (THL, lapset, nuoret ja perheet, palvelutarpeen arviointi.)

Joskus perhetyön tavoitteet saattavat muuttua kesken työskentelyn, jos esiin nousee asioita, jotka vaikuttavat asiakkaan tilanteeseen. Joskus alkuperäinen huolenaihe saattaa osoittautua turhaksi. Joskus taas huolen aiheita löytyy vähitellen enemmän. Tällöin on tärkeää käydä keskustelua asiakkaan omatyöntekijän (sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja tai erityissosiaaliohjaaja) sekä (iän mukaan) asiakkaan ja vanhempien kanssa. Riippuu hyvin pitkälti palvelutarpeen arvioinnista ja sen laajuudesta mitkä asiat ovat siinä nousseet esiin ja mitkä jääneet pimentoon. Palvelutarpeen tilannearvioinnin tavoitteena on saada etenkin asiakkaalle käsitys siitä, mistä tilanteesta on kyse ja millaisia erilaisia ratkaisuja siihen voisi olla. Lisäksi tavoitteena on saada sosiaalityön ammattilainen ymmärtämään asiakasta ja hänen tilannettaan, luoda toimiva yhteistyösuhde ja tukea asiakkaan tavoitteita ja ratkaisujen tekoa. Työntekijän tehtävänä on myös tarvittaessa luoda sisäänpääsy palveluihin ja tukeen (Aspinwall-Roberts 2012, 1).

Työssäni nousee tuon tuosta esiin vajaan jääneet palvelutarpeen arviot. Kun palvelutarpeen arvioita ei saada kunnolla tehtyä loppuun tuo se matkalla perhesosiaalityön asiakkaaksi ja sosiaalihuoltolain mukaiseen perhetyöhön vääränlaisia tietoa ja tavoitteita. On kuitenkin mahdollista, että palvelutarpeen arviointia täydennettäessä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla nousee esiin asioita, jotka ovat tärkeä huomioida palvelua tilatessa. Sosiaalipalvelujen myöntäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin avulla. Hyvinvointialueilla on harkintavalta liittyen siihen mitä palveluita on tarjolla (riippuu määrärahoista). Suurin osa sosiaalihuoltolain mukaisista sosiaalipalveluista on niin sanottuja määrärahasidonnaisia palveluja, joiden myöntämisessä kunta voi käyttää harkintaa. Myös näiden palvelujen myöntämisen pitää kuitenkin aina perustua yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin, eikä mitään asiakasryhmää voida sulkea palvelun piiristä kunnan ohjeistuksen perusteella. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 38.)

Asiakkaan siirtyessä palvelutarpeen arvioinnista perhesosiaalityöhön pidetään siirtoneuvottelu ja tässä neuvottelussa asiakkaalle tarjotaan palveluita. Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön työskentelyn tavoitteet laaditaan asiakas kohtaisesti. Perhesosiaalityössä asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa, ja siihen kirjataan kaikki siihen osallistuneet tahot. Lisäksi asiakassuunnitelmassa kuvataan asiakkaan nykytilanne ja tuen tarve, kirjataan asiakkaan näkemys tilanteestaan ja tuen tarpeestaan sekä asetetaan tavoitteet. Suunnitelmaan merkitään myös asiakkaalle suunnitellut palvelut ja seuraava ajankohta, jolloin suunnitelman toteutumista arvioidaan. Asiakkaalle on tarjottava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omien palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 10 §:ssä säädetään erikseen alaikäisen asiakkaan asemasta. Sen mukaan alaikäisen toiveet ja

mielipide on selvitettävä ja huomioitava hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta 812/2000.)

Hyvin tehty asiakassuunnitelma voi motivoida asiakasta tilanteensa paranemiseksi. Jos asiakastyön sovittuja tavoitteita ei kirjata asiakassuunnitelmaan, ne voivat jäädä epäselviksi tai unohtua. Ilman kirjattua suunnitelmaa työn tavoitteellinen suuntaaminen, suunnitelmallisuus ja arviointi vaikeutuvat. Asiakastyön tekemisen sovitut tavoitteet voivat jäädä epäselviksi tai unohtua, jos ne eivät tule kirjatuksi asiakassuunnitelmaan.

Tällä hetkellä tilanne perhesosiaalityössä näyttää vaikealta sillä perhesosiaalityöhön saapuvien asiakkaiden tilanteet näyttävät päivä päivältä hankalammilta (eikä lastensuojelun asiakkaaksi pääse), asiakkaiden määrät työntekijää kohtaan ovat kohtuuttomat ja kiire on kova. Lastensuojelulain muutos ”yhellä lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä saa olla enintään 30 lasta asiakkaanaan. (22.12.2021/1276)” on aiheuttanut valtavan paineen perhesosiaalityöhön, sillä lastensuojelun asiakkuuden sijaan asiakas joutuu perhesosiaalityön asiakkaaksi, arvioitavaksi, kunnes siirto lastensuojelun asiakkaaksi on mahdollista. Tämä vaikuttaa siihen, etteivät asiakkaat saa tarvitsemaansa palvelua, asiakkaat joutuvat odottamaan pitkään työskentelyn alkua ja tavoitteet eivät ole kohdallaan. Asiakkaan ja perheen tukeminen ilman hyvää ammatillista arviointia ei välttämättä johda haluttuun tulokseen. Väärien asioiden nostaminen huolenaiheiksi ja tuen tarpeiksi voi johtaa perheen näkökulmasta jopa kielteiseen suuntaan. Onkin tärkeää, että arviointi perustuu yhteistyöhön perheen kanssa ja arviointituloksia pohditaan yhdessä perheenjäsenten kanssa suunnitelmallisesti.

### 5.3 Viikko 3 Perheohjaajan erilaiset työroolit

Sosiaalihuoltolain mukaista perheohjaajan työtä tekevä pääsee ottamaan työssään monenlaisia rooleja ja joissain tilanteissa myös rooleja, joihin ei välttämättä ole vielä valmiutta /ammattitaitoa. Hyvinvointialueilla ja koko yhteiskunnassa tapahtuvien säästöjen ja tehostamisen vuoksi eri alojen ammattilaiset joutuvat venyttämään omia työrooleja auttaakseen asiakkaita, jotka eivät niiden palvelujen pariin pääse, joille heillä olisi tarve. Perheohjaajalta vaaditaan jatkuvaa kehittymistä ja kouluttautumista yhteiskunnassa esiin nousevien haasteiden esim. neuropsykiatrinen valmennus, erilaisten oireiden, ja mielen hyvinvointiin liittyvän oireilun mukana. Työntekijöiltä odotetaan jatkuvaa oman ammattitaidon päivittämistä ja ylläpitämistä.

Perhetyössä perheen tukemisen haasteet eivät aina perustu koulutuksen tuomiin valmiuksiin. Perheiden tilanteet ovat niin monimuotoisia, että joskus voi tuntua siltä, ettei koulutustausta ole ratkaisevin tekijä tilanteen käsittelyssä. Toisaalta työntekijä voi kohdata ongelmia, joihin hänellä ei ole riittävä osaamista tai tietämystä (Uusimäki 2005, 75-76.)

Riippuu hyvin pitkälti työntekijän persoonasta millaisia rooleja hän työssään käyttää. Henkilölle, joka on perusluonteeltaan hiljainen ja pidättyväinen on raskasta ottaa työroolia, jossa vaaditaan vastuuta vastavuoroisen dialogin ylläpitämisestä. Onkin hyvä miettiä voiko työntekijä olla oma itsensä työroolissa? Perheohjaajan persoona on työväliseen osa ammatillisuutta. Oma ymmärrys persoonan käytöstä työväliseen on tärkeä tiedostaa, jotta voi ymmärtää, miten roolit vaikuttavat ammatilliseen yhteistyöhön asiakkaan ja meidän itsemme kohdalla. Oleellista työroolin omaksumisessa on se, että työntekijä oppii tunnistamaan omassa persoonassaan erilaisia puolia ja hyödyntämään niitä.

Tarkastelen seuraavan viikon ajan perheohjaajan erilaisia työrooleja ja niissä kohtaamia haasteita.

Maanantai

Työpäivä alkanut työparin kanssa asiakkaan tilanteesta keskustelulla. Yhdessä pohdittu millainen rooli perheohjaajalla on koulupudokkaiden kanssa työskentelyssä ja mikä on koulun rooli. Koulupudokkaiden määrä on rajusti noussut ja useimmiten heidän asiakkuutensa ohjautuu perhesosiaalityöhön ja siksi onkin tärkeää käydä koulun kanssa keskustelua työnjaosta. Useimmiten työ jakautuu siten, että perheohjaajien roolina on vanhempien tukeminen rajojen asettamisessa; kännykät ja muut laitteet yön ajaksi pois, päivärytmi kuntoon ja lisää liikuntaa. Koulun tehtävänä on motivoida koulunkäyntiin.

Työparin kanssa tavattu asiakasta ensimmäistä kertaa. Ensimmäisen tapaamisen tarkoituksena ollut tutustuminen. Kyseessä ollessa ensimmäinen tapaaminen on kunnioittava kohtaaminen erityisen tärkeää. Aikuisen, tässä kohtaa perheohjaajan, tehtävänä on yhteyden ja yhteistyön luominen. Joskus arvostavan kohtaamisen esteeksi tulee aikuisuusrooli, jonka kautta unohdamme läsnä olevan aikuisuuden. Nuoren kanssa työskennellessä ei toimi jäykkä aikuisuusrooli; aikuinen pyrkii määräämään lasta ottamatta huomioon tämän tilannetta ja tunteita. Tunnin verran kestäneen tapaamisen aikana keskusteltu nuorta kiinnostavista asioista; musiikista, elokuvista, some -maailmasta, hevosista ja kavereista.

Myös päivän toinen tapaaminen ollut työparin kanssa. Asiakkaan lisäksi tavattu hänen vanhempaansa. Asiakastapaamisen tarkoituksena ollut työskennellä tunteiden äärellä. Tapaamisen aikana perheohjaaja toiminut useassa eri roolissa; toimia tasavertaisena asiakkaan kanssa, toimia asiantuntijana, toimia kuuntelijana, keskustelun ylläpitäjänä. Tapaamisen alussa tunnelma ollut jännittynyt ja perheohjaaja nähnyt tärkeäksi tilanteesta keskustelun. Perheohjaaja antanut asiakkaan ja vanhemman vuorotellen kertoa syyt jännittyneelle ilmapiirille ja ilmennyt, että ennen perheohjaajien tuloa vanhemmalla ja asiakkaalla ollut riita. Käyty riita läpi, keskusteltu siihen liittyvistä ajatuksista ja tunteista ja lopulta vanhempi ja asiakas päässeet sopuun. Vanhempi kertonut, että yleensä riitatilanteissa hän käskee asiakasta siirtymään omaan huoneeseen, eikä tilannetta käydä läpi. Perheohjaaja siirtynyt

asiantuntija rooliin ja kertonut miten riitatilanteet tulisi lapsen kanssa käydä läpi niin, että lapsi oppisi tunnistamaan tunteitaan ja hallitsemaan niitä sekä miten riitatilanteita käsitellä (lasta ei jätetä tunteiden kanssa yksin). Tapaamisen tavoite työskentelyä tunteiden äärellä, päässyt hyvin etenemään.

Tiistai

Aamu alkanut asiakasperheen kahden lapsen tapaamisella. Tässä tilanteessa perheohjaajan rooli on olla ymmärtäväinen, turvallinen ja luotettava aikuinen. Tapaaminen aloitettu mukavalla jutustelulla; miten aamu on alkanut, millainen koulupäivä on tulossa. Lapsen kokemuksen kuuleminen joka tilanteessa on tärkeää. Lasten kanssa täytetty ”Minun perheeni” -lomake. Lapset tarttuneet lomakkeen täyttö puuhiin innolla. Perheohjaaja voi ohjata ja opastaa lasta toimimaan tietyllä tavalla ja olla samalla empaattinen lapsen omaa kokemusta kohtaan.

Aamupäivällä ollut perheohjaajien yhteinen palaveri. Palaverissa roolinani on olla aktiivinen osallistuja, haluan osallistua keskusteluihin ja tuoda oman näkemyksen asioissa esiin. Koen tärkeäksi kertoa ajatuksistani ja hyödyntää keskusteluissa ammattitaitoani, pyrin myös aktiivimaan hiljaisempia osallistujia mukaan keskusteluihin. Käyty keskustelua koulupudokkaista ja siitä mikä on perheohjaajien rooli koulupudokkaiden koulun käynnissä. Keskusteltu myös lasten ja nuorten kasvaneesta ahdistuksesta sekä perheissä lisääntyneestä päihteiden käytöstä.

Ilmapäivällä ollut tapaaminen neuropsykiatrisen valmennettavan kanssa. Ollessani valmentajan roolissa on minun tehtävänäni toimia tilanteessa kannustajana, sparraajana, ohjaajana, terapeutina ja tukijana. Valmentajana toimin välillä terapeutin roolissa ymmärtäjänä ja tukijana. Toisaalta toimin välillä asiantuntijana ja minulla on selkeä näkemys siitä, milloin ja mitä minun kannattaa valmennettavalleni ehdottaa. Valmennuksessa asiakkaalla on asiantuntijuus suhteessa omaan elämäänsä ja omaan elämäntilanteeseensa. Koen, että minulla on hyvä suhde valmennettavaan; tiedän mitkä asiat häntä motivoivat ja mitkä jarruttavat.

Päivän viimeisellä asiakastapaamisella tapasin työparini kanssa asiakasta ja hänen vanhempansa. Tapaamisen teemana ollut asiakkaan valehtelu. Vanhempi ollut hyvin syyttävä asiakastani kohtaan, jolloin minä perheohjaajana otin sovittelijan roolin. Kuuntelin vanhemman syytöksiä ja kerroin ymmärtäväni, että hänestä valehtelu tuntuu ikävältä, tällä sain vanhemman rauhoittumaan. Tämän jälkeen loin asiakkaaseeni empaattisen asenteen ja johdattelin keskustelua varsinaisiin valehteluun johtaneisiin syihin. Koska asiakas vaikuttanut hyvin jännittyneeltä otin narratiivisen menetelmän käyttöön ja tiedustelin häneltä, milloin on ollut toisin, milloin hän ei ole valehdellut ja mitä siitä on seurannut. Muistelu auttanut asiakasta positiivisen kokemuksen muistamiseen ja mahdollistanut tilanteen käsittelyn. Positiivisen kokemuksen kautta asiakas saanut kokemuksen rehellisyyden hyödyistä ja vanhemmalle työkaluja

siihen, kuinka sen sijaan, että asiakasta moittii ja alentaa voi asioista rauhallisesti keskustella. Tapaamisella minun roolini vaihdellut niin sovittelijan, kuuntelijan kuin ohjaajan rooleissa.

#### Keskiviikko

Asiakkaan tapaaminen koululla. Edellisessä asiakkaan ja vanhemman tapaamisessa nousut esiin vanhemman syyttelevä ja alistava suhtautuminen asiakkaaseen. Asiakkaan oman tapaamisen tarkoituksena ollut tutustuminen ja kuulla hänen näkemystään hänen ja vanhemman tulehtuneisiin väleihin. Tässä tilanteessa minun roolini oli olla turvallinen aikuinen ja pyrkiä luomaan luottamusta. Koska olimme vasta työskentelyn alku metreillä, oli asiakkaani hyvin varovainen siitä mitä puhui. Päädyimmekin ”Minun perheeni” -lomakkeen täyttämisen sijaan pelaamaan Uno -korteilla

Tälle päivälle sovittu oppilaspalaveri peruuntui asiakkaan sairastumisen vuoksi. Oppilaspalaverin tarkoituksena ollut keskustella asiakkaan koulupoissaoloista, sekä koulun ja perhetyön työnjaosta.

Päivällä perheohjaajien tiimissä vieraili perheterapeutti. Perheterapeutin tapaamiset ovat noin kerran kuukaudessa ja niiden tarkoituksena on reflektoida hankalia asiakastilanteita. Koen erittäin tärkeäksi nämä reflektiiviset tapaamiset, sillä niiden avulla oppii uutta niin työstä kuin itsestä, sekä pääsee purkamaan hankalia ja jumiutuneita tilanteita. Näissä tapaamisissa olen kuuntelijan sekä keskustelijan roolissa.

#### Torstai

Aamupäivän asiakastapaaminen peruuntui sairastumisen vuoksi.

Päivällä tapaaminen asiakkaan kanssa päiväkodissa. Pyrin juttelemaan lapsen kanssa ikätasoisesti, kyselin hänen päivähoitoonsa ja kotiin liittyviä kuulumisia. Kyselin lapsen arjesta sekä hänelle merkityksellisistä asioista. Pyrin luomaan rauhallisen ja turvallisen ilmapiirin. Toimin tasavertaisessa roolissa. Kysyin asiakkaalta hänen näkemystään siihen, miksi hänellä ja sisaruksilla on jatkuvasti riitoja. Asiakas kertoi haluavansa leikkiä sisarusten kanssa, mutta he eivät leiki hänen kanssaan. Kysyin asiakkaalta mikä hänen mielestään voisi tässä tilanteessa auttaa. Asiakkaalta tuli tähän viisas ratkaisu ”jos jutellaan”. Kerroin asiakkaalle, että siinä tapauksessa meidän on hyvä tavata sisarusten kanssa.

Illtapäivällä tapaaminen asiakkaan kanssa virastotalolla. Tavoitteena tutustuminen ja ”meidän perhe” -lomakkeen täyttö. Asiakas ollut hyvin hiljainen ja piiloutunut hiusten taakse. Minun tehtävänäni oli saada asiakas rentotumaan ja päätin kertoa lemmikkieläimeni hassuista edesottamuksista, sillä tiesin hänen eläinrakkaudestaan. Aika pian asiakkaani ryhtyi kertomaan oman lemmikkinsä hassusta käytöksestä ja edesottamuksista. Yhteisen aiheen kautta pääsin

liittymään asiakkaaseeni ja asiakas rentoutui. Lopulta saimme "meidän perhe" -lomakkeen täytettyä ja lopuksi pelasimme vielä Uno -pelikorteilla.

### Perjantai

Aamupäivän asiakastapaamisella olin neuropsykiatristen asioiden äärellä. Asiakkaallani on adhd - ja tavoitteenani onkin antaa hänelle työväloneitä arjen sujuvoittamiseksi. Tapaamisella käyty läpi arkipäivän siirtymä tilanteita. Asiakas kertonut niiden sujuvan huonosti. Asiakas kertonut unohtuvansa helposti tekemään muita asioita. Keskustelimme, että omia tapoja voi muuttaa, kunhan sopivat keinot löytyvät. Toin esille harjoittelun vaativan päättäväisyyttä sekä pitkäjänteisyyttä ja näitä häneltä löytyy. Tällä viikon viimeisellä asiakastapaamisella olin sekä tasavertaisen keskustelijan kuin myös asiantuntijan roolissa.

### Viikkoanalyysi

Käydessäni päiväkirjamerkintöjäni läpi pysähdyin pohtimaan kuinka moninaisia ja vaihtelevia perheohjaajan työroolit voivatkaan olla. Perheohjaajan työssä vaaditaan mielen joustavuutta, sekä erilaisten jaksamista lisäävien työkalujen haltuunottoa (hengitysharjoituksia, maadoittaminen) sillä jatkuvasti vaihtuvat roolit kuormittavat. Eri ikäisten asiakkaiden, asiakkaiden perheiden ja vanhempien kohtaamiset vaativat perheohjaajalta sujuvaa erilaisiin rooleihin sukeltamista. Asiakastapaamisten aikana roolit vaihtuvat; milloin tarvitaan asiantuntijaa, toisinaan taas tasavertaista kuuntelijaa.

Mutta ennen kaikkea perheohjaajan työ vaatii vahvaa ja hyvää itse tietoisuutta ja ymmärrystä siitä kuka minä olen, mistä minä rakennun. Perheohjaajana pystyn hyödyntämään elämän kokemusta; työelämästä (työkokemus), henkilökohtaisesta elämästä (omat lapset, perhe, parisuhde, vanhemmuus), henkilökohtaisista kriiseistä (ikäkriisit, elämänvaihekriisit). Kuten Raatikainen ym. (2022, 35) kirjassaan toteavat ammatti identiteetti merkitsee itsensä ja historiansa tuntemista sekä tietoisuutta nykyisestä asemastaan ja tulevaisuuden suuntaviivoistaan. Vilénin ym. (2014, 64) mukaan perhetyössä tarvitaan syvällisiä ammatillisia vuorovaikutustaitoja. Hyvät käytöstavat ja toimintamallit luovat pohjan sosiaalisessa kanssakäymisessä, mutta ne ovat vasta kehys, jonka varaan todelliset vuorovaikutustaidot rakentuvat. Ammatillinen vuorovaikutus alkaa itsensä tuntemisesta ja oman kehityshistorian reflektomisesta.

Elämässä ja eri elämäntilanteissa voi olla monta eri roolia esimerkiksi ystävänä, puolisona, vanhempana ja lapsena. Oma rooli määrittelee sen, minkälainen käyttäytyminen missäkin tilanteessa on ympäristön mielestä sopivaa. Vaikka roolit muuttuvatkin tilanteen mukaan, on ihmisen persoonallisuus aina pysyvämpi. Omaa persoonaansa ei voi missään tilanteessa tai roolissa kokonaan ohittaa. (Vilén ym. 2014, 64.)

Olen näiden viiden vuoden perheohjaajana työskentelyni aikana löytänyt itsestäni sellaista varmuutta, että pystyn luottamaan omaan intuitiooni sen suhteen millaiseen rooliin voin missäkin tilanteessa ja kenenkin kanssa heittäytyä. Olen oppinut näkemään ihmisten eleistä, ilmeistä ja kodin ilmapiiristä millaisen roolin minun kannattaa missäkin tilanteessa ottaa. Tiistain viimeisellä asiakastapaamisella kohtasin vanhemman, joka oli oman tunteensa vallassa ja vetäytyvän lapsen. Tällaisissa tilanteissa tarvitaan ammattitaitoa ja roolin muutoksia, jotta tilanne saadaan rauhoittumaan ja päästään asioiden juurisyihin.

Pyrin olemaan tilanteessa tarkkana, etten ota liian hallitsevaa roolia vaan ohjaan ja tuen vanhempaa vanhemmuudessa. Näen, että perheohjaan yksi tärkeimmistä tehtävistä tällä hetkellä onkin juuri vanhemmuuteen tukeminen, sillä vanhemmuus on useassa kodissa hukassa. Vilénin ym. (2024, 64-65) mukaan perhetyössä tuettavat perheet ovat saattaneet oppia antamaan päätöksenteon ja ratkaisijan roolin perheen ulkopuoliselle taholle, jolloin he itse jäivät avuttoman tuen vastaanottajan asemaan. Tämä heikentää perheen autonomiaa, sillä perheenjäsenet eivät enää ole aktiivisia toimijoita omassa elämässään, vaan pelkäävät passiivisia vastaanottajia. Mikäli työntekijä ottaa liian vahvan aikuisen ja kannattelijan roolin, se voi estää vanhempia kasvamasta vastuullisemmiksi ja itsenäisemmiksi oman perheen suhteen.

Lasten ja nuorten kanssa työskennellessä tärkein roolini on tasavertainen kohtaaminen. Suhteen luomisessa olen oppinut käyttämään huumoria sekä yhteisten mielenkiinnon kohteiden esiin nostamista. Musiikki, elokuvat, luonto, eläimet, tietokonepelit ovat aihepiirejä, joista puhumalla saa helposti lapsen tai nuoreen yhteyden. Omien mokien tai hauskojen tilanteiden jakaminen auttaa jännittyneessä tilanteessa lasta/nuorta rentotumaan. Ammatillisuus ei katoa, vaikka hetkellisesti astuisi virallisen roolin ulkopuolelle ja kohtaisi asiakkaan omana itsenään. Asiakastyössä on tärkeää olla läsnä tilanteessa sekä osata käsitellä asioita hienovaraisesti ja kunnioittavasti. Asiakas toivoo tulevansa kohdatuksi ennen kaikkea ihmisenä, ei vain asiakkaan. (Mönkkönen 2018, 113-114.)

Perhetyöhön ohjautuu yhä enemmän erityisperheitä. Näissä perheissä erityislapset sekä usein myös neuropsykiatristen oireiden kanssa kamppailevat vanhemmat elävät usein voimavarojensa ääri rajoilla. Nämä ”nepsyperheet” ovat saattaneet hakea jo vuosia eri instansseilta apua sitä saamatta. Minulta ratkaisukeskeiseltä neuropsykiatriselta valmentajalta vaaditaan hyvin erityislaatuista roolia niin tilanteen validoinnissa kuin myös asiantuntijan roolissa. Valmentajana minun auttajamotivaatio tulee olla kohdillaan, minun tulee ymmärtää, olla empatiakykyinen sekä työskentely tulee olla joustavaa.

#### 5.4 Viikko 4 Reflektoinnin avulla ymmärrykseen

Perheohjaajan työ on kuuntelemista, havainnointia ja dialogisuutta. Työhön liittyy tunnelmia, tunteita ja olotiloja. Erilaiset kohtaamiset herättävät ajatuksia, ideoita ja pohdintoja. Parhaimmillaan yhteys asiakkaaseen tai vanhempaan muodostuu hyvin vahvaksi ja työntekijänä

voi kokea voimakasta yhteyttä. Perheohjaajana voi oppia tekemään tarkempia ja monipuolisempia havaintoja asiakkaista ja erottamaan itsestään heräviä tunteita ja yhdistämään aikaisempien kokemusten taustoihin. On tärkeä tiedostaa, etteivät kaikki työssä heräävät tunteet ja ennakoajatukset ole aina oikeita.

Perheohjaajan työssä on tärkeää pohtia ja selittää omaa toimintaansa ja tekemisiään eli reflektoida. Reflektiivisen pohdinnan avulla pyritään ymmärtämään asiakasta sekä omaa toimintaa. Perheohjaajan työhön kuuluu toiminnan, siihen liittyvien arvojen, työtapojen tunnistamista ja reflektointia. Työyhteisössä reflektointi edellyttää avoimuutta ja rehellisyyttä.

#### Maanantai

Aamu tapaaminen asiakkaan kanssa. Asiakkaalla on neuropsykiatrisia haasteita mikä tuli esiin tapaamisella esiin. Asiakas oli vielä aamutoimissa saapuessani asunnolle; aamupala syömättä, päivän vaatteet pukematta. Kerroin asiakkaalleni, että tämän kertaisella tapaamisella oli tarkoitus ottaa tilannekuvia hänen toiminnastaan. Tilannekuvia on tarkoitus hyödyntää asiakkaan toiminnan ohjauksen ongelmiin. Seurasin asiakastani ja aistin ettei hän ollut vielä valmis valokuvien ottoon, joten päätin muuttaa suunnitelmaani ja istuin häntä vastapäätä ja kyselin kulumisia. Asiakas ryhtyi kertomaan unestaan, jossa hän oli tuhonnut edellistapaamisella kirjoitetun muistilapun, ja unessa hän oli tilanteesta järkyttynyt. Koska koin, että unella ja sillä, että asiakas halusi sen kanssani jakaa, oli merkitystä, päätin pysähtyä asian äärelle. Tiedustelin asiakkaaltani, kokeeko hän uudet toimintamallit liian haastaviksi ja onko hän valmis niiden äärellä työskentelemään. Asiakas vastasi, ettei koe niitä liian haastaviksi, ja on valmis uusia toimintamalleja kokeilemaan. Saatuaan aamutoimet suoritettua pääsimme ottamaan valokuvat. Reflektoin toimintaani koko asiakastapaamisen ajan ja muutin sitä sen mukaan minkä koin olevan asiakkaalleni hyödyksi. Asiakastapaamisen jälkeen sain asiakkaalta kiitosta hyvästä tapaamisesta.

Iltapäivällä olin mukana asiakkuuden siirtopalaverissa palvelutarpeen arvioinnista perhesosiailyöhön. Olin siis enimmäkseen kuunteluoppilana sillä asiat mitkä olivat tulleet palvelutarpeen arvioinnissa esiin, käytiin läpi ja varmistettiin, että asiat ovat juuri niin miten sosiaalityöntekijä oli ymmärtänyt. Kuuntelin, katselin ja aistin asiakasperheen perheenjäsenten olemusta, puhetta ja heidän välistään suhdetta. Huomasin, kuinka asiakkaani puheet itsetuhoisuudesta saivat vanhemman silmät kyyneliin ja kuinka vanhemman tunnetila jäi huomiotta. Kävin päänsisäistä pohdintaa syistä tunnetilan vähättelyyn. Koin tarpeelliseksi sanoa ääneen (ja vahvistaa vanhempaa) kuinka tärkeää on antaa tunteiden tulla ja olla kosketuksissa omiin tunteisiin. Tunnistin vanhempien välillä väistelyä ja ristiriitaa ja kysyin ovatko vanhemmat yleensä samaa mieltä kasvatusasioista. Vanhemmat myönsivät ristiriitoja syntyvän. Ehdotinkin, että yhteinen vanhemmuus olisikin yksi perhetyön teemoista. Vanhemmat olivat asiasta samaa mieltä.

## Tiistai

Osallistuin systeeminen työote -viikkokokoukseen. Systeemisessä työtöteessä on kyse systeemisestä ajattelutavasta, jossa lapsen tai perheen elämää tarkastellaan kokonaisuutena. Viikkokokoukseen osallistuu asiakkaan kanssa työskentelevä perheohjaaja, sekä perhesosiaalityön sosiaalityöntekijä (omatyöntekijä), hyvinvointialueella olevista kunnista kaksi perheohjaajaa per kunta, yksi perhesosiaalityön sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja, perhesosiaalityön esihenkilö, sekä perheterapeutti. Minun roolini systeemisessä viikkokokouksessa on kuunnella ja havainnoida eli reflektoida. Kokous kulki sovitusti; omatyöntekijä ja perheohjaaja esittelivät asiakkaan asian, jonka jälkeen refleктоiva ryhmä sai tehdä tarkentavia kysymyksiä. Tämän jälkeen refleктоiva ryhmä keskusteli kuulemastaan ja pohtivat mikä tilanteessa voisi auttaa. Lopuksi asiakas pääsi kertomaan millaisia ajatuksia hänellä on herännyt. Toimiessani refleктоivana osapuolena pyrin olemaan kaikilla aisteilla hereillä ja kuulemaan myös lauseiden taakse. Oli hyvin mielenkiintoista seurata, kuinka refleктоivalla ryhmällä muodostui hyvin samankaltaisia ajatuksia ja aavistuksia tilanteesta. Keskustelu toimi hyvässä dialogissa ja jokainen pääsi kertomaan ajatuksistaan. Keskustelussa näkyi työntekijöiden vuosien kokemus sekä ymmärrys asiakkaiden tilanteista ja tilanteisiin johtaneista syistä.

Päivällä minulla oli tapaaminen neuropsykiatrisen valmennettavan kanssa. Tavatessani valmennettavan minulle heräsi vahva aavistus, että kaikki ei ole hyvin. Aavistus muodostui siitä, miten valmennettava vaikutti hieman pelokkaalta ja hämmentyneeltä. Tiedustelin valmennettavalta "onko kaikki hyvin?" johon hän vastasi myöntävästi. Silti outo tunne sisälläni jatkoi myllerrystä. Jouduin vielä varmistamaan, ettei kotona tai koulussa ole sattunut mitään ikävää. Valmennettava vahvisti jo aiemman vastauksen, kaikki on hyvin. Päätin jättää aavistelut sikseen ja aloitimme valmennettavan kanssa valmennuksen. Kaikki meni valmennuksen osalta hyvin, mutta jäin silti ihmettelemään outo tunnetta ja aavistusta siitä, ettei kaikki ollut kunnossa.

Tapaaminen asiakkaan vanhemman kanssa. Tapasimme työparini kanssa asiakkaan vanhemmaa. Meillä oli työparini kanssa selkeä suunnitelma mistä asioista pyrimme vanhemman kanssa keskustelemaan. Huomasin keskustelun aikana, että vanhempi pyrki meidän perheohjaajien provosointiin. Keskityin hengitykseen ja rauhoitin mieleni ja samoin huomasin työparini tekevän. Emme lähtenyt provosointiin mukaan vaan käänsimme keskustelun sovittuun asiaan. Vanhempi näytti ymmärtävän, ettei provosointi kannata ja lopulta keskustelusta muodostui hedelmällinen ja saimme vanhemmalle annettua hyödyllisiä keinoja mielen rauhoittamiseen.

## Keskiviikko

Päivä alkoi työnohjauksella. Huomasin, että keskustelun aihe sai minussa aikaan hienoisen muutoksen sekä äänen sävyssä, että kehon asennossa. Taisin pitää pienen palopuheen ryhmäkehityskeskustelujen puolesta. Aika ajoin huomaan, että minusta pyrkii esiin aloitteentekijä

ja muutokseen pyrkijä. Palopuheeni ei tällä kertaa saanut kannatusta taakseen ja tyydyin tilanteeseen. Kuuntelijan, kyseenalaistin ja myötäilin muiden ajatuksia ja huomasin oloni levolliseksi.

Päivän ensimmäisen asiakastapaaminen peruuntui. Pohdimme työparin kanssa syitä peruuntumiselle, sillä peruuntumisia on jo tullut useampi peräkkäin. Asiakkaan vanhemmista toinen on kokenut työskentelyn vahvistavan hänen vanhemmuuttaan, kun taas toisen kanssa työskentely on ollut haastavaa ja tapaamisille sopivan ajan löytäminen vaikeaa. Pohdimme miten saada myös tämä toinen osapuoli motivoitumaan työskentelystä ja tapaamiset onnistumaan.

Työparin kanssa asiakkaan vanhempien tapaaminen. Aistin heti vanhempien ovesta sisään astellessa, että heidän välillään on hankausta. Ryhdyin heti miettimään kuinka saada tilanne rauhoituttua. Kerroin ensitöikseni, että tapaamiseen on varattu tunti aikaa ja tunnin aikana meidän on tarkoitus käydä keskustelua seuraavista asioista (luettelin asiat). Huomasin pysyväni hyvin rauhallisena ja selkeänä. Kun vanhempien tunteet asettuivat, oli helppo käydä keskustelua tärkeistä, asiakkaaseen liittyvistä asioista. Tapaamisen aikana oli tilaa jopa huumorille ja naurulle. Saimme vanhempien kanssa sovittua selkeitä, yhteisiä linjauksia liittyen asiakkaan uhmakkuuteen ja sääntöjen rikkomiseen.

Torstai

Perhetyön päätöspalaverissa käyty läpi lähes vuoden kestänyttä työskentelyä. Asiakas ollut työskentelyyn tyytyväinen ja kertonut perheohjaajien tapaamisten auttaneen häntä jaksamaan pahimman yli. Kävimme yhdessä läpi työskentelyn eri vaiheita, menetelmiä mitä työskentelyn aikana on käytetty sekä minkälaisia konkreettisia välineitä vanhempi on käyttöön ottanut. Päästyämme tapaamisen jälkeen toimistolle kävimme työparin jälkeen keskustelua siitä mihin työskentelyssä olimme tyytyväisiä, mihin emme, mitä olisimme voineet tehdä toisin ja jos olisimme tehneet toisin mitä siitä olisi seurannut. Jäimme myös pohtimaan sitä, että oliko asiakkaan vanhemmalle annettu konkreettiset välineet riittävät vai olisiko niitä voineet olla enemmän.

Toisella asiakastapaamisella asiakkaan vanhemman kanssa käyty keskustelua siitä, mitä asiakkaan tilanteeseen tällä hetkellä kuuluu. Edellistapaamisella käyty asiakkaan ja vanhemman kanssa keskustelua asiakkaan valehtelusta ja siitä mikä auttaisi valehtelun loppumiseen. Keskustelu ei ollut tuottanut tulosta sillä asiakkaan valehtelu näyttää yltyneen. Kuultuani vanhempaa pohdin ääneen, että joskus voi käydä niin, että tilanne aluksi pahenee mutta pikkuhiljaa rauhoittuu. Tilanteen muutos; vanhempi ei enää asiakkaan toimiessa väärin hermostu ja korota ääntään vaan puhuu rauhallisesti ja haluaa kuulla asiakasta, voi olla asiakkaalle niin vieras, että hänen on tähän vaikea suhtautua. Pyysin vanhempaa olemaan tilanteessa kärsivällinen ja toimimaan sovittulla tavalla, se tuottaa kyllä tulosta. Lopuksi muistutin vanhempaa hyvän huomaamisesta ja positiivisen palautteen antamisesta. Kun jälkikäteen reflektoin omia

ajatuksiani ja antamiani ohjeita huomasin pysyneen koko tapaamisen ajan rauhallisena ja anoin tilanteessa aikaa hiljaiselle pohdinnalle.

Asiakkaan kanssa tapaamisella sain kuulla ikäviä uutisia liittyen asiakkaan sosiaalisessa mediassa kohtaamaan asiattomaan käytökseen. Tapa, jolla asiakas kertoi tilanteesta; rauhallisuus ja asian toteaminen, hämmensi minua ja kiinnitinkin huomion omassa kehossani tapahtuneeseen muutokseen. Huomasin aiheen aiheuttavan kehossani jännittyneisyyttä ja ajatuksissani ärtyisyyttä. Olen aiemmin lukenut uutisista tilanteista, joissa lapsi tai nuori on joutunut kohtaamaan sosiaalisen median kautta tulleesta asiattomasta käytöksestä ja se on aiheuttanut ärsyyntymistä, mutta en ole aiemmin vastaavaa kokenut työssäni. Kysyin asiakkaaltani, miten hän tilanteeseen suhtautui, millaisia ajatuksia hänelle siitä heräsi ja miten hän on tunteitaan ja ajatuksiaan käsitellyt. Huomasin, että asiakkaalle oli tärkeä puhua tilanteesta ja käsitellä tapahtunutta. Tapahtuman käsittely auttoi myös minua rauhoittumaan ja ymmärsin, että asiakkaallani on taitoa somen kautta tulevien yllättävien tilanteiden kohtaamiseen ja omien rajojensa suojelemiseen. Minua rauhoitti myös se, että asiakas kertoi vanhemman tehneen asiattomasta käytöksestä rikosilmoituksen.

Työpäivän loputtua huomasin olevani todella väsynyt. Liian nopeasti asiakkaalta seuraavalle siirtyminen, raskaiden asioiden äärelle pysähtyminen sekä myöhään venyneet työpäivät (palsin kahtena perättäisenä päivänä vasta klo 19.00 kotiin) olivat verottaneet osansa. Kotiin palattuani ei minulla enää ollut voimia oman perheen perheenjäsenten asioiden hoitamiseen saatikka huolien ja murheiden kuunteluun.

#### Perjantai

Kiireellinen asiakastapaaminen asiakkaan vanhemman kanssa. Eilisen asiakastapaamisen jälkeen olin jättänyt asiakkaan äidille viestin, jossa kerroin asiakkaan minulle kertomasta ikävästä tilanteesta sosiaalisessa mediassa. Vanhempi halusi keskustella tapahtuneesta. Se, mitä vanhempi tapahtuneesta kertoi, oli paljon pahempaa mitä asiakas itse oli minulle kertonut. Koska kyseessä on samaa ikäluokkaa oleva asiakas kuin mitä omat lapseni ovat tuli tapahtuma myös itseäni lähelle ja tuntui ahdistavalta. Pystyin kuitenkin asiakasta rauhoittelemaan, kuuntelemaan ja olemaan läsnä. Asiakkaan kertomus siitä millaisia tunteita oman lapsen sosiaalisessa mediassa kohtaama ”rajojen ylitys” olivat tunnistettavia. Vanhempi kertoi syyttäneensä asiakasta siitä, millaiseen tilanteeseen oli itsensä laittanut. Siinä tilanteessa en huomannut vanhemmalle sanoa, ettei asiakasta voi tilanteesta syyttää, sillä hän ei vielä ymmärrä minkälaiseen vaaran oli itsensä laittanut. Jäin keskustelun jälkeen pohtimaan sitä millaisia ajatuksia asiakkaani mahtaakaan tällä hetkellä käydä läpi ja millaisten itsesyytösten äärellä hän on. Soitin vanhemmalle ja sovimme ensiviikolle sekä vanhemman, että asiakkaan yhteistapaamisen.

## Viikkoanalyysi

Kuten viikon aikana kirjoittamista päiväkirjamerkinnöistä näkyy, on työn reflektointi tärkeä osa työtä. Sosiaalialalla työntekijä on itse tärkein työväline. Siksi on olennaista, että hän osaa tarkastella työpersoonaansa kriittisesti. Omien ajatusten ja toimintatapojen arviointi on reflektointia, joka on eduksi asiakkaalle. (Tasala, Talentia -lehti 2016.)

Jos työhön liittyviä ajatuksia ja pohdintoja ei työparin tai tiimin kanssa pääse jakamaan jää työn ammatillinen työote keskeneräiseksi. Kaikkea sitä tietoa, jota on vuosien aikana kerääntynyt niin kokemuksen kuin myös koulutuksen kautta on tärkeä päästä puhumalla purkamaan. Kuten Tasala on Talentia -lehdessä (2016) maininnut on tieto olennainen osa sosiaalialan osaamista. Jotta reflektointi olisi mahdollista, on tärkeää ymmärtää omaa tietoa. Opittua tietoa voi reflektoida itsenäisesti ajatuksissaan, mutta sen käytäntöön vieminen edellyttää kykyä reflektoida avoimesti ja näkyvästi.

Perheohjaajan työhön liittyy yllättävienkin tilanteiden kohtaamista; asiakkaiden tilanteiden kriisiytymistä sekä asiakkaiden kohtaamia vastoinkäymisiä. Tilanteet ja tapahtumat voivat yllättää kokeneenkin perheohjaajan, eikä omien tunteiden suojaamiselle ole aina aikaa. Jokainen työntekijä pyrkii olemaan asiakkaalleen tuki ja turva, sekä ansaitsemaan hänen luottamuksensa. Markkasen ym. (2021) mukaillen itsensä ja oman toimintansa havainnointi on tärkeää, jotta työntekijä tunnistaa omat vahvuutensa ja kehityskohteensa. Sosiaalialalla on olennaista kyetä kohtaamaan asiakkaita erilaisissa elämäntilanteissa.

Myös työryhmässä ja työn kehittämässä on tärkeää olla tietoinen omista ajatuksistaan sekä siitä, miten tuo asiat esiin. Koska itselleni hyvinvoiva työryhmä on tärkeä, pyrin siihen myös panostamaan. Pyrin tuomaan ajatuksiani ja ideoitani esille työryhmätoiminnan parantamiseksi. Jos ideani eivät ota tulta alleen ei se ole minulta pois vaan kannustan muita ideoimaan miten toimintaa kehittää. Yhdessä ajatusten ja ideoiden ”heittely” on tärkeä osa toiminnan kehittämistä. Kehitys ja uuden oppiminen tapahtuvat asioissa, joita työntekijä itse pitää merkityksellisenä ja arvokkaana. Tavoitteena on saavuttaa jotakin itselle tärkeää.

Työyhteisön sisäisen vuorovaikutuksen olisi tärkeä olla rehellistä, avointa sekä luottamuksellista (Seppänen 2021, 320). Tämä edesauttaisi työntekijän uskallusta reflektoida myös ryhmän toimintaa, ei pelkästään itsensä toimintaa ryhmässä.

Koska olen fyysisesti ja psyykkisesti kokeva ihminen en voi työssäni välttyä tilanteilta, joissa asiakkaan kokemukset koskettavat, ja saavat kehoni reagoimaan. Olen oppinut kuuntelemaan asiakastilanteissa kehoani ja pieniäkin muutoksia kehossa. Kehoni kertoo muuttuneista tunnetiloista jo ennen kuin tunnetiloja itse havainnoin. Jännittyneet poskilihakset, nyrkkiin puristuneet kädet ja sykkeen kiihtyminen viestivät muutoksesta tunnetilassa. Vilénin (2014, 71) mukaan työntekijän on tärkeä oppia kuuntelemaan ”sisäisyyttä” eli harjoitella erottelemaan

itsestä herääviä tunteita. Työnohjauksessa olen saanut välineitä oman kehon rauhoittamiseen hankalien ja vaativien asiakastapaamisten aikana ja jälkeen. Erityisesti omaan hengitykseen keskittyminen ja sen rauhoittaminen on tärkeässä roolissa.

Kehotietoisuus eli kehon tuntemusten tiedostaminen tukee omien tunteiden, olotilojen reaktioiden ja vuorovaikutussuhteiden laadun tunnistamista. Yhteys omaan kehoon vahvistaa sekä tietoisuutta omista rajoista, että kykyä reflektoidaan, läsnä olevaan olemiseen. Samoin kuin pidämme asiakkaat ja heidän asiansa mielessä, myös kehomme kantaa heitä mukanaan. Suuntaamalla huomiota kehoomme ja tarkkailemalla kehollisia reaktioitamme voimme päästä kiinni ihmissuhteissa tapahtuvaan sanattomaan vuoropuheluun. Tämä vaikuttaa ajatteluamme ja tunteidemme käsittelyyn, ja sitä kautta keholliseen kokemukseen sekä vuorovaikutukseen. (Kokokeho. Kehoyhteys auttajien ja vuorovaikutustyön ammattilaisten työssä jaksamisen tukena.)

Erityisesti sosiaalisessa mediassa tapahtuneet tilanteet, joissa aikuinen ihminen on tekeytynyt saman ikäiseksi ja ryhtynyt kaverilliseen suhteeseen (taka-ajatuksena hyväksikäyttö) asiakkaan kanssa aiheuttavat minussa voimakkaita reaktioita. Se, että itselläni on sosiaalista mediaa runsaasti käyttävät murrosikäiset lapset, tuo asiakkaan tilanteen lähelle henkilökohtaista elämääni ja aiheuttaa siksi voimakkaita tunteita. Työntekijän ammatilliseen toimintaan kuuluu reflektio, jonka avulla hän voi jäsentää myös omaa henkilökohtaista elämäänsä. Tämän prosessin myötä rakentuu ammatti-identiteetti, joka muodostuu vapaa-ajan minän työminän yhdistämisestä tasapainoiseksi kokonaisuudeksi. Ammatti-identiteetin kehittämisessä olennaista on työntekijän omien oppimiskokemusten reflektointi. (Raatikainen ym. 2019, 35, 40.) Tiedostan etten voi pelastaa lapsia kaikilta niiltä vaaroilta mitä sosiaalisessa mediassa vaanii, on sitäkin tärkeämpää olla heille läsnä, kertoa vaaroista ja luoda luottamusta. Samasta asiasta puhun myös asiakkaiden vanhemmille.

Kiire ja väsymys on ns. reflektoinnin surma. Kuten päiväkirjamerkinnöistä voi lukea alkoi viikon loppua kohden kiire ja väsymys painaa. Kiireen vuoksi ei reflektoinnille ollut riittävästi aikaa ja koin sen vaikuttavan työn laatuun. Väsymyksen vuoksi asiakkaan tunteet siirtyivät minuun, enkä kyennyt itseäni suojaamaan. Koen tämän huomion erittäin tärkeäksi, kun mietimme työn laatua ja työssä jaksamista. Nykyisessä työelämässä kiire vähentää ajattelulle varattua aikaa, ja 61% ajatustyöläisistä kokee, ettei heillä ole riittävästi mahdollisuuksia reflektoida työn lomassa. Tämä lisää kuormitusta, heikentää jaksamista ja vähentää työn mielekkyyttä. Vaikka kiire on osa modernia työelämää, siitä tulee ongelma, jos kuormitus kasvaa liian kiihkeästi. Toisaalta kiire voi myös parantaa keskittymistä oleelliseen, mutta tämä vaatii tehokkaita työmenetelmiä ja työkaluja. (Filosofian akatemia, Työelämän kiire ja ajattelun hallinta - näin luot tilaa keskittymiselle.)

## 5.5 Viikko 5 Vuorovaikutustaitojen hyödyntäminen perhetyössä

Perheohjaajan työssä voidaan nähdä kolme eri työskentelyn tasoa, joita perheohjaaja työskentelyssään käyttää. Perheohjaaja voi toimia vuorovaikutustilanteissa asiantuntijana, asiakaslähtöisesti tai dialogisesti. Nämä vuorovaikutuksen eri tasojen vaihtelut näkyvät jopa yhden asiakastapaamisen aikana. Ammattitaitoinen perheohjaaja osaa käyttää näitä vuorovaikutuksen tasoja sen mukaan mikä asiakasta ja työskentelyä missäkin kohtaa hyödyttää. Hyvät vuorovaikutustaidot auttavat ymmärtämään asiakkaan tarpeita, ratkaisemaan ongelmia ja luomaan luotettavan ja turvallisen ilmapiirin.

### Maanantai

Päivän ensimmäinen tapaaminen piti olla neuropsykiatrisen valmennuksen päätöspalaveri mutta asiakas oli unohtanut palaverin ja palaveri siirtyi seuraavalle viikolle.

Toinen tapaaminen oli asiakkaan vanhemman kanssa. Olimme työparin kanssa valmistautuneet tapaamiseen pohtimalla aiheita, joiden äärelle pysähtyä. Tapaaminen alkoi perheen kuulumisilla. Toimin tilanteessa aktiivisena kuuntelijana, osoitin kuuntelemista elein ja ilmein ja esitin tarkentavia kysymyksiä. Pääsimme keskustelussa etenemään asiakkaan ja vanhemman ongelmalliseen vuorovaikutukseen, jossa asiakas on ottanut vallan ja vanhemmalla ei ole voimia rajata asiakasta ja hänen toimintaansa. Sekä asiakas, että vanhempi kärsivät tilanteesta. Kun käsittelimme vanhemman roolia vuorovaikutuksessa osoitin hänelle empatiaa, validoin hänen toimintaansa ja tein tarkentavia kysymyksiä. Pyrin koko tapaamisen ajan olemaan kunnioittava ja ystävällinen vanhempaa kohtaan. Kaksi tuntia kestäneen tapaamisen aikana pyrimme työparini kanssa vahvistamaan vanhemman uskoa siihen, että asiakkaalle asetettavat rajat luovat hänelle tarvittavaa turvan tunnetta ja parantaa vanhemman ja lapsen vuorovaikutusta. Vahvistimme myös vanhemman luottamusta omiin kykyihinsä toimia lujasti lempeänä vanhempana. Lopuksi kiitimme vanhempaa hänen luottamuksesta meitä perheohjaajia kohtaan kertomalla rehellisesti perheen tilanteesta.

Iltapäivällä pidetyn asiakasjonon läpikäynnin jälkeen pidimme yhdessä perhesosiaalityön työntekijöiden kanssa yhteisen case -keskustelun systeemisellä työotteella. Jaoin työryhmän ja perhesosiaalityön työntekijöiden kanssa viime viikkoisen asiakastilanteen, jossa asiakas joutui kohtaamaan ikävän tilanteen sosiaalisessa mediassa. Pyrin olemaan viestinnässä selkeä ja ymmärrettävä. Kun sain tapahtuneen kerrottua, siirryin kuuntelijan rooliin. Sain työryhmältäni ja perhesosiaalityön työntekijöiltä ymmärrystä omille ajatuksilleni ja tunteilleni. Keskustelu avasi myös silmiäni ymmärtämään asiakkaan tarpeita ja huolenaiheita.

## Tiistai

Päivä alkoi ryhmämuotoiseen työuravalmennukseen osallistumisella. Tiimimme osallistui työuravalmennukseen yhdessä toisen kunnan perheohjaajien tiimin kanssa. Alku vaikutti lupaavalta sillä tilaisuuteen maadottuminen alkoi mindfulness harjoitteella. Tämän jälkeen oli tehtävänä käydä läpi luettelo omista henkilökohtaisista taidoista ja vahvuuksista, joista on eri tavoin hyötyä erilaisissa työtehtävissä. Kävimme kolmen hengen ryhmissä läpi keskustelua näistä vahvuuksista ja millä tavalla vahvuuksia työssä käytämme. Pienryhmissä syntyikin hyvää keskustelua mutta kun keskusteluja oli tarkoitus avata koko ryhmälle, ainoastaan osa suostui niitä jakamaan. Vaikka työssämme tarvitaan hyviä vuorovaikutustaitoja, oli tilanne hämmentävä, sillä suurin osa ryhmästä oli aivan hiljaa. Minulle tällaiset tilanteet ovat helpoja sillä en juurikaan ryhmätilanteita jännitä ja koen tärkeäksi jakaa ajatuksia ja kokemuksia. Jäin miettimään keinoja minkä avulla valmennuksen vetäjät olisivat saaneet tunnelman rentotumaan ja jännityksen hellittämään. Olin mielelläni kuullut muidenkin (kuin vain niiden henkilöiden, joiden äänet yleensäkin kuuluvat) ääntä, ajatuksia ja kokemuksia. Olin utelias tutustumaan vielä hieman vieraan ryhmän jäseniin.

Samalla päivälle tuli kaksi asiakastapaamisen peruuntumista, joten minulla olikin runsaasti aikaa kirjata edellisviikolta rästiin jääneitä kirjauksia.

Asiakkaan vanhempien tapaamiselle toinen vanhemmista osallistui etänä ja toinen livenä. Tapaaminen alkoi asiakkaan tilanteen kuulemisella ja dialogisessa vuorovaikutuksessa. Vanhemmat saivat tilanteen kuulostamaan hyvältä ja niiden asioiden, joiden äärellä olemme lähes vuoden jo työskennelleet menneen eteenpäin. Tarkentavien kysymysten kautta toinen vanhemmista ryhtyi rehellisesti kertomaan mitkä kaikki asiat eivät ole lainkaan hyvin ja miten väsynyt hän tilanteeseen on. Työskentely oli hyvin pitkälti painottunut toisen vanhemman vahvistamiseen, ja vastuun ottamiseen mutta tähän ei ole tullut muutosta. Jouduimme työparin kanssa ottamaan asiantuntijan roolin ja kertomaan mitkä vaikutukset toisen vanhemman väistelyllä vanhemmuuden rooliin sekä vanhempien parisuhteeseen on. Kerroimme millaisia eri menetelmiä voimme hyödyntää, jotta tilanteeseen saadaan muutos. Lopuksi tiedustelimme ovatko vanhemmat valmiit vielä kokeilemaan konkreettisesti työnjaon kirjaamista sekä selkeän päivärytmin luomista. Vanhemmille tämä sopi, joten sovimme uuden tapaamisajankohdan.

## Keskiviikko

Aamun ensimmäisellä asiakastapaamisella asiakkaan kanssa täytetty "meidän perhe" -haastattelulomaketta. Koska kyseessä oli asiakkaan kanssa ensimmäinen kahdenkeskeinen tapaaminen, muodostui vuorovaikutussuhteesta tasavertainen. Kävin haastattelulomaketta läpi ja tein tarkentavia kysymyksiä. Loin rennon ilmapiirin kyselemällä asiakkaan lempi musiikista, herkkuruuasta, hänen harrastuksistaan sekä miten hän vapaa-aikaansa viettää. Tarpeen tullen

kerroin myös omasta elämästä; lempi musiikista, harrastuksista. Tällä tavalla loin asiakkaaseen yhteyttä.

Toisella asiakastapaamisella kyseessä oli jo pitkään työskentelyssä ollut asiakas. Koska sää oli mitä parhain ja yritinkin innostaa asiakasta lähtemään ulkoilemaan. Mutta asiakas ei tästä innostunut, joten tapaaminen pidetty asiakkaan kotona. Kyseisellä asiakkaalla on usein tapaamisen alussa asenne "en puhu mitään", mutta pikkuhiljaa, käyttämällä huumoria ja leikkisyyttä hän rentoutuu ja suostuu puhumaan jopa hieman hankalista asioista. Kyseisen asiakkaan ongelmana on peliriippuvuus ja vanhempien kanssa on sovittu, että asiakkaalta on playstation kaksi viikkoa poissa käytöstä, tarkoituksena muistuttaa millä muulla tavalla voi vapaa-aikaa viettää. Asiakas syytti minua playstationin pois ottamisesta, en kuitenkaan provo-soitunut, vaan asetuin asiantuntijan rooliin ja kerroin hänelle syyt playstationin pois ottamiselle ja millaista vahinkoa jatkuva pelaaminen aiheuttaa. Asiakkaan oli vaikea hyväksyä selityksiäni ja häntä alkoi ärsyttämään. Kerroin asiakkaalle ymmärtäväni, että tilanne häntä ärsyttää mutta uskon, että muutokset auttavat häntä peliriippuvuudesta irtaantumisessa. Kun tilanne rauhoittui, kävimme asiakkaan kanssa keskustelua aggression tunteista, joiden hallinnan kanssa asiakkaalla on suuria ongelmia. Kerroin millä tavalla tunteita voi rauhoitella silloin kun huomaa, että aggressio alkaa kasvamaan. Kävimme läpi mistä muutoksen huomaa. Tapaamisen aikana vuorovaikutussuhde muuttui tasavertaisesta suhteesta asiantuntijan rooliin.

Päivän viimeisellä asiakastapaamisella tapasin yhdessä asiakkaan ammatillisen tukihenkilön, sekä toimintaterapeutin kanssa perhettä. Koska työskentelyni perheessä vasta alkoi, pyysin, että ammatillinen tukihenkilö ja toimintaterapeutti kertoisivat tähän saakka tehdystä työskentelystä. Heidän kertoessa työskentelystään huomasin, että perheen vanhempi oli hyvin jännittyneen oloinen. Kun tukihenkilö ja toimintaterapeutti olivat saaneet työskentelystään kerrottua, pyysin kuulla mistä vanhempi haluaisi tällä tapaamisella puhua. Vanhempi kertoi eroon liittyvistä ongelmista, jolloin jouduin asiakkaan puheen pysäyttämään ja kerroin hänelle, että vanhempien ongelmat eivät kuulu tähän tapaamiseen vaan vanhempien omalle tapaamiselle. Pyrin sanoissani olemaan samaan aikaan kunnioittava ja selkeä sillä en halunnut vahingoittaa luottamuksen rakentumista. Huomasin vanhemman hämmennyksen mutta hän sanoi ymmärtävänsä mitä tarkoitan. Pyysin lapsia kertomaan heidän kuulumisistaan ja samalla ihastelimme perheen uutta lemmikkiä. Koska asiakas huomasi kiinnostukseni eläintä kohtaan ryhtyi hän esittelemään eläimen taitoja ja tämä esittely rentoutti tilanteen. Keventynyt tunnelma sai myös vanhemman jännityksen lientymään ja hän osallistui keskusteluihin.

Torstai

Asiakkaan vanhemman kanssa tapaamisella ollut rento ja hyvä tunnelma. Koska kyseissä perheessä työskentely on kestänyt jo tovin ja perhe on saanut perheohjauksesta runsaasti työkaluja lasten kanssa toimimiseen ja vanhemmat ovat niitä ryhtyneet käyttämään (ja toimiviksi

todenneet) on sekä työntekijän, että vanhempien välinen luottamus kasvanut vahvaksi. Vuorovaikutustilanne oli lämmin ja rento.

Päivän toisella asiakastapaamisella käyty vanhemman ja asiakkaan kanssa vakavahenkinen keskustelu sosiaalisen median ikävistä puolista. Minun roolini ollut alussa asiantuntijan rooli sillä kerroin millaisia vaaroja sosiaalinen media on pullollaan. Asiakkaan ja vanhemman kanssa käyty tunteita ja ajatuksia läpi. Lopulta asiakas pyytänyt, ettei asiasta enää ”jauheta”, sillä siitä on jo tarpeeksi puhuttu. Päädyimme keskustelemaan asiakkaan koulunkäynnistä ja poissaoloista. Vanhempi kertonut olevansa hyvin väsynyt tilanteeseen sillä opettajat ovat jatkuvasti häneen yhteydessä asiakkaan poissaolojen vuoksi. Otin jälleen asiantuntijan roolin ja kerroin asiakkaalle kuinka tärkeää on, että hän ryhtyy ottamaan vastuuta omasta koulunkäynnistä. Halusin myös muistuttaa asiakasta siitä, miten taitava hän monessa aineessa on ja kuinka hän heittää hukkaan omat taidot, jos hän ei kunnolla peruskoulua suorita. Asiakas kuunteli hiljaa ja lopulta asiakkaan ja vanhemman kanssa päästy sopimukseen siitä millä tavalla vanhempi asiakasta hyvin hoidetusta koulupäivästä palkitsee. Sekä vanhempi, että asiakas vaikuttaneet tyytyväisiltä.

Kolmannella tapaamisella vanhemman ja asiakkaan kanssa käyty läpi asiakkaan nepsy -haasteita. Aluksi toimin kuuntelijana sekä tein tarkentavia kysymyksiä asiakkaalle. Tapaamisen tavoitteena oli käytännön ohjaus eli uusien toimintamallien harjoittelu. Asiakkaalle annettu konkreettisia työvälineitä toiminnanohjaukseen. Asiakkaan, vanhemman ja perheohjaajien välillä ollut lämmin ja kunnioittava vuorovaikutus. Keskustelu tapahtunut dialogissa, ideoita virrannut ja osa ideoista otettu konkreettiseen käyttöön. Asiakkaalle jäänyt uusi tapa saada aamut toimimaan; kännykän hälytyksen käyttö eri toimintojen aikatauluttamisessa ja näin aikataulussa pysymisessä.

#### Perjantai

Asiakastapaamisella tapasin vanhempia ja asiakasta. Koska asiakkaan kanssa työskentely on vasta alkumetreillä ja perheen haasteet painottuvat neuropsykiatriin haasteisiin oli tapaamisen tavoitteena emotionaalinen tuki. Toimin tilanteessa kuuntelijana ja refleктоijana sekä pyrin ymmärtämään elämäntilannetta ilman ennakoasenteita. Keskustelun tahti oli nopea, joten jouduin useaan otteeseen palaamaan edelliseen asiaan kysymällä ”ymmärsinkö oikein/kuulinko oikein?”. Keskustelun aikana pysähdyin usein perheen jäsenten huolien ja kysymysten äärelle sekä tunteita herättävien asioiden äärelle. Toimin vuorovaikutuksessa samantapaisena.

Viikon viimeisellä asiakastapaamisella pidimme asiakkaan kanssa neuropsykiatrisen -valmennuksen päätösjuhlat. Päätösjuhlissa pienen herkuttelun lisäksi kävin valmennettavan kanssa niitä asioita läpi, joita olimme valmennuksen aikana käsitelleet ja kirjasin ne fläppitalulle. Valmennettava oli yllättynyt siitä, miten monen asian äärellä olemme niin lyhyessä ajassa

olleet. Yhteensä kahdeksan viikkoa kestäneen valmennuksen aikana valmennettavan ja minun vuorovaikutussuhteeseen oli muodostunut omia hauskoja erityispiirteitä esim. keskustelemme jokaisella tapaamisella tulevista euroviisuista ja jaamme euroviisuehdokkaisiin liittyvää arviointia heidän menestyksestään.

### Viikkoanalyysi

Viikon aikana kirjaamieni asiakastapaamisten vuorovaikutustilanteiden mukaan jo yksittäiseen tapaamiseen mahtuu vuorovaikutuksen vaihtelua asiantuntijuudesta dialogisuuteen riippuen hyvin pitkälti siitä millaista roolia missäkin kohtaa minun on perheohjaajana hyvä käyttää. Kuten Mönkkönen kirjassaan “Vuorovaikutus asiakastyössä” määrittelee vuorovaikutusorientaatiot eli ammatillisen työn tulkintakehykset asiantuntijuuteen, asiakaskeskeisyyteen, ja dialogisuuteen. Asiantuntijakeskeisyydessä työntekijä määrittää asiakkaan tilanteen itsenäisesti, jättäen vain vähän tilaa asiakkaan omille tulkinnoille ja näkemyksille. Asiakaskeskeisyydessä asiakkaan näkökulmia otetaan huomioon, mutta työntekijän rooli vastuunkantajana ja vaikuttajana jää epäselväksi ja voi heikentää ammatillista ohjausta. Dialogisessa asiakastyössä vuorovaikutus perustuu tasavertaiseen yhteistyöhön, jossa sekä työntekijä että asiakas tai useampi osapuoli etsivät yhdessä ratkaisuja tilanteeseen. (Mönkkönen, 2018, 12-13.)

Suurimmaksi osaksi perheohjaajan vuorovaikutus pohjautuu dialogisuuteen ja erityisesti lapsilähtöisyyteen. Lapset ja nuoret ovat hyvin herkkiä sen suhteen kenen kanssa he suostuvat työskentelemään ja kehen he pystyvät luottamaan. Siksi vuorovaikutuksessa kunnioitus, hyväksyminen ja ymmärtäminen ovat tärkeässä roolissa. Ammatillisessa vuorovaikutuksessa erityisen tärkeää on lasten ja nuorten kohtaaminen ja lapsilähtöinen ammatillinen osaaminen (Kiili, Jaakkola, Anis, Lamponen ja Stenvall 2024, 11).

Käytän työskentelyn alkuvaiheessa tutustumisen ja perheen tilanteen kartoittamisen apuna “meidän perhe” -lomaketta. Tässä haastattelukohtaamisessa koen tärkeäksi kiireettömyyden ja rauhallisen ympäristön. Lomakkeen kysymykset ovat avaus avoimille kysymyksille, ja tarkoituksena on rakentaa avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri. Haastattelutilanteissa työntekijän institutionaalinen rooli on vaativa: hänen tulee ylläpitää vuorovaikutusta myös ennakoimattomissa tilanteissa sekä sovittaa yhteen tiedonkeruun tavoitteet ja lapsen sensitiivinen kohtaaminen (Kiili ym. 2024, 12)

Perheohjaajan työn keskeisimmiksi alueiksi muodostuu vanhempien ja lasten välinen vuorovaikutus, joten se miten minä perheohjaajana olen vuorovaikutuksessa vanhempaan ja lapseen toimii esimerkkinä sille, miten vuorovaikutuksen perheessä tulisi toimia. Perheohjaajan työssä minun kiintymyssuhdemallini saattaa tulla näkyviin siinä, miten minä perheen vuorovaikutustilanteisiin suhtaudun. Perheohjaajan onkin tärkeä tulla tietoiseksi omasta kiintymyssuhdemallista ja sen vaikutuksesta työhön. Kiintymyssuhdeteorian ja oman kiintymyssuhdemallin ymmärtäminen auttaa perheiden kanssa työskenteleviä tarkeastelemaan omia

vuorovaikutustaitojaan uudesta näkökulmasta. Työntekijän oma kiintymyssuhde vaikuttaa siihen, miten hän suhtautuu sekä omaan, että toisten ihmisten tarvitsevyyteen ja haavoittuvuuteen. (Vilén ym. 2014, 102.)

Perheohjaajana huolehdin siitä, että vuorovaikutuksessa jokainen perheen jäsen tulee huomioiduksi ja kaikki tulee kuulluksi. Usein asiakastyön tavoitteeksi nousee lapsen ja vanhemman vuorovaikutuksen parantuminen. Mäkisen ym. (2020, 78) mukaan sosionomin työ liittyy kaikkiin vuorovaikutussuhteiden tasoihin; perhe- yhteisö- yhteiskunta- ja yksilötasoon. Näiden kaikkien vuorovaikutussuhteiden hyvinvointia edistetään, kun vuorovaikutussuhteita parannetaan ja suhteita saadaan toimivimmiksi. Sosionomin työn ydinalueella ollaan, kun tarkastellaan erilaisia ihmisten välisiä suhteita, sekä heidän suhteitaan niin lähiympäristöön kuin yhteiskuntaankin. Näillä suhteilla on suuri vaikutus yksilön osallisuuden kokemukseen ja omaan elämänhallintaan. Suhteiden taso näkyy usein vuorovaikutuksessa- toimiiko se vai ei.

#### 5.6 Viikko 6 Lyhyt ja ytimekäs dokumentointi

Ajan tasainen kirjaaminen on erittäin tärkeä osa perheohjaajan asiakastyötä. Oma ajankäyttöä työssä on suunniteltava siten, että kirjaamiselle jää aikaa. Perhesosiaalityössä kirjaamisessa on tärkeää huomioida, että esimerkiksi perhetyötä koskevat päätökset tulee olla kaikille perheenjäsenille, joita palvelu koskee. Perhetyössä kirjaukset tehdään aina lapsen alle. Sosiaalityön asiakirjojen siirtyminen Omakanta-palveluun (laissa määriteltyjen siirtymäaikojen puitteissa 1.9.2026 mennessä) korostaa vielä enemmän asiakirjojen sisällön merkitystä. Omakanta-palvelusta asiakkaat tulevat näkemään jatkossa heitä koskevat kirjaukset sosiaalihuollosta. Tässä kohtaa onkin tarpeellista perehtyä lyhyeen ja ytimekkääseen kirjaamiseen.

#### Maanantai

Neuropsykiatrisen valmennuksen päätöspalaverissa annoin sekä valmennuksen tilaajalle, että asiakkaalle kirjaamani yhteenvedon kahdeksan viikkoa kestäneestä työskentelystä. Yhteenvedossa käydään läpi neuropsykiatrisen valmennuksen tavoitteet ja millä tavalla tavoitteeseen pyrittiin pääsemään, sekä asiakkaan vahvuudet.

Tälle päivälle minulle oli sovittu toinenkin tapaaminen mutta se peruuntui asiakkaan sairastumisen vuoksi. Asiakasjonon läpikäytyämme siirryin kirjoittamaan yhteenvetoa lähes vuoden kestäneestä perhetyön työskentelystä. Perhesosiaalityön työntekijät ovat yhdessä perhetyöntekijöiden kanssa yhteenvetorungon työstäneet. Perhetyön yhteenveto on tarkoitettu avuksi perhesosiaalityöhön ja asiakkaalle itselleen (hän voi palata asioihin, joita perhetyön aikana työstetty) sekä mahdolliselle jatkotyöskentelylle esim. siirryttäessä lastensuojeluasiakkaaksi. Yhteenvedossa käsiteltävät asiat ovat; perhetyön aloitustilanne, perhetyöntekijät sekä työskentelyaika, yhteistyö muiden toimijoiden kanssa, kuvaus perhetyön työskentelystä; tavoitteet ja haasteet, muutosprosessi (sitoutuminen, voimavarat, vuorovaikutus ja menetelmät),

tavoitteiden toteutuminen, perheen kokemus perhetyöstä, perheenjäsenten vahvuudet, perheohjaajien näkemys perheenjäsenten voimavaroista ja työskentelystä jääneet huolenaiheet.

## Tiistai

Aamuisen asiakastapaamisen jälkeen alkoi perheohjaajien yhteinen palaveri, jossa käsiteltiin työn tehostamisen vaikutusta asiakastyöhön. Perheohjaajilla oli monenlaisia ajatuksia siitä, miten saada päivään mahtumaan kolmen asiakastapaamisen lisäksi vielä asiakastapaamisten kirjaamisen. Moni koki tilanteen hankalaksi erityisesti asiakkaiden iltapäivä painotteisten tapaamisten vuoksi. Kun päivä alkaa aamulla oppilaspalaverilla tms. palaverilla ja viimeinen asiakastapaaminen saattaa alkaa vasta klo 17.00 muodostuu päivästä pitkä. Yhdessä pohdittu voisiko asiakkaille tarjota tapaamisaikoja vain tiettyinä aikoina päivästä kuten heti aamulla tai päivällä. Perheohjaajien palaverin jälkeen kirjasin aamun tapaamisen ja pyrin kirjauksessa kirjaamaan vain tärkeämmät asiat, lyhyesti ja ytimekkäästi. Tässä minulla on vielä haasteita, sillä kirjaaminen on minulle samalla myös osa reflektointia ja kirjauksista saattaa helposti tulla liian pitkiä.

Päivän toiselle asiakastapaamiselle mennessä sovimme työparin kanssa, että hän kirjaa tapaamisen ja minulla on enemmän keskustelun johdattelijan rooli. Työparityöskentelyssä on monia hyviä puolia ja yksi näistä on juuri tämä mahdollisuus jakautua kirjaajan ja keskustelijan rooliin. Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kirjaaja ei voisi keskusteluun osallistua, päinvastoin, kirjaaja saattaa tehdä hyviä ja tarkentavia huomioita ja kysymyksiä.

Kolmannella tapaamisella sovimme työparin kanssa mistä asioista tapaamisella tulisi keskustella, mutta unohdimme sopia kumpi ottaa kirjaajan roolin. Otinkin heti tapaamisen alussa välineet esiin kirjaamista varten. Huomasin kuitenkin hyvin pian, että ratkaisu oli väärä, sillä minun oli hankala toimia keskustelussa asiantuntijan- että kirjaajan roolissa. Paperille tehdyistä muistiinpanoista tulikin hyvin lyhyet sillä osallistuin intensiivisesti keskusteluun.

## Keskiviikko

Olin kalenteroinut työpäivän täyteen asiakastapaamisia, joten kirjaamiselle ei jäänyt aikaa. Varsinkin nyt kun työtämme on tehostettu, tulee välillä päiviä, jolloin ajantasaiselle kirjaamiselle ei ole aikaa. Silloin on tärkeä tehdä paperille muistiinpanoja keskusteluista. Olen jo pidempään miettinyt kuinka hyvä olisi opetella kirjaamaan asiakastapaamisilla. Asiakastapaamisilla kirjaamisesta olisi kaksinkertainen hyöty; se tulisi tehtyä tapaamisen yhteydessä ja yhdessä asiakkaan kanssa. Toisaalta tapaamisen yhteydessä tehtävä kirjaaminen voisi hankaloittaa vuorovaikutusta (tietokone on esteenä), erityisesti jos asiakasta tapaa yksin. Päivän

viimeisellä tapaamisella tein yhdessä asiakkaan kanssa lastensuojeluilmoituksen. Tästä oli sovittu edelliskertaisella tapaamisella. Kävin asiakkaan kanssa tarkkaan läpi häneen kohdistuneet laiminlyönnit sekä psyykkisen väkivallan ja kirjasin ne lastensuojeluilmoitukseen. Ennen eteenpäin lähettämistä kävin vielä lastensuojeluilmoituksen asiakkaan kanssa läpi. Kerroin asiakkaalle mitä lastensuojeluilmoituksesta seuraa, miten asiat etenevät.

#### Torstai

Pidin etäaamupäivän ja tein edellispäivältä rästiin jääneitä kirjauksia, mikä oli helpotus koska jos kirjaukset jäävät pidemmäksi aikaa tekemättä saattaa muistikuvat tapaamisesta vääristyä. Koen kotona tehtävän etätöiden mahdollistavan keskeytyksettömän työskentelyn, sillä perheohjaajan työn luonteeseen kuuluu keskeytyksiä, kuten puheluita, yhteydenottoja teamsin ja sähköpostin välityksellä sekä työyhteisön sisäisiä konsultointeja. Pysin hoitamaan yhden asian kerrallaan loppuun, jolloin keskittyminen paranee. Keskittynyt kirjaaminen auttaa minua prosessoimaan tapaamisia ja pohtimaan missä kohtaa tavoitteita asiakkaiden kanssa mennään. Iltapäivällä minulla oli pari tapaamista. Näiden tapaamisten kirjaaminen siirtyi seuraavalla päivälle.

#### Perjantai

Kirjasin heti aamusta edellispäivänä kirjaamatta jääneet asiakastapaamisten kirjaukset. Koen, että olen kirjaamisessa kehittynyt ja saanut luotua kirjauksista lyhyitä ja ytimekkäitä, kuitenkin niin, että niissä tulee oleelliset asiat esiin. Kirjausten lyhyeen ja ytimekkääseen muotoon saaminen vie minulta vielä runsaasti aikaa, joten onkin tärkeää, että tälle harjoittelulle on kalenteroitu aika, jolloin siihen voi keskittyä. Iltapäivällä minulla oli kaksi tapaamista. Toinen oli perhetyön aloitustapaaminen. Koska sosiaaliohjaajalla oli tärkeitä asioita asiakkaan kanssa läpikäytävänä, liittyen palvelutarpeen arvioon, sovimme, että minä kirjaan tapaamisella sovitut perhetyön tavoitteet. En ole aiemmin ollut vastaavassa tehtävässä, sillä yleensä perhesosiaalityön sosiaaliohjaaja tekee perhetyön aloituspalaverin kirjaukset. Saimme luotua yhteiset tavoitteet ja kävin ne vielä kertaalleen palaverissa läpi varmistaakseni, että ne ovat kaikkien osapuolien yhteisiä näkemyksiä ja oikein kirjattu.

#### Viikkoanalyysi

Perhetyössä ajan tasainen kirjaaminen on erittäin tärkeä osa asiakastyötä. Oma ajankäyttöä työssä on suunniteltava siten, että kirjaamiselle jää aikaa. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 17 § mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot. Arkistoinnista säädetään

erikseen arkistolaissa 831/1994. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023.)

Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön perheohjaajan työn tehostaminen näkyy kirjauksiin käytettävän ajan lyhentymisessä. Koska asiakastapaamisia on työpäivän aikana useampi ja tapaamiset voivat olla kestoaltaan 1 -1 ½ tuntia ja tähän lisätään vielä toimistolta asiakalle kuluva ajomatka jää kirjaamiseen usein liian vähän aikaa. Hietikon (2021, 5) maisterintutkimuksen mukaan ohjeistuksista ja vaatimuksista huolimatta sosiaalityön kirjaamiseen liittyy paljon epäkohtia ja kirjaamisen laadukkuus vaihtelee. Kirjaamistapojen vaihtelua aiheuttaa työn hektinen luonne ja useat vaatimukset kirjaamiselle. Sosiaalityön asiakirjoilla tuotetaan virallista tietoa, josta syystä niiden sisällöt ovat merkityksellisiä. Asiakirjat liikkuvat asiakkaan mukana eri instituutioihin, joka lisää niiden sisältöjen merkitystä. Asiakirjoissa tulisi olla näkyvillä yksilölliset tarpeet, joka tekee asiakirjoista asiakaslähtöisiä ja on tärkeä osa asiakkaan oikeusturvaa.

Olenkin viime aikoina pohtinut siirtymistä toimistolla tehtävän kirjaamisen sijaan asiakkaan kanssa tehtävään kirjaamiseen. Yhdessä tehtävä kirjaaminen lisääisi asiakkaan osallisuutta sekä säästäisi ajan käytössä. Kun ammattilainen kirjaa asiakastietoja yhdessä asiakkaan kanssa, voidaan samalla käydä läpi, mitä tietoja asiakirjoihin kirjataan, miten asioita sanallistetaan ja mistä mahdollisia korjauksia tarvitaan. Yhteinen keskustelu vahvistaa luottamusta ja tekee näkyväksi esimerkiksi sen, mitä työntekijä pitää tilanteessa olennaisena. Samalla asiakkaalla on mahdollisuus oikaista mahdollisia virheellisiä tulkintoja jo kirjaamisen aikana. (THL Lapset, nuoret ja perheet, 2025)

Asiakastapaamisten kirjaamisen merkitys kasvaa siirtyessämme syksyllä 2026 Omakanta -palveluun ja asiakaskirjauksista tulee yhä tärkeämpi osa perheohjaajan työtä sillä asiakkaat tulevat näkemään kirjaukset. En väitä, etteikö jo tähän saakka kirjaukset ole täytynyt tehdä tarkkaan ja tärkeimpiä asioita kirjauksiin nostaan. Mutta jatkossa tähän tarkkuuteen täytyy vielä lisätä huomiota.

Sosiaalityön dokumentaation lainsäädännön myötä 2000-luvulla, asiakirjat ja dokumentit ovat saaneet juridisesti vahvemman roolin, ja niihin liittyvät vaatimukset ovat lisääntyneet. Lainsäädäntö uudistuu jatkuvasti ja se asettaa haasteita ammattilaisille käytännön työssä. Asiakaslähtöisyydestä huolimatta, asiakkaiden osallisuus kirjaamisessa ei ole juurikaan lisääntynyt. Sosiaalityön asiakirjojen siirtyminen Omakanta-palveluun tulevaisuudessa korostaa vielä enemmän asiakirjojen sisällön merkitystä. Omakanta-palvelusta asiakkaat tulevat näkemään jatkossa heitä koskevat kirjaukset terveydenhuollon lisäksi sosiaalihuollosta, tarkoituksena sujuvoittaa sosiaalihuollon asiakasprosesseja, asiakkaan aktiivisuutta ja sujuvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyötä asiakastyössä. (Hietikko 2021, 8-9.)

## 5.7 Viikko 7 Perhetyön ydintehtävän toteuttaminen

Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön ydintehtävä on asiakkaan ja hänen perheensä hyvinvoinnin tukeminen sosiaaliohjauksella tai muulla tarvittavalla avulla. Perhetyötä tarjotaan tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tarvitsevat tukea ja ohjausta voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhetyötä annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi.” (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301, 18 §.)

### Maanantai

Aamulla asiakas ilmoittanut unohtaneensa tapaamisen, joten tapaaminen peruuntui.

Toisella tapaamisella työparin kanssa tavattu asiakkaan vanhempia. Vanhempien kanssa käyty keskustelua perheohjaajien edellisviikolla kotiin tuomista lasten iltatoimia ohjaavista kuvakorteista sekä palkkiotauluista. Keskusteluissa käynyt ilmi, että lapset ovat kuvakorteista hyötyneet ja iltatoimet ovat selkeytyneet. Vanhemmat kertoneet, että lapsista vanhin ei palkkiotaulusta motivoitu vaan hänen osaltaan iltatoimiin motivointiin kaivataan toisenlaista palkkiota. Käyty keskustelua lapsen iän mukaisesta tarpeesta olla kavereiden kanssa ja kaveritapaamisten lisäämistä sekä hyödyntämistä palkkiotaulussa. Vanhemmat tästä innostuivat. Keskusteltu vanhempien voimavaroista. Vanhemmat kertoneet iltojen olevan raskaita, sillä raskaan työpäivän jälkeen voimavarat ovat vähäiset. Ehdotettu iltatoimien vastuun jakamista siten, että molemmille vanhemmista jää tilaa myös omalle ajalle. Tapaamisella käsitelty perushetyö teemoja; vanhemmuuden vahvistaminen sekä voimavarojen lisääminen.

Toisella tapaamisella työparin ja perheterapeutin kanssa tavattu asiakasta ja vanhempaa. Tapaamisen teemana ollut vuorovaikutus ja vuorovaikutuksen haasteet. Perheterapeutti ohjannut tapaamisen ja keskusteluttanut vuorotellen vanhempaa ja asiakasta. Tapaamisen alussa asiakas ollut kovin puhelias ja levoton mutta keskustelun siirtyessä vaikeaan aiheeseen; asiakkaan valehteluun asiakas muuttunut hiljaiseksi ja vetäytyneeksi. Vanhempi saanut hyviä työkaluja ristiriitatilanteessa toimimiseen. Asiakasta ohjattu hyödyntämään omia vahvuuksia kuten luovuutta vaikeiden tunteiden työstämiseen.

### Tiistai

Perheohjaajien yhteisessä palaverissa keskusteltu tämänhetkisestä asiakastilanteesta. Perheohjaukseen tulee paljon tilauksia suoraan palvelutarpeen arviosta ja lyhyen työskentelyn jälkeen. Perhetyön aloituspalaverissa saatettu todeta, että tilanne perheessä saattanut jo muuttua. Pohdittu annetaanko perheelle muutokseen riittävästi aikaa ennen perhetyön aloitusta. Tilaukset tulevat hatarilla ja riittämättömillä tiedoilla ja tämän johtaa yllätyksiin aloituspalaverissa. Käyty myös keskustelua haastavista perheistä ja riittämättömyyden tunteesta. Yksin

työskentelystä siirrytty takaisin parityöskentelyyn juuri haastavien asiakkaiden vuoksi. Toisaalta tullut myös puhetta ihanista asiakkaista ja upeista kohtaamisista.

Päivän ensimmäisellä tapaamisella asiakkaan vanhempi antanut perheohjaajalle hyvää palautetta asiakkaan kanssa tehdystä lastensuojeluilmoituksesta. Lastensuojeluilmoitus on lisännyt vanhemman voimavaroja ja auttanut laittamaan asiat tärkeysjärjestykseen. Paljon muutoksia tapahtunut jo lyhyessä ajassa. Käyty keskustelua vanhemman ja lapsen vuorovaikutuksesta ja sen lisäämisestä. Noussut esiin vanhemman huoli lapsen koulunkäynnistä. Vanhemmalla ei ollut tietoa siitä mistä kouluaineista asiakkaalla puuttuu suoritteet. Sovin vanhemman kanssa, että olen opettajaan yhteydessä ja sovin asiakkaan ja opettajan kanssa tapaamisen.

Toisella tapaamisella tapasin asiakkaan vanhempaa. Keskustelun aikana noussut esiin vanhemman haasteet asiakkaan toiminnan rajaamisessa sekä kotoa puuttuvat säännöt. Vanhemman ja asiakkaan välille on muodostunut kaverillinen suhde, jolloin vanhemman on vaikea rajata lasta sillä hän ei halua tuottaa pettymyksiä. Vanhempi kertonut asiakkaan masennuksesta ja pelostaan masennuksen uusiutumisesta. Validoin vanhemman tunnetta ja ajatuksia mutta kerroin hänelle myös rajojen ja sääntöjen tärkeydestä asiakkaan sisäisen turvallisuuden kehittämisessä. Vanhemman oli aluksi vaikea ymmärtää syitä miksi hänen pitäisi sääntöjä ja sopimuksia luoda mutta pikkuhiljaa käydessämme asiakkaan koulu poissaoloja ja vähäistä nukkumista läpi vanhempi ymmärsi rajojen merkityksen.

Kolmannella tapaamisella tapasin asiakasta ja hänen vanhempaansa. Heti tapaamisen alussa huomasin, ettei kaikki ole kunnossa sillä asiakkaan ja vanhemman välit olivat kireät. Tapaamisen teemana oli käydä läpi millä tavalla asiakkaan arki pitäisi muuttua, jotta hän voi saada vanhemman takavarikoiman playstationin takaisin. Asiakas käyttäytyi vanhempaansa kohtaan aggressiivisesti ja keskustelu jouduttu useampaan otteeseen pysäyttämään. Tiedustelin asiakkaalta mistä hänen ärtyneisyytensä johtuu, mutta hän ei vastannut. Sitä vastoin hän ryhtyi syyttämään vanhempaansa siitä, ettei vanhempi kykene keskustelemaan rauhallisesti vaan ryhtyy välittömästi huutamaan. Tiedustelin vanhemmalta mitä hän ajattelee siitä mitä asiakas sanoi. Kun vanhempi ei tähän vastannut vaan ryhtyi syyttämään asiakasta asiakas lähtenyt tilanteesta. Asiakkaan lähdettyä huoneesta jääty vanhemman kanssa pohtimaan mistä asiakkaan käytös johtuu.

#### Keskiviikko

Aamupäivä käytetty tiimin toiminnan suunnitteluun. Todettu työn tehostaminen vaativan työn vastualueiden selkeää jakoa. Käyty keskustelua yhteisöohjautuvuudesta, päivittäisjohtamisesta, erilaisista työhön liittyvistä vastuista sekä tiimissä tapahtuvat tiedon kulusta.

Päivän ensimmäisellä asiakastapaamisella tapasin asiakkaan vanhempaa. Tapaamisen tarkoituksena ollut valmistautua seuraavan viikon perhetyön päätöspalaveriin. Asiakas antanut hyvää palautetta perhetyölle ja kertonut millä tavalla perheohjaus on auttanut perheen arjessa ja vaikuttanut asiakkaan toimintaan. Kyseessä ollut lähes vuoden kestänyt perhetyö. Syynä näin pitkälle työskentelylle ollut lastensuojeluun siirtymisen uhka. Pitkäkestoisella työskentelyllä vahvistettu asiakkaan ja vanhemman vuorovaikutusta, vanhemman voimavaroja sekä ehkäisty lastensuojeluun siirtyminen.

Toiselle asiakastapaamiselle osallistunut asiakkaan ja vanhemman lisäksi työpari. Edellistapaamisella esiin noussut asiakkaan vahvuus; päättäväisyys. Ohjattu asiakasta hyödyntämään päättäväisyyttä muutoksessa. Asiakas ja vanhempi kertoneet asiakkaan päättäväisyyden tuottaneen tulosta. Asiakas kertonut kuinka se, että hän on saanut itse huolehtia aamuhieräimisistä ja kouluun lähdöstä ilman, että vanhempi ”hengittää niskaan” on auttanut onnistumisissa. Asiakas ollut silminnähdyn tyytyväinen tilanteeseen kuten myös vanhempi.

#### Torstai

Aamu alkanut asiakkaalla perhetyön väliarviolla. Asiakas kertonut saaneensa perhetyöstä työkaluja toiminnanohjaukseensa. Myös vanhemmat kiittelivät perheohjaajia hyvistä ohjeista sekä työkaluista, mutta kaipaavat vielä perhetyön jatkoa. Vanhemmat kertoneet kaipaavansa tukea parisuhteeseen, erityisesti kotitöiden tasapuoliseen jakamiseen ja vastuun jakoon. Sovittu perhetyön jatko seuraavalle kolmelle kuukaudelle.

Päivän toisella tapaamisella tavattu asiakkaan vanhempaa. Käyty keskustelua vanhemman ja asiakkaan negatiivisesta vuorovaikutuksesta ja keskustelu kääntynyt vanhemman lapsuuteen. Vanhemman lapsuuteen liittyy runsaasti kaltoinkohtelua sekä laiminlyöntiä. Vanhempi kertanut kuinka oli omien lasten syntymisen myötä päättänyt olla toisenlainen vanhempi kuin mitä hänelle on oltu. Käyty keskustelua perheen yhteisistä säännöistä. Vanhempaa ohjattu olemaan johdonmukainen säännöissä sekä oman esimerkin kautta opettamaan lapsille hyviä käytöstapoja. Vanhemman kanssa keskusteltu lasten mukaan ottamisesta arjen askareisiin ja samalla opettaa kotitöitä. Käyty myös keskustelua turvasta ja läheisyydestä sekä hyvän huomaa misesta.

Perjantai ollut virallinen vapaapäivä.

#### Viikkoanalyysi

Tämä viikko oli erittäin tervetullut työn tarkastelun kannalta. Viime vuosina sosiaalihoitolaimeen mukaiseen perhetyöhön on tullut tilauksia, joissa voidaan jo työskentelyn alkuvaiheessa nähdä, ettei sosiaalihoitolaimeen mukainen perhetyö ole riittävä palvelu vaan asiakas tarvitsisi

vankempaa työskentelyä. Viime viikkoisen tarkastelun perusteella voidaan sanoa, että ainakin sen perusteella asiakkaat ovat päässeet juuri oikean palvelun piiriin, sillä työskentelyn pääaiheet ovat viikon aikana olleet; vanhemmuuden tukeminen, voimavarojen vahvistaminen ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantaminen.

Viimeisen kymmenen vuoden aikana lapsiperheiden ja lastensuojelun palveluita on uudistettu tavoitteena vähentää lastensuojelun tarvetta. Erityistä huomiota on kiinnitetty lasten ja nuorten kodin ulkopuolisten sijoitusten vähentämiseen. Tavoitteena on ollut siirtää palveluiden painopistettä ennaltaehkäiseviin toimiin sekä varhaisen tuen ja hoidon tarjoamiseen. Pyrkimyksenä on auttaa perheitä arjessa ja arjen mukana tuomissa vaikeuksissa kotipalvelun, perhetyön ja muiden peruspalveluiden avulla. (Kiili ym. 2024, 8.)

Tässä hyvinvointialueiden säästötilanteessa on erittäin tärkeä tarkastella tilannetta, jossa jo palvelutarpeen arviointia tehdessä huomataan asiakkaan mahdollinen lastensuojeluasiakkuuteen siirtyminen mutta silti asiakkaalle tarjotaan sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä. Tällaisessa tilanteessa sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö joutuu tekemään pitkäkestoisen työn auttaakseen asiakasta lastensuojeluun siirtymisen välttämiseksi. Herääkin kysymys; onko sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä resursseja tällaiseen pitkäkestoiseen työskentelyyn? Kiilin ym. (2024, 11) mukaan ammattilaisten tulisi pyrkiä työskentelemään suunnitelmallisesti samalla yksilölliset tarpeet huomioiden. Tämä voi kuitenkin olla haastavaa tilanteissa, joissa perheillä ja perheenjäsenillä on moninaisia pitkäkestoisia ongelmia. Tällöin palvelutarpeen arviointi muodostuu erityisen tärkeäksi vaiheeksi, joka edellyttää sosiaalityöntekijältä vahvaa ammatillista tietopohjaa sekä taitavaa osaamista lapsen ja perheen tilanteen kokonaisvaltaisessa jäsentämisessä.

Yhteiskunnalliset muutokset sekä poliittiset linjaukset vaikuttavat lapsiperheiden elämäntilanteeseen ja perhesosiaalityön asiakkaaksi siirtyy yhä vaikeammassa tilanteissa olevia perheitä. Sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä tämä näkyy siinä, että välillä on vaikea hahmottaa mihin asiaan kannattaa ensimmäisenä tarttua, mitä asiaa ryhtyä perheen kanssa työstämään. Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityössä vaikeat ja moninaiset elämäntilanteet sekä eettisesti haasteelliset ongelmat ovat yleisiä ja usein ne kasaantuvat tietyille lapsille, nuorille ja perheille. Tilanteet näyttäytyvät joskus kohtuuttomina ja niihin on vaikea löytää ratkaisua. Koulun ja koulunkäyntiin liittyvät haasteet, neurokirjon kysymykset, traumat ja väkivallan eri muodot näyttäytyvät usein lasten ja nuorten tilanteissa. (Kiili ym. 2024, 9.) Yksinäisyys, parisuhdeongelmat, lähisuhdeväkivalta sekä päihde-, mielentervyydes-, ja riippuvuusongelmat näkyvät vanhemmuuden haasteissa. Syitä lasten, nuorten ja perheiden elämäntilanteiden ja hyvinvointieroihin on moninaisia ja monimerkityksisiä, ja näin ollen auttamistyössä voi olla haasteita hahmottaa syy-seuraussuhteita. (Kiili ym. 2024,9)

Silloin kun asiakkaalle riittää sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön tuki ja ohjaus sekä palvelu on oikea-aikaista, hyötyy asiakas palvelusta ja muutoksia parempaan suuntaan voi

tapahtua hyvinkin nopeasti. Silloin myös perheohjaaja pääsee työssään kokemaan onnistumisia. Koska aina asiakas ei pääse siirtymään lastensuojeluun (lastensuojelun ruuhkautumisen vuoksi) vaan työskentely joudutaan aloittamaan sosiaalihuollon perhetyössä, on kiireisen arjen keskellä tärkeää, että on selkeät toimintaohjeet, miten toimitaan tilanteissa, joissa perheessä todetaan esim. mielenterveysongelmia tai väkivaltaa. Jos perhetyön tilaus tulee suoraan palvelutarpeen arvioinnista, on perhetyölle laadittu jo joitakin tavoitteita. Yleensä tilaus tulee perhesosiaalityöstä, ja silloin tilauksessa on jo selkeät tavoitteet, joita tarkastellaan perhetyön aloituspalaverissa. Tavoitteilla on tärkeä merkitys perhetyössä, sillä ne luovat suuntaviivat mitä kohden mennä. Toisinaan tavoitteita on liian paljon ja silloin perheohjaajalle saattaa tulla ongelmaksi se mikä on tärkein ja mistä aloittaa, sillä asiakkaalle määritelty kolmen kuukauden perhetyö on lyhyt aika. Toisinaan taas ne ovat liian abstrakteja. Selkeä ja konkreettinen tavoite on sekä perheohjaajalle, että asiakkaalle paras ja yhteisesti ymmärrettävä. Selkeä tavoite voi olla esimerkiksi sisarusten välisen vuorovaikutuksen parantaminen. Tavoitteeseen on helppo tarttua ja siihen on yleensä mahdollista päästä. Mutta jos tavoitteeksi on määritelty esimerkiksi ”kasvatuskäytäntöjä hyvä käydä läpi”, on se epämääräinen eikä anna vastausta siihen mihin pyritään, mitä vahvistetaan. Perhetyössä on tärkeää asettaa realistiset ja tarkoituksenmukaiset tavoitteet. Tavoitteiden laatimisessa otetaan huomioon perheen voimavarat sekä motivaatio. Perhetyön tavoitteita voivat olla esimerkiksi arjen hallinnan keinojen vahvistaminen, vanhempien voimavarojen tukeminen, perheen sisäisen vuorovaikutuksen parantaminen tai kasvatukseen keinojen löytäminen lapsen tukemiseksi. (Järvinen ym. 2012, 107-108; Seppänen 2021, 192-193.)

## 5.8 Viikko 8 Työssä jaksaminen

Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö on välillä hyvinkin raskasta työtä koska työskentelemme perheiden kanssa henkilökohtaisten asioiden äärellä. Työntekijänä minun tulee toimia kunniottavasti mutta myös rohkeasti lapsiin liittyviä epäkohtia esiin nostaan. Perheohjaajan työssä altistuu helposti emotionaaliselle kuormittumiselle sekä myötätuntostressille. Onkin tärkeää, että työstä nouseva stressi otetaan todesta ja sitä käsitellään asianmukaisesti. Perheohjaajan ei tule jäädä emotionaalisen kuormituksen kanssa yksin vaan kuormituksesta on hyvä keskustella joko kollegan, työnohjaajan tai esihenkilön kanssa. Työryhmässä vallitseva psykologinen turvallisuus edesauttaa raskaista asioista puhumiseen, virheiden jakamiseen, sekä onnistumisista yhdessä iloitsemiseen.

Maanantai oli arkipyhä.

Tiistaina

Aamu alkoi hyvinvointialueen perheohjaajien yhteisellä livetapaamisella. Livetapaamisen teemana oli aggressio ja väkivalta. Perheterapeutti piti aiheesta hyvän luennon ja kävimme yhdessä keskustelua siitä millä tavalla me perheohjaajat havainnoimme perheissä tapahtuvaa

väkivaltaa, oli se sitten parisuhteessa tapahtuvaa tai lapsiin kohdistuvaa. Erittäin tärkeäksi aiheeksi muodostui se, kuinka meidän tulee toimia havainnoidessamme väkivaltaa. Perheohjaajilla tulee olla käytännöstä yhteinen tieto. Yhtenäinen toimintasuunnitelma on tärkeä ei ainoastaan asiakasta ajatellen vaan myös työntekijän kannalta. Työssä jaksamisen perustuu toimiviin rakenteisiin ja toimintasuunnitelmiin.

Päivällä työryhmämme osallistui kerran kuussa pidettävään perheterapeutin reflektiotuokioon. Käsitelimme minun ja työparini asiakkaan tilannetta. Saimme hyviä vinkkejä siitä, kuinka meidän kannattaa asiakkaan kanssa tästä eteenpäin työskennellä, mitä asioita huomioida. Perheterapeutin reflektiotuokiot auttavat näkemään syvemmälle ja laajemmin asiakkaan tilanteeseen. Kun asiakkaan perheessä on paljon ”viheliäisiä asioita” kuten mielenterveysongelmia ja päihteitä muodostuu ongelmaksi se mihin ensimmäisenä tarttua. Tällöin tilanne vie aikaa ja voimavaroja. Perheterapeutilla on taitoa selvittää solmut ja nostaa esille tärkeimpiä asioita liittyen asiakkaan tilanteeseen.

Iltapäivällä osallistuin työparini kanssa asiakkaan perhetyön väliarvioon. Olimme jo aiemmin päivällä käyneet omatyöntekijän kanssa keskustelua tähän saakka tehdystä perhetyöstä ja pohdittu miten tästä eteenpäin. Omatyöntekijä oli tarkkaan lukenut kirjaukset ja työskentelyn aikana hän oli useaan otteeseen kysellyt asiakkaan kuulumisia. Omatyöntekijällä oli vankka tieto ja ymmärrys asiakkaan tilanteesta. Pidän tärkeänä sitä, että meillä perheohjaajilla toimii yhteys perhesosiaalityössä työskenteleviin. Erityisesti silloin kun perheohjaaja työskentelee ilman työparia perheessä. Tämä edistää työssä jaksamista.

Päivä alkanut aikaisin aamulla ja päättynyt vasta klo 18.00 joten viimeisen tapaamisen jälkeen olo ollut erittäin väsynyt. Tällaisilta pitkiltä työpäiviltä ei voi välttyä sillä kalenterin tapaamiset rakentuvat hyvin pitkälti asiakkaiden toiveiden mukaiseksi ja työssä olevat vanhemmat pääsevät osallistumaan tapaamisiin vasta iltpäivällä.

#### Keskiviikko

Tässä kohtaa vuotta onkin melkoinen perhetyön väliarvioiden rypäs. Edellispäivä päättyi väliarvioon ja aamu alkoi asiakkaan kotona pidettävällä väliarviolla. Väliarviossa päätetty päätää perhetyö pitkän työskentelyn jälkeen. Perheohjaajana minulla jäi huoli perheen tilanteesta, sillä vaikka kyseessä olikin pitkä työskentely, minulle jäi tunne, ettei asiat ole vielä kunnossa. Onneksi asiakkaan asiakkuus perhesosiaalityöhön ei katkennut ja tarvittaessa perheen on mahdollista saada omatyöntekijän kautta apua.

Heti perhetyön väliarvion jälkeen minulle oli soittopyyntö lasten psykiatrian poliklinikan sosiaalityöntekijältä ja hänen kanssaan keskustelussa aikaa kului puoli tuntia. Koen moniammatillisen yhteistyön hyvin tärkeäksi osaksi työtä, sillä asiakkaaseen liittyvän tiedon jakaminen (asiakkaan luvalla) on välttämätöntä asiakkaan tilanteen kartoittamiseksi sekä välttääksemme

päällekkäisen työskentelyn. Koen myös ammatillisesti hyödylliseksi moniammatilliset keskustelut, sillä niiden avulla oppii uutta ja hahmottaa tilannetta monipuolisemmin.

Lounaan jälkeen keskityin kirjaamisiin. Keskittymiseni rikkoi sosiaalihjaajan saapuminen toimistolle. Sosiaalihjaaja ilmoitti asiakkaan tilanteen kriisiytymisestä ja lähdin hänen avukseen tilannetta hoitamaan. Saimme tilanteen hoidettua ja pääsin palamaan toimistolle. Kirjaamisesta ei kuitenkaan enää tullut mitään sillä ajatukset jäivät asiakkaan tilanteeseen. Tällaiset kriisiytyneet tilanteet, joihin perheohjaajina joudumme osallistumaan ovat perhetyössä harvinaisia. Tapahtuman selvittelyn jälkeen koin erittäin tärkeäksi päästä purkamaan tunteita ja ajatuksia muiden perheohjaajien kanssa. Kertasin tapahtumaa ja sain kollegoilta kiitosta joustamisesta tilanteessa, jossa sosiaalihjaaja tarvitsi työparia.

Iltapäivällä oli kahden asiakkaan (samasta perheestä) yhteistapaaminen. Tapaaminen sujui mukavasti lautapelejä pelaten ja samalla jutellen. Lapset olleet iloisia saatuaan yhteisen pelihetken perheohjaajien kanssa. Tapaamisen tarkoituksena oli rakentaa hyvää vuorovaikutusta sisarusten välille sekä nostaa esiin heidän vahvuuksiaan. Työhyvinvoinnin kannalta on hyvä saada tällaisia rennompia tapaamisia lasten kanssa, sillä suuri osa työstä on vanhempien kanssa raskaiden asioiden äärellä oloa.

Torstai

Aamu alkoi asiakkaan vanhemman kanssa käydylä puhelinkeskustelulla. Puhelu käsitteli asiakkaan vanhempaa kohtaan kohdistuvaa uhmakasta käytöstä, jonka vanhempi kokee erittäin raskaaksi. Anoin vanhemmalle ohjeita, kuinka pysyä lapsen kanssa rauhallisena, eikä lähteä lapsen tunteeseen mukaan, kuinka tunnistaa lapsen kuormittuneisuus ja kuinka tilanteita ennakoida. Keskustelun aikana vanhempi rauhoittunut ja hänen kanssaan sovittu, että tapaamme työparin kanssa asiakasta ja hänen sisarustaan mahdollisimman pian.

Puolen päivän aikaan tapasin asiakasta ja hänen opettajaansa. Kävimme keskustelua asiakkaan koulunkäynnistä sekä koulupoissaoloista johtuneista rästitehtävistä. Opettaja tuonut esiin huolensa asiakkaan tilanteesta, koska rästitehtäviä on niin paljon tekemättä ja kevätlukukausi loppuillaan. Asiakkaani yllättänyt opettajan kertomalla, että on saanut suurimman osan rästitehtävistä jo tehtyä ja hänellä on selkeä suunnitelma siihen, kuinka saa kaikki tehtävät vielä tämän kevään aikana tehtyä. Annoimme opettajan kanssa asiakkaalle runsaasti positiivista palautetta. Tapaamisen jälkeen jäin pohtimaan miten pienessä ajassa asiakkaan voimaantuminen on tapahtunut. Vielä pari kuukautta aiemmin asiakkaan tilanne oli hyvin erilainen; asiakas oli flegmaattinen ja välinpitämätön opiskelun ja oman elämänsä suhteen. Tämän päiväisellä tapaamisella minua vastapäätä istui omista asioista kiinnostunut ja huolehtiva nuori. En tiedä johtuuko muutos siitä, että asiakas oli tullut nähdyksi ja kuulluksi. Luulen, että tällä on ollut tärkeä merkitys muutoksessa. Asiakkaan vahvistuminen ja koulutilanteen parantuminen antoi minulle hyvää energiaa jatkaa työpäivää. Edellä mainitun kaltaiset

asiakkaan tilanteessa tapahtuvat positiiviset muutokset ovat perheohjaajan työn ”suola”, ne auttavat jaksamaan työssä eteenpäin.

Päivän toinen tapaaminen ollut siirtopalaveri palvelutarpeen arviosta perhesosiaalityöhön ja samalla perhetyön aloitus. Tapaamiselle osallistui asiakkaan vanhemmat, sillä asiakas itse oli vielä koulussa. Käyty keskustelua perheen palvelutarpeen arvioinnissa esiin nousseista asioista sekä tämänhetkisestä tilanteesta. Perhetyölle luotu tavoitteet sekä sovittu tapaamismäärät, 1 krt/vko. Vaikuttanut siltä, että kyseessä ollut perinteinen sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön asiakkuus. Minä ja työparini pääsemme työskentelemään perheen vuorovaikutuksen parantamisen äärellä, vahvistamaan vanhemmuutta sekä luomaan vanhempien työnjakoon selkeyttä.

Päivän kolmas asiakastapaaminen peruuntui asiakkaan unohdettua tapaamisen.

#### Perjantai

Koska viikko oli asiakastapaamisten osalta työntäyteinen eikä kirjaamiselle ollut juurikaan aikaa käytin puolipäivää kirjaamisten tekemiseen. Kirjaamisten tekeminen tässä kohtaa viikkoa olikin jo hieman työlästä, sillä kiireisen viikon vuoksi oli haastavaa muistaa asiakastapaamisiin liittyviä asioita. Onneksi minulla oli tapaamiseen liittyviä ranskalaisin viivoin kirjattuja muistiinpanoja, joten tärkeimmät tapaamisiin liittyvät asiat tuli kirjattua. On erittäin tärkeää, että viimeistään tässä vaiheessa viikkoa saan kirjaukset tehtyä, sillä jos kirjaukset jäävät seuraavalle viikolle seuraa asiakastapaamiset mukanani viikonlopun viettoon, ja se vaikuttaa viikonlopun tarkoitukseen eli rentoutumiseen ja palauttavaan lepoon.

Päivän ainoalla asiakastapaamisella tapasin asiakkaan vanhempia. Vanhempien kanssa käyty keskustelua asiakkaan koulupoissaoloista. Vanhemmat olivat hyvin erimielisiä siitä mitkä seikat vaikuttavat asiakkaan tilanteeseen. Toinen vanhemmista puhunut selkeiden sääntöjen ja rajojen asettamisen puolesta, toisen mielestä asiakkaaseen luottaminen (ilman rajoja ja sääntöjä) on erityisen tärkeää. Kerroin asiakkaan tarvitsevan selkeitä rajoja ja sääntöjä sillä ne luovat turvaa ja juuri sitä asiakas tällä hetkellä tarvitsee. Kävimme vanhempien kanssa pitkän keskustelun rajojen merkityksestä siihen, kuinka asiakas oppii pitämään rajat suhteessa muihin ihmisiin. Toisella vanhemmista ei ollut halua (ajatuksen tasolla) tuottaa asiakkaalle pettymystä. Käyty keskustelua vanhempien tehtävästä luoda rajoja sekä aiheuttaa lapselle pettymyksiä, sillä se valmistaa lasta kohtaamaan elämän aikana vastaan tulevia pettymyksiä. Keskusteltu myös vanhempien voimavaroista sekä siitä, miten vanhemmat voivat toistaan tukea asiakkaan rajojen asettamisessa. Vanhemmat jääneet pohtimaan minkälaisia rajoja asiakas tässä kohtaa tarvitsee.

## Viikkonalyysi

Päiväkirjamerkinnän mukaan perheohjaajien työssä jaksamista edistävät toimivat rakenteet sekä toimintasuunnitelmat. Sillä sosiaalialan henkeen usein kuuluu, että me työntekijät toisinaan pyrimme (oman jaksamisensa huolehtimisen ohella) toimimaan asiakkaiden puolesta puhujina ja huoli laadukkaan asiakastyön toteutumisesta on läsnä. Lähiesihenkilön tuki kuormittavissa tilanteissa onkin erittäin tärkeää ja viesti siitä, että työntekijöiden huoli tulee kuuluksi ja kehittämistyötä tehdään jatkuvasti. Usein pelkkä tieto siitä, että toimivia tapoja kehitetään ja haasteisiin vastataan jollakin aikataululla, rauhoittaa työyhteisöä. Kun on tiedossa miten hankalissa ja haastavissa tilanteissa toimia säästää se työntekijöiden voimavaroja. Toimintatavat tulee olla kaikilla työntekijöillä tiedossa ja siksi perehdytys onkin erittäin tärkeässä roolissa. Sekä tuloksellisuuden, että hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että ihmisille on selvää, mitä työryhmässä tehdään, miten työtä tehdään ja miten se liittyy laajempaan kokonaisuuteen. Lisäksi on merkityksellistä, että jokainen ymmärtää, mitä häneltä itseltään odotetaan. (Ahlroth & Havunen 2015, Strategia.)

Työssä jaksamistani tukee työyhteisön kesken vallitseva hyvä ja keskusteleva ilmapiiri. Lisäksi työtäni tukee säännöllinen työnohjaus, lähiesihenkilön saatavilla oleminen ja tuki arjen työssä sekä säännölliset viikkotiimit, joissa esihenkilö on läsnä. Meidän työntekijöiden välinen psykologinen turvallisuus lisää työhyvinvointia. Työryhmässä on turvallista puusuttaa niin positiivisia kuin myös negatiivisia tunteita ulos. Jos työryhmässä vallitsee kyräily, epäluulon ja kauteuden ilmapiiri vie se voimavaroja ja vaikuttaa työssä jaksamiseen. Työhyvinvoinnissa olennaista on johdon, esimiesten ja työntekijöiden yhteistyö sekä yksilön ja työpaikan, työn, esimiehen sekä muiden työntekijöiden aktiivinen ja myönteinen vuorovaikutussuhde, jossa pyritään vastaamaan myös eri-ikäisten odotuksiin (Perälä, Halme, Nykänen, 2012, 95)

Meidän perheohjaajien ja perhesosiaalityön työntekijöihin välinen toimiva yhteys on äärimmäisen tärkeä osa työssä jaksamista. Erityisesti silloin, jos perheohjaaja työskentelee ilman työparia perheessä. Se, että perhesosiaalityön työntekijät työskentelevät samassa rakennuksessa perheohjaajien kanssa on heidän kanssaan helppo sopia keskustelutuokio. Tämän lisäksi heidän kanssaan järjestetään joka toinen viikko systeeminen viikkokokous, se lisää keskusteluvuutta ja yhteistä ymmärrystä. Tilanteessa, jossa asiakkaan perheessä on paljon ”viheliäisiä asioita” kuten mielenterveysongelmia ja päihteitä muodostuu ongelmaksi se mihin ensimmäisenä tarttua. Tällöin tilanne vie aikaa ja voimavaroja. Meidän perheohjaajien onneksi meillä on mahdollisuus hyödyntää hyvinvointialueen yhteistä perheteraputtia. Perheterapeutilla on taitoa selvittää solmut ja nostaa esille tärkeimpiä asioita liittyen asiakkaan tilanteeseen. Kiili ym (2024) tuo esiin Laura Bronstein tutkimuksen; moniammatillisuus sosiaalityön kontekstissa. Hänen mukaansa yhteistyön onnistumiseen vaikuttavat ammattilaisten keskinäinen riippuvuus eli tarve tehdä yhteistyötä, yhteisten toimintamallien luominen, ammattilaisten joustavuus, yhteisten tavoitteiden asettaminen sekä yhteinen reflektointi. Näiden tekijöiden onnistuessa

voidaan lisätä yhteistyön intensiivisyyttä. Yhteisen työn rakentaminen ja sen vahvistaminen lähtevät liikkeelle yhteisistä lähtökohdista, kuten keskinäisestä tarpeesta ja halusta tarjota asiakkaalle paras mahdollinen. (Kiili ym. 2024, 38.)

Kuten päiväkirjamerkinnöistä voi lukea työviikkoni rakentuu niin pitkistä, haastavista ja ras-kaista työpäivistä kuin myös rennommista päivistä. Työpäivän haastavuus riippuu hyvin pit-kälti siitä, millaisten asioiden äärellä asiakkaiden kanssa ollaan. Koska en voi ennakoida työpäivien sisältöä, on tärkeää pyrkiä uudelleen organisoimaan työtä ja kokeilemalla erilaisia ta-poja kuormituksen tasaamiseksi. Pienilläkin asioilla voi vaikuttaa paljon omaan jaksamiseen ja työn hallinnan tunteeseen. Työssä jaksamiseen liittyy vapaa-ajan käyttäminen siten, että se lisää voimavaroja esim. mielekäs tekeminen, liikunta, riittävä uni ym. Miia Huitti teoksessa Paremmat työelämän opas 2022 toteaa, että maailmamme on pysyvässä ja jatkuvassa muu-toksessa, ja tämä muuttuva ympäristö edellyttää meiltä taitoja oman hyvinvoinnin johtami-seen. Tulevaisuuden työelämässä keskeisiä taitoja ovat muun muassa analyyttinen ajattelu, omaperäisyys ja aloitteellisuus, kriittinen ajattelu, johtaminen ja sosiaalinen vaikuttaminen sekä teknologian hyödyntäminen. Kirjoittajan mukaan kaikkiin näihin vaikuttaa olennaisesti se, kuinka hyvin ihminen osaa johtaa omaa hyvinvointiaan ja hallita stressiä. Stressaantu-neena uuden oppiminen ja ongelmanratkaisu käyvät vaikeammaksi. Menestyäkseen työssä ja elämässä, on ensisijaisesti huolehdittava omasta hyvinvoinnista. Stressi v tarpeellinen reaktio, joka voi olla hyödyksi tietyissä tilanteissa. Stressi voi parhaimmillaan toimia voimavarana, mutta pitkittyessään siitä tulee haitallista. Liiallisena stressi voi olla osasy syy ja johtaa pitkitty-essään työuupumukseen. (Salonen ym. 2022, 164-167.)

Tällä hetkellä työhyvinvointia heikentävänä tekijänä voidaan pitää jo toista vuotta kestänyttä epätietoisuutta tulevaisuudesta. Tulevat yt -neuvottelut luovat epävarmuutta ja haastavat työssä jaksamista. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus on yksi Suomen historian merkittä-vimmistä hallinnollisista muutoksista. Vuoden 2023 alusta lukien vastuu sosiaali- ja terveyden-huollon järjestämisestä siirtyi kunnilta hyvinvointialueille. Vaikka muutosta valmisteltiin pit-kään, itse sote-uudistus toteutettiin lopulta lyhyessä ajassa ja suuressa paineessa. Organisaatiomuutokset tuovat usein mukanaan epävarmuutta työntekijöiden keskuuteen ja voivat vai-kuttaa työntekijöiden terveyteen ja hyvinvointiin, sillä muutostilanteissa työn vaatimukset ja kiire usein lisääntyvät. Tämä voi ilmetä stressinä ja äärimmillään johtaa emotionaaliseen uu-pumukseen. Sote-muutosten lisäksi työhyvinvointiin ovat viime vuosina vaikuttaneet korona-pandemia, kasvava työvoimapula sekä talouden haasteet. Työntekijöiden työkyky ja työhyvin-vointi hyvinvointialueilla onkin hyvinvointialueuudistuksen onnistumisen perusta. (Laitinen ym. 2024, 7.)

Työhyvinvointiin panostaminen voi maksaa itsensä takaisin jopa moninkertaisena. Hyvinvoiva henkilöstö on työpaikan tärkein voimavara. Hyvinvointi ei ainoastaan vahvista inhimillistä pää-omaa, vaan edistää myös organisaation kilpailukykyä, taloudellista tulosta ja mainetta. Kun

henkilöstö on tyytyväinen vaikuttaa se myönteisesti terveyteen ja työkykyyn sitä kautta työn laatu paranee ja asiakastyytyväisyys lisääntyy. (Perälä, Halme, Nykänen, 2019, 94.)

## 6 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyössäni panostin niin eettisyyteen kuin luotettavuuteenkin. Kirjoitin päiväkirjamuotoisen opinnäytetyöni eettisesti kestäväksi niin, että siitä ei voi tunnistaa hyvinvointialuetta, perheitä, lapsia, vanhempia tai kollegoja, joiden kanssa työskentelen. Vältin raportissa tarkkojen yksityiskohtien kuvaamista ja painopiste oli työni reflektoinnissa. Luotettavuuden takaamiseksi käyttämäni lähteet ovat ammattikirjallisuutta tai luotettavia verkkosivustoja. Opinnäytetyöni on luonteeltaan autoetnografinen, joten se sisältää runsaasti minun henkilökohtaista pohdintaani ja kokemuksia, jotka eivät aina perustu tutkittuun tietoon. Tutkimuksessa noudatetaan tiedeyhteisön hyväksymiä periaatteita, kuten rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Tutkimuksessa käytetään eettisesti kestäviä menetelmiä ja noudatetaan tieteellisen tutkimuksen kriteerejä sekä avoimuutta ja vastuullisuutta. Tutkimus suunnitellaan, toteutetaan, raportoidaan ja aineistot tallennetaan tieteellisten vaatimusten mukaisesti. (Hyvä tieteellinen käytäntö HTK, 2023.)

## 7 Yhteenveto ja pohdintaa

Koin opinnäytetyön kirjoittamisen päiväkirjamuotoisena erittäin hyödylliseksi ja hyväksi tavaksi tarkastella sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön perheohjaajan työtä sekä hyvinvointialueen tehostamisen vaikutusta työhön. Työpäivän jälkeen työn aiheen mukainen tarkastelu on lisännyt ammatillista osaamista sekä perheohjaajan työn arvostusta. Pysähtyminen eri aiheiden, kuten; työn suunnitteluun ja organisointiin käytettävä aika, asiakastapaamisten tavoitteiden tarkastelu, perheohjaajan erilaiset työroolit, reflektoinnin avulla ymmärrykseen, vuorovaikutustaitojen hyödyntäminen asiakastyössä, lyhyt ja ytimekäs dokumentointi, perhetyön ydintehtävän toteuttaminen, sekä työssä jaksaminen, äärelle on auttanut näkemään työssä toimivat kuin myös kehittämistä kaipaavat alueet.

Hyvinvointialueen ajankohtaiset muutokset ja työn tehostaminen ovat herättäneet työyhteisössä keskustelua, ja toisaalta tukeneet opinnäytetyöni tarkoitusta. Tässä vaiheessa, kun elämme jatkuvassa muutoksessa, työn tehostamisen äärellä sekä siirryttäessä yt -neuvotte- lusta toiseen on tärkeä nähdä, mitkä asiat auttavat työssä jaksamiseen ja mitkä vievät voimia.

Perheohjaajan työ vaatii perheohjaajalta laajaa osaamista ja tänä päivänä työssä näkyvät lasten ja vanhempien neuropsykiatrisen oireilu mitkä lisäävät työn vaatavuutta.

Hyvinvointialueen työn tehostamisen ja työn vaativuuden vuoksi onkin tärkeää, että perhetyöhön liittyvät rakenteet ovat kunnossa. Hyvinvointialueen tehostaminen näkyy palvelutarpeen arvioinnissa. Hyvin tehty palvelutarpeen arvio on tärkeä osa perhesosiaalityöhön siirtymisessä. Kiireessä tehdyt arviot ja lastensuojeluun pääsyn vaikeus näkyvät sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyön asiakaskunnassa. Tilanne johtaa usein siihen, että perhetyöhön ohjautuu asiakkaita, jotka tarvitsisivat vankempaa ohjausta ja tukea. Perhetyön tilauksessa väärin asioiden nostaminen huolenaiheeksi vie kielteiseen suuntaan. Tilanne on perheohjaajan näkökulmasta raskas, sillä väärään palveluun siirtyvät asiakkaat työllistävät enemmän, kuin perinteiset sosiaalihuoltolain perhetyön asiakkaat. Samalla he vievät muilta asiakkailta perheohjaajan työaika. Nämä tavallista haastavimmat asiakkaat aiheuttavat perheohjaajissa hämmennystä, sekä työssä epäonnistumisen kokemuksia.

Työn tehostaminen on lisännyt perheohjaajien asiakasmäärää ja kiirettä. Ristiriitaa muodostaa asiakasmäärien, ja samalla tapaamismäärien lisääntymisen vaikutus tapaamisiin käytettävään aikaan. Kiire vähentää aikaa reflektoinnilta, mikä heikentää työn laatua, ja aiheuttaa työntekijöissä väsymystä. Väsynyt työntekijä on puolestaan herkempi asiakkaiden tunteille, eikä itsesuojaus aina onnistu. Työssä jaksamisessa onkin tärkeää työn suunnittelun, hallinnan ja organisoinnin kehittäminen. Tehostamisen tuomaan kiireeseen voidaan vaikuttaa työn aika-  
tauluttamisella ja työn etukäteen suunnittelulla, asiakastyön dokumentoinnin ajantasaisena pitämisellä, osallistumalla työn kehittämiseen, sekä huolehtimalla omalta osalta hyvästä vuorovaikutuksesta työyhteisössä. Työn tehostaminen on lisännyt hyvinvointialueen perheohjaajien sekä perhesosiaalityön ja perhetyön työntekijöiden yhteistyötä. Yhteistyö on lisännyt työntekijöiden välistä ammatillista keskustelua, sekä sen kautta on rakentunut yhtenäisiä tapoja tehdä työtä. Uskon, että yhteiset selkeät rakenteet, sekä avoin työstä keskustelu auttavat pahimman tehostamisen ja muutoksen yli.

## 8 Lähteet

Aro, A. 2018. Työilmapiiri kuntoon. Helsinki: Alma Talent.

Aspinwall-Roberts, E. 2012. Assessments in social work with adults. Maidenhead, Berkshire: McGraw-Hill Education.

Avohuollon tuki. Viitattu 13.2.2025 <https://www.avohuollontuki.fi/palvelut/sosiaalihuoltolain-mukainen-perhetyo>

Filosofian akatemia. Työelämän kiire ja ajattelun hallinta -näin luot tilaa keskittymiselle. Viitattu 29.3.2025. <https://filosofianakatemia.fi/blogi/alykkaat-tyotavat-ja-ajattelunhallinta-hyvaksi-todettuja-tyokaluja-tukemaan-ajatus-tyota/>

Helminen, J. 2016 Sosiaaliohjaus: Lähtökohtia ja käytäntöjä. E-kirja. Edita Publishing

Hietikko, R. 2021. Asiakasnäkökulma sosiaalityön kirjauksissa - laadullinen tutkielma sosiaalityön asiakirjojen sisällöstä. Maisterintutkielma. Helsingin yliopisto, Sosiaalityö. Helsinki. Viitattu 13.4.2025 <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/097c4d4d-5b5a-414a-9b9f-2fd966e31acf/contenttyön-asiakirjojen-sisällöstä>. Maisterintutkielma. Helsingin yliopisto, Sosiaalityö. Helsinki.

Huhtala, M. 2017. Aikaansaajan asenne. Helsinki: Kauppakamari.

Hyvinvointialueyhtiö Hyvil. Viitattu 13.2.2025 <https://www.hyvil.fi/tietoa-toimialoittain/sosiaali-ja-terveydenhuollon-jarjestaminen>

Hyvä tieteellinen käytäntö HTK, 2023. TUTKIMUSEETTINEN NEUVOTTELUKUNTA(TENK). <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>

Järvinen, P. 2021. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. 4., painos. Helsinki: Alma Talent.

Järvinen R., Lankinen A., Taajamo T. & Veistilä M., Virolainen A. 2012. Perheen parhaaksi, perhetyön arkea. Porvoo: Bookwell Oy.

Kalland, M. 2014. Vanhemman mentalisaatiokyky. Teoksessa Viinikka, A. (toim.) Mentalisaatio perheiden kohtaamisessa. Helsinki: Mannerheimin Lastensuojeluliitto.

Kantolahti, T. & Tikander, T. Puheenvuoroja työn kuormittavuudesta - Työhyvinvointifoorumi. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010:17. Viitattu 7.3.2025.

Kiili, J., Jaakkola, A-M., Anis, M., Lamponen, T. ja Stenvall E. Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityö, 2024, Tallinna: Gaudeamus

Kokokeho. Kehoyhteys auttajien ja vuorovaikutustyön ammattilaisten työssä jaksamisen tukena. Viitattu 2.5.2025. <https://www.kokokeho.fi/artikkelit/kehoyhteys-auttajien-ja-vuorovaikutustyon-ammattilaisten-tyossa-jaksamisen-tukena/>

Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J., Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa: Opastusta asiakastietojen käyttöön ja kirjaamiseen.

Laitinen, J., Selander, K., Ervasti, J. & Kivimäki, M. 2024. Mitä kuuluu hyvinvointialueiden työhyvinvoinnille 2023. Työterveyslaitos. Viitattu 27.4.2025. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/148158/TTL\\_978-952-391-148-2.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/148158/TTL_978-952-391-148-2.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/200) 4§.

Lapadat, J. 2017. Ethics in autoethnography and collaborative autoethnography. Teoksessa Uotinen, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Autoetnografia. Viitattu 5.1.2025 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/teoreettiset-metodologiset-viitekehukset/autoetnografia/>

Lastensuojelun käsikirja. THL. Viitattu 5.1.2025 <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja>

Lastensuojelulaki (417/2007) 1§.

Markkanen, M. & Tolonen, T. 2021. Reflektiotaidon harjoittelu sosionomiopiskelijan ammattiin kasvamisessa. LAB University of applied sciences. Verkkoletti. Viitattu 28.3.2025 <https://blogit.lab.fi/labfocus/reflektiotaidon-harjoittelu-sosionomiopiskelijan-ammattiin-kasvamisessa/>

MLL 2021. Lapsen ja vanhemman varhainen vuorovaikutus. Viitattu 5.1.2025.  
<https://www.mll.fi/vanhemmille/tietoa-lapsiperheen-elamasta/vanhemmuus-ja-kasvatus/lapsen-ja-vanhemman-varhainen-vuorovaikutus/>

MLL 2019. Mentalisaatio vanhemmuudessa. Viitattu 5.1.2025.  
<https://www.mll.fi/vanhemmille/tietoa-lapsiperheen-elamasta/vanhemmuus-ja-kasvatus/mentalisaatio-vanhemmuudessa/>

Marttila, M. 2018. Ratkaisukeskeisyydestä voimaa sosiaalityöhön ja ohjaukseen. PRO - SOS Uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa -hanke.  
<http://www.prosos.fi>

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä: Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. E-kirja. Gaudeamus

Perälä, M.-L., Halme, N., Nykänen, S. 2012. Lasten, nuorten ja perheiden palveluja yhteensovittava johtaminen. THL.  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90893/THL\\_OPA019\\_2012web.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90893/THL_OPA019_2012web.pdf?sequence=1)

Raatikainen, E., Rahikka A., Saarnio, T., Vepsä P., 2022, Ammattina sosionomi. 3.-5. painos. Helsinki: Sanoma Pro

Salminen, J. 2020. Mikä on organisaatiosi tehokkuus tällä hetkellä? Arvioi 3 ulottuvuuden avulla. Viitattu 3.5.2025. <https://brik.fi/brik-lehti/mika-on-organisaatiosi-tehokkuus/tavissa>: <https://brik.fi/brik-lehti/mika-on-organisaatiosi-tehokkuus/>.

Salonen, A., Lehtinen, E., Helajärvi, H., Sahimaa, J., Hautala, J., Viljamaa, J., Mikkola, J., Huitti, M., Huotilainen, M., Remes, S., Routarinne, S., & Dunderfelt, T. 2022. Paremman työelämän opas. Keuruu: Minea kustannus ja Media.

Seppänen H., Simola T. & Liukkonen T. 2021. Lapsen ja perheen tukena. Helsinki: Sanoma Pro

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

Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus. Viitattu 5.1.2025. <https://stm.fi/soteuudistus>

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010:17. PUHEENVUOROJA TYÖN KUORMITTAVUUDESTA Toim. Kantolahti, T. Tikander, T. TYÖHYVINVOINTIFOORUMI. Viitattu 29.1.2024. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72911/URN:NBN:fi-fe201504223059.pdf>

Sosiaalihuoltolaki (2014/1301)

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. 2017. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sydänmaanlakka, P. 2017. Älykäs itsensä johtaminen. Turenki: Hansaprint

Särkikangas, U., Seppälä, R. 2022. Nähkää meidät! Miten vastata erityisperheidän hätähuutoon? BasamBooks

Talentia, 2016. Sosiaalihuolto siirtyy asiakastietojen määrämuotoiseen kirjaamiseen. Viitattu 5.1.2025. <https://www.talentia.fi/talentia-lehti/sosiaalihuolto-siirtyy-asiakastietojenmaaramuotoiseen-kirjaamiseen/>

Talvio, M. ja Klemola U. 2017. Toimiva vuorovaikutus. Juva: PS -kustannus

Tasala, M. 2016. Hiljainen tieto ei kuulu sosiaalityöhön. Talentia. Verkkolehti Viitattu 28.3.2025 <https://www.talentia-lehti.fi/hiljainen-tieto-ei-kuulu-sosiaalityohon/>

THL Kunnioittava kohtaaminen ja vuorovaikutusosaaminen, 2023. Viitattu 5.1.2025 <https://thl.fi/aiheet/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/ehkaisevapaihdeyto/puheeksiotto-ja-mini-interventio/kunnioittava-kohtaaminen-ja-vuorovaikutusosaaminen>

THL Lapset, nuoret ja perheet, 2025. Viitattu 16.3.2025 <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/palvelutarpeenarviointi>

THL Voimavaralähtöiset menetelmät, 2022. Viitattu 16.3.2025

<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-japerheet/sote-palvelut/aitiys-ja-lastenneuvola/neuvolatyon-sisallot-ja-menetelmat/voimavaralahtoisetmenetelmat>

Uotinen, J.2008. Autoetnografia, digi-tv ja kone, joka sanoo PING! Teoksessa Uotinen,J (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Autoetnografia. Viitattu 5.1.2025. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/teoreettis-metodologisetviitekehukset/autoetnografia/>

Uusimäki, M. 2005. Perhetyötäkö kaikki? Pohjois-Suomen osaamiskeskus. Oulu.

Vilén, M., Seppänen, P., Tapio, N., Toivanen, R. 2014 Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Toinen painos. Hansaprint: Vantaa