



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Poijupuiston lastensuojelupalveluiden perhe- työntekijöiden kokemuksia hyvään vuorovaiku- tussuhteeseen vaikuttavista tekijöistä

Lehtonen, Jenni
Weissmann, Natalie
Ylispangar, Emmi

2015 Otaniemi

Laurea-ammattikorkeakoulu
Otaniemi

Poijupuiston lastensuojelupalveluiden perhetyöntekijöiden kokemuksia hyvään vuorovaikutussuhteeseen vaikuttavista tekijöistä

Jenni Lehtonen
Natalie Weissmann
Emmi Ylispangar
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2015

Jenni Lehtonen, Natalie Weissmann, Emmi Ylispaingar

Poijupuiston lastensuojelupalveluiden perhetyöntekijöiden kokemuksia hyvään vuorovaikutussuhteeseen vaikuttavista tekijöistä

Vuosi 2015 Sivumäärä 36

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata Poijupuiston lastensuojelupalveluiden perhetyöntekijöiden kokemuksia asiakkaan ja työntekijän väliseen hyvään vuorovaikutukseen vaikuttavista tekijöistä työntekijöiden näkökulmasta. Teoriaosuudessa määritellään ensin lastensuojelun perhetyö asiakaslähtöiseksi, perhettä tukevaksi ja perhesysteemin toimivuutta vahvistavaksi työksi. Opinnäytetyössä esitellään myös Poijupuiston tehostettu perhetyö sekä Poijupuiston kiitolinja-työskentely. Myöhemmin käsitellään perhetyön vuorovaikutusta ja vuorovaikutusprosessin vaiheita.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja aineistonkeruun menetelmänä käytettiin ryhmäkeskustelua. Ryhmäkeskustelun teemakysymykset oli tehty vuorovaikutusprosessin vaiheisiin pohjautuen. Ryhmäkeskusteluun osallistui kuusi työntekijää Poijupuiston lastensuojelupalveluista. Heistä neljä oli tehostetun perhetyön työntekijöitä ja kaksi kiitolinjan työntekijöitä. Sisällönanalyysi tehtiin teoriaohjaavasti, eli analyysiä tehtäessä tukeuduttiin jo olemassa olevaan teoriaan. Koimme ryhmäkeskustelutilanteen tietoa tuottavaksi ja onnistuneeksi, mutta tästä huolimatta tulosten analysointivaiheessa huomasimme aineiston jääneen varsin suppeaksi.

Opinnäytetyössä kävi ilmi, että hyvä vuorovaikutus vaatii työntekijältä asiakaslähtöistä työtettä. Keskiössä on luottamuksellisuus ja asiakkaan arvostava kohtaaminen. Tärkeäksi osaksi hyvää vuorovaikutussuhdetta nousivat myös työn tavoitteet ja työntekijän taito ohjata työskentelyä, erilaiset työmenetelmät sekä työntekijän persoona. Osa näistä vaikuttavista tekijöistä pystyttiin linkittämään selkeämmin yhteen perhetyön vuorovaikutusprosessin vaiheeseen, mutta kaikki ilmenivät kuitenkin koko prosessin ajan.

Opinnäytetyö korostaa hyvän vuorovaikutuksen merkitystä perhetyön asiakastyössä ja kannustaa vuorovaikutuksen tukemiseen työntekijän ja asiakkaan välillä. Tulosten avulla sosiaalialan työntekijät voivat pyrkiä luomaan hyvää vuorovaikutussuhdetta asiakaslähtöisesti ottaen huomioon perhetyön erityispiirteet. Opinnäytetyö tiivistää moninaiset keinot, joita hyvän vuorovaikutussuhteen luominen vaatii.

Jenni Lehtonen, Natalie Weissmann, Emmi Ylispangar

Factors that affect good interaction as experienced by the employees of Poijupuisto child protection services

Year	2015	Pages	36
------	------	-------	----

The purpose of the thesis was to describe the factors that affect good interaction between the client and the worker as experienced by the family workers in Poijupuisto child protection services. The theoretical part first defined family work in child protection as client-oriented, family supporting and strengthening the functioning of the family system. The thesis also showcases the intensified family work in Poijupuisto and kiitolinjawork in Poijupuisto. (Kiitolinjawork is situated between non-institutional child protection services and foster care and is targeted at children between ages 13 and 17 and their families.)

The thesis was conducted as a qualitative study and group discussion was used as the data collection method. The theme questions were made based on the stages of the process of interaction. Six employees from Poijupuisto child protection services participated in the discussion. Four of them were involved in intensified family work and two worked in kiitolinja. The content analysis was carried out in a theory-directed way, an already existing theory was used as support. Initially, the group discussion seemed to be successful and seemed to provide beneficial information, but in the analysis phase the material appeared to be lacking in depth.

The thesis showed that good interaction requires a client-oriented approach by the employees. The focus is on confidentiality and an appreciative encounter of the client. An important part of good interaction also became the goals of the work and the workers' ability to guide the work, as well as different working methods and the workers personality. Some of these affecting factors could be linked together more clearly, with one of the family interaction process steps, but all of them occurred throughout the process.

The thesis emphasizes the importance of good interaction in client work as a part of family work and encourages to support the interaction between the worker and the client. With the help of the findings of the thesis, social workers can strive to create good interaction in a client-oriented way, considering the characteristics of family work. The thesis summarises the various factors that are required for a good interaction.

Keywords: family work in child protection, intensified family work in Poijupuisto, kiitolinjawork, interaction

Sisällys

Johdanto.....	6
1 Lastensuojelu ja perhetyö.....	7
1.1 Perhetyö	7
1.2 Poijupuiston lastensuojelupalveluiden tehostettu perhetyö	9
1.3 Poijupuiston lastensuojelupalveluiden kiitolinja -työskentely	9
2 Vuorovaikutus perhetyössä	10
3 Vuorovaikutusprosessin vaiheet perhetyössä.....	11
3.1 Alkuvaiheen keskiössä luottamuksen luominen ja asiakaslähtöisyys	11
3.2 Keskivaiheen työskentelyvaihe	12
3.3 Loppuvaiheen yhteenveto sitoo työn tulokset	14
4 Opinnäytetyön toteutus.....	14
4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys.....	14
4.2 Kvalitatiivinen tutkimus.....	15
5 Opinnäytetyön eteneminen	15
5.1 Haastateltavien valinta ja aineistonkeruu	16
5.2 Ryhmäkeskustelu	16
5.2.1 Ryhmäkeskustelu aineistonkeruumenetelmänä opinnäytetyössä	17
5.2.2 Ryhmän vetäminen eli moderointi	17
5.2.3 Keskustelun ohjaus.....	18
6 Aineiston analyysi	18
7 Tutkimustulokset.....	20
7.1 Luottamuksen syntyminen alkuvaiheessa	20
7.2 Arvostava kohtaaminen	21
7.3 Tavoitteet ja ohjaamisen taito	23
7.4 Keskivaiheen vuorovaikutusta syventävät työtavat	24
7.5 Työntekijän persoona työvälteenä.....	25
8 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	26
9 Johtopäätökset ja pohdinta	27
Lähteet	31
Taulukot	33
Liitteet.....	35

Johdanto

Lastensuojelun tarve on jatkuvassa kasvussa ja ongelmiin puututaan usein liian myöhään. Varhainen puuttuminen on inhimillisempää ja kustannustehokkaampaa kuin esimerkiksi sijais- huollon huostaanotot. Myös lastensuojelulaki edellyttää ennaltaehkäiseviä toimia. Lastensuojelu näyttäytyy edelleen esimerkiksi mediassa lähinnä tragedioina, huostaanottoina ja resurs- sipulana, mikä antaa lastensuojelusta negatiivisen kuvan. Lastensuojelun keskeisin tehtävä on suojella lasta ja tukea perheitä ja se pitää sisällään monenlaisia tuen muotoja. Opinnäyte- työssä haluttiin kuvata perhetyötä ja siihen liittyvää vuorovaikutusta.

Opinnäytetyön aiheen valintaan vaikutti meidän kaikkien kolmen kiinnostus lastensuojelutyötä kohtaan. Jokainen meistä on suorittanut ainakin yhden harjoittelunsa lastensuojelun parissa ja yksi meistä on ollut harjoittelussa Poijupuiston tehostetussa perhetyössä. Kiinnostuimme nimenomaan tehostetusta perhetyöstä ja kiitolinja -työskentelystä, koska molemmat työmuo- dot ovat luonteeltaan intensiivisiä ja asiakaslähtöisiä. Poijupuiston tehostettu perhetyö on avohuollon tukitoimi 13- 17 -vuotiaille tehostettua tukea tarvitseville nuorille ja heidän per- heilleen. Kiitolinja on avohuollon ja sijaishuollon väliin sijoittuva palvelu, joka on tarkoitettu saman ikäisille nuorille sekä heidän perheilleen. Se on kehitetty osastosijoittamisen vaihtoeh- doksi sellaisissa tapauksissa, joissa nuorella ei ole häneen itseensä tai perheeseen liittyvää akuuttia hätää.

Työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde on sosiaalialan työn ydin. Perhetyö on ammatillista työskentelyä perheiden tukemiseksi erilaisissa elämäntilanteissa. Se on ihmis- suhdetyötä, jossa vuorovaikutus näyttelee keskeistä roolia. Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata Poijupuiston lastensuojelupalveluiden perhetyöntekijöiden kokemuksia hyvään vuoro- vaikutussuhteeseen vaikuttavista tekijöistä. Pyrkimyksenä on esitellä tehostettua perhetyötä ja kiitolinja -työskentelyä työmuotoina asiakkaan ja työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Emme löytäneet vastaavanlaisia tutkimuksia, joten ajattelimme aiheelle löyty- vän kiinnostusta. Vuorovaikutuksen estymisestä potilaan ja hoitajan välisessä hoitosuhteessa on tehty opinnäytetyö (Vilkman-Varonen 2012), joka oli lähinnä omaa aiheitamme, lähestyen kuitenkin asiaa täysin toisesta näkökulmasta. Haluamme kuvata nimenomaan työntekijöiden kokemuksia, koska toivomme, että voimme hyödyntää heiltä saamaamme tietoa tulevana sosi- aalialan ammattilaisina.

Opinnäytetyö on tehty kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmin ja sen teoreettisena viiteke- hyksenä on lastensuojelu, perhetyö ja vuorovaikutus. Työn aineistonkeruumenetelmäksi valit- tiin ryhmäkeskustelu, johon otettiin mukaan työntekijöitä sekä Poijupuiston tehostetun per- hetyön tiimistä että Poijupuiston kiitolinjatiimistä. Ryhmäkeskustelu valittiin, koska sen us- kottiin vuorovaikutteisen luonteen vuoksi tuottavan tietoa useasta eri näkökulmasta ja herät-

tävän keskustelijoissa ajatuksia, jotka eivät haastattelussa olisi mahdollisesti päässeet esille. Ryhmäkeskusteluun liittyvän vapaamuotoisuuden toivottiin luovan keskustelijoiden välille ilmapiirin, jossa on helpompi heittäytyä ja tuoda ajatuksiaan julki.

1 Lastensuojelu ja perhetyö

Lähtökohta lastensuojelussa on aina lapsen etu. Lastensuojelulain tehtävänä on turvata lapsen oikeus tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen, turvalliseen kasvuympäristöön sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelun kolme perustehtävää ovat lapsen yleisiin kasvuoloihin vaikuttaminen, vanhempien tukeminen kasvatustehtävässä sekä varsinainen lastensuojelutehtävä. Lastensuojelulain mukaan sosiaalihuoltolain mukaisen toimielimen sekä kunnan muiden viranomaisten velvollisuus on seurata ja kehittää lasten ja nuorten kasvuoloja sekä poistaa niissä vallitsevia epäkohtia ja ehkäistä niiden syntymistä. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2014.) Sosiaalihuoltolaki uudistui kokonaisuudessaan huhtikuussa 2015. Uusi sosiaalihuoltolaki lisää matalan kynnyksen palveluja lapsille ja nuorille. Asetuksen 33 § mukaan palvelut on pyrittävä toteuttamaan siten, että niihin hakeutuminen oma-aloitteisesti riittävän aikaisessa vaiheessa on mahdollista (Sosiaalihuoltolaki 2015).

Lastensuojelu voidaan jakaa ehkäisevään lastensuojeluun ja lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun. Ehkäisevällä lastensuojelulla tarkoitetaan lapsen ja nuoren kasvun kehityksen ja hyvinvoinnin edistämistä ja turvaamista, sekä vanhemmuuden tukemista. Neuvola, päivähoido ja koulu ovat tärkeä osa ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä. Lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun tarkoituksena on tukea perhettä ja lasta huomioimalla perheen omat odotukset ja voimavarat. Lapsi- ja perhekohtaiseksi lastensuojeluksi luetaan lastensuojelutarpeen selvitys, lastensuojelun avohuollon tukitoimet, kiireellinen sijoitus, huostaanotto ja sijaishuollon järjestäminen sekä jälkihuolto. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2014.)

1.1 Perhetyö

Perhetyölle ei löydy yhtä määritelmää, koska kukin kunta, työyhteisö, yksikkö, projekti ja tiimi määrittävät perhetyönsä oman työnsä ja perustehtävänsä kautta. Perhetyö linkittyy lastensuojelun asiakasprosessin kaikkiin vaiheisiin. Perhetyö voi käynnistyä jo lastensuojelutarpeen arvioinnin aikana. Huostaanotetulla lapsella tai nuorella sekä tämän perheellä tulisi myös olla mahdollisuus perhetyöhön. (Heino 2008, 44-45.)

Uusimäki (2005) pitää perhetyötä onnistuneena silloin kun perheen tuen tarpeeseen pystytään osoittamaan apua. Perheen ottaessa avun vastaan syntyy perheelle myöhemmin tunne omien voimavarojen kasvamisesta sekä omillaan toimeen tulemisesta. Perhetyö toimii joustavasti

perheen tarpeisiin vastaten. Perhetyön voidaan katsoa toimineen sen tehdessä itsensä tarpeettomaksi. Perhetyössä lähtökohtana on toiveikkaus ja visio perheen paremmasta huomisesta sekä perheen omien voimavarojen käyttöönotto. Järvisen, Lankisen, Taajamon, Veistilän ja Virolaisen (2012, 70) mukaan perhetyö jatkaa jäsentymistään, jonka vuoksi sen kehittymistä jatkossa on vaikea ennustaa. Perheet ja heidän elämäntilanteensa ovat niin moniulotteisia, että perhetyökään ei voi olla yksinkertaista.

Perhetyössä työtä tehdään pääsääntöisesti perheen kotona. Perheen kotona työskentely tarjoaa mahdollisuuden perheen havainnointiin heidän omassa ympäristössään. Koti on perheen yksityisyyteen kuuluva alue joten toimiessaan perheen kodissa on luonnollista, että perhetyöntekijä luo asiakassuhteen joka toteutuu perheen ehdoilla ja perheen yksityisyyttä kunnioittaen. (Järvinen ym. 2012, 164.)

Lastensuojelun perhetyö voidaan määritellä lastensuojelukontekstissa tapahtuvaksi työksi. Työn tulisi olla lapsilähtöistä, perhettä tukevaa ja perhesysteemin toimivuutta vahvistavaa. Työ on tavoitteellista, suunnitelmallista, intensiivistä ja ammatillista työtä. Perhetyössä toteutetaan psykososiaalista, toiminnallista ja monimuotoista työtä, joka kohdistuu yksilöiden lisäksi perheeseen kokonaisuutena. Työtä voidaan tehdä joko perheen kotona, lapsen arki- ja kasvuympäristössä, tai muissa asianmukaisissa tiloissa jaksoittain toteutettuna. Perhetyön etenemistä arvioidaan säännöllisesti ja sovitusti asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja perhetyötä tekevän tahon kanssa. Perhetyöhön kytketään tarvittaessa muita palveluita muodostamaan perheen tarvetta vastaava palvelukokonaisuus. (Heino 2008, 48.) Kuten muukin lastensuojelutyö, myös perhetyön asiakastyö kattaa tutkimusta ja arviointia, tukea ja ohjausta sekä hoitoa ja kuntoutusta. Asiakkuuden alkuvaiheessa perhetyöltä odotetaan erityisesti tilanteen tarkempaa selvittämistä ja palvelun tarpeen arviointia, jolloin osa selvitystehtävästä on delegoitunut sosiaalityöntekijältä perhetyötä tekevälle taholle. (Heino 2008, 46.)

Perhetyön käsite on monisäikeinen ja sitä kautta vaikeasti määriteltävä. Järvisen ym. (2012, 70, 73 & 81) perhetyön jaottelu on selkeä ja sitä käytettiin perhetyön laajempaan määrittelymäänä. He määrittelevät perhetyön ennaltaehkäisevään perhetyöhön, lastensuojelun perhetyöhön sekä vaativan perhetyön erityisalueeseen. Ennaltaehkäisevän perhetyön tavoitteena on ylläpitää perheen hyvinvointia sekä ehkäistä riskejä. Tehtävänä on auttaa perhettä löytämään omat voimavaransa ja tarjota tukea arkeen. Työtä pyritään tekemään varhaisessa vaiheessa haasteiden ja ongelmien ollessa vielä pieniä. Ennaltaehkäisevään perhetyöhön kuuluu neuvolan perhetyö, sekä päivähoidon ja koulun perhetyö. (Järvinen ym. 2012, 70, 73 & 81.) Lastensuojelun perhetyö on yksi lastensuojelulain avohuollon tukitoimista. Lastensuojelun perhetyö on aina interventio, jossa puututaan perheen yksityisyyteen. Kun perheen tilanne ja olosuhteet vaarantavat lapsen turvallisuuden, voidaan tähän perhetyön avulla puuttua. Lastensuojelun perhetyö on samaan aikaan sekä motivointia, suostuttelua että velvoittamista.

Perheille annetaan työskentelyn avulla mahdollisuus parantaa perheen tilannetta ja jopa välttää lasten huostaanotto ja sijoitus kodin ulkopuolelle. Tuki ja kontrolli ovat keskeinen osa lastensuojelun perhetyötä. Lapsen sijoitus vaikuttaa kaikkiin perheenjäseniin ja perhetyöllä voidaan pyrkiä helpottamaan perheen muuttunutta tilannetta. Vaativan perhetyön erityisalueeseen voidaan laskea kuuluvaksi vauvaperhetyö, lastenpsykiatriassa toteutettava perhetyö sekä monikulttuurinen perhetyö. (Järvinen ym. 2012, 70, 73 & 81.)

1.2 Poijupuiston lastensuojelupalveluiden tehostettu perhetyö

Pojipuiston lastensuojelupalveluiden tehostettu perhetyö on lastensuojelun avohuollon palvelu, johon tarvitaan alueen sosiaalityöntekijän lähete. Kaikkien tehostetun perhetyön asiakkaiden tulee olla lastensuojelun piirissä sekä iältään 13-17 -vuotiaita. Lähetteessä sosiaalityöntekijä tekee selonteon asiakasperheen tilanteesta ja kertoo asiakassuunnitelman tavoitteet. Työ on nuorta ja hänen perhettään tukevaa yksilö-, perhe- ja verkostotyötä, jota tehdään pääsääntöisesti asiakkaan kotona. Henkilökunta koostuu vastaavasta ohjaajasta ja seitsemästä ohjaajasta. Vastaava ohjaaja valitsee tiimistään vastuutyöparin hoitamaan asiakkuutta. (Suullinen tiedoksianto, Helena Mursu 3.5.2014.)

Työmenetelminä käytetään muun muassa haastattelua, keskustelua, roolikarttoja, toiminnollisuutta, perhesopimusta ja perhearviointia. Asiakkuuden aikana nuori asuu omassa kodissaan. Asiakasprosessit kestävät kolme kuukautta, mutta erityisestä syystä työskentelyä voidaan jatkaa vielä toiset kolme kuukautta. Asiakasperheeseen pyritään olemaan kontaktissa useita kertoja viikossa. Prosessit ovat intensiivisiä ja ne suunnitellaan aina asiakasperheen yksilölliset lähtökohdat huomioiden. Työ perustuu vapaaehtoisuuteen ja edellyttää asiakkaalta sitoutumista ja muutoshalukkuutta. Tehostetun perhetyön tarkoituksena on tukea perheen omia tarpeita ja tavoitteita. Tarkoituksena on löytää kasvatuskumppanuus ja vahvistaa perheen hyvinvointia. Työskentelyn aikana pyritään löytämään perheelle sopivia palveluita ja välttämään huostaanotto. Työn tärkeänä lähtökohtana on asiakkaiden voimavarojen ja mahdollisuuksien tukeminen. (Suullinen tiedoksianto, Helena Mursu 3.5.2014.)

1.3 Poijupuiston lastensuojelupalveluiden kiitolinja -työskentely

Kiitolinja on avohuollon ja sijaishuollon välimaastoon sijoittuva palvelu, joka on suunnattu 13-17 -vuotiaille nuorille ja heidän perheilleen. Kiitolinja palvelee niitä nuoria, joilla ei ole sellaista perheestä tai nuoresta johtuvaa akuuttia hätää, joka aiheuttaisi vaaran nuorelle tai hänen perheelleen. Nuori voi saada palvelua avohuollon statuksella, sijaishuollon statuksella tai vuorotellen näillä statuksilla. Asiakkaaksi voi käytännössä ohjautua kiireellisessä tapauksessa suoralla yhteydenotolla tehostetun perhetyön tai vastaanottokodin vastaavaan ohjaajaan tai Taso-ryhmän kautta. Asiakkaaksi voi tulla myös vastaanottokodin kautta kiireellisen sijoituk-

sen purkamisella. Poijupuiston kiitolinja -tiimissä työskentelee tällä hetkellä kaksi työntekijää. (Kiitolinja -työskentelyn esite.)

Kiitolinja -työskentelyn tavoitteet asetetaan tuloneuvottelussa yhteistyössä sosiaalityöntekijän, perheen sekä Poijupuiston henkilökunnan kanssa. Mikäli esimerkiksi kotona asuminen asetetaan tavoitteeksi, perheen tilanteessa yritetään saada aikaan muutoksia, jotta kotona asuminen mahdollistuu. Tavoitteita tarkistetaan tarvittaessa. Nuorella on myös mahdollisuus mennä yöksi vastaanotto-osastolle, mikäli kotitilanne sen vaatii. Tähän ei tarvita erillistä päätöstä. Asiakkailla on mahdollisuus ympärivuorokautiseen puhelintukeen ja konsultaatioon vastaanotto-osastolle. (Kiitolinja - työskentelyn esite.)

Perheeseen tai perheenjäseniin ollaan kontaktissa 3-5 kertaa viikossa. Työssä noudatetaan samoja strukturoituja menetelmiä kuin vastaanotto-osastolla, esimerkiksi EuroAdad- haastattelua, BDI-21:stä, sairaanhoitajan terveystarkastusta sekä toimintaterapeutin tekemää toimintakyvyn arviointia. Työn tuloksena syntyvät viikkotiivistelmät ja loppuyhteenveto jatkosuositukseen, kuten vastaanotto-osastolla. Työssä tehdään yhteistyötä koulujen ja oppilaitosten ynnä muiden eri tahojen kanssa, mikäli vanhemmat ovat tähän suostuvaisia. Tarvittaessa nuorella on mahdollisuus Poijupuiston satelliittikoulun arviointijaksoon. Nuoren on myös tarpeen vaatiessa mahdollista päästä psykiatriseen arviointiin lääkärin läheteellä. (Kiitolinja - työskentelyn esite.)

2 Vuorovaikutus perhetyössä

Suurin osa vuorovaikutuksesta on sanatonta viestintää. Sanatonta viestintää ovat kehon liikkeet ja eleet, katsominen, koskettaminen, keskusteluetäisyys sekä pukeutuminen. Jo ennen keskustelua alkaa sanaton vuorovaikutus. Sanaton viestintä on kulttuurisidonnaista, joka tuo siihen oman haasteensa. Vuorovaikutusta tutkittaessa on löydetty monia hyviä toimintamalleja. On kuitenkin muistettava, että jokainen tilanne ja ihminen ovat yksilöllisiä, joten niitä on lähestyttävä sen mukaisesti ja löydettävä kuhunkin vuorovaikutustilanteeseen sen mukainen lähestymistapa. (Väisänen, Niemelä & Suua 2009, 28-29.)

Vuorovaikutus ei ole koskaan yksisuuntaista vaan molempien osapuolten, etenkin työntekijän, vastuulla on löytää viestinnälle tapa, jossa keskustelu on mahdollista (Vilén, Seppänen, Tapio & Toivanen 2010, 77). Vuorovaikutuksessa käytettävästä kielestä voi muodostua haaste, mikäli asiakkaan käyttämä kieli on konkreettista, mutta työntekijä pitäytyy kielessä, jolla ei ole kosketusta asiakkaan elämän todellisuuteen. On tärkeää, että asiakas ja työntekijä ymmärtävät toistensa kieltä. Keskustelu asiakkaan kanssa olisi hyvä pitää arkikielisenä ja sitä kautta kunnioittaa asiakkaan käyttämää kieltä (Johansson & Berg 2011, 99). Tavoitteena on, että eri

osapuolet saavuttavat yhteisen ymmärryksen erilaisista mielipiteistä ja näkökulmista huolimatta. Yhteisen ymmärryksen kautta on mahdollista laatia yhteiset tavoitteet ja aloittaa niiden eteen työskentely. Yhteisen näkökulman löytäminen vaatii erityisesti perhetyössä aikaa, koska työntekijän on selvitettävä jokaisen perheenjäsenen todellisuutta. Vuorovaikutustilanne on aina ainutlaatuinen tapahtuma, joka on monen tekijän summa. Perhetyöntekijät kohtaavat perheenjäseniä erilaisissa toimintaympäristöissä. Tapaamiset voivat olla vapaamuotoisia tai niillä voi olla ennalta sovittu päämäärä. Tärkeää on, että työntekijällä on selkeä käsitys siitä minkä vuoksi tapaaminen järjestetään. (Vilén ym. 2010, 77.)

3 Vuorovaikutusprosessin vaiheet perhetyössä

Vuorovaikutusprosessi voidaan jakaa kolmeen eri vaiheeseen eli alku-, keski- ja loppuvaiheeseen. Käytännössä nämä vaiheet limittyvät toisiinsa. Työskentelytapoja muutetaan joustavasti perheen tarvetta vastaamaan (Rönkkö & Rytönen 2010, 185).

3.1 Alkuvaiheen keskiössä luottamuksen luominen ja asiakaslähtöisyys

Alkuvaiheessa olennaista on rakentaa yhteistyötä ja koota tulevaan työskentelyyn liittyvät ihmiset yhteen. Työntekijä ja perhe tutustuvat toisiinsa ja tässä vaiheessa sovitaan perhetyön työskentelytavoista ja tavoitteista. (Rönkkö & Rytönen 2010, 184.) Luottamuksellisen vuorovaikutuksen rakentumiseksi on tärkeää, että työntekijä keskustelee avoimesti huolestaan ja informoi perhettä eri perhetyön vaihtoehdoista (Järvinen ym. 2012, 24). Luottamuksen syntyminen on monitahoinen prosessi ja työntekijän luotettavuus toimii sen perustana. Lisäksi luottamuksen syntymiseen vaikuttaa työntekijöiden yleinen luotettavuus. Siihen vaikuttaa merkittäväällä tavalla myös asiakkaan elämäkokemuksesta kumpuava kyky luottaa toiseen ihmiseen. Luottamuksen muodostumiseen ja säilymiseen vaikuttavat vuorovaikutuksessa syntyvät yhteisymmärrykset ja erimielisyydet. (Mattila 2007, 25.) Asiakassuhteessa luottamus on edellytyksenä hyvälle yhteistyölle. Luotettavuus koostuu monista eri tekijöistä, joista osa on itsestään selviä, toisia ei tule ajatelleeksikaan. Työntekijän on oltava luotettava ja asiakkaan luottamuksen arvoinen. Asiakkaan ei tarvitse ansaita työntekijän luotettavuutta, eikä hänen tarvitse pelätä että työntekijä lakkaa edistämästä hänen asiaansa. (Mattila 2007, 23- 24.)

Luottamuksellisessa suhteessa vuorovaikutus on avointa. Hyvässä vuorovaikutussuhteessa vaikeista asioista pystytään puhumaan ääneen ja esimerkiksi palautetta tulisi antaa rehellisesti, niin myönteisistä kuin kielteisistä asioista. Kun vuorovaikutussuhde on hyvä, voidaan puhua vaikeistakin asioista ilman pelkoa siitä, että työntekijä tai joku perheenjäsen vetäytyy pois työskentelystä. (Järvinen ym. 2012, 21- 22.) Luotettavuuteen kuuluu myös se, että työntekijä osaa ja tekee työnsä, mikä edellyttää työntekijältä tarvittavan tiedon ja taidon hankkimista.

Oleennaista on myös, että työntekijä tunnistaa ja tunnustaa omien kykyjensä rajat, sekä itselleen että asiakkaalle. (Mattila 2007, 24.) Työntekijän vuorovaikutustaidot ja kyky luoda luotamuksellinen ja turvallinen yhteistyösuhde ovat perhetyön keskiössä (Rönkkö & Rytönen 2010, 283).

Perhetyöntekijän osaaminen koostuu monista valmiuksista, taidoista, tiedoista ja kyvyistä. Työntekijän on hyvä reflektoida työtään jatkuvasti. Reflektointi tarkoittaa jatkuvaa tietoisuutta omista ajatuksistaan ja käsityksistään (Järvinen ym. 2012, 232). Työntekijän tulee myös kohdata työn ja vuorovaikutuksen herättämät tunteet itsessään. Hänen on kannettava tunteistaan vastuu, eikä hän saa missään muodossa vierittää niitä asiakkaan kannettavaksi. (Mattila 2007, 24.) Oma toiminta tehdään tietoiseksi ja lisäksi tarkastellaan kriittisesti taustalla olevia oletuksia ja muokataan ongelmatilanne uudestaan. Käytännössä reflektiivinen työote on ihmettelyä, kysymistä, kohtaamista, pysähtymistä sekä uudelleen orientoitumista. Työntekijä analysoi toimintamallejaan havainnoida, olla vuorovaikutuksessa sekä ajatella. (Järvinen ym. 2012, 232- 233.)

Asiakaslähtöisyys on asiakkaan kuuntelemista ja kunnioittamista. Perhetyössä asiakaslähtöisyyden periaate on, että perhe ja sen jäsenet ovat itsenäisiä ja aktiivisia toimijoita. Perhetyössä asiakaslähtöinen lähestymistapa tukee perheiden valinta- ja päätösvaltaa ja sitä kautta voimaannuttaa perhettä. (Järvinen ym. 2012, 17- 18.) Perheenjäsenillä tulisi olla prosessissa aktiivinen rooli ja perheenjäsenten asiantuntijuutta tulisi hyödyntää perhetyön menetelmiä valittaessa. Perhe on oman arkensa ja tilanteensa asiantuntija, mutta työntekijän tehtävänä on toimia perhetyöprosessin asiantuntijana. (Järvinen ym. 2012, 24.) Perheenjäsenet tuovat työskentelyn aikana ilmi toiveitaan ja tarpeitaan ja perhetyössä tulisi keskittyä siihen mikä on perheelle hyödyllistä ja tärkeää (Järvinen ym. 2012, 17- 18).

Perhetyöprosessin alkuvaiheelle on hyvä antaa tarpeeksi aikaa sillä liian hätäinen muutokseen ja ratkaisuihin pyrkiminen voi saada perheen sulkeutumaan ja estää yhteistyön syntymisen työntekijän ja perheen välillä. Yhteistyön rakentumisen kesto määrittyy perhekohtaisesti. Eri perheenjäsenet voivat sitoutua työskentelyyn eri tavoin; voi esimerkiksi olla, että toinen vanhempi ei halua ryhtyä työskentelyyn. Työntekijän tulee tällöin etsiä tapa jonka avulla olla hyvässä yhteistyössä jokaisen perheenjäsenen kanssa niin, että koko perhe sitoutuisi työskentelyyn. Voi olla myös tarpeen spesifioida mihin työskentelyssä keskitytään, vaikka alussa luodut tavoitteet tarkentuvat tai jopa muuttuvat prosessin edetessä. (Rönkkö & Rytönen 2010, 184.)

3.2 Keskivaiheen työskentelyvaihe

Varsinainen työskentely alkaa keskivaiheessa, jolloin aletaan käsitellä niitä asioita ja tilanteita, joiden takia perhetyötä on lähdetty tekemään. Perheenjäsenet uskaltavat kertoa vaikeita asioita vasta sitten, kun heillä on tunne ymmärretyksi tulemisesta. Eri perheenjäseniä rohkaistaan tuomaan näkökulmiaan esiin ja painotetaan, että eri mielipiteet tai näkökulmat eivät sulje toisiaan pois, sillä ne ovat subjektiivisia kokemuksia. Keskivaiheessa perheen kertoma asiaa laajennetaan ja mietitään vaihtoehtoisia toimintatapoja. Keskivaiheessa tutkitaan, minkälaista muutosta perhe haluaa ja minkälaisiin muutoksiin heidän elämäntilanteessa on mahdollista päästä. Tavoitteena on löytää mahdollisimman monipuolisia ja vaihtoehtoisia tulintoja perheen tilanteesta. Tämän jälkeen ollaan valmiita erilaisten tavoitteiden luomiseen, erilaisten ratkaisujen kokeilemiseen ja niiden toimivuuden testaamiseen, tarkemman suunnitelman laatimiseen sekä alkuvaiheen tavoitteiden täsmentämiseen. On tarpeellista keskustella ja sopia avoimesti siitä, kuka on vastuussa tavoitteiden saavuttamisesta. Perhetyön tapaamisten ajankohdat suunnitellaan yhteistyössä vanhempien kanssa. (Järvinen ym. 2012, 107.)

Keskivaiheessa työskentelyä toteutetaan esimerkiksi tekemällä perheen arkeen kuuluvia asioita eri kokoonpanoissa (Rönkkö & Rytönen 2010, 184). Erilaiset työmenetelmät voivat toimia vuorovaikutussuhteen tukena. Menetelmät voivat toimia työskentelyn kannalta oleellisten asioiden esiin nostamisen väylänä ja ovat sitä kautta tärkeä osa työskentelyä. Vuorovaikutusta ei voida ennakoida, mutta rakenteita ja varmuutta voidaan luoda erilaisten tekniikoiden avulla. Aito läsnäolo ja halu kuulla asiakasta ovat erilaisia tekniikoita tärkeämpää; ne luovat perustan hyvälle vuorovaikutukselle. (Vilén ym. 2010, 77.) Perhetyössä erilaisten työtapojen ja menetelmien moninaisuus mahdollistaa asiakkaiden toiveiden huomioonottamisen (Järvinen ym. 2012, 23). Perhetyössä vuorovaikutus asiakkaan kanssa muodostuu yleensä keskustelun avulla. Keskustelevan perhetyön lähtökohtana on aikaansaada toimiva ja luottamuksellinen asiakassuhde. (Myllärniemi 2007, 45- 46.) Mikäli keskustelumenetelmät eivät syystä tai toisesta tuota tulosta, voi olla tarpeen ottaa käyttöön erilaisia toiminnallisia menetelmiä tai tarjota tukea arjessa erilaisin keinoin. Asiakkaat voivat toimimalla toteuttaa sellaisia puolia itsestään joita heidän ei keskustelun avulla muuten ole mahdollista tuoda esiin. Osalle ihmisistä tunteiden, asenteiden ja arvojen välittäminen on toimimalla helpompaa kuin puhumalla. Toiminnallisia menetelmiä on tarpeen mukaista käyttää esimerkiksi silloin kun jonkun perheen jäsenen on vaikea puhua. (Järvinen ym. 2012, 192.)

Perhetyössä tuki ja kontrolli ovat aina läsnä ja vaikuttavat vuorovaikutussuhteeseen. Tukeen sisältyy käsitys perheessä jo olemassa olevista voimavaroista, joita tuetaan. Kontrolliksi puolestaan käsitetään ongelma tai epätoivottu tekijä, jota pyritään muuttamaan tai poistamaan. (Myllärniemi 2007, 54.) Järvisen ym. (2012, 20) mukaan työntekijän vastuulla on edistää perhetyön prosessia ja huolehtia siitä, että työskentely etenee perhettä hyödyttävällä tavalla. Keskivaihe ei saa jatkua liian pitkään (Rönkkö & Rytönen 2010, 184).

3.3 Loppuvaiheen yhteenveto sitoo työn tulokset

Vuorovaikutusprosessin loppuvaiheeseen kuuluu päätösten teko ja työskentelyn arviointi; kerataan työskentelyn aikana huomattuja tärkeitä asioita ja vahvistetaan perheessä huomattuja toimivia käytäntöjä. Tilanteesta tai asiasta riippuen voidaan kysyä perheeltä palautetta työskentelystä ja myös antaa perheelle palautetta. Loppuvaiheella pystytään vaikuttamaan siihen millainen ajatus tai tunne perhetyön jaksosta päällimmäiseksi jää. (Rönkkö & Rytönen 2010, 185.) Esimerkiksi tehostetussa perhetyössä jokaisen prosessin lopussa työntekijät tekevät työskentelystä loppuyhteenvetdon jossa työntekijät käyvät läpi prosessin; mitkä tavoitteet on saavutettu ja missä tarvitaan vielä työstämistä. Samalla voidaan tuoda edelleen esiin perheessä olevia voimavaroja. Perhetyö tulisi lopettaa perheelle sopivassa vaiheessa ja on tärkeää, että asiasta keskustellaan perheen kanssa hyvissä ajoin, yleensä jo alkuvaiheessa. Kontakteja perheen kanssa pyritään vähentämään loppuvaiheessa. Tähän vaiheeseen tulisi varata riittävästi aikaa, jotta perhe ehtii sopeutua tilanteeseen. (Järvinen ym. 2012, 109.) Liian hätäisesti lopetettu perhetyön prosessi voi mitätöidä hyvin alkaneen muutosprosessin ja jättää perheen epätietoisuuteen (Rönkkö & Rytönen 2010, 185). Aina perheen ja perhetyöntekijöiden välille ei muodostu tarpeeksi luottamuksellista suhdetta, jonka vuoksi perhetyö joudutaan päättämään ikään kuin kesken. Mikäli perhe tahtoo keskeyttää perhetyöprosessin, tulisi heidän päätöstään kunnioittaa. (Järvinen ym. 2012, 109.)

4 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyössä päätettiin tutkia työntekijöiden kokemuksia hyvään vuorovaikutukseen vaikuttavista tekijöistä, koska haluttiin kuvata millaista vuorovaikutus voi parhaimmillaan perhetyössä olla. Toivoimme löytävämme opinnäytetyömme avulla esimerkkejä hyvään vuorovaikutukseen vaikuttavista tekijöistä, voidaksemme tulevaisuuden sosiaalialan ammattilaisina hyödyntää niitä omassa työssämme. Päätimme tehdä kvalitatiivisen aineistolähtöisen opinnäytetyön, koska uskomme saavamme sitä kautta haluamaamme tietoa.

4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata Poijupuiston lastensuojelupalveluiden perhetyöntekijöiden kokemuksia hyvään vuorovaikutussuhteeseen vaikuttavista tekijöistä.

Opinnäytetyön tutkimuskysymys on:

Minkälaisia kokemuksia työntekijöillä on hyvään vuorovaikutussuhteeseen vaikuttavista tekijöistä perhetyössä?

4.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on kuvata todellista elämää. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ihminen on olennaisin tiedonkeruun instrumentti. Kerätessä ihmiseltä informaatiota, tutkijan on luotettava enemmän omiin havaintoihinsa ja tutkittavien kanssa käytäviin keskusteluihin kuin mittausvälineiden avulla kerättävään tietoon. Tälle perusteena käytetään olettamusta, että ihminen kykenee joustavasti sopeutumaan erilaisiin tilanteisiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tarkoituksena on paljastaa ennalta arvaamattomia asioita, joten teorian tai hypoteesien testaaminen ei ole tarkoituksenmukaista. Sen sijaan tutkija tarkastelee aineistoa yksityiskohtaisesti sekä useasta eri näkökulmasta. Oleellisimpia tutkimustuloksia ei voida tietää etukäteen. Tutkimussuunnitelma elää koko tutkimuksen ajan ja siihen tulee suhtautua joustavasti. Tilanteen vaatiessa, suunnitelmaa on muutettava olosuhteiden mukaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 160.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti ja tutkittavien määrä ei ole määrittävänä tekijänä. Laadullisiin metodeihin kuuluvat esimerkiksi teemahaastattelut, osallistuva havainnointi, ryhmähaastattelut sekä erilaisten dokumenttien ja tekstien diskursiiviset analyysit. (Hirsjärvi ym. 2009, 161, 163-164.) Näitä metodeja voidaan käyttää rinnakkain, eri tavoin yhdistellen, tutkittavan ongelman ja tutkimusresurssien mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2002, 73). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa jokainen tutkittava on ainutlaatuinen ja aineistoa tulkitaan sen mukaisesti (Hirsjärvi ym. 2009, 164).

5 Opinnäytetyön eteneminen

Aloitimme opinnäytetyöprosessimme aiheen valinnalla. Olimme kaikki kiinnostuneita lastensuojelusta ja siksi päädyimme tekemään opinnäytetyön aiheeseen liittyen. Olimme saaneet Poijupuiston lastensuojelupalveluista yhteistyökumppanin jo keväällä 2014 ja aiheen suhteen saimme vapaat kädet. Olimme päättäneet, että haluamme keskittyä kuvaamaan lastensuojelun positiivisia puolia ja monen mutkan kautta päädyimme tekemään opinnäytetyömme hyvään vuorovaikutukseen vaikuttavista tekijöistä. Päätimme, että tarkoituksenmukaisimman aineiston saisimme kerättyä ryhmäkeskustelun avulla. Suunnitelman tehtyämme sovimme ryhmäkeskustelun ajankohdasta ja pidimme sen Poijupuiston lastensuojelupalveluiden tiloissa 18.3.2015. Ryhmäkeskustelun pidettyämme ja nauhoitettuamme sen, litteroimme noin 46 minuutin keskustelun. Litteroidusta tekstistä teimme aineiston analyysin ja päädyimme johtopäätöksiin.

5.1 Haastateltavien valinta ja aineistonkeruu

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on määrän sijasta olennaisempaa se, että henkilöillä joilta tietoa kerätään, on mielellään mahdollisimman paljon kokemusta ja tietoa tutkittavasta aiheesta. Tähän pohjaten tietoa antavien henkilöiden valinnan tulee olla tarkoitukseen sopivaa, ei niinkään satunnaista, sillä kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin, toisin kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85.) Haastateltaviksi valittiin työntekijät, koska haluttiin kuulla nimenomaan heidän näkökulmaansa. Lisäksi uskottiin työntekijöiden oman työnsä ammattilaisina olevan parhaita kertomaan hyvään vuorovaikutussuhteeseen vaikuttavista tekijöistä, nimenomaan omien kokemuksien kautta.

Työntekijöitä on tehostetun perhetyön tiimissä seitsemän ja tavoitteena oli saada heistä viisi osallistumaan. Yksi opinnäytetyön tekijöistä oli kysynyt jo edeltävänä keväänä harjoittelunsa aikana, onko työyhteisö halukas osallistumaan opinnäytetyön tekemiseen. Kun työyhteisön suostumus oli saatu, otettiin heihin yhteyttä ja aikatauluista sovittiin. Siihen, ketkä viisi työntekijää ryhmäkeskusteluun lopulta osallistuisi, ei vaikutettu, vaan tämä määräytyi lähinnä työntekijöiden aikataulujen perusteella.

Lopulta yhteensä kuusi työntekijää saatiin osallistumaan ryhmäkeskusteluun, joista kaksi oli kiitolinja -työskentelyn työntekijöitä ja loput neljä tehostetun perhetyön tiimistä. Opinnäytetyön alkuperäinen ajatus oli, että ryhmäkeskusteluun osallistuu työntekijöitä ainoastaan tehostetusta perhetyöstä. Kun väärinymmärryksen takia myös kiitolinjan työntekijät olivat varautuneita osallistumaan keskusteluun, suunnitelmaa muutettiin. Molemmat päätettiin ottaa mukaan, koska myös kiitolinjan mukana olo palvelee tutkimuksen tavoitteita. Tämän johdosta aihe muovautui Poijupuiston tehostetun perhetyön työntekijöiden kokemuksista Poijupuiston lastensuojelupalveluiden työntekijöiden kokemuksiin hyvään vuorovaikutukseen vaikuttaviin tekijöihin.

5.2 Ryhmäkeskustelu

Ryhmäkeskustelut ovat olleet käytössä 1920 - luvulta lähtien, mutta itsenäisenä metodina niitä alettiin käyttää vasta myöhemmin. 1940 - ja 50 - luvuilla sosiologit tekivät pioneerityötä ryhmäkeskustelumethodin kehittämisessä. Toisen maailmansodan jälkeen ryhmäkeskustelujen käyttö mielipidemittauksissa ja markkinatutkimuksissa yleistyi. 1980 - luvulta lähtien ryhmäkeskusteluja on käytetty yhä enemmän erilaisiin kysymysasetteluihin ja hyödynnetty eri akateemisissa oppiaineissa. (Valtonen 2005, 227-228.)

Ryhmäkeskustelu on järjestetty keskustelutilaisuus, johon ryhmä ihmisiä kutsutaan keskustelemaan vapaamuotoisesti, mutta tiettyyn aiheeseen kohdistetusti. Osallistujien määrä riippuu aiheen lisäksi myös tutkimuspaikasta. Ryhmän vetäjän eli moderaattorin rooli ja läsnäolo ovat keskeisessä asemassa ryhmäkeskustelussa. Moderaattorin päätehtävä on otollisen ilmapiirin virittäminen, keskustelun ohjaaminen tavoitteiden mukaisesti sekä erityisesti kannustaa osallistujia keskinäiseen keskusteluun aiheesta. Moderaattori ei itse ota keskusteluun aktiivisesti osaa. (Valtonen 2005, 223.)

Ryhmäkeskustelun ja ryhmähaastattelun välinen ero tulee esiin ryhmän vuorovaikutuksen muodostumisessa. Haastattelussa vuorovaikutus on painottunut vetäjän ja osallistujan välille, kun taas ryhmäkeskustelussa vetäjä tietoisesti pyrkii luomaan vuorovaikutusta osallistujien välille. Ryhmäkeskustelulle ominainen aineisto syntyy nimenomaan vuorovaikutuksen hyväksi käyttämisestä, sillä ryhmän vuorovaikutuksen koetaan tuottavan erityistä dataa. Ryhmäkeskustelun vetäjä tarjoaa tutkimuksen kohteena olevia teemoja kommentoitavaksi ja keskusteltavaksi. Usein tämä tapahtuu kysymysten avulla, mutta myös esimerkiksi kuvia ja muita virikemateriaaleja käyttämällä. (Valtonen 2005, 224.)

5.2.1 Ryhmäkeskustelu aineistonkeruumenetelmänä opinnäytetyössä

Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmäksi valittiin ryhmäkeskustelu. Ryhmäkeskustelu on kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. Se valittiin, koska haluttiin keskustelun olevan vuorovaikutteista ja muotoutuvan sekä elävän vastaajien mukana. Keskustelijoiden toivottiin ruokkivan ja innostavan toisiaan muistelevaan itselleen merkityksellisiä vuorovaikutustilanteita. Keskustelun tueksi oli valmisteltu teemakysymyksiä (Liite 1).

Poijupuiston tehostetun perhetyön tiimin vastaavaan ohjaajaan oltiin oltu yhteydessä ja sovittu, että ryhmäkeskustelu toteutetaan maaliskuussa 2015 Poijupuiston lastensuojelupalveluiden työtiloissa. Päiväksi sovittiin työyhteisön viikkopalaveripäivä, jotta mahdollisimman moni työntekijä olisi paikalla ja pääsisi osallistumaan. Ryhmäkeskusteluun osallistuville lähetettiin jo etukäteen opinnäytetyön tutkimuskysymys sekä teemakysymykset valmiiksi pohdittavaksi, jotta tuleva ryhmäkeskustelu tulisi pohjustetuksi (Liite 1). Opinnäytetyön tutkimuskysymykset on tehty vuorovaikutusprosessin vaiheiden pohjalta.

5.2.2 Ryhmän vetäminen eli moderointi

Opinnäytetyötä oli tekemässä kolme henkilöä, mutta ryhmäkeskustelutilanteessa vain kaksi toimi moderaattoreina eli ryhmän vetäjinä. Yksi vastasi nauhoituksesta. Ryhmäkeskustelu tallennettiin, jotta analysointivaiheessa pystyttäisiin litteroimaan keskustelu ja sitä kautta tekemään johtopäätöksiä.

Ryhmäkeskustelun alussa vetäjän rooli on luoda säännöt ja edellytykset keskustelulle. Vetäjän on hyvä ottaa heti alussa niin sanottu hallinnollisen johtajan rooli, jotta pystyy poistamaan mahdollisen epävarmuuden tilanteen laadusta. Tärkeä rooli tässä on vetäjän aloituspuheen-vuorolla. Vetäjä käy aloituspuheenvuorossaan läpi esimerkiksi sen, mistä keskustellaan sekä miksi ja miten ryhmässä puhutaan. Aloituspuheenvuorolla on suuri merkitys esimerkiksi siihen, millaisena osallistujat keskustelutilanteen kokevat. Jos vetäjä omalla esimerkillään osoittaa keskustelun olevan enemmän vapaamuotoinen kuin virallinen, se antaa osallistujille viestin että omia sanomisia ei tarvitse sen enemmän muotoilla. (Valtonen 2005, 231- 232.)

5.2.3 Keskustelun ohjaus

Ryhmäkeskustelun perusajatuksen mukaisesti keskustelun vetäjä ei aktiivisesti osallistu käyttävään keskusteluun vaan ohjaa osallistujia vuorovaikutukseen keskenään. Vetäjä kuitenkin pyrkii ohjaamaan keskustelua haluttuun suuntaan. Tällaisessa vuorovaikutuksen hallinnassa verbaalit kysymykset ovat keskeisessä osassa. (Valtonen 2005, 235.) Tätä varten oli suunniteltu teemakysymykset joihin turvautua, jotta saataisiin keskustelu vastaamaan tutkimuskysymykseen (Liite 1).

Ryhmäkeskustelun osallistujat peilaavat usein vetäjän verbaalia ja nonverbaalia minipalautetta ja arvioivat sen mukaan mitä ja miten puhuvat. Vetäjän on hyvä tiedostaa tämä ja ottaa aktiivisen ja kannustavan kuuntelijan rooli. Aktiivisen kuuntelun lisäksi yksi keskeinen kertomuksia ylläpitävä moderointikeino on jatkokysymysten esittäminen. (Valtonen 2005, 235.) Ideaali tilanne ryhmäkeskustelussa on saada kaikki osallistujat osallistumaan keskusteluun. Aina tämä ei kuitenkaan onnistu, sillä puheliaimmat ja sanavalmiimmat osallistujat voivat dominoida keskustelua. Keskustelun vetäjä voi tällaisessa tilanteessa eleillä viestiä, että keskustelija antaisi puheenvuoron myös muille osallistujille. (Valtonen 2005, 236.) Tähän myös valmistauduttiin ja pyrittiin pitämään huoli siitä, että kukaan ryhmäkeskusteluun osallistuva ei jäänyt liikaa taustalle.

6 Aineiston analyysi

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysi on yksittäisen metodin lisäksi teoreettinen kehys. Sisällönanalyysin avulla voidaan tehdä monenlaista tutkimusta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.) Sisällönanalyysi voidaan tehdä joko aineisto- tai teorialähtöisenä sisällönanalyysinä (Vilkkä 2005, 140). Laadullisen tutkimuksen aineisto on usein laaja, ja sisältää useita kiinnostavia asioita. Tämä pakottaa tutkijan valitsemaan ja rajaamaan jonkun spesifin aiheen ja kerto-

maan siitä. Sisällönanalyysia tehtäessä tulee muistaa mikä oli tutkimuksen tarkoitus ja mikä oli tutkimuskysymys. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92.)

Opinnäytetyön analyysimenetelmänä käytettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Ryhmäkeskustelun teemakysymykset luotiin vuorovaikutusprosessin teorian pohjalta, jonka johdosta opinnäytetyö on teoriaohjaava. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä aikaisemmalla viitekehysellä ei ole yhtä voimakasta roolia kuin teorialähtöisessä sisällön analyysissä. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä vain käsitteistö tulee teoriasta valmiina. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 107-108, 113.) Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä aineiston analyysin luokittelu perustuu siis käytetyssä viitekehysessä esiintyvään käsitteistöön. Teoriaohjaavan sisällönanalyysissä käytettäviä vaiheita ovat esimerkiksi redusointi, klusterointi, abstrahointi ja kvantifiointi, vaiheet voivat kuitenkin vaihdella. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108-109.)

Litteroinnilla tarkoitetaan erilaisten tallenteiden esimerkiksi videoiden, kuvien tai äänitteiden kirjoittamista kirjalliseen muotoon. Hankalaa litteroinnista tekee se, että etukäteen ei voida tietää mitä aineistosta tullaan tarvitsemaan. (Kananen 2014, 101-102.) Tutkimusongelma ja metodinen lähestymistapa määrittävät litteroinnin sopivan tarkkuuden. Opinnäytetyössä huomio kiinnittyy asiasisältöihin, joten kovin tarkka litterointi ei ole tarpeellista. Aineiston muokkaaminen millä tahansa tavalla on tulkinnallista työtä ja on tärkeää pyrkiä aineistosta tehtyjen tulkintojen läpinäkyvyyteen. Aina kun puhe muutetaan tekstiksi, se on jo kertaalleen tulkittu ja litteroinnin avulla tavoitetaan vain osa tarjolla olevasta informaatiosta. (Ruusuvuori & Nikander 2010, 424-428.) Aineistoa purettaessa tehdyt ratkaisut heijastavat tutkijan teoreettista esiyymmärrystä ja käsityksiä tutkittavasta ilmiöstä, sekä miten ja millä tasolla sitä on relevanttia lähestyä. Päätökset siitä, miten ja mitä litteroidaan eli tutkijan valikoiva ote, voivat huomaamatta luoda osallistujista tutkijan ennakkokäsityksiä vastaavan kuvan. Tästä syystä tutkijan on jatkuvasti reflektoitava litterointiaan. (Ruusuvuori & Nikander 2010, 433-434.)

Opinnäytetyön sisällönanalyysin tekeminen aloitettiin litteroimalla haastattelunauha. Nauhoitettu keskustelu kirjoitettiin sanasta sanaan tietokoneelle. Jokainen opinnäytetyön tekijä kävi haastattelunauhan läpi useaan otteeseen, jotta tutkimuksen luotettavuus varmistettaisiin. Litteroitua aineistoa tuli yhteensä 14 sivua. 46 minuutin keskustelun litterointiin kului aikaa noin kuusi tuntia. Ryhmäkeskustelun tueksi oli suunniteltu kolme teemakysymystä ja jokaiseen niistä apukysymyksiä. Ensimmäisestä teemakysymyksestä tuli aineistoa kuusi sivua, toisesta ja kolmannesta neljä. Jokaisen keskustelijan puheenvuoro eroteltiin kirjaimella ja selvyyden vuoksi moderaattorit numeroilla, esimerkiksi työntekijä A ja moderaattori 1. Kun keskustelu oli litteroitu, aineisto tulostettiin ja värikoodattiin teemojen mukaan. Tämän jälkeen siitä poistettiin tutkimuksen kannalta epäolennainen aines. Aineistosta poimittiin usein toistuvia teemoja ja ne taulukoitiin. Kun teksti oli teemoitettu, ryhdyttiin tekemään johtopäätöksiä.

7 Tutkimustulokset

Tutkimustulokset esitetään sisällönanalyyssissa syntyneiden teemojen mukaan. Tuloksista pystyi erittelemään viisi erilaista teemaa. Tekstissä käytetään suoria lainauksia ryhmäkeskusteluista tuloksia havainnollistamaan. Litteroidusta aineistosta pyrittiin valitsemaan jokaista aiheetta parhaiten kuvaavia ilmaisuja. Ennen varsinaista tutkimuskysymystä työntekijöiltä kysyttiin ikään kuin lämmittelykysymyksenä yksinkertaisesti: ”Minkälainen on hyvä vuorovaikutussuhde työntekijän ja asiakkaan välillä?” ja vasta tämän jälkeen siirryttiin varsinaisiin teemakysymyksiin. Jokaisen teemakysymyksen tueksi oli kehitetty muutama apukysymys, mutta esimerkiksi ensimmäisen kysymyksen kohdalla niitä ei käytetty lainkaan. (Liite 1.) Vastauksista päädyttiin muodostamaan teemoja, koska suoraan rajaaminen ei onnistunut, sillä vuorovaikutukseen vaikuttavat tekijät ilmenevät ja vaikuttavat useissa eri vuorovaikutusprosessin vaiheissa.

7.1 Luottamuksen syntyminen alkuvaiheessa

Ryhmäkeskusteluun osallistuneet työntekijät pitivät luottamusta hyvän vuorovaikutussuhteen perustana ja mainitsivat luottamuksen keskustelussa toistuvasti. Heidän mukaansa perhetyö ei voi toimia kunnolla mikäli asiakas ei koe voivansa luottaa työntekijöihin. Epäluottamus saattaa näkyä esimerkiksi siten, että asiakas ei avaudu ajatuksistaan eivätkä perhe ja työntekijä pääse etenemään prosessissa. Luottamuksellinen vuorovaikutussuhde edellyttää, että työntekijä on täysin avoin ja pitää asiakkaan jatkuvasti tilanteen tasalla. Avoimuus luo asiakkaalle myös turvallisuutta, kun hän tietää mitä seuraavaksi on tapahtumassa ja miksi.

”Mä ajattelisin, et se hyvä vuorovaikutus perustuu siihen yhteiseen luottamukseen, molemminpuoliseen ja sellaseen dialogisuuteen ja se... Mä ajattelisin et se yhteinen luottamus tarvitaan jotta asiakas voi olla täysin avoin.” (Työntekijä B)

”tuodaan avoimesti niitä omia havaintoja esille ja pelisäännöt on mahdollisimman selkeit” (Työntekijä F)

” -- et se on läpinäkyvää se työskentely.” (Työntekijä F)

Ennen tehostetun perhetyön ja kiitolinja- työskentelyn alkua, tekevät työntekijät perheeseen tutustumiskäynnin. Tutustumiskäynnissä työntekijät tutustuvat perheeseen, keskustelevat perheen tarvitsemasta tuesta ja esittelevät omaa työtään. Tutustumiskäynti järjestetään yleensä perheen kotona, mutta mikäli perhe haluaa, on se mahdollista järjestää myös muissa

tilanteeseen sopivissa tiloissa. Tutustumiskäynnin jälkeen työntekijät antavat perheelle yleensä noin viikon aikaa päättää haluaako se ottaa tarjotun tuen vastaan. Mikäli perhe päättää sitoutua työskentelyyn, alkaa yhteinen prosessi. Ryhmäkeskusteluun osallistuneet työntekijät pitivät tutustumiskäyntiä luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen kannalta merkityksellisenä.

”Se (tutustumiskäynti) on kaiken lähtökohta. Tuntuu et se minkä kuvan perhe saa meistä siinä hetkessä, niin se määrittää tosi pitkälle sitä prosessia ja luottamuksen syntymistä.” (Työntekijä B)

” -- on huomattu myös se ihan mieletön merkitys mikä sillä tutustumiskäynnillä sen suhteen sen suhteen et miten se asiakas oikeesti sitoutuu työskentelyyn tai sit pystyy luottaan.” (Työntekijä A)

Vuorovaikutustyössä työntekijän on ymmärrettävä ja hyväksyttävä, että asiakkaalla ei välttämättä ole rohkeutta luottamiseen. Luottamattomuus ei ole loukkaus tai mielenosoitus työntekijää kohtaan, vaan voi kummuta asiakkaan elämän aikaisemmista pettymyksistä. Yksi työntekijöistä puhui esimerkiksi siitä, että perhetyössä on myös opittava sietämään hiljaisuutta. Asiakkaan kyky luottaa työntekijään saattaa ajan mittaan kasvaa, mikäli työntekijä suhtautuu asiakkaaseen arvostavasti myös silloin kun asiakkaan teot ovat ristiriitaisia (Mattila 2007, 25-26).

”Tuntuu ett niinku teet keskustelun avauksia ja yrität luoda sellast turvallista ilmapiiriä ja siitä huolimatta tuntuu ett asiakas, vaikka esimerkiks nuori on hirveen varautunut ja hän sanoo vaan ett ”joo, ei, joo” -- mut ei se aina onnistu sit ett joskus täytyy sitä kunnioittaa sitäki ett okei me ollaan lyhyt aika perheen elämässä, me ollaan kolme kuukautta... Se voi olla jolleki ujolle nuorelle se voi olla ihan liikaa, ett sielt tulee yhtäkkiä kaks tätiä tai setää ja hyppää siihen... eikä oo helppo avautua että...” (Työntekijä A)

7.2 Arvostava kohtaaminen

Työntekijät nostivat ryhmäkeskustelussa asiakkaan arvostamisen yhdeksi tärkeimmäksi tekijäksi hyvän vuorovaikutussuhteen kannalta. He korostivat sitä, että asiakkaalle ei saa syntyä kuvaa, että työntekijät ovat kaikkietäviä asiantuntijoita. Pikemminkin asiakkaan on saatava tunne siitä, että häntä kuunnellaan aidosti ja juuri häntä halutaan auttaa. Asiakaslähtöisyys kuului keskustelussa voimakkaasti muutenkin työntekijöiden puheen läpi.

” -- kaikki hyvä vuorovaikutus perustuu sellaseen niinku arvostavaan kohtaamiseen -- sä kohtaat sen asiakkaan arvostavasti et niinku kaikkietävästi” (Työntekijä A)

”Asiakassuhteen alussa -- korostuu semmonen et me ei mennä sinne perheeseen ikään kuin viranomaisina ylhäältäpäin esittämään, että minkälaisia ratkaisuja meil olisi nyt teille tähän tilanteeseen vaan nimenomaan mennään sinne vieraina ja alhaaltapäin kuuntelemaan -- ” (Työntekijä B)

Työntekijät nostivat ryhmäkeskustelussa vahvasti esiin asiakaslähtöisyyden ja kokivat sen osaksi asiakkaan arvostamista. Asiakkaalle on annettava aikaa totuttautua tilanteeseen ja prosessissa on mentävä osittain asiakkaan tahdissa. Näin tehtäessä asiakas ei mene lukkoon, vaan hän saa prosessoida uusia asioita hänelle sopivaan vauhtiin. Myös tilanteissa joissa työntekijä kokee, että perheen avun tarve vaikuttaisi oleva muu kuin perheen itsensä esille ottama, on tärkeää kunnioittaa perheen mielipidettä ja aloittaa työskentely perheelle tärkeistä asioista. Tällöin perhe kokee tullessa kuulluksi.

” -- kuullaan ja kuunnellaan sitä asiakasta ja myöskin just sitä ettei liikaa sit varsinkin alussa tuputeta asioita, et siinä tutustuessakin menee aikaa” (Työntekijä E)

”Ja jotenkin tärkeitä onkin mun mielestä erottaa, että okei mikä on sosiaalityöntekijän tavoitteet, mitkä on niinku perheensä itsensä asettamat tavoitteet -- ” (Työntekijä A)

Työntekijät toivat keskustelussa esille, että kokevat kotona tehtävän työn helpottavan vuorovaikutussuhteen luomista ja syventämistä, koska se saattaa avata työntekijöille perheen tarinaa esimerkiksi kodissa olevien valokuvien ja esineiden kautta. Samalla asiakas kokee kodinlaittotaitojaan arvostettavan ja mahdollisesti työntekijän ja asiakkaan roolien välinen kuilu pienenee. Tällöin asiakkaan on helpompi avautua vaikeistakin asioista.

” -- Työntekijä B (työntekijä D:n työpari) huomioi niinku hirveen hienosti, et on kaunis koti ja tälleen ja antaa sille äidille sellasen hyvän fiiliksen siitä et hän on nätisti laittanu ja arvostaa niinku sitä omaa ympäristöä” (Työntekijä D)

” -- ite huomannu sen et mitä enemmän havannoi sitä kotiympäristöä... sitä tavallaan tarinaan lisää sitä ydintä ja sisältöä miten sitä esineistöä, esim mitä kodis on ja jotenki avaa keskustelua niittenki kautta -- voi löytyyki joku yhtei-

nen sävel ja jotenki väylä miten viedä sitä asiaa sit vähän vakavampaan suuntaan” (Työntekijä C)

Myös asiakkaan taustan ja kulttuuriperimän huomioiminen nousi ryhmäkeskustelussa esiin. Esimerkiksi yhden työntekijän mielestä tuntui itsestään selvältä, että on tilanteita jossa työntekijän sukupuolta voidaan hyödyntää työskentelyssä. Työntekijä korosti hienovaraisuutta tällaisissa tilanteissa.

” -- Esimerkiksi muslimiperheissä ni ei sinne tyttöjen huoneeseen ni ei sinne miestyöntekijä silloin mee keskustelemaan, vaan silloin se on nainen joka sinne menee -- sillä tavalla et ne ei tuu niinku näkyvästi sinne puntarointiin siellä perheessä” (Työntekijä C)

7.3 Tavoitteet ja ohjaamisen taito

Ryhmäkeskustelussa nousi esiin, että tavoitteiden ajateltiin ikään kuin antavan työlle sisällön ja sitä kautta ohjaavan ja raamittavan vuorovaikutusta. Työntekijän on helpompi saada suuntaa tapaamisille, kun hän tietää mitä kohti ollaan menossa. Tavoitteet auttavat työntekijää pitäytymään tarkoituksenmukaisissa tapaamisissa ja keskusteluissa. Myös asiakkaan luottamus työntekijää kohtaan lisääntyy, kun asiakas tietää mihin erilaiset toiminnot tähtäävät.

”Siis ne tavoitteet mitkä sille työlle asetetaan, niin ne tukee tosi paljon sitä vuorovaikutusta, koska ne pakottaa niinku tavallaan koko ajan pitämään kirkkaana mielessä että miksi tässä työskennellään -- ja ne niinku koko ajan ohjaa sitä työskentelyä jotenki vahvasti.” (Työntekijä B)

Joskus perhetyössä syntyy tilanteita jolloin työntekijän on asetettava vuorovaikutukselle rajoja. Työntekijä saattaa esimerkiksi joutua jakamaan puheenvuoroja perheenjäsenten kesken tai siirtämään jonkun asian käsittelyä myöhemmäksi esimerkiksi käytettävissä olevan työskentelyajan vuoksi. Hänen on myös kyettävä muuttamaan vapaan keskustelun suuntaa tavoitteen tähtääväksi keskusteluksi, jotta työskentelyssä pääsee etenemään.

” -- sitte on myöskin se rajaamisen haaste, että pysytään niissä aiheissa... ja sitten että siellä muittenkin ääni tulee kuulluks... se on toinen et miten saa sitten niinku katkaistua tässä sitä puhetta ja kaikkien ääni tulee kuuluviin.” (Työntekijä F)

Ohjaamisen taito tuli esille myös kun työntekijät puhuivat siitä, miten tärkeää on lopettaa perhetyön prosessi hallitusti ja että asiakkaille tehdään tiettäväksi, milloin työskentely on

päättymässä. Näin tehtäessä luottamus säilyy niin asiakkaan kuin työntekijänkin välillä. Yhtäkkiä projektin päättyminen yllättää jokaisen ja saattaa jättää juuri avattuja asioita purkamatta. Asiakkaalle tulee sovittujen asioiden loppuun saamisesta tunne, että asioihin pystyy vaikuttamaan ja että niiden eteen on tehty työtä (Rönkkö & Rytönen 2010, 185). Työntekijät pitivät työstä tehtävää loppuyhteenvetoa tärkeänä osana prosessia.

*” -- Ikään ku se et semmonen niinku selkeä lopetus pitää sille olla, silloin se tulee myös sitä aikasemmin olemassa ollutta vuorovaikutusta ja luottamusta.”
(Työntekijä F)*

7.4 Keskivaiheen vuorovaikutusta syventävät työtavat

Perhetyössä on käytössä lukuisia eri menetelmiä. Työntekijät korostivat ryhmäkeskustelussa, että menetelmään ei tule takertua orjallisesti, vaan se toimii työskentelyn tukena. Työntekijät kertoivat, että osa asiakkaista pitää vapaata keskustelua menetelmiä mielekkäämpänä vuorovaikutuksen muotona. Toisaalta he kertoivat myös esimerkin nuoresta, joka koki lomakkeiden käytön keskustelua helpottavana tekijänä, koska se tarjosi nuorelle suoria ja selkeitä kysymyksiä.

”Menetelmä niinku Työntekijä B tos sanoki ett se ei saa olla sellanen jäykkä ohjaava juttu missä pitäydytään vaan ett tärkeintä on niinku se avoin yhdessä ihmettely, yhdessä keskustelu -- ”(Työntekijä A)

*”Menetelmä usein toimii sen keskustelun, niinku rajaajana tai laajentajana -- että usein menetelmien kautta päästään niinku helpommin käsiksi asioihin.”
(Työntekijä B)*

*”On myös niitä perheitä jotka mielellään puhuu kaikesta muusta, ei siitä olennaisesta ni silloin se menetelmä niinku lempeästi pakottaa siihen aiheeseen.”
(Työntekijä B)*

Ryhmäkeskustelussa nousi esiin, että erityisesti erilaisia toiminnallisia tuen muotoja käytettiin tilanteissa joissa vuorovaikutussuhteen muodostaminen asiakkaaseen koettiin muuten haastavana. Asiakkaan tehdessä jotakin mielekäästä ja hänet hyvälle tuulelle saavaa, hänen on helpompaa luopua suojamuureistaan. Samalla asiakas myös saa työntekijöistä uudenlaisen kuvan vähemmän autoritäärisenä hahmona, jolloin hänelle on luonnollisempaa kertoa tunteistaan. Tätä kuvaa esimerkiksi työntekijä B:n kertoma tapaus asiakkaasta, joka kykeni saunan lauteilla puhumaan avoimemmin.

”Se (nuori) ei suostunut puhumaan työntekijöille -- sitte löyty tän kolmen kuukauden päätteeks yks tämmönen intohimo tältä pojalta -- mut et se oli tämän toiminnallisuuden kautta sitte ja se oli niin puhtaasti hänen mielenkiinnon aluettansa.” (Työntekijä C)

”Kyllä se tosiaan vuorovaikutus paranee jos sieltä vaikka niinku nuorelta saa irti jotain semmosta että mistä hän pitää.” (Työntekijä D)

” -- tuntuu, että sen (perheen äidin) kanssa ei päästy hirveesti eteenpäin ja sitte mä lähin käymään sen kanssa kuntosalilla ja tota kuntosalin saunassa tuli keskusteltua myös sellasista aiheista mitä ei varmasti heidän keittiön pöydän ääressä keskusteltu -- ” (Työntekijä B)

Työparityöskentely nähtiin vuorovaikutusta tukevana perhetyön suhdeperusteisen luonteen vuoksi. Esimerkkinä yksi työntekijöistä kertoi tilanteen jossa työparin miespuolinen työntekijä työskenteli perheen isän kanssa, koska heillä oli yhteisiä mielenkiinnon kohteita joiden kautta vuorovaikutussuhteen luominen onnistui luontevammin. Työntekijät kokivat, että on luonnollista jakaa vastuu siitä kuka ottaa päävastuun kenenkin asiakasperheen jäsenen kanssa työskentelystä. Tässä yhteydessä työntekijät kokivat, että työparin keskinäinen hyvin toimiva vuorovaikutus helpottaa perheissä tehtävää työtä. He puhuivat tilanteista joissa ovat esimerkiksi sanattomasti viestineet toisilleen asioita, mikä on puolestaan parantanut vuorovaikutussuhteen luomista asiakkaaseen.

” -- on äärimmäisen tärkeää just et on työpari, koska voihan se olla et nuorella ei todellakaan nappaa mun kanssa yhtään -- mut sit voi olla et sil nappaa tosi hyvin vaikka työntekijä B:n kanssa ja sit se voi jutella sille. Siks on tosi tärkeää et on sitä vaihtoehtoo myös olemassa.” (Työntekijä A)

7.5 Työntekijän persoona työvälina

Työntekijät toivat ryhmäkeskustelussa ilmi, että kokevat työntekijän oman persoonan olevan vuorovaikutussuhteen kannalta merkityksellinen asia. Työntekijät puhuivat paljon oman persoonansa ja mielenkiinnonkohteidensa hyödyntämisestä vuorovaikutussuhteen luomisessa ja syventämisessä. Harrastusten kautta on helppo keksiä yhteisiä puheenaiheita, joiden kautta pääsee luovimaan myös vakavampiin aiheisiin. Työntekijöiden luonteita kannattaa myös hyödyntää, kun luodaan vuorovaikutussuhdetta. Mikäli työparista jommankumman persoona toimii jonkin asiakkaan kanssa erityisen hyvin, sitä yhteyttä kannattaa hyödyntää. Yhden työntekijän mainitsema heittäytyminen tuntui olevan iso tekijä. Mikäli keskustelu ei lähde käyntiin, työntekijän on keksittävä keino tilanteen purkamiseen ja oltava itse esimerkkinä.

” -- jos omasta kokemuspööristä löytyy joku semmonen yhdistävä tekijä, vaik joku harrastus tai muu, ni se toimii usein semmosena siltana -- kun sä pystyt jotenki inhimillisellä ja persoonallisella tavalla kohtaamaan sen asiakkaan vaikka muissa asioissa tai puheissa niin ni sen jälkeen sen on paljon helpompi sitten tulla kertomaan niitä vaikeempiakin juttuja.” (Työntekijä B)

” -- se on niinku aina suhdeperustaista työtä -- se muotoutuu niinku työntekijöiden persoonallisuuksien mukaan sitten se et minkälainen prosessi siit tulee, et jos heitettäis niinku samaan perheeseen eri työpari niin varmasti tulis erilainen prosessi ja lopputulokset vois olla ihan toisenlaisii.” (Työntekijä B)

” -- asiakasperheen se oma kerrottava on vaikka jostain syystä on jumissa -- ni sillä omalla tarinalla ja heittäytymisellä -- mitä sit käyttää siinä välillä jäänmurtajana -- ” (Työntekijä E)

8 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Mäkisen (2006, 111) mukaan sosiaalialalla tutkimuksissa on usein mukana tiettyjä erityispiirteitä, joiden vuoksi ne eroavat joiltakin osilta muiden alojen tutkimuksista. Tällaisia eettisyyden ja luotettavuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi salassapitosäädökset, tutkittavien kyky arvioida tutkimukseen osallistumisen vaikuttavuutta tai tutkittavan aiheen arkaluontoisuus. Eettisyyden ja luotettavuuden arviointi onkin siksi erityisen tärkeää.

Opinnäytetyössämme haastattelimme asiakkaiden sijasta työntekijöitä, joten emme pyytäneet jokaiselta työntekijältä erikseen kirjallista lupaa ryhmäkeskustelua varten. Ryhmäkeskusteluun osallistuminen oli myös vapaaehtoista.

Yksi tutkimusetiikan perusteista on, että tutkittavat henkilöt voivat pysyä anonyymeina niin halutessaan (Mäkinen 2006, 114). Sosiaalialalla tämä on erityisen olennaista, jos kyseessä on arkaluontoinen aihe. Ryhmäkeskustelun luonteesta johtuen, emme voineet mahdollistaa sitä, että työntekijät olisivat voineet vastata täysin muista välittämättä ja anonyymisti, mutta keskustelijat olivat kuitenkin toisilleen jo entuudestaan tuttuja, joten nähdäksemme keskustelu sujui kaikilta varsin vapautuneesti. Olimme hyvissä ajoin ennen pitämäämme ryhmäkeskustelua informoineet työntekijöitä siitä, että keskustelu on tarkoitus nauhoittaa. Kaikki opinnäytetyössä käyttämämme nauhoitteet, ryhmäkeskusteluaineisto ja muistiinpanot olivat ainoastaan meidän kolmen tekijän käytettävissä. Opinnäytetyön valmistuttua hävitimme kaikki nämä tallenteet asianmukaisesti.

Ryhmäkeskustelutallenteen luotettavuuden turvaamiseksi ja litterointityön helpottamiseksi pyysimme työntekijöitä mainitsemaan oman nimensä ennen puheenvuoroaan. Litteroituamme aineiston poistimme nimet ja merkitsimme jokaisen keskustelijan kirjaimella anonymiteetin turvaamiseksi. Olimme myös varautuneet muokkaamaan murre sanoja enemmän yleiskielelle, mikäli joku keskustelijoista olisi puhunut voimakkaasti murtaen. Ryhmäkeskustelun aluksi pyysimme työntekijöitä kertomaan nimensä lisäksi oman ammattinimikkeensä sekä sen, kuinka kauan on työskennellyt nykyisessä tehtävässään Poijupuiston perhetyön palveluissa. Tämän tiedon halusimme lähinnä siksi, että olisimme tarvittaessa voineet käyttää niitä aineiston analyysissä.

Tutkimuksen uskottavuus perustuu siihen, että tutkijat noudattavat hyvän tieteen käytäntöä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 132). Perustamme uskomuksemme aineiston uskottavuuteen myös siihen, että haastattelemamme työntekijät ovat oman alansa ammattilaisia, ja heillä on paras tämänhetkinen tieto omasta työstään. Olimme myös antaneet keskustelukysymyksemme työntekijöille jo etukäteen, jotta he pystyivät varautumaan ja pohtimaan vastauksiaan ennen itse ryhmäkeskustelua. Koska kaikki myös keskustelivat samassa tilassa, heillä oli mahdollisuus korjata toisiaan, mikäli jonkun tiedoissa oli jotakin virheellistä.

Tutkimuksen luotettavuutta saattaa vähentää se, että yksi meistä oli suorittanut harjoittelunsa Poijupuiston tehostetussa perhetyössä ja saanut harjoittelussa kokemusta työn sisällöistä varsin kattavasti. Ryhmässämme oli siis jo ennakkokäsityksiä ja olettamuksia opinnäytetyömme aiheesta, emmekä voi tietää onko se mahdollisesti ohjannut kysymyksiämme ja tulosten analysointia ja jos, niin kuinka paljon. Objektiivisuus siis on kärsinyt osittain harjoitteluhistoriasta johtuen.

9 Johtopäätökset ja pohdinta

Tutkimustuloksista ilmeni, että hyvä vuorovaikutus vaatii työntekijältä asiakaslähtöistä työotetta ja erityisen tärkeänä pidettiin asiakkaan arvostamista ja luottamuksellisen suhteen syntymistä. Tärkeäksi osaksi hyvää vuorovaikutussuhdetta nousivat myös työn tavoitteet sekä työntekijän taito ohjata työskentelyä, erilaiset työmenetelmät sekä työntekijän persoona.

Luottamuksellisuus nousi ryhmäkeskustelussa sanana useaan otteeseen esille, mutta siitä ei käsitteenä avattu sen enempää. Työntekijä saattoi esimerkiksi todeta, että luottamusta tarvitaan, mutta ei jatkanut aiheesta sen enempää. Arvelemme tämän johtuvan siitä, että luottamus käsitteenä on niin yleinen. Luottamuksellisuudesta puhuttiin lähinnä perhetyöprosessin alkuvaiheesta puhuttaessa. Ryhmäkeskustelussa kävi ilmi, että tutustumiskäyntiä pidettiin luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen kannalta merkityksellisenä asiana. Työntekijät esi-

merkiksi kertoivat, että pitävät tärkeänä että työparista kumpikin osapuoli ottaa osaa jo tutustumiskäyntiin.

Asiakkaan arvostaminen nousi tuloksissa keskeiseksi tekijäksi. Tuloksissa nousi esimerkiksi esille ajatus asiakkaasta oman elämänsä asiantuntijana. Työntekijä nähtiin dialogisena kumppanina ja hyvän vuorovaikutussuhteen luomisen koettiin vaativan työntekijän luopumista asiantuntijavallasta. Työntekijät kokivat tärkeäksi perheen oman päätösvallan ja esimerkiksi tehostetun perhetyön työntekijät nostivat esiin, että heidän tekemässään työssään perhe saa itse päättää ottaako vastaan tarjotun avun. Työskentelyssä pidettiin tärkeänä asiakkaan kuulemista. Tämä näkyi esimerkiksi siinä, että asiakasperheen näkemyksiä ja toiveita pidettiin tärkeänä työtä ohjaavana tekijänä. Perhetyötä tehdään useimmiten perheen kotona mikä vaatii työntekijöiltä erityistä hienovaraisuutta, esimerkiksi kyseen ollessa eri kulttuuriperimän omaavasta asiakasperheestä.

Ryhmäkeskustelussa työn tavoitteet nähtiin työtä raamittavana ja ohjaavana tekijänä. Tavoitteet antoivat ikään kuin työskentelylle syyn ja perustelun. Perhetyössä pyritään aina johonkin muutokseen. Tavoitteet ohjaavat ja ovat sitä kautta alkuperäinen syy sille miksi koko asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta on lähdetty rakentamaan. Työntekijät tiedostivat, että asiakkaan tavoitteet eivät aina ole yhteneväisiä esimerkiksi sosiaalityöntekijän tavoitteiden kanssa, mutta nostivat arvoon myös asiakkaan subjektiivisen kokemuksen työn hyödyttävyydestä. Rajaamisen haaste nousi esille esimerkiksi tilanteissa, joissa jokaisen perheenjäsenen kuulluksi tuleminen piti turvata rajaamalla keskustelua.

Vuorovaikutusta tukevista työtavoista puhuttaessa työntekijät nostivat esimerkeiksi työparin merkityksen sekä arkea tukevien elämysten tarjoamisen perheenjäsenille, esimerkiksi liikunnan tai muun mielekkään toiminnan kautta. Erilaisen yhdessä tekemisen koettiin olevan avuksi erityisesti tilanteissa, joissa sanallinen vuorovaikutus oli tukahtunut. Erilaisten työtapojen käyttö liittyy myös asiakaslähtöisyyteen, koska niissä painotettiin asiakkaiden toiveita ja mielenkiinnonkohteita. Menetelmät koettiin työtä raamittavaksi tekijäksi ja niitä käytettiin joustavasti asiakasperheiden erilaisuus huomioiden. Perhetyössä työtä pyritään tekemään aina pareittain. Keskustelussa työparin merkitys nostettiin esille puhuttaessa siitä, että työpari mahdollistaa paremman kemioiden kohtaamisen. Työparityöskentely menetelmänä koettiin liittyvän myös työntekijöiden persoonaan työväliseenä.

Keskustelussa työntekijän persoonan koettiin olevan vuorovaikutussuhteen kannalta merkityksellinen asia. Työntekijät pitivät perhetyötä suhdeperustaisena työnä ja sitä kautta tuntuivat ajattelevan, että on luonnollista käyttää hyväksi työntekijän persoonaa vuorovaikutussuhteen luomisessa, esimerkiksi hyödyntämällä asiakkaan ja työntekijän yhteisiä intressejä. Työnteki-

jän kyky heittäytyä työskentelyyn, esimerkiksi tekemällä työtä omalla epämukavuusalueellaan, nähtiin vuorovaikutussuhdetta syventävänä tekijänä.

Ryhmäkeskustelun perusteella työntekijät tiedostivat hyvin hyvän vuorovaikutussuhteen merkityksen perhetyössä. Aihe synnytti työntekijöiden keskuudessa monisanaista ja pohdiskelevaa keskustelua. Oli selvästi nähtävissä, että työntekijät ovat pohtineet hyvän vuorovaikutuksen merkitystä jo aikaisemmin ja pitivät sitä merkityksellisenä.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut mielenkiintoinen ja opettava prosessi. Opinnäytetyömme aihe muuttui prosessin alussa muutaman kerran, mutta pysyvää oli se, että halusimme kuvata työntekijöiden kokemuksia ja halusimme painottaa jotain positiiviseksi kokemaamme aspektia perhetyöstä. Emme halunneet keskittyä haasteisiin tai puutteisiin, vaan tuoda esille kenties yhden ihmiskeskeisen työn tärkeimmistä elementeistä.

Alkuperäinen ajatus keskittyä opinnäytetyössämme ainoastaan Poijupuiston tehostetun perhetyön työntekijöiden kokemuksiin muokkaantui, kun väärinymmärryksen takia myös kiitolinja - tiimin työntekijätkin olivat varautuneet osallistumaan ryhmäkeskusteluun. Kiitolinja - työskentelyssä ja tehostetussa perhetyössä vaikutti olevan paljon yhteneväisyyksiä, joten päätimme ottaa myös heidät mukaan laajentaaksemme hiukan keskustelua. Väärinymmärrys ei vaikuttanut opinnäytetyöprosessiimme merkittävästi ja koimme, että kiitolinja - tiimin mukaan ottaminen ryhmäkeskusteluun oli pelkästään hyvä asia.

Käytimme aineistonkeruumenetelmänämme ryhmäkeskustelua, joka tuntui alusta alkaen aiheeseen sopivalta menetelmältä. Ryhmäkeskustelutilanne oli avoin ja rento. Kaikki osallistuneet olivat mukana keskustelussa. Olimme varautuneet esittämään enemmänkin kysymyksiä saadaksemme ohjattua keskustelua tutkimuksen kannalta hyödylliseen suuntaan. Keskustelun edetessä huomasimme, että ohjailua ei juurikaan tarvittu. Kokonaisuudessaan olimme siis tyytyväisiä keskustelutilaisuuteen. Opinnäytetyömme keskiössä oli työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde. Vaikka olimme suunnitelleet tutkimuskysymykset koskemaan ainoastaan asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta, niin työntekijät puhuivat myös perheen sisäisestä vuorovaikutuksesta sekä työparien keskinäisistä kemioista. Vaikka vuorovaikutuksessa kaikki vaikuttaa kaikkeen ja on siinä mielestä oleellista, jouduimme rajaamaan pois tutkimuksemme kannalta epäolennaisen aineiston. Johtopäätösten erittely osoittautui osittain hankalaksi, koska vuorovaikutusta ilmenee kaikkialla jatkuvasti ja siihen vaikuttavat niin monet asiat. Ryhmäkeskustelun luonteen vuoksi emme voi yleistää jokaista kokemusta koskemaan kaikkia keskusteluun osallistuneita työntekijöitä, koska kaikki osallistuneet eivät kommentoineet jokaista kysymystä. Toisaalta keskustelusta oli varsin helppoa löytää hyvän vuorovaikutussuhteen ”punainen lanka”, joka vaikutti meistä olevan asiakkaan arvostaminen oman elämänsä asiantuntijana.

Tuloksia analysoidessamme totesimme, että aineisto jäi vilkkaasta keskustelusta huolimatta suppeaksi. Ryhmäkeskusteluun osallistui kuusi työntekijää, mikä on varsin pieni määrä, vaikka laadullisessa tutkimuksessa tutkittavien määrällä ei ole niin suurta merkitystä. Voi myös olla, että eri kokoonpanolla olisimme saaneet enemmän aineistoa. Tähän emme kuitenkaan voineet vaikuttaa etukäteen, sillä emme voineet ennakoida, kuinka paljon kukin keskustelija tuottaa informaatiota. Vasta jälkiviisaina totesimme, että olisimme tarvinneet vielä toisen ryhmäkeskustelun saadaksemme syvennettyä jo keräämäämme tietoa. Pohdimme myös olivatko ryhmäkeskustelukysymyksemme liian johdattelevia ja sitä kautta avointa keskustelua liikaa rajaavia. Mietimme myös oliko esimerkiksi keskustelun apukysymykset muotoiltu väärin ja olisiko perhetyön vuorovaikutussuhteen vaiheita pitänyt eritellä entistä tarkemmin kysymyksiä suunnitellessa. Jälkikäteen ajatellen vuorovaikutuksesta löytyi melko paljon tietoa jo etukäteen, joten siinä mielessä opinnäytetyömme ei myöskään ollut kovin uutta tietoa tuottava.

Kaikesta huolimatta oli mielenkiintoista kuulla perhetyön ammattilaisilta suoraan, miten he käytännössä edistävät hyvää vuorovaikutusta ja miten he ratkaisevat eteen tulevia haasteita vuorovaikutusta luodessa. Tätä tietoa sosiaalialan nykyiset ja tulevat työntekijät voivat hyödyntää tulevaisuudessa perhetyötä tehdessään. Halusimme opinnäytetyöllä korostaa lastensuojelun ihmisläheistä puolta ja sitä suhdetta, mikä asiakkaan ja työntekijän välille muodostuu. Opinnäytetyötä tehdessä meille tuli kuva, että perhetyössä toteutetaan asiakaslähtöistä ja innovatiivista työtappaa. Oli ilo huomata miten monimuotoista ja voimavarakeskeistä työtä Poijupuiston perhetyöntekijät harjoittavat ja miten tärkeänä työntekijät pitivät vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä.

Lähteet

- Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Helsinki: Stakes.
- Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi: Perhetyön arkea. Helsinki: Edita Prima.
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäyte-työn vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kiitolinja -työskentelyn esite.
- Mursu, H. Poijupuiston tehostetun perhetyön ohjaajan suullinen tiedoksianto.
- Myllärniemi, A. 2007. Lastensuojelun perhetyö ammattikäytäntönä. Helsinki: Heikki Waris -instituutti.
- Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan abc. Helsinki: Tammi.
- Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena- Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Mönkkönen K. 2007. Vuorovaikutus: Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Narikka, J. 2004. Palvelujen järjestäminen, hallinto, ohjaus ja rahoitus. Teoksessa Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala, A. (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 31.
- Nikander, P. 2010. Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 433-434.
- Ruusuvuori, J. 2010. Litteroijan muistilista. Teoksessa Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 424-428.
- Rönkkö, L. & Rytönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Sosiaalihuoltolaki. 2015. Laki. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301> Luettu 28.3.2015.
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2014. Lastensuojelun käsikirja: Mitä on lastensuojelu? E-lähde. <http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu> Luettu 17.11.2014.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 11. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.
- Uusimäki, M. 2005. Perhetyötäkö kaikki? Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 20. http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaistu_20.pdf Luettu 3.4.2015.
- Valtonen, A. 2005. Ryhmäkeskustelut - Millainen metodi? Teoksessa J. Ruusuvuori & L. Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 223-241.
- Vilén, M., Seppänen, P., Tapio, N. & Toivanen, R. (toim.) 2010. Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kirjapaja.

Vilka, H. 2005. Tutki ja Kehitä. Helsinki: Tammi.

Väisänen, L., Niemelä, N., Suua, P., 2009. Sanat työssä. Vuorovaikutus ammattitaitona. Helsinki: Kirjapaja.

Taulukot

Taulukko 1.

ALKUPERÄISILMAUKSET	PELKISTETTY ILMAUS	TEEMA
<p>” -- kaikki hyvä vuorovaikutus perustuu sellaseen niinku arvostavaan kohtaamiseen -- kohtaat sen asiakkaan arvostavasti, et niinku kaikkietävästi.”</p> <p>”Asiakassuhteen alussa -- korostuu semmonen et me ei mennä sinne perheeseen ikään kuin viranomaisina ylhäältäpäin esittämään, että minkälaisia ratkaisuja meil olisi nyt teille tähän tilanteeseen vaan nimenomaan mennään sinne vieraina ja alhaaltapäin kuuntelemaan -- ”</p> <p>”Ei oo mikään ylhäältä tuleva, pakotettu juttu että teidän (perheen) kuuluu tähän osallistua, ehk se sitoutuminen sitäkin kautta.”</p> <p>”Kyllä se tosiaan vuorovaikutus paranee jos sieltä vaikka niinku nuorelta saa irti jotai semmosta että mistä hän pitää.”</p> <p>” -- Must tuntuu et se on vaan niinku pitkälle sitä läsnäoloa, ja kuuntelua ja saatavilla oloa ja lähellä oloa-- .”</p> <p>” -- kuuntelet rauhassa et mikä on asiakkaan omaa tarinaa ja mietit et mitä siel on”</p> <p>” -- et onks uskonnollista taustaa siellä ja</p>	<p>ARVOSTAMINEN</p> <p>ASIAKASLÄHTÖISYYS</p> <p>VAPAAEHTOISUUS</p> <p>ASIAKKAAN INTRESSIEN HUOMIOIMINEN</p> <p>LÄSNÄOLO, KUUNTELU</p> <p>ASIAKKAAN TAUSTAN HUOMIOI-</p>	<p>ARVOSTAVA KOHTAAMINEN</p>

<p>sillon niinku työparityöskentelyllä on erittäin tärkeä rooli ja varsinki ku meillä on mies-nais-työpari.”</p> <p>” -- Hiljaisuuden sietäminen dialogissa perheen kanssa, sen sietäminen on antanut sen ajatteluajan sille perheelle ja se vastaus on sieltä loppupeleissä tullu -- se, ne vaatii aikaa, myös se vuorovaikutus.”</p>	<p>MINEN</p> <p>AJAN ANTAMINEN</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	--

Liitteet

Liite 1 Teemakysymyksiä ryhmäkeskustelua varten

RYHMÄKESKUSTELU

Tutkimuskysymys: Minkälaisia kokemuksia työntekijöillä on hyvään vuorovaikutukseen vaikuttavista tekijöistä perhetyössä?

Ryhmäkeskustelun teemakysymykset:

Avainkysymys: Millainen on hyvä vuorovaikutussuhde asiakkaan ja työntekijän välillä?

1. Miten vuorovaikutus rakentuu asiakassuhteen alussa (minkälaiset tekijät vaikuttavat siihen?)

Apukysymyksiä:

- Miten kokemus luottamuksellisesta vuorovaikutussuhteesta syntyy?
- Miten hyödynnät suhteen luomisessa omaa persoonaasi?
- Miten hyödynnätte pari- työskentelyä?
- Miten otatte asiakasperheiden erilaisuuden (esim. sulkeutunut vrt. vastaanottavainen) huomioon?

2. Miten vuorovaikutusta tuetaan perhetyön aikana?

Apukysymyksiä:

- Miten erilaiset työmenetelmät tukevat vuorovaikutussuhdetta? Entä muut tapaamiset perheen kanssa?
- Miten vuorovaikutussuhde syvenee?

3. Minkälaiset tekijät ovat tärkeitä perhetyöprosessin loppuvaiheessa?

Apukysymyksiä:

- Miten näet prosessin loppuyhteenvedon merkityksen vuorovaikutussuhteen kannalta?
- Minkälainen merkitys prosessin ”tuloksilla”, esim. tavoitteiden saavuttamisella/ saavuttamattomaksi jäämisellä on vuorovaikutussuhteeseen?