

**Jälkihuollon asiakkaan ja työntekijän välinen suhde
nuoren kokemana**



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Sosiaalialan koulutus

syksy 2017

Emmi Pesonen

Sosiaalialan koulutus
Hämeenlinna, Lahdensivu

| | | |
|---------------------|---|-------------------|
| Tekijä | Emmi Pesonen | Vuosi 2017 |
| Työn nimi | Jälkihuollon asiakkaan ja työntekijän välinen suhde nuoren kokemana | |
| Työn ohjaaja | Päivi Mäntyneva | |

TIIVISTELMÄ

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten jälkihuollon nuorten mielestä muodostuu hyvä asiakas–työntekijä-suhde, miten huono asiakas–työntekijä-suhde ja millaisena nuoret kokevat suhteensa heidän jälkihuollon ohjaajaansa. Opinnäytetyön teoriapohjana tarkasteltiin lastensuojelua, jälkihuoltoa ja sosiaalityön asiakassuhteita sekä aiempia opinnäytetöitä näistä aiheista. Tämä opinnäytetyö haluaa nostaa jälkihuollon nuorten asiakkaiden äänen kuuluviin asiakas–työntekijä-suhteista ja korostaa jälkihuollon merkitystä näkyvämmäksi.

Tutkimuksen yhteistyökumppanina toimi yksityinen eteläsuomalainen jälkihuollon palvelutuottaja, jonka kautta saatiin tutkimukseen haastateltavat. Tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista tutkimusta. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluiden avulla, jotka nauhoitettiin, litteroitiin ja analysoitiin. Tutkimustuloksissa selvisi, että jälkihuollon ohjaajalla on suuri merkitys nuorelle. Tässä tutkimuksessa nuoret pitivät ohjaajiaan tärkeinä henkilöinä, joihin voi luottaa.

Tutkimus osoittaa, että asiakas–työntekijä-suhteen muodostumiseen vaikuttavat ohjaajan ammatillisuus ja persoona. Kun nuori kokee ohjaajan olevan miellyttävä ja ammattitaitoinen, hän kokee myös toiminnan olevan hyvää. Asiakkaan ja ohjaajan välille voi muodostua huono suhde, jos nuori ei pidä ohjaajan persoonasta. Jälkihuollon asiakas–työntekijä-suhde toimii tutkimuksen nuorten mielestä parhaiten, jos ohjaaja on esimerkiksi huumorintajuinen ja ammattimainen. Lisäksi ohjaajan nuori ikä ja keskustelutaidot koettiin positiivisiksi. Negatiivisin suhteeseen vaikuttava tekijä oli nuorten kokemuksen mukaan ohjaajan liika auktoriteettisuus. Tämän tutkimuksen nuoret eivät halunneet muuttaa nykyisissä asiakas–työntekijä-suhteissaan mitään, vaan he olivat tyytyväisiä ohjaajiinsa.

Avainsanat Lastensuojelu, jälkihuolto, asiakassuhteet, laadullinen tutkimus

Sivut 36 sivua joista liitteitä 2 sivua

Degree Programme in Social Services
Hämeenlinna, Lahdensivu

| | | |
|-------------------|---|------------------|
| Author | Emmi Pesonen | Year 2017 |
| Subject | Relationship between aftercare client and worker – experienced by former child welfare clients | |
| Supervisor | Päivi Mäntyneva | |

ABSTRACT

The aim of this Bachelor's thesis was to examine former child welfare clients' views on what constitutes a good or poor client-worker relationship in aftercare. The young people also assess their personal relationships with their aftercare worker.

The theoretical background of the thesis focuses on child welfare, aftercare, client-worker relations in social work and previous studies on the same topic. This thesis concentrates on the aftercare clients' views and wants to highlight the importance of aftercare.

The thesis was a qualitative study. The cooperation partner, an aftercare service provider from Southern Finland, arranged participants for the thematic interviews. The interviews were recorded, transcribed and analyzed. The results show that the client-worker relationship is important for the aftercare clients. The clients thought that their own aftercare workers were important and reliable persons.

The thesis shows that the formation of a client-worker relationship is influenced by the worker's competence and personality. When the aftercare client feels that the worker is pleasant and professional, he also feels that the activity is desirable. A poor relationship between a client and a worker may be formed, if the client does not like the worker's personality. The clients thought that an aftercare relationship works best if the worker is for example humorous and professional. In addition, youthfulness or young age of the worker and conversation skills were considered positive factors. According to after care clients' experiences, the most negative impact on the relationship was caused by a worker's excessive authority. The interviewed aftercare clients did not want to change anything in their present client-worker relationships. They were pleased with their own workers.

Keywords Child welfare, aftercare, client relations, qualitative research

Pages 36 pages including appendices 2 pages

SISÄLLYS

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | JOHDANTO..... | 1 |
| 2 | TIETOPERUSTA..... | 3 |
| 2.1 | Lastensuojelu..... | 3 |
| 2.2 | Jälkihuolto | 5 |
| 2.3 | Asiakassuhteet | 7 |
| 2.3.1 | Vuorovaikutus..... | 8 |
| 2.3.2 | Roolit..... | 8 |
| 2.3.3 | Eettisyys..... | 10 |
| 2.4 | Aiempia opinnäytetöitä..... | 12 |
| 3 | TUTKIMUKSEN TOTEUTUS..... | 14 |
| 3.1 | Laadullinen tutkimus..... | 14 |
| 3.2 | Aineiston analysointi..... | 16 |
| 3.3 | Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys | 17 |
| 4 | TUTKIMUSTULOKSET | 19 |
| 4.1 | Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde jälkihuollon asiakkaan kokemana..... | 19 |
| 4.1.1 | Suhteen muodostaminen | 20 |
| 4.1.2 | Ohjaajan merkitys nuorelle, läsnäolo ja luottamus..... | 21 |
| 4.1.3 | Työntekijän persoona ja ammatillisuus..... | 22 |
| 4.1.4 | Työntekijöiden vaihtuvuus | 24 |
| 4.2 | Johtopäätökset..... | 25 |
| 4.2.1 | Asiakas–työntekijä-suhteen luonne | 26 |
| 4.2.2 | Asiakas–työntekijä-suhteen muodostuminen..... | 27 |
| 4.2.3 | Asiakas–työntekijä-suhteen merkitys | 28 |
| 5 | POHDINTA..... | 30 |
| | LÄHTEET | 33 |

Liitteet

- Liite 1 Jälkihuollon nuorten suostumuslomake
- Liite 2 Haastattelukysymysrunko

1 JOHDANTO

Jälkihuolto on muuttunut 2000-luvun aikana: sijoitettujen lasten määrä on kasvanut ja lastensuojelun kentälle on tullut uusia yksityisiä toimijoita. Kunnat ovat alkaneet ostaa yksityisiltä palveluntuottajilta palveluita, mikä on johtanut myös jälkihuollon osittaiseen markkinaistumiseen. Avohuollon asiakkaina oli vuonna 2014 yhteensä 90 269 lasta ja nuorta. Jälkihuollon asiakkaiden määrä samana vuonna 2014 oli 7 482. Vuonna 1996 kyseinen määrä oli 1 327, eli jälkihuollon asiakasmäärät ovat kasvaneet. (Pukkio & Hipp 2016, 3, 10.) Jälkihuollon laatua tarkkailemalla voidaan varmistaa, että nuoret saavat jälkihuollosta mahdollisimman paljon eväitä, jotka kantavat nuorta tulevaisuudessa ja auttavat nuorta itsenäistymään. Tässä tutkimuksessa avataan nuorten jälkihuollon asiakkaiden kokemuksia asiakas–työntekijä-suhteista.

Ammattikorkeakoulun sosionomikoulutuksen työharjoittelun myötä kiinnostuin lastensuojelusta, jälkihuollon työntekijän työnkuvasta sekä etenkin jälkihuollon nuorten kanssa työskentelemisestä. Osallistuin joulukuussa 2016 loppuseminaariin opinnäytetyöstä, joka käsitteli asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia lastensuojelun jälkihuollosta (Lintonen & Rajala 2016). Opinnäytetyön jatkotutkimusehdotuksena nousi esiin tarve tutkia asiakkaiden ja työntekijöiden välisten suhteiden tärkeyttä jälkihuollossa. Päätin ottaa jatkotutkimusehdotuksesta idean omaan opinnäytetyöhöni.

Opinnäytetyön aiheenvalinta, tutkimuskysymykset ja toteutus alkoivat hahmottua selkeämmin helmi- ja maaliskuun aikana, 2017, jolloin sain myös tutkimusluvan jälkihuoltoyksiköstä. Opinnäytetyön yhteistyökumppanina toimi yksityinen eteläsuomalainen jälkihuollon palveluntuottaja. Tutkin opinnäytetyössäni laadullisena tutkimuksena jälkihuollon ohjaajan ja asiakkaan välisiä suhteita, suhteiden muodostumista ja merkitystä nuorten asiakkaiden kokemana. Opinnäytetyöni tietoperustassa käsitellään lastensuojelua, jälkihuoltoa ja asiakassuhteita sosiaalisuudessa. Lisäksi nostan esiin aiempia opinnäytetöitä, jotka liittyvät tutkimusaiheeseen.

Päätutkimuskysymykseni ovat: millainen on hyvä jälkihuollon asiakkaan ja työntekijän välinen suhde, mitkä tekijät vaikuttavat suhteen muodostumiseen ja mikä merkitys suhteella on asiakkaalle? Asiaa lähdettiin tutkimaan haastatteleamalla kolmea jälkihuollossa olevaa nuorta naista, teemahaastatteluina. Aineiston analysoimisessa käytettiin teemoittelua. Tässä opinnäytetyössä jälkihuollossa olevat nuoret kertovat omaavansa merkityksellisen suhteen jälkihuollon ohjaajansa kanssa. Tämän tutkimuksen tuloksissa esitellään piirteitä, joita jälkihuollon nuoret luettelivat hyvän ohjaajan omaavan sekä huonon ohjaajan omaavan. Nuoret kokevat, että asiakas–työntekijä-suhteen toimivuudella on vaikutusta koko jälkihuollon merkittävyyteen.

Suomessa on käynnissä sosiaali- ja terveydenhuollon eli sote-palveluiden uudistamiseen tähtäävä hanke. Uudistuksen vuoksi on ajankohtaista ottaa jälkihuollon työ sekä siinä olevien suhteiden merkitys esille, sillä sote-uudistus tulee muuttamaan sosiaalipalveluita ja lakeja. Palveluiden järjestäjien määrä vähentyy ja toiminnasta tulee kokonaisempaa. Tulevat sote-alueet vastaavat Suomen julkisten sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä omilla alueillaan ja vastuu kunnilta siirtyy pois. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 1.) Lisäksi ajankohtaisen tutkimuksesta tekee se, että asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen tärkeys tulee olemaan aina oleellinen osa sosionomin työtä.

Opinnäytetyöni teoriapohjan avainkäsitteet ovat lastensuojelu, jälkihuolto ja asiakassuhteet. Aiheita käsitellään kirjallisuuden, lakien ja aiempien tutkielmien avulla aiheesta. Teoreettisen osuuden jälkeen kerron tämän tutkimuksen syntymisestä ja toteuttamisesta. Tästä seuraa tulososio, jossa esitellään tutkimuksen tulokset. Johtopäätöksissä peilataan syntynyttä aineistoa aiempiin teorioihin ja tutkielmiin aiheesta. Opinnäytetyö loppuu pohdintaan, jossa esittelen opinnäytetyölleni jatkotutkimusideoita.

2 TIETOPERUSTA

Tämä teorettinen osio käsittelee opinnäytetyöni kannalta keskeisimpiä käsitteitä ja aiempia tutkielmia, jotka liittyvät asiakassuhteisiin. Perustana toimii lastensuojelu ja etenkin sen jälkeisen jälkihuollon avaaminen. Jälkihuollon lisäksi käsittelen asiakassuhteiden vuorovaikutuksia sosiaalityössä, suhteiden rooleja ja suhteisiin liittyvää ammattietiikkaa.

Teorettisen tietoperusta-osion tarkoituksena on luoda pohjaa tutkimukselleni hyödyntäen aiempaa teoriatietoa opinnäytetyöni aiheesta. Aiempina tutkimustietoina perehdyin kahteen pro gradu-tutkielmaan ja yhteen opinnäytetyöhön, jotka tutkivat asiakassuhteita tai jälkihuoltoa.

2.1 Lastensuojelu

Lastensuojelussa tuetaan ja edistetään lasten ja nuorten hyvinvointia sekä oikeutta turvalliseen ja hyvään kasvuun. Kunnilla tai sote-uudistuksen jälkeen maakunnilla on velvollisuus järjestää ennaltaehkäisevää lastensuojelua kaikille, jotka eivät ole lastensuojelun asiakkaita. Äitiys- ja lastenneuvolat ovat esimerkkejä ennaltaehkäisevistä palveluista. Avopalvelujen, sijaispalvelujen ja jälkihuollonpalvelujen toimijat järjestävät tuen niille, jotka ovat lastensuojelun asiakkaita. (Lastensuojelulaki 2007/417.) Ensisijainen vastuu lapsista on heidän huoltajillaan, joita kunta tarvittaessa tukee tarjoamalla apuaan. Tarpeen vaatiessa huoltajat ja lapset ohjataan lastensuojelun piiriin, jotta lasten oikeus toteutuisi. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2016.)

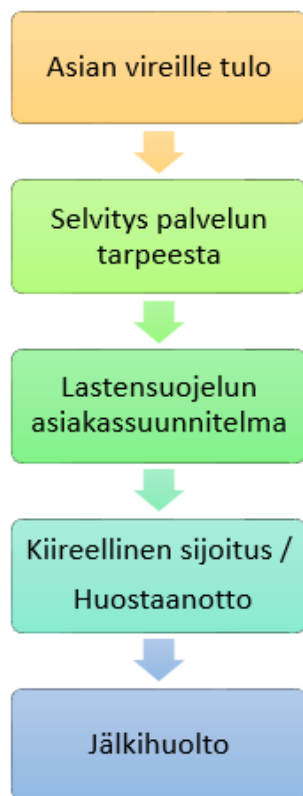
Lastensuojelunlain (2007/417) mukaan lastensuojelun asiakkuus lähtee liikkeelle lastensuojeluilmoituksesta, hakemuksesta tai lastensuojelun työntekijän saamasta huolesta lasta kohtaan. Vireille tulon jälkeen sosiaalityöntekijän on viipymättä kartoitettava lapsen tilanne ja lastensuojelun tarpeen kiireellisyys. Jo tästä vaiheesta asti on tärkeää kirjata lapsen asiakirjoihin kaikki häneen liittyvät tiedot ja suunnitelmat. Jokainen lastensuojelun asiakas laatii yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa virallisen asiakassuunnitelman, jonka mukaan lastensuojelutyö etenee.

Lastensuojelulaki (2007/417) velvoittaa tuen tarpeisiin perustuvan avohuollon järjestämisen. Avohuollon järjestämiseen kuuluvat esimerkiksi perhetyö, taloudellinen tuki ja jälkihuoltotyö. Jos lapsen terveyden, turvallisuuden ja kehityksen kannalta on parempi, että lapsi ei asu enää kotonaan, voidaan tehdä sijoitus tai huostaanotto. Avohuollon sijoitukseen tarvitaan sekä huoltajan että yli 12-vuotiaan lapsen suostumukset. Avohuollon sijoitus on aina lyhytaikainen, eikä lasta saa sijoittaa toistuvasti tukitoimena. Huostaanotto on yleensä lapsen pidempiaikainen sijoittaminen kodin ulkopuolelle.

Lastensuojelun kustannuksista ja järjestelyistä vastaa lapsen kotikunta. Kunnan tulee huolehtia lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä, jonka tulee olla sosiaalihuollon ammattihenkilö. Lapsen toiveiden kuuleminen ja huomioon ottaminen on tärkeää jokaisessa lastensuojelua koskevassa tilanteessa. Yli 12-vuotiaat lapset ovat oikeutettuja käyttämään omaa puhevaltaansa itseään koskevissa asioissa, heidän huoltajiensa puhevallan ohella. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Ennen lapsen sijoittamista tulee kartoittaa lapsen lähiverkosto ja heidän mahdollisuudet ottaa lapsi luokseen asumaan. Laitospalvelu toteutetaan vain silloin, kun se on asiakkaan terveyden ja turvallisuuden kannalta perusteltua (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301). Kiireellisimmissä tapauksissa kartoittaminen voidaan jättää tekemättä poikkeuksellisesti. Kiireellisestä sijoituksesta vastaa lastensuojelun toimenpiteistä päättävä viranhaltija, eikä tähän sijoitukseen tarvita asiakkaiden suostumista, mutta asiakkaiden mielipiteitä kuullaan. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Huostaanotto on toistaiseksi voimassa oleva sijaishuolto, jonka sosiaalityöntekijä valmistelee vireille. Jos yli 12-vuotias lapsi tai hänen huoltajansa vastustaa huostaanottoa, on hallinto-oikeuden ratkaistava asia. Huostaanoton alkaessa sosiaalihuollosta vastaava toimielin päättää lapsen olinpaikan sekä suunnitelman huolenpidosta, hoidosta, kasvatuksesta ja valvonnasta. Laitospalvelun tulee järjestää asiakkailleen yksilöllistä huolenpitoa, hoitoa ja kuntoutusta, kodinomaisessa ympäristössä (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301). Huostassapito voidaan lakkauttaa, kun tarvetta sille ei enää ole lapsen edun kannalta. Päätöksen tekee lastensuojelun toimenpiteistä päättävä viranhaltija. Huostassapito loppuu viimeistään silloin, kun lapsi täysi-ikäistyy. (Lastensuojelulaki 2007/417.)



Kuvio 1. Lastensuojelun asiakkuuden eteneminen jälkihuoltoon

2.2 Jälkihuolto

Jälkihuoltoa tarjotaan 18 – 21 vuotiaille nuorille, jotka ovat olleet lastensuojelun asiakkaina. Jälkihuolto on nuorelle vapaaehtoista, mutta ei kunnalle, sillä laki velvoittaa sosiaalilautakunnan järjestämään jälkihuoltoa jälkihuolto-oikeuden omaaville henkilöille. Nuorilla on oikeus tulla jälkihuollon avun piiriin aina 21 ikävuoteen asti, vaikka he olisivatkin aiemmin kiellettyneet palvelusta. (Laaksonen 2004, 12.)

Jälkihuolto-oikeus on sekä sijaishuollossa olleille nuorille että myös kiireellisen avohuollon sijoituksen kokeneille nuorille, jos heidän sijoituksensa kesti yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta. Joissakin poikkeustapauksissa jälkihuoltoa voidaan järjestää, vaikka nuorta ei olisi sijoitettu kodin ulkopuolelle tai sijoitus olisi kestänyt alle puoli vuotta. Näin voidaan tukea nuoria itsenäistymisessä, vaikka ehdotonta jälkihuoltovelvollisuutta ei olisi. Kunnilla on tämänhetkinen velvollisuus vastata nuorten jälkihuollosta. Kunnan jossa nuori on jälkihuollossa, tulee järjestää yhdessä vastuussa olevan, nuoren kotikunnan kanssa huollon edellyttämät palvelut ja tukitoi-

met, jos nuoren kotikunta ja jälkihuoltokunta ovat eri kunnat. Järjestetyistä palveluista ja tukitoimista aiheutuneet kustannukset sijoituskunta on oikeutettu perimään sijoittajakunnalta. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Jälkihuollon palveluita voivat tarjota sekä julkiset että yksityiset palveluntuottajat. Opinnäytetyöni yhteistyökumppanina toimi yksityinen jälkihuollon palveluntuottaja. Valvira myöntää ja valvoo yksityisten palveluntuottajien lupia ja toimintaa, jotta lastensuojelu olisi ammattitaitoista ja yhdenvertaista koko maassa. (Malviniemi n.d.) Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (2011/922) takaa sosiaalipalveluiden asiakkaille oikeuden saada hyviä palveluita yksityisiltä palveluntuottajilta, joilla tulee olla toiminnan edellyttämää henkilöstöä sekä asianmukaisesti toimivat toimitilat. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien tulee laatia ja seurata omavalvontasuunnitelmaa, joka on julkisesti nähtävillä. Lain mukaan nuoren asiakkuus yksityisen palveluntuottajan jälkihuollossa alkaa nuoren oman kunnan sosiaalityöntekijän yhteydenotolla palveluntarjoajaan.

Jälkihuollon on oltava nuoren asiakassuunnitelman mukaista. Nuoren asiasta vastaava sosiaalityöntekijä laatii jälkihuoltosuunnitelman yhdessä nuoren kanssa. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 205.) Suunnitelmaan kirjataan jälkihuollon tarkoitus sekä konkreettisia ja sopivan kokoisia tavoitteita, jotka ovat mahdollisia saavuttaa. Sekä lyhyen että pitkän tähtäimen suunnitelmia tarvitaan. (Lastensuojelulaki 2007/417.) Asiakkaiden kanssa tehdyt konkreettiset etenemissuunnitelmat, joiden edistymistä arvioidaan, tukevat muutosprosessia (Mönkkönen 2007, 26).

Nuorta sekä hänen huoltajiaan ja henkilöitä, joiden kasvatuksessa nuori on, tulee tukea ja jälkihuollon tulee turvata nuoren asuminen ja toimeentulo. Sosiaalihuollosta vastaava toimielin huolehtii nuoren itsenäistymisvaroista, joita kerätään nuoren itsenäistymisen helpottamiseksi. Toimielin päättää, milloin nuori saa käyttöönsä itsenäistymisvarat, mutta lähtökohteisesti varat ovat tarkoitettu taloudelliseksi tueksi nuoren jälkihuollon päättyessä. Jälkihuollon päättyessä sosiaalityöntekijän on tarvittaessa laadittava nuoren kanssa loppusuunnitelma, johon kirjataan jälkihuollon päättymisen jälkeen nuoren käytettävissä olevat palvelut ja tukitoimet. (Lastensuojelulaki 2007/417.)

Jälkihuollon tarkoitus Sari Laaksosen (2004) mukaan on saattaa nuori turvallisesti omilleen, itsenäiseksi aikuiseksi, jolla on omat siivet sekä lähiverkosto joka kantaa. Laaksosen mielestä jälkihuolto on yhteiskunnan kannalta järkevää, sillä muutaman vuoden tiiviillä tuella voidaan ehkäistä aikuisiän ongelmia – jopa pitkäaikaisenkin syrjäytymisen uhka ja ongelmista aiheutuvia taloudellisia kustannuksia.

Jälkihuollossa nuoren arkea tuetaan kokonaisvaltaisesti eri elämän osaluilla. Nuoret saavat psykososiaalista tukea, asumisen tukea, tukea koulutukseen ja työelämään, harrastuksiin ja vapaa-aikaan, loma ja virkistys

tukea, tukea terveyteen ja sosiaalisten verkostojen ylläpitämiseen, taloudellista tukea sekä tarpeellista ohjausta ja neuvontaa. Jälkihuollon nuori voi myös tarvita ohjaajansa tukea hoitamaan virastoasioita, joissa ohjaaja on nuorelle sekä henkinen tuki että konkreettinen selventäjä. Jälkihuollon työn tavoite on auttaa nuoria jälkihuoltosuunnitelman avulla itsenäistymään, kehittämään ongelmanratkaisutaitojaan, löytämään vahvuuksiaan joita käyttää hyödyksi sekä auttaa nuoria oppimaan, että he voivat vaikuttaa oman elämänsä kulkuun. (Laaksonen 2004, 10–28.)

Jälkihuollon tavoitteiden onnistumisen kannalta on tärkeää, että nuorella pysyisi ainakin yksi hyvä suhde aikuiseen tai viranomaiseen. Tärkeintä on työntekijän kanssa syntyvä luottamuksen tunne, joka tuo nuorelle tunteen olevansa tärkeä ja arvokas jollekin. Nuoret toivovat, että myös heihin luotettaisiin, sillä silloin heidän on helpompi sitoutua aikuisen tarjoamaan tukeen. Jälkihuolto ei saisi koskaan loppua epäonnistumiseen, mutta nuorella on täysi oikeus tehdä matkan varrella virheitä ja epäonnistua. (Laaksonen 2004, 27–31.)

Jälkihuollon tulee olla suunnitelmallista ja ajaa nuoren etua. Kirjaaminen on jälkihuollossa olennaista, jotta nuorta koskevat asiat pysyvät tallessa ja jälkihuollon työtä voidaan seurata, arvioida ja perustella. Jälkihuollon ohjaajan tekemiä kirjauksia ovat oikeutettuja lukemaan sekä asiakas itse että hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä. Dokumentoinneissa tuodaan nuorta yksilöllisesti näkyviin ja kerrotaan nuoren arjesta. On tärkeää kirjata sekä epäkohdista ja ongelmista että myöskin voimavaroista ja onnistumisista. Asiakas ja työntekijä hyötyvät siitä, että he läpikäyvät kirjauksia yhdessä. (Kananoja ym. 2011, 195–196.)

2.3 Asiakassuhteet

Asiakkaan kohtaamisesta sosiaalialalla löytyy paljon kirjallisuutta, sillä työn ydin on asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamisissa. Ilman vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa ei olisi sosiaalityötä, jossa sisältö määräytyy sen mukaan, miten nämä osapuolet kohtaavat toisensa. Sosiaalialan työntekijöiden ja asiakkaiden suhteet voivat olla monenlaisia ja suhteissa voi olla erilaisia rooleja. Asiakas–työntekijä-suhteita voi lähestyä monesta eri näkökulmasta. (Juhila 2006, 11–12.)

Tässä tutkimuksessa lähestyn asiakassuhteita Kaarina Mönkkösen (2007) esittämien dialogisten vuorovaikutustapojen avulla sekä Kirsi Juhilan (2006) näkemyksien avulla sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhteiden luonteista jotka rakentuvat vuorovaikutuksessa. Asiakassuhteissa keskeistä on jokaisen ihmisen kunnioittaminen. Eettinen perusta ohjaa sosiaalityön kaikkia tasoja, ammatillisia yhteistyösuhteita ja eri tehtäväalueita. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 128.) Siksi avaan opinnäytetyössäni myös sosiaalityön eettistä perustaa.

2.3.1 Vuorovaikutus

1990-luvun alkupuolella asiakastyössä asiakkaiden ongelmien luokittelu alkoi vaihtua vuorovaikutuksen analysoimiseen ja ongelmakeskeinen ajattelu asiakkaan voimavaroja tutkivampaan suuntaan. Vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä voi olla vallankäyttöä, yhteisiä sopimuksia ja sääntörakennelmia tai yhteistyötä. Vuorovaikutus on hyvinkin monimutkainen käsite, jolla on oma dynamiikkansa. Jokainen vuorovaikutustilanne on asiakastyössä erilainen ja riippuu molemmista osapuolista. Mönkkönen haluaa nostaa dialogisessa asiakastyössä esille sen, että molemmilla vuorovaikutuksen osapuolilla on vastuunsa vastavuoroisuuden ja molemminpuolisen ymmärryksen kannalta. (Mönkkönen 2007, 15–17.)

Mönkkönen esittelee kirjassa Vuorovaikutus – Dialoginen asiakastyö kolme erilaista vuorovaikutustapaa: asiantuntijakeskeisyys, asiakaskeskeisyys ja dialogisuus. Dialogiseen vuorovaikutusosaamiseen kuuluvat kyky rakentaa yhteistä ymmärrystä asiakkaan sekä hänen läheistensä kanssa, kyky kohdata kunnioittavasti ihminen hänen taustoistaan riippumatta sekä kyky tunnistaa ja arvioida hyvää vuorovaikutusta. Asiakaskeskeisessä vuorovaikutuksessa on haasteena se, että työntekijän tulee osata kulkea tasaisen asiakaskeskeisesti ja asiantuntijakeskeisesti samaan aikaan. Asiakastyössä ei saa kulkea vain asiakkaan ehdoilla, koska silloin asiantuntijuus jää varjoon ja vuorovaikutuksen yhteisymmärrys kärsii. Jos taas kuljetaan liian asiantuntijakeskeisesti, voi asiakkaan kuuleminen ja voimavarojen hahmottaminen jäädä pois. (Mönkkönen 2007, 17–18, 31, 65.)

Mönkkösen (2007, 89, 122–123) mukaan luottamuksellista suhdetta asiakastyössä ei yleensä synny ilman oikeutusta dialogiselle vuorovaikutukselle, johon tarvitaan molempia osapuolia. Dialogisuus on siis vuorovaikutuksellista yhteisymmärrystä, jossa asiakaslähtöisyys on kaiken lähtökohdaksi. Asiakastyössä ammattilaisen ja asiakkaan suhde ei saa mennä liian kaverilliseksi. Ammattilaisen tulee varoa kiintymästä asiakkaaseen liikaa, sillä se voi vaarantaa hänen auttamiskykyään. Ammattilainen ei myöskään saa selvittää omia ongelmiaan asiakkaalle. Omaa luonnettaan, ajatuksia ja kokemuksia saa kuitenkin tuoda työssä esiin, sillä tietynlaiset tunne-elementit ovat asiakassuhteessa vain hyväksi – silloin asiakassuhde ei jää viileän kliiniseksi suhteeksi. Asiakastyössä voi tulla myös konfliktitilanteita ammattilaisen ja asiakkaan välille. Konfliktitilanteita ei tarvitse kuitenkaan vältellä, sillä ne voivat olla hyvinkin opettavaisia ja viedä suhdetta uudelle tasolle, kunhan konfliktit aina selvitetään.

2.3.2 Roolit

Kirsi Juhilan teos (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina käsittelee asiakkaiden ja työntekijöiden rooleja ja kohtaamisia. Asiakkaiden kohtaaminen on Juhilan mukaan sosiaalityön ydin. Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhteita tulee Juhilan mukaan lähestyä eri näkökulmista. Hän jakaa

asiakas-työntekijäsuhteet neljään ryhmään, jotka ovat liittämisen- ja kontrollisuhteet, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde.

Liittämisen- ja kontrollisuhteessa sosiaalityöntekijöiden rooli on vähentää syrjäytymistä ja liittää asiakkaita yhteiskuntaan, esimerkiksi työllistämällä heitä. Tässä suhteessa asiakkaan rooli on asettua liittämisen- ja kontrollitoimenpiteiden kohteeksi. Liittämisen- ja kontrollisuhteet korostavat asiakkaan ja työntekijän hierarkista eroa. Tällaisen suhteen ongelmana voi olla asiakkaan hyvinvointivaltiorippuvuus, joka on asiakkaan oman vastuun vastakohta. Pyrkimyksenä liittämisen- ja kontrollisuhteessa on kuitenkin saada näkyviä tuloksia asiakkaiden osallistamisesta yhteiskuntaan ja saada asiakkaat ottamaan vastuu omasta elämästään. (Juhila 2006, 11–13, 49, 99–100, 171.)

Juhilan (2006) esittämässä kumppanuussuhteessa sosiaalityöntekijä ja asiakas toimivat rinnakkain ja jäsentävät yhdessä mahdollisia muutostarpeita. Juhilan mukaan työssä on haasteena noudattaa kahta erilaista eettistä periaatetta samanaikaisesti, sillä toinen sanoo, että ihmisiä tulee kohdella tasa-arvoisesti ja toinen sanoo, että ihmisten erot ja erityistarpeet tulee ottaa huomioon. Työntekijällä on työssään sekä omat henkilökohtaiset arvonsa että edustamansa instituution ja yhteiskunnan arvot. Nämä arvot eivät välttämättä aina sovi yhteen asiakkaiden arvojen kanssa. Silloin ihanteellisinta olisi, että asiakas ja työntekijä kohtaisivat toisensa transkultuurallisesti, jossa neuvotellaan yhteiset tulkinnat asioista ja elämänratkaisuista. Toisen kuuleminen on hyvin tärkeä osa Juhilan esittämässä kumppanuussuhteessa.

Kumppanuussuhteessa korostuu tasavertaisuus työntekijän ja asiakkaan välillä, eikä suhteessa ole sellaisia vastakkainasetteluita, jossa toinen osapuolista on kontrolloija ja toinen kontrolloitava. Suhteen asiantuntijuus on horisontaalista eli kummallakaan, asiakkaalla tai työntekijällä ei ole toisen osapuolen asiantuntijuutta ylittävää asiantuntijuutta. Horisontaalisuus on siis samalle tasolle asettumista ja kumppanuussuhteessa yhdessä asioiden tarkastelua ja työstämistä niin, että asiakkaan tulee tuoda omat tietonsa julki työstämisen avuksi. Kumppanuussuhteeseen kuuluu työntekijän näkökulmasta asiakkaan osallisuuden vahvistaminen, sekä asiakkaan omassa elämässä että yhteiskunnassa. Lisäksi asiakasta kannustetaan olemaan autonominen, eli riippumaton huolenpidosta. Työntekijät käyttävät kumppanuussuhteessa voimaannuttamista välineenä saada asiakkaat saavuttamaan itse omia päämääriään ja saamaan parhaan mahdollisen elämänlaadun itselleen. (Juhila 2006, 103, 110–121, 137, 171.)

Huolenpitosuhde on hoivallista eikä se aja asiakkaan aktiivisuutta lähtökohtaisesti niin kuin kumppanuussuhde, vaan se ajaa jokaiselle asiakkaalle kuuluvia sosiaalisia oikeuksia. Huolenpitosuhteessa työntekijän tehtävä on pitää huolta asiakkaasta joka ei selviä omillaan. Tällaisesta suhteesta voi helposti tulla asiakkaan autonomiaa riistävä valtasuhde, mutta Suomen

lainsäädäntö pyrkii takaamaan sosiaaliturvan asiakkaille oikeudenmukaisen kohtelun. (Juhila 2006, 151.) On olemassa Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812), joka edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan oikeuksia hyvään palveluun ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sosiaalihuollossa. Laki kieltää asiakkaan syrjimisen, loukkaamisen ja yksityisyyden rikkomisen. Täysi-ikäisillä asiakkailla on lain mukaan itsemääräämisoikeus ja heidän toivomukset ja mielipiteet ovat otettava ensisijaisesti huomioon, ellei asiakas ole toimintakyvyn vajavuuden tai jonkin muun vastaavanlaisen syyn vuoksi kykenemätön itsemääräämisoikeuteen.

Ongelmina huolenpitosuhteessa ovat liika holhoaminen ja asiakkaan näkeminen kykenemättömänä ottamaan elämänsä omiin käsiinsä, jolloin asiakas saattaa helposti tulla liian riippuvaiseksi huolta pitävästä sosiaalityöntekijästä. Huolta pitävää suhdetta kuitenkin tarvitaan, jos muut auttamisen ja tukemisen mahdollisuudet koetaan riittämättömiksi. (Juhila 2006, 169–171.)

Kirsi Juhilan teoksen (2006) neljäntenä esitelty suhde on vuorovaikutukseen rakentuva, jossa asiakkaan ja työntekijän roolit vaihtelevat tilanteittain. Vuorovaikutukseen rakentuvassa suhteessa identiteetit neuvotellaan aina kohtaamisissa. Työntekijän tyypillisiksi rooleiksi voi muodostua kontrolloijan tai tutkijan rooli. Asiakkaalle tyypillisin syntyvä rooli voi olla toimijan tai uhrin rooli. Vuorovaikutukseen rakentuva suhde luottaa tekijöiden asiantuntijuuteen, jonka avulla työntekijän tulee osata tulkita ja luoda tilanteittain vaihtuva identiteetti asiakaskohtaamisissa. Identiteettien muodostamista ohjaavat kuitenkin myös työntekijöillä institutionaaliset ja kulttuuriset diskurssit sekä ammattietiikka.

Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde on napannut itseensä kaikista edeltävistä Juhilan esittelemistä suhteista palasia. Tässä suhteessa voi siis olla vaihdellen kaikkia aiempia suhteita: liittämistä ja kontrolloimista, kumppanuutta ja huolenpitoa. Suhteen vision mukaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteen tulee olla ajassa vaihtelevaa, koska yhteiskunnan perusarvotkin muuttuvat jatkuvasti ajan kuluessa. Lisäksi on tärkeää nähdä useampia vaihtoehtoisia tapoja toimia, sillä sosiaalityö on hyvin moninaista. Vain yhden suhdemallin mukaan meneminen on Juhilan mukaan usein pulmallista asiakkaiden kannalta. (Juhila 2006, 201, 254, 261–262.)

2.3.3 Eettisyys

Arvot, moraali ja eettiset periaatteet ovat sosiaalialoilla tärkeitä kivijalkoja, jotka ohjaavat toimintaa. Tietoisuus omista arvoista, normeista ja eettisestä vastuunottamisesta ovat sosiaalialan ammattimaisen työn ydintä. (Rostila 2001, 23, 25.) Sosiaalityötä ei kuitenkaan saa perustaa pelkästään arvoihin, jotka ovat olettamuksia siitä mikä on hyvää taikka toivottavaa ihmisille (Raunio 2011, 83).

Jokaisen ihmisen yhtäläisen ihmisarvon kunnioittaminen on yksi keskeisimmistä arvoista sosiaalialalla. Muita arvoja ovat esimerkiksi asiakkaan oikeudenmukainen kohtelu ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Jokaisella asiakkaalla on oikeus osallistua oman tilanteensa käsitteilyyn ja tulla kuulluksi. Työntekijä pyrkii parantamaan asiakkaan asemaa usein tilannekohtaisen harkinnan perusteella, joka tuo työhön myös moraaliset kysymykset. Ammatillaisen tulee punnita asioita eri näkökulmista ja pyrkiä tekemään oikeita päätöksiä myös niukan tai jopa puuttuvan tutkimustiedon valossa. Sosiaalialan arvoja ja etiikkaa on tutkittu vain vähän suomalaisissa tutkimuksissa, vaikka eettisiä kysymyksiä korostetaan usein työssä. (Raunio 2011, 83–84.)

Sosiaalialan ammattilaisten työtä ohjaavat asiakkaan toiveet, yhteiskunnan pelisäännöt sekä lähiyhteisön perustellut tarpeet. Kaikki nämä yritetään saada sovitettua yhteen, mutta usein se ei onnistu ja moraaliset kysymykset astuvat kuvaan. Eettisenä lähtökohtana on asettua aina heikomman puolelle, mutta muiden ihmisten oikeuksia ei voida sivuuttaa ja yhteiskunnan pelisääntöjä on noudatettava. Sosiaalialan työssä pitää pohtia mikä olisi oikein, mutta moraalisiin kysymyksiin ei ole oikeita vastauksia. Ammattitaito ja asioiden käsittely esimerkiksi työnohjauksessa auttavat työn moraaliseen kuormittavuuteen. (Kananoja ym. 2011, 128–130.)

Eettisesti kestävä sosiaalityö kunnioittaa jokaista ihmistä, yhteiskuntaa, lainsäädäntöä ja työn arvoja. Eettisten ristiriitatilanteiden käsittely on osa ammatillista osaamista. Yhteinen tilanteiden käsittely auttaa työntekijöitä analysoimaan monisyisiä tilanteita ja ratkaisuvaihtoehtoja. Ammattijärjestöllä on myös eettinen toimikunta, jonka tehtävänä on käsitellä eettisesti ongelmallisia tilanteita. Eettisiä ongelmatilanteita voi tulla kaikkien toiveiden yhteensovittamisen lisäksi sosiaalityöntekijöiden resurssipulan vuoksi tai organisaatioiden erilaisten toimintatapojen vuoksi. Ongelmat eivät kuitenkaan saa koskaan asettua asiakkaiden kannettaviksi. Sosiaalialan ammattilaisen on eettisesti velvoittavaa hankkia mahdollisimman hyvä ammatillinen tietopohja työhön ja kehittää jatkuvasti omaa osaamistaan. (Kananoja ym. 2011, 130–132.)

Vaikka eettisiin kysymyksiin ei ole oikeita vastauksia, on luotu eettinen ohjeisto, jonka tarkoituksena on vahvistaa sosiaalialan työntekijöiden ammatillista asemaa, auttaa luomaan ammatillista identiteettiä sekä esittää mitä työntekijöiltä odotetaan. Ohjeiston on tuottanut kansainvälinen sosiaalityöntekijöiden liitto IFSW, mutta Talentian ammattieettinen lautakunta on kääntänyt ohjeet suomeksi. (Raunio 2011, 91.) Suomenkielisen ohjeiston nimi on Arki, arvot ja etiikka – Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Ohjeisto on kaikkien luettavissa Talentian verkkosivustolla. Ohjeistossa pohditaan erilaisia menettelytapoja eettisiin asiakastilanteisiin. (Talentia 2017.)

Eettiset toimintaperiaatteet eivät anna suoria ohjeistuksia, miten tulisi toimia ristiriitaisissa tilanteissa, sillä tilanteet ovat aina yksilöllisiä. Toimintaperiaatteet ohjeistavat esimerkiksi olemaan lojaali asiakkaille. Sosiaalialan ammattilaisen tulee huolehtia erityisesti heikompien ihmisten oikeuksista ja eduista. (Raunio 2011, 111.) Ammattilaisen tulee osata soveltaa näitä eettisiä toimintaohjeistuksia ja toimia lain puitteissa niin, että asiakas saa mahdollisimman parasta tukea ja apua (Talentia 2017).

2.4 Aiempia opinnäytetöitä

Esittelen kolme aiempaa opinnäytetyötä, jotka käsittelevät jälkihuoltoa, asiakkuutta sekä asiakkaan ja työntekijän välisiä suhteita. Ensimmäinen on Hämeen ammattikorkeakoulussa tehty opinnäytetyö, joka on kvalitatiivinen tutkimus asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksista jälkihuollosta. Toinen tutkielma on Pro gradu Itä-Suomen yliopistosta, jossa tutkitaan asiakkaiden ja työntekijöiden välisiä suhteita. Kolmas valitsemani aiempi opinnäytetyö koskee lastensuojelun jälkihuollon asiakasprosessia ja sen vaikuttavuutta ja on tehty Itä-Suomen yliopiston Pro gradu -tutkielmana.

Lintonen ja Rajala (2016) selvittivät opinnäytetyössään, miten tyytyväisiä jälkihuollon asiakkaat olivat olleet jälkihuollon prosessiin sekä millaiseksi työntekijät kokevat työnsä jälkihuollossa. Kolmea jälkihuollon asiakasta haastateltiin yksilöhaastatteluiden avulla ja kaksi työntekijää täyttivät avoimen kyselylomakkeen. Kyselyyn vastanneen työntekijän mielestä hänen tärkein työskentelymuotonsa on vastavuoroinen keskustelu nuoren kanssa. Ohjaajan tärkein tehtävä tämän tutkimuksen mukaan on olla turvallinen ja luotettava aikuinen jälkihuollon nuorelle. Opinnäytetyössä todetaan, että vaikka olisi pitkäkin yhteinen työskentely takana, ei välttämättä luottamussuhdetta muodostu jälkihuollon asiakkaan ja ohjaajan välille.

Lintosen ja Rajalan haastattelussa jälkihuollon nuoria selvisi, että kyselyn nuoret olivat tyytyväisiä asiakas-työntekijä-suhteeseensa. Yksi haastateltavista vertasi ohjaajan olevan kuin kaveri. Yhden nuoren mielestä jälkihuollon asiat ovat kulkeneet liian monen henkilön kautta, joten jälkihuoltoa pitäisi yksinkertaistaa. Toisen haastateltavan mielestä työntekijöiden vaihtuvuus turhauttaa. Lintosen ja Rajalan mielestä jälkihuoltotyössä tulisi panostaa hyvän asiakassuhteen luomiseen ja sen merkitystä korostettava. He ehdottavat opinnäytetyönsä lopussa jatkotutkimusaiheeksi tutkia tarkemmin jälkihuollossa asiakassuhdetta, sen muodostumista ja ylläpitämistä. (Lintonen & Rajala 2016.)

Jokinen ja Nousiainen tutkivat Pro gradussaan asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden välisiä suhteita ja lupaavat tutkimustulosten olevan sovellettavissa kaikilla sosiaalityön alueilla, joissa suhteet ovat olennaisessa osassa työskentelyä. He keräsivät aineiston haastattelemalla seitsemää asiakasta ja kuutta sosiaalityöntekijää yksilöllisinä teemahaastatteluina. Haastateltavat kuuluivat Pidä kiinni® -toimintaan, joka on hoitojärjestelmä päihteitä

käytännöllisille raskaana oleville naisille sekä vauvaperheille. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa toimivan suhteen ulottuvuuksista sekä kehittää sosiaalityötä ja tapaa kohdata asiakas. Toimiva asiakas–työntekijä-suhde muodostuu tutkielman tulosten mukaan kolmesta eri ulottuvuudesta, joita ovat kohtaaminen, tuen muodot ja dialogisuus. Toimivin suhde syntyy yhdistämällä kaikkia näitä muotoja. (Jokinen & Nousiainen 2014.)

Jokisen ja Nousiaisen (2014) haastatteluista ilmeni, että asiakas koki sosiaalityöntekijän luonteenpiirteet merkitykselliseksi toimivan asiakassuhteen kannalta. Asiakassuhteen toimivuutta taas saattoivat hidastaa aiemmat negatiiviset kokemukset viranomaisista. Moni haastateltavista kertoi saaneensa aiemmin huonoa kohtelua viranomaiskohtauksissaan. Yksi haastateltavista kuitenkin kertoi, että Pidä kiinni® -yksikön sosiaalityöntekijä oli saanut hänen suhtautumisensa viranomaisiin muuttamaan positiivisempaan suuntaan. Hänestä oli tärkeää, että työntekijästä välittyi aito hyväntahtoisuus.

Molemmilta haastatteluryhmiltä, sekä asiakkailta että työntekijöiltä nousi esiin oikeanlaisen arvostavan asenteen merkitys kohtaamisissa. Haastateltavat kokivat, että negatiivinen suhtautuminen toiseen ei helpota luottamussuhteen syntymistä. Tärkeintä Jokisen ja Nousiaisen mukaan on, että asiakas saa sosiaalityöntekijältä tukea, kunnioitusta ja arvostusta. Tutkimuksen mukaan yhteinen reflektointi kohtaamistilanteissa on tärkeää, sillä se auttaa ymmärtämään toista ja helpottaa yhdessä työskentelyä. Tutkimuksen mukaan Pidä kiinni® -toiminnassa toteutuu toimivia asiakas–työntekijä-suhteita etenkin asiakaslähtöisyyden ansiosta, sillä asiakas saa itse määrittää tavoitteet joita kohti kuljetaan. Haastateltavat asiakkaat kaipasivat kuitenkin myös sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta mukaan yhteistyöhön. (Jokinen & Nousiainen 2014.)

Jenni Hellen sosiaalityön Pro gradu-tutkielman (2016) mukaan hyvä asiakasprosessi rakentuu toimivasta asiakassuhteesta. Toimiva asiakassuhde taas rakentuu asiakkaan ja työntekijän toimivasta yhteistyöstä ja vuorovaikutuksesta sekä työntekijän roolista. Helle tutki työssään lastensuojelun jälkihuollon asiakasprosessia ja sen vaikuttavuutta haastatteleamalla jälkihuollon nuoria ja heidän sosiaalityöntekijöitään. Tutkimuksessa kerrotaan kuitenkin, että jälkihuollon vaikuttavuuteen voivat myös vaikuttaa asiakas–työntekijä-suhteen lisäksi yhteiskunnallinen satsaus jälkihuoltoon sekä nuoren henkilön omat tekijät.

Tutkimuksessa (Helle 2016) selvisi, että yhteiskunnan resurssit eivät ole aina riittäviä jälkihuollon nuorten ja sosiaalityöntekijöiden mielestä. Esimerkiksi nuoret toivoivat enemmän aikaa sosiaalityöntekijöiltä, jota ei sosiaalityöntekijöiden kiireen takia ollut mahdollista antaa. Jälkihuollon nuoren omia tekijöitä joilla on vaikutusta jälkihuoltoon ovat esimerkiksi nuoren motivaatio ja itsetuntemus.

Hellen tutkimuksessa jälkihuollon nuoret henkilöt kokivat, että heillä on hyvä suhde sosiaalityöntekijänsä kanssa. Haastateltavien kerrottiin arvostavan avointa vuorovaikutusta. Heistä kuitenkin jälkihuolto voisi olla vaikuttavampaa, johtuen etenkin ajan puutteesta. Lisäksi työntekijöiden vaihtuvuus mainittiin tässäkin tutkimuksessa jälkihuollon suhteita heikentävänä asiana. Tutkimus osoittaa sen, että parannustarpeista huolimatta jälkihuoltotyö on vaikuttavaa, sillä suurin osa haastateltavista nuorista koki, että heidän tilanteensa ei olisi tällä hetkellä yhtä hyvä ilman jälkihuoltoa. (Helle 2016.)

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämän opinnäytetyön päätutkimuskysymykset ovat: millainen on hyvä jälkihuollon asiakkaan ja työntekijän välinen suhde, mitkä tekijät vaikuttavat suhteen muodostumiseen ja mikä merkitys suhteella on? Asiaa tarkastellaan nuoren asiakkaan näkökulmasta, laadullisena tutkimuksena.

Tutkimuksen tavoite on nostaa esille jälkihuollon ohjaajan merkitys nuorelle asiakkaalle sekä nuoren arvostamia asioita asiakas–työntekijä-suhteessa. Jälkihuollon ohjaajan merkitystä korostamalla halutaan vaikuttaa siihen, miten jälkihuoltoon annetaan resursseja. Tutkimalla nuorten arvostamia asioita asiakas–työntekijä-suhteessa halutaan nostaa esiin nuorten mielipiteitä ja näkemyksiä sekä auttaa jälkihuollon parissa työskenteleviä muodostamaan hyviä suhteita. Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, sillä jälkihuollon nuoria on kuultu asiakas–työntekijä-suhteista suhteellisen vähän, vaikka asiakkaat ja heidän kohtaaminen ovat sosiaalityön lähtökohta.

3.1 Laadullinen tutkimus

Sain opinnäytetyöni yhteistyökumppaniksi yksityisen jälkihuollon palveluntuottajan, joka antoi tutkimukselleni kirjallisen tutkimusluvan. Yhteistyökumppanillani on pitkä kokemus sekä avohuollon palveluiden tuottamisesta että sijaishuoltoyksikkönä toimimisesta Etelä-Suomessa. Palveluntuottajaa ei avata opinnäytetyössä enempää, jotta tutkimuksen haastateltavat säilyvät anonyymeinä.

Kumppanin varmistuttua lähetin jälkihuoltoyksikköön kirjeen, jossa esittelin itseni ja pyysin heidän jälkihuollon nuoria osallistumaan haastateltaviksi tutkimukseeni. Laadulliseen tutkimukseen liittyy suora kontakti tutkijan ja tutkittavien välillä, jossa tutkija menee ilmiön pariin haastattelemaan tai havainnoimaan tutkittavia (Kananen 2014, 19). Esittelin kirjeessä myös opinnäytetyöni päätutkimuskysymykset. Haastateltavat saivat tutustua tutkimuksen teemaan etukäteen, sillä se on eettisesti perusteltua (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73). Palveluntuottajan ohjaajat jakoivat kirjettäni jälki-

huollon nuorille ja kolme nuorista ilmoittautui vapaaehtoisiksi opinnäytetyöhöni. Sovimme tekstiviesteillä haastateltaville omat yksilöhaastattelutajat ja paikat. Kaikki opinnäytetyöni vapaaehtoiset olivat naispuolisia henkilöitä.

Opinnäytetyöni alussa perehdyin aiempiin tutkimuksiin jälkihuollosta ja asiakassuhteista, sekä kirjallisuuteen ja lakeihin aiheesta. Yritin supistaa päättökäsitteiden sopivaksi, jotta laajuus ei heikentäisi tutkimuksen laatua. Kananojan (2014, 33) mukaan tieteellinen tutkimus tarvitsee rajoja, sillä liian laajoja aiheita ei voida hallita, tai niistä tulee liian pinnallisia. Rajasin opinnäytetyöni koskemaan yleisen jälkihuollon tarkastelun sijaan jälkihuollossa olevia asiakas–työntekijä-suhteita.

Pohdin ennen aineistonkeruuta, onko kolme haastateltavaa tarpeeksi. Otaen huomioon opinnäytetyön laajuuden sekä laadullisen tutkimuksen luonteen, jossa ei pyritä yleistämään tutkimustuloksia (Kananen 2014, 19), koin kolmen riittäväksi määräksi. Päätin kuitenkin, että pohdin asiaa vielä uudelleen aineistonkeruun jälkeen ja katson, sainko tarpeeksi kattavan aineiston tutkimukseeni. Tarpeen tullen voisin vielä yrittää sopia neljännen yksilöhaastattelun. Laadullisessa tutkimuksessa ei voida etukäteen määrittää kuinka paljon aineistoa kerätään, vaan sitä kerätään niin, että tutkija ymmärtää ilmiön (Kananen 2014, 18–19).

Aineistonkeruuna päätettiin käyttää teemahaastattelua, sillä haastattelu on toimiva ja joustava tiedonkeruutapa. Haastatteluissa tutkija voi valita missä järjestyksessä hän esittää kysymykset sekä tarpeen tullen selvittää kysymyksiä haastateltavalle (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73). Tutkimusaineisto kerättiin avointen yksilöhaastatteluiden avulla. Haastattelin jälkihuollon nuoria heidän kotiloissaan. Yksilöhaastatteluissa pääsin keskustelemaan haastateltavien kanssa syvällisemmin kuin ryhmähaastattelussa ja jokainen haastateltava sai kertoa kokemuksistaan ja näkemyksistään yksilöllisesti. Haastattelut olivat 30–60 minuutin mittaisia. Olin miettinyt etukäteen teemoittaisen kysymysrunjon (Liite 2) haastatteluihin, mutta sitä ei ollut tarkkaa määritelty, jotta pystyin esittämään myös lisäkysymyksiä haastateltaville.

Haastattelut toteutettiin anonymisti ja haastateltavilta pyydettiin henkilökohtaisesti tutkimuslupa ennen kuin aloitettiin (Liite1). Haastateltavat ymmärsivät, että tutkimukseen osallistuminen on heille täysin vapaaehtoista sekä anonymiä. Tutkimuskysymykset olivat mietitty etukäteen hyödyntäen aiempaa teoriapohjaa aiheesta sekä niin, että teemojen kautta saataisiin mahdollisimman hyvät ja kattavat vastaukset tutkittavaan ilmiöön. Haastateltaville annettiin vapaasti tilaa kertoa myös muita esiin nousevia asioita valmiiden kysymysteemojen lisäksi.

Jälkihuollon haastateltavia voi olla haastavaa löytää, mutta onneksi nämä kolme naista osoittivat kiinnostustaan opinnäytetyötäni kohtaan. Kanasen (2014, 19) mukaan laadullisessa tutkimuksessa riittää pienikin otanta, sillä

siinä tutkitaan yksittäisiä tapauksia. Aineistojen keruun jälkeen tulien siihen tulokseen, että neljänteen haastatteluun ei enää ollut tarvetta vaan saadut materiaalit riittivät jo ymmärtämään ilmiötä.

3.2 Aineiston analysointi

Laadullinen tutkimusmenetelmä oli sopivin tähän opinnäytetyöhön, sillä tutkimuksessa halutaan kuvata todellisten suhteiden muodostumista, laadua ja merkityksiä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan mistä ilmiöissä on kyse ja se tarjoaa hyvän mahdollisuuden ilmiön kuvaukselle. (Kananen 2014, 16–19.) Laadullisen tutkimuksen haastattelut pyrkivät olemaan joustavia sekä tarpeeksi kattavia, jotta haastattelu on riittävä tutkimusmenetelmä ainoanakin käytettynä metodina. Haastattelut ovat hyvä nauhoittaa ja sen jälkeen kirjoittaa auki. (Bryman 2001, 332.) Tässä opinnäytetyössä haastattelut kirjoitettiin kokonaan auki, eli litteroitiin ja luettiin useaan kertaan läpi.

Litterointi voidaan jakaa sanatarkkaan tai perustasoiseen, puhekieliseen tai selkokieliseen ja osittaiseen tai täyteen litterointiin (Litterointilinkki n.d.). Tässä opinnäytetyössä käytettiin osittaista, puhekielistä ja sanatarkkaa litteroimista jotta nuorten kokemuksia pystyttiin lainaamaan suoraan tekstiin, elävöittämään tutkimustuloksia. Osittainen litterointi johtuu kuitenkin siitä, että äänenpainot, ei-verbaaliset viestinnät ja jotkin toistuvat täytesanat jätettiin pois, sillä niitä ei koettu tässä tutkimuksessa merkityksellisiksi asiasisällön kannalta. Puhekielisyys ja murre jätettiin näkyviin. Tutkimuksen haastateltaville annettiin numerot 1,2 ja 3, jotta litteroineista pystyy erottamaan mitkä asiat ovat saman ihmisen sanomaa ja mitkä ovat eri ihmisen sanomaa. Muita tunnusmerkkejä haastateltavista ei haluta käyttää tässä tutkimuksessa.

Aineistoa analysointiin teemoittelun avulla. Pienessä aineistossa tutkija voi analysoida aineistoa kuuntelemalla ja lukemalla, pitäen mielessä mihin haluttiin saada vastauksia. Isommissa aineistoissa käytetään esimerkiksi koodausta ja luokittelua aineiston analyysimenetelminä. (Kananen 2014, 100–101.) Tässä työssä tekstikokonaisuuksille ei annettu koodeja, vaan aineisto luokiteltiin teemoihin, tutkimuskysymykset mielessä pitäen. Lisäksi aineistoa jaettiin sen perusteella, mitkä asiat nousivat esiin kaikkien haastateltavien puheissa ja mitkä asiat nousivat esiin vain yhden haastateltavan mainitsemana.

Haastateltavien puheita vertailtiin keskenään etsien yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Aineistosta alkoi nousta aiheita, joita jaoteltiin. Mietin tarkkaan mitkä asiat ovat epäoleellisia ja mitkä asiat ovat oleellisia. Epäoleelliset asiat sivuutettiin ja kaikki tutkimukseni kannalta oleelliset asiat mainitaan tutkimustuloksissa. Vertaillessa haastateltavien vastauksia huomasin, että haastateltavat olivat useasta tutkimastani asiasta samaa mieltä keskenään. Analysoidessa tutkimuksen sisältöä pyrin olemaan ennakkoluuloton,

rehellinen ja puolueeton, jotta opinnäytetyöni olisi mahdollisimman eettinen ja luotettava.

Tein opinnäytetyöni päätutkimuskysymyksien pohjalta teemakysymysrunгон (Liite 2), jossa käsitellään samoja pääkysymyksiä, mutta hieman laajemmin ja helpommin ymmärrettävämmässä muodossa. Pysin kirjoittamaan kysymykset auki mahdollisimman helposti ymmärrettäviksi. Valmiit kysymykset toimivat haastatteluissa apurunkona mutta en edennyt tarkkaa määrittelyä niiden mukaan, vaan soveltaen ja lisäten lisäkysymyksiä.

Kysymysrungossa pyrittiin kysymään vain avoimia kysymyksiä, jotka oli laitettu sellaiseen muotoon, ettei niihin pystyisi vastaamaan vain yhdellä ”kyllä” tai ”ei” -sanalla. Tällöin sain mielestäni kattavammat tulokset. Koin haastattelun parempana menetelmänä kuin kyselylomakkeet, sillä pystyin olemaan joustavampi ja pyytämään haastateltavilta täsmennyksiä vastauksiin ja esittämään tarvittaessa lisäkysymyksiä. Koin saavani syvällisempiä vastauksia haastateltavilta lisäkysymysten avulla.

Lintonen ja Rajala (2016) kertoivat opinnäytetyössään, että yhden heidän haastatteleman nuoren mielestä työntekijöiden vaihtuvuus jälkihuollossa turhauttaa. Tämän tiedon havaitessani minäkin halusin kysyä haastateltavilta myös sitä, onko heillä ollut vaihtuvuutta jälkihuollon työntekijöissä ja onko vaihtuvuudella ollut vaikutusta suhteisiin.

Tutkimuksen tavoitteena on lisätä ymmärrystä tutkimuskysymyksien ilmiöistä sekä tutkia nostavatko jälkihuollon nuoret joitakin muita oleellisia asioita esiin jälkihuollosta. Tutkimuksen tulokset voivat nostaa jälkihuollon työn merkitystä paremmin esille sekä antaa jälkihuollon ohjaajille hyödyllistä tietoa siitä, mitä heidän asiakkaansa ajattelevat asiakas-työntekijä-suhteista jälkihuollossa.

Oleellisiksi teemoiksi tässä opinnäytetyössä nousivat ohjaajan persoona ja ammattimaisuus sekä niiden edesauttava vaikuttaminen hyvän asiakas-työntekijä-suhteen muodostumiseen. Lisäksi oleellisesti nousivat esille nuorten kokemukset luottamuksesta ohjaajia kohtaan, ohjaajien läsnäolon merkitys, työntekijöiden vaihtumisen vaikutus ja ohjaajan tärkeys nuorelle. Tämän opinnäytetyön tulososio jaettiin tärkeiden teemojen avulla.

3.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tarkoitukseni oli alusta asti tehdä tutkimuksestani mahdollisimman eettinen. Opinnäytetyöni osoitti eettisyyttä, sillä sen yhteistyökumppani ja haastateltavat haluttiin pitää anonyymeinä sekä aineistoa ja litterointeja käsiteltiin luottamuksellisesti. Haastateltavien henkilötietosuojauksen vuoksi en esittelen tarkemmin opinnäytetyöni yhteistyökumppania jossa nuoret haastateltavat olivat jälkihuollossa. Haastateltavia kunnioitettiin ja tutkimustuloksia analysoidessa olin puolueeton ja rehellinen. Halusin jakaa

tässä opinnäytetyössä konkreettisia tuloksia lainaamalla suoraa nuorten litteroitua puhetta. Sitaatit merkattiin nimeämällä haastateltavat numeroin 1,2 ja 3 ja niistä ei myöskään pystytä tunnistamaan nuoria.

Tämän opinnäytetyön tutkimustuloksia ei saa yleistää liikaa, sillä kolme haastateltavaa on hyvin pieni tapausjoukko, mutta sopiva ammattikorkeakoulun laadulliseen opinnäytetutkimukseen. Mielestäni sain hyvin tarvittavat mutta suhteellisen yhtenevät vastaukset tutkimukseeni. Laadullisen tutkimuksen tuloksissa ei pyritä tekemään tilastollisia yleistyksiä, sillä otannot ovatkin usein pieniä. Opinnäytetyön aineiston kokoa ei kuitenkaan tule pitää opinnäytteen merkittävimpana kriteerinä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85.) Laadullisen opinnäytetutkimukseni ohelle olisi tärkeää saada lisää määrällistä tutkimusta, jotta jälkihuollon asiakas–työntekijä-suhteita pystyttäisiin arvioimaan tarkemmin.

Tähän tutkimukseen osallistuneet jälkihuollon nuoret sattuvat olemaan useasta asiasta samaa mieltä keskenään, kuulematta muiden haastateltavien. Yleensä ongelmallisimmissa tilanteissa olevia nuoria on hankalampaa saada osallistumaan yhteistyöhön tai haastatteluihin, joten en yllättynyt, että tutkimustulokset olivat yhteneviä. Tapausjoukkoni kaikki haastateltavat kokivat asiakas–työntekijä-suhteensa tämän opinnäytetyön tekohetkenä hyvänä ja tärkeänä. Olisi kuitenkin ollut mielenkiintoista haastatella myös sellaista henkilöä, joka ei koe asiakas–työntekijä-suhteensa olevan hyvä. Olisi voinut verrata kokeeko sellainen henkilö jälkihuollon merkittäväksi sekä tutkia, millaiseksi sellainen henkilö olisi halunnut asiakas–työntekijä-suhteensa muodostuvan. Osalla tapausjoukon nuorista oli kuitenkin ollut huonojakin asiakas–työntekijä-suhteita, liittyen aiempiin kokemuksiin jotka he jakoivat.

Kaikki tämän opinnäytetyön vapaaehtoiset haastateltavat olivat naispuolisia henkilöitä ja vieläpä lähes saman ikäisiä. Opinnäytetyö ei kerro haastateltavien tarkkoja ikälukuja, jotta vapaaehtoisten identiteetit ovat vielä paremmin suojassa. Opinnäytetyön tutkimustulokset voisivat olla hyvinkin erilaisia ja vaihtelevia, jos otanta olisi ollut erilainen, kuten sisältäisi isomman joukon eri-ikäisiä ja sukupuolisia haastateltavia.

Uskon hyötyneni siitä, että haastattelut toteutettiin yksilohaastatteluina haastateltavien kotiloissa ja haastattelijaksi oli haastateltaville ennalta tuttu, sillä olin ollut kyseisessä jälkihuoltoyksikössä työharjoittelussa aiemmin. Uskon, että saadut vastaukset olivat todenmukaisia, jälkihuollon nuoret luottivat minuun ja jännitys ei vaikuttanut liikaa haastateltaviin. Eettisyyttä pohdittaessa voidaankin ottaa myös sen vaikutus huomioon, että haastateltavat tunsivat haastattelijan etukäteen. Tässä opinnäytetyössä koin sen hyväksi asiaksi siksi, että keskustelumme oli luontevampaa ja tuttavallisempaa haastattelutilanteissa. Oli kuitenkin hyvä, ettei haastattelijaksi ollut heidän jälkihuoltopaikassaan töissä, vaan toimi ulkopuolisena haastattelijana, aiemmasta työharjoittelusta huolimatta.

Ennalta mietityillä teemakysymyksillä oli mielestäni suuri vaikutus siihen, millaisia vastauksia tutkimukseen saatiin. Mielestäni tämän tutkimuksen kysymykset eivät johdatelleet haastateltavia mihinkään tiettyyn suuntaan vastauksissaan. Koin ennalta kirjoitetut kysymykset toimivina haastattelutilanteissa ja avoimet kysymysrakenteet antoivat haastateltaville enemmän sanottavaa. Luotettavuudesta puhuttaessa voidaan pohtia, olivatko haastateltavat rehellisiä ja jäikö heiltä jotakin kertomatta. Sitä ei voi saada selville mutta toivon, että haastateltavat olivat rehellisiä ja ymmärsivät kaikki kysymykset oikein, jotta opinnäytetyöni olisi mahdollisimman luotettava.

Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että haastateltavilla on mahdollisimman paljon tietoa tai omaa kokemusta tietoa kerättävästä asiasta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85.) Kaikilla kolmella haastateltavallani oli jo pitempi kokemus jälkihuollosta, joka auttoi saamaan rikkaampaa tutkimusaineistoa. Tuntui, että haastateltavat olivat pohtineet jo ennalta asiakas–työntekijä-suhdettaan, sillä opinnäytetyöni aihe oli heillä tiedossa jo ennen haastattelutapaamisia.

4 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustulokset jaettiin alaotsikoihin teemojen perusteella, jotka nousivat esiin aineiston analysoinnissa. Ensin avataan haastateltavien kokemuksia asiakas–työntekijä-suhteista jälkihuollossa. Aineiston analyysissä teemoiksi valikoituivat suhteen muodostaminen, ohjaajan merkitys nuorelle, läsnäolo ja luottamus sekä ohjaajan persoonallisuus ja ammatillisuus. Lisäksi nostetaan esiin työntekijöiden vaihtuvuus. Tutkimustulosten esittelyn jälkeen tehdään johtopäätöksiä tuloksista pitäen tutkimuksen pääteemat tarkastelun lähtökohtana. Johtopäätöksissä pohditaan tulosten yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia suhteessa aiempiin teorianäytöihin.

4.1 Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde jälkihuollon asiakkaan kokemana

Tutkimukseni perusteella asiakkaan kokemus suhteesta jälkihuollon ohjaajaan vaikuttaa pitkälle jälkihuollon onnistumisen kannalta. Hyvä suhde asiakkaan ja työntekijän välillä lisää nuoren halua ottaa tukea vastaan ja silloin saadaan parhaiten annettua nuorelle eväitä itsenäistymiseen. Jos henkilökemiat ohjaajan kanssa eivät kohtaa, saattaa jälkihuollon työ olla merkityksetöntä nuorelle ja luottamuksellinen suhde jää muodostamatta.

Haastattelun tulosten mukaan huono suhde jälkihuollon asiakkaan ja työntekijän välille voi tulla esimerkiksi silloin, jos nuori kokee ohjaajan olevan liian auktoriteettinen tai väärällä asenteella. Lisäksi suhteen muodostumiseen voivat vaikuttaa ulkopuoliset tekijät, kuten nuoren oma käytös tai

työntekijöiden vaihtuvuus. Tämän tutkimuksen mukaan aiempien työntekijöiden vaihtuminen vaikuttaa nuorten suhtautumiseen uusiin ohjaajiin.

4.1.1 Suhteen muodostaminen

Nuoret kertoivat aloittaneensa jälkihuollon virallisesti 18-vuotiaina. He olivat olleet sitä ennen asumisharjoittelussa, mutta he eivät osanneet nimetä tätä vaihetta. Haastatteluista selvisi, etteivät nuoret tiedäneet millä perusteella heille määräytyi oma jälkihuollon ohjaaja eivätkä he saaneet vaikuttaa päätökseen. Yksi nuorista epäili, että omaohjaajan valintaan on saattanut vaikuttaa se, kenellä ohjaajista sattui juuri sillä hetkellä olemaan eniten tilaa uudelle nuorelle.

Haastateltavat kertoivat suhteen ohjaajaan muuttuneen hieman ajan kuluessa. Nuoret vastasivat, että heidän suhteensa on syventynyt ja tullut vielä avoimemmaksi ohjaajan kanssa. Esimerkiksi yksi nuori kokee pystyvänsä kertomaan nyt enemmän asioita ohjaajalle, mitä suhteen alussa. Suuria muutoksia tai lisää konkreettisia esimerkkejä suhteen syventymisestä ei kuitenkaan mainittu, sillä kaikki haastateltavat olivat tulleet hyvin juttuun nykyisen omaohjaajansa kanssa heti suhteen alusta alkaen.

Aluks oli vähän semmonen varovainen ja ei ehkä kertonut kaikkee, tai osas vähän niinku varoo mitä sille sanoo ja mitä ei sano. Mut nyt sille voi sanoo ihan mitä vaan ja kertoo kaikesta kaiken.

Haastateltava 1

En tiää onks se syventyny jollai lailla, tultii nii hyvin juttuu jo siin alus.

Haastateltava 3

Kaksi nuorta nostivat esiin sen, että jälkihuollon ohjaajan tulee työssään muistaa kohdella nuoria asiakkaita ihan tavallisina ihmisinä, ennakkoluottomasti. Tutkimuksen mukaan asiakas–työntekijä-suhde kärsii, jos nuori kokee ohjaajansa suhtautuvan häneen liian ennakkoluuloisesti, auktoriteettisesti, alentavasti tai jollain muulla ennakoasenteella jonka hän on ottanut etukäteen. Nuoret eivät halua tulla luokitelluiksi mihinkään kategoriaan jälkihuollon tai minkään muunkaan takia. He haluavat tulla kohdattuiksi tavallisina nuorina.

Ihmisii meki vaan ollaan.

Haastateltava 2

Hyvä asiakas-työntekijäsuhde muodostuu haastateltavien mukaan silloin, kun henkilökemiat kohtaavat ja sekä työntekijä että asiakas tiedostavat roolinsa ja kunnioittavat toisiaan. Liian auktoriteettinen ohjaaja ei saa olla, mutta nuoret kertovat haluavansa, että ohjaaja ottaa työntekijän roolin ja

ohjat käsiinsä heti alussa. Yksi nuorista kertoi tapauksen jälkihuollon ohjaajasta, jonka kanssa tuntui siltä, että nuoren piti itse kantaa vastuu keskustelusta. Nuorelle jäi tästä kiusallinen kokemus.

Tutkimuksen mukaan työntekijän persoona ja piirteet, kuten keskustelutaidot edesauttavat hyvän suhteen muodostumista. Jos nuori kokee ohjaajan omaavan miellyttäviä piirteitä, hän kokee tulevansa ohjaajan kanssa toimeen ja haluaa muodostaa positiivisen asiakas–työntekijä-suhteen. Yksi nuorista mainitsi kuitenkin sen, että myös jälkihuollossa olevan nuoren kypsyys vaikuttaa suhteen muodostumiseen. Hänestä ensimmäisen ohjaajan kanssa suhde olisi voinut lähteä paremmin liikkeelle, jos hän ei olisi ollut silloin haastavassa ikävaiheessa. Haastateltava kertoi olleensa jälkihuollon alkaessa, eli 18-vuotiaana epäkypsempi kuin mitä hän on nyt. Hän mainitsi, että ehkä hänellä oli vielä ”murkkuiän tynkää” silloin, joka vaikutti siten, että sukset menivät välillä ristiin jälkihuollon ohjaajan kanssa. Muutkin haastateltavat ymmärsivät, että suhteissa on kaksi osapuolta ja myös asiakkaan käytöksellä on vaikutusta asiakas–työntekijä-suhteeseen. Molemmiin puolinen kunnioitus ja sitoutuminen ovat tärkeitä.

Asiakkaan pitää käyttäytyä silleen perus käytöstapojen mukaan ja olla sitoutunu siihen. Jos se on halunnu jälkihuollon ni sit siihen kuuluu tommonen ja ei oo semmonen et emmä haluu nähdäkkää ja peruu.

Haastateltava 1

4.1.2 Ohjaajan merkitys nuorelle, läsnäolo ja luottamus

Jälkihuollon nuoret kertovat viettävänsä omaohjaajan kanssa aikaa kotonaan, kahviloissa tai paperiasioiden parissa. Heidän mukaan ohjaaja auttaa nuoria esimerkiksi tukihakemusten täytössä ja tukee esimerkiksi koulutukseen liittyvissä asioissa. Jokainen haastattelun nuori koki tapaamiset jälkihuollon ohjaajan kanssa miellyttävinä.

Haastateltavien nuorten mielestä heidän asiakas–työntekijä-suhteissa ei ollut mitään, mitä he haluaisivat muuttaa. Kaikki tämän tutkimuksen nuoret kokevat omaohjaajansa olevan heille tärkeä ja he luottavat omaohjaajansa täysin. Haastateltavat kertoivat, että heidän ei tarvitse miettiä mitä he voivat sanoa ohjaajilleen. Ohjaaja on jälkihuollon nuorten mielestä luottohenkilö, joka tukee, auttaa, kuuntelee ja on välillä vain seurana. Jokaisen haastateltavan mielestä jälkihuolto on heille tärkeää ja suhde ohjaajaan on läheinen.

Se on niiku semmost luonnollist olemist mis tulee kyl puhuttuu asioita. (Ohjaajan kanssa)

Haastateltava 3

Hyvin muodostunut asiakas–työntekijä-suhde lisää asiakkaan ja ohjaajan välistä luottamusta, jolloin työskentelyssä päästään syvemmälle tasolle. Kaikki haastateltavat kokivat ohjaajansa tärkeäksi henkilöksi, jolle he haluavat ja voivat puhua kaiken. Pelkkä ohjaajan läsnäolo kohottaa haastatteluiden nuorten mielialaa, sillä he kaipasivat ohjaajasta myös vain seuraa. Nuoret luottavat siihen, että he saavat apua ohjaajaltaan erilaisissa asioissa. He eivät oleta ohjaajan tekevän asioita heidän puolestaan, vaan esimerkiksi erilaisia hakemuksia täytetään yhdessä.

Yhden haastattelemani nuoren mielestä toimivan asiakas–työntekijä-suhteen ylläpitämisen haasteena on se, että omaohjaajasta voi tulla helposti liian kaveri. Tämä voi tapahtua silloin, jos ohjaaja on nuorelle todella mieleinen. Haastateltavat ottivat esiin sen, että ammattilaisen lisäksi myös nuoren on suhtauduttava ohjaajaan ymmärtäen, että ohjaaja tekee jälkihuoltotyötä hänen kanssaan.

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että he eivät halua vaihtaa ohjaajaansa, eivätkä he myöskään keksineet mitään huonoa haastattelun aikaisista ohjaajistaan. Kaksi kolmesta jälkihuollon nuoresta sanoi, että heille tulee varmasti ikävä ohjaajaa, kun kysyin haastattelujen lopuksi miltä jälkihuollon loppuminen tällä hetkellä tuntuu asiakas–työntekijä-suhteen näkökannalta. Yksi haastateltavista kertoi osaavansa suhtautua ohjaajaan niin, että hän veikkaa, ettei ikävää tule. Tämän enempää jälkihuollon päättymisestä ei haastatteluissa keskusteltu.

4.1.3 Työntekijän persoona ja ammatillisuus

Nuoret kertoivat pystyvänsä vitsailemaan ja nauramaan ohjaajiensa kanssa. Jokainen haastateltavista nosti esiin sen, että ohjaajan tulee olla huumorintajuinen ja täysin oma itsensä, kun kysyin, millaisen ohjaajan kanssa on mukavinta työskennellä. Haastateltavat kertoivat nauravansa usein ohjaajansa kanssa. Naurun lisäksi suhteen positiivisiksi asioiksi koettiin ohjaajan suhteellisen nuori ikä, ohjaajan kyky päästä asiakkaan kanssa samalle aaltopituudelle sekä ohjaajan tilannetaju, luotettavuus ja rentous.

Ohjaajan ammattimaisuutta, mutta kuitenkin itsenään olemista painotettiin, jotta asiakas–työntekijä-suhde on nuoren mielestä hyvä. Kananojan ym. mukaan (2011, 130–132) sosiaalialan ammattilaisten on eettisesti velvoittavaa hankkia ammatillinen tietopohja työhön jota kehittää jatkuvasti. Eettisyys on tärkeää sosiaalityössä, jossa työntekijät käyttävät omaa harkintavaltaansa ja persoonaansa työhön. Haastateltavien nuorten mielestä heidän omat ohjaajansa ovat hyviä persoonia, jotka toimivat ammattitaitoisesti. Haastateltavat eivät itse maininneet eettisyys sanaa puhuttaessa ammattimaisuudesta mutta luotettavuutta painotettiin, kun puhuttiin ohjaajan ammattimaisesta työskentelystä. Luotettavan ohjaajasta tekee tutkimuksen mukaan se, että hän ei kerro nuoren asioita eteenpäin ja hän ei hylkää nuorta vaan on nuoren tukena, kun nuori sitä tarvitsee.

Ammattimaisen toiminnan lisäksi ohjaajan keskustelutaidot ja kärsivällisyys koettiin tärkeinä piirteinä hyvin toimivalle jälkihuollon työlle. Jokainen haastateltavista löysi omasta ohjaajastaan näitä positiivisia piirteitä ja he kokivat siksi heidän jälkihuollon olevan hyvää, etenkin asiakas–työntekijä-suhteiden kannalta.

(Ohjaajan nimi) on ainakin tosi hyvä ohjaaja – saman tyyppinen kun mä ja ammattitaitoinen ja nuori. -- Se on ihan kiva kun mulla on aika useesti huonoja päiviä ni voi olla niinku täysin oma ittensä ja se ottaa ehkä vähä huumorillaki sen jos huomaa et on niiku huono päivä. -- Se on niiku sillee, pelkkä se läsnä oloki ainaki omalla kohalla kohentaa mielialaa.

Haastateltava 2



Kuvio 2. Hyvän ohjaajan ominaisuuksia. Haastateltavista hyvä suhde jälkihuollon ohjaajaan muodostuu, jos ohjaaja omistaa näitä positiivisia piirteitä.

Haastateltavat kokisivat suhteen ohjaajaan olevan huono, jos jälkihuollon ohjaajalla olisi inhottavia piirteitä. Huonoja piirteitä olivat haastateltavien mielestä esimerkiksi: ohjaajan epäaitous, epäsosiaalisuus ja liian virallinen tai auktoriteettinen olemus asiakastyössä. Haastateltavat eivät tunnista neidän nykyisissä ohjaajissa olevan näitä piirteitä.

Yhdellä haastateltavista oli kokemus jälkihuollon ohjaajasta, joka ei nuoren mukaan ollut sosiaalinen, joten nuori kertoi tapaamisten olleen hyvin kiu-sallisia. Hän olisi toivonut työntekijän olevan puheliaampi. Yksi haastateltavista painotti ohjaajan aitoutta. Hän kertoi huomaavansa heti, jos jälkihuollon työntekijä tai joku muu kohtaa hänet epäaidosti. Yksi haastateltava taas jakoi kokemuksen aikuisesta henkilöstä, joka oli ohjannut hänelle ryhmätoimintaa. Nuori kertoi kyseisen henkilön puhuvan nuorille määrällävään ja törkeään auktoriteettiseen tapaan, joka sai nuoren olon kurjaksi.

Ei kannata vetää minkääläistä semmosta auktoriteettiroolia ollenkaa.
-- Kyl saa vähä auktoriteetti olla tottakai. Jos ei oo ollenka auktoriteetti ni sit se menee liian kaveripuolelle, et sit se ei johda mihinkää.

Haastateltava 3

Yksi jälkihuollon nuorista koki ystävyiden tunnetta omaan jälkihuollon ohjaajaansa. Hän ei kuitenkaan halua ohjaajan olevan pelkkä kaveri, sillä hyvän ohjaajan tulee hänen mielestä olla myös ammattilainen. Haastateltu nuori koki, että hyvän jälkihuollon ohjaajan tulee etsiä kultainen keskitie auktoriteettisuuden ja kaverillisuuden väliltä.

4.1.4 Työntekijöiden vaihtuvuus

Kysyin nuorilta, onko heillä ollut kokemusta ohjaajan vaihtumisesta jälkihuollossa, sillä asia nousi esiin suhteisiin vaikuttavana tekijänä Lintosen ja Rajalan (2016) opinnäytetyössä. Opinnäytetyössäni selvisi, että jokaisella kolmella opinnäytetyöni haastateltavista oli vaihtunut omaohjaaja jälkihuollon aikana yhden tai useamman kerran. Yhdellä nuorista ohjaaja oli vaihtunut kerran, toisella nuorella oli vaihtunut kahdesti ja kolmannella nuorella oli ollut jopa neljä työntekijää kaiken kaikkiaan. Nuoret kokivat ohjaajien vaihtumisen negatiivisena asiana, joka vaikuttaa jälkihuollossa ohjaajien ja asiakkaiden suhteiden muodostumiseen. Nuoret kertoivat, että ohjaajien vaihtumiset tulivat yllätyksinä ja kahden nuoren mielestä ohjaajan vaihtumisesta tiedotettiin nuoria liian vähän.

Haastatteluista ilmeni, että mitä useammin jälkihuollon ohjaaja on vaihtunut, sitä turhauttavammaksi nuori koki uusien suhteiden solmimisen. Nuoret kertoivat, että työntekijöiden vaihtuvuus heikentää luottamiskykyä seuraaviin ohjaajiin. Lisäksi he kokivat olevansa väsyneitä kertomaan historiaansa moneen kertaan uudestaan jälkihuollon aikana eri ihmisille.

Tutkimuksessa kuitenkin selvisi, ettei työntekijöiden vaihtuvuus ollut vaikuttanut kovinkaan negatiivisesti heidän suhteensa alkuun nykyisten ohjaajiensa kanssa, sillä nuoret mainitsivat, että olivat tulleet alusta asti hyvin juttuun nykyisten ohjaajiensa kanssa. Kaksi nuorista kuitenkin mainitsi, että he eivät aluksi luottaneet yhtä paljoa ohjaajaansa kuin nykyään.

Mua ainaki stressaa se et ainaku tulee uus ohjaaja ni aina sun pitää kertoa kaikki alusta sille. Tässä elämässä on kertonu niin monta kertaa tän tarinan ihmisille että.. Se vaan on et aina ei jaksaa.

Haastateltava 2

Mun lähiohjaaja lopetti aika nopeesti. Et tota, se oli jotenki jännä, se oli mulle tosi kova kolahdus. Sil tavalla, koska se oli niiku eka ihminen joka oli siinä heti hoitamas sun hommia sun kanssa kun sä olit ekan kerran muuttanu. Vaik mä en tuntenut tota tyyppiä, ni kyl mua rupes vähä itkettää ja ärsyttää et se vaa yhtäkkiä laitto viestin keskel iltaa et nyt mä meen.

Haastateltava 3

No se ei tuu ole niille muille työntekijöille helppoo, koska me ei niiku olla helppoi työstettäviä ihmisiä niittenkaa, helposti työskentelykykyisii, just sen takii ettei jaksaa turhautuu. Et aattelee et toi ei oo kuitenkaa kybäl täst mukana. -- Meiän elämäs muutenki ollaa saatu kokee sitä ihan tarpeeks, et en osaa sanoo osataaks me enää käyttäytyy kauheen hyvin niis tilanteis sit ku tulee taas joku uus ja me ollaa et ihan varmana lähtee.

Haastateltava 3

Tutkimusjoukon kaksi haastateltavaa kertoivat pitävänsä hyvän asiakas–työntekijä-suhteen loppumista kurjana asiana ja ikävöivänsä edellisiä, jo lähteneitä ohjaajiaan. Ikävän lisäksi koetaan jopa kiukkuista tunnetta, koska vaihtuvuus on niin yleistä ja nuorten kokemusten mukaan se tulee vaikuttamaan tulevaisuudessa siihen, miten he muodostavat uusia asiakas–työntekijä-suhteita. Nuoret kertoivat, että tällä hetkellä työntekijöiden vaihtuvuus on hieman hidastanut uusien asiakas–työntekijä-suhteiden muodostumista, mutta he ovat silti pystyneet luomaan uudet hyvät suhteet nykyisiin ohjaajiinsa.

4.2 Johtopäätökset

Tässä opinnäytetyössä kysyin nuorten kokemuksia asiakas–työntekijä-suhteista jälkihuollossa. Johtopäätöksissä kootaan tuloksia ja verrataan nuorten esiin nostamia asioita aiempiin tutkielmiin ja kirjallisuuteen sosiaalityön asiakassuhteista. Johtopäätösluku rakentuu kolmesta temasta, jotka ovat asiakas–työntekijä-suhteen luonne, muodostuminen ja merkitys.

4.2.1 Asiakas–työntekijä-suhteen luonne

Analysoimalla tutkimustuloksia ja vertaamalla niitä aiempiin tietoperustoihin tulikin tulokseen, että haastateltavilla jälkihuollon nuorilla on Mönkkösen Dialogisen asiakastyön (2007) kolmesta vuorovaikutustavasta eniten dialoginen vuorovaikutustapa ohjaajan kanssa. Nuoret kokevat, että ohjaaja kunnioittaa heitä taustoista riippumatta, ohjaaja ei ole liian auktoriteettinen ja heillä on luottamuksellinen vuorovaikutussuhde jälkihuollon ohjaajan kanssa. Suhteen voi siis päätellä olevan myöskin eettinen.

Juhilan (2006) esittämät neljä asiakas–työntekijä-suhderyhmää olivat liittämisen- ja kontrollisuhde, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde jossa oli palasia kaikista aiemmista suhderyhmistä. Mielestäni tutkimukseni perusteella haastateltavilla on kumppanuussuhde jälkihuollon ohjaajiensa kanssa. Nuoret kertoivat, että ohjaajat tukevat heitä koulu tai työasioissa sekä ottamaan vastuun omasta elämästään, jotta he pärjäävät itsenäisesti jälkihuollon päätyttyä. Tämä viittaa Juhilan (2006) esittelemään kumppanuussuhteeseen, johon kuuluu asiakkaan osallisuuden vahvistaminen sekä asiakkaan omassa elämässä että yhteiskunnassa. Lisäksi asiakasta kannustetaan olemaan autonominen, eli riippumaton huolenpidosta. Nuoret eivät maininneet erikseen jälkihuolto-työn itsenäistymiseen tähtäävästä toiminnasta. He mainitsivat, etteivät mieti jälkihuollon loppumista vielä.

Juhilan (2006) liittämisen- ja kontrollisuhteeseen tai huolenpitosuhteeseen liittyviä piirteitä en selkeästi tunnistanut haastateltavien puheista. Tapausjoukko kokee molempien, sekä ohjaajan että jälkihuollon nuoren pystyvän vaikuttamaan suhteeseen ja jälkihuolto on heille vapaaehtoista ja mieleistä. Siksi Juhilan esittämä vuorovaikutuksessa rakentuva suhde ei analyysini mukaan ilmene haastateltavien jälkihuollossa. Heidän suhteensa ohjaajaan ei vaihtelee ja suhde on pysynyt suhteellisen samanlaisena alusta alkaen. Luottamuksen kerrotaan kuitenkin syventyneen asiakkaan ja työntekijän välillä ajan kuluessa.

Nuoret kokivat olevansa rinnakkain ohjaajiensa kanssa ja suhdetta ohjaajaan verrattiin jopa joskus kaverilliseksi, mutta kuitenkin ammattitaitoiseksi. Tämäkin viittaa (Juhila 2006) kumppanuussuhteeseen, jossa kuullaan toista ja pohditaan asioita yhdessä, samalta viivalta. Haastateltavat nuoret eivät kokeneet nykyisten ohjaajiensa suhtautuvan heihin ennakkoluuloisesti tai liian auktoriteettisesti, mikä myös osoittaa siihen, että heidän välillään on kumppanuussuhde.

Hellen (2016) mukaan toimiva asiakasprosessi rakentuu toimivasta asiakassuhteesta, joka taas rakentuu asiakkaan ja työntekijän toimivasta yhteistyöstä ja vuorovaikutuksesta. Lisäksi sosiaalityöntekijän roolin ja ulkoisten tekijöiden, kuten yhteiskunnallisten resurssien kerrottiin vaikuttavan jälkihuollon prosessiin. Mielestäni oli tärkeää tutkia, millainen suhde on

jälkihuollon nuorten mielestä hyvä, sillä silloin jälkihuoltotyö on toimivampaa.

Tutkimustulosten mukaan vuorovaikutuksen toimivuudella on suuri vaikutus koko jälkihuollon prosessin onnistumiseen tavoitteiden kannalta. Päädyin tutkimustulosteni analyysin perusteella siihen, että nuoret kokevat suhteen jälkihuollon ohjaajaansa vaikuttavan koko heidän jälkihuoltoonsa. Jos jälkihuollon ohjaajassa on nuoria miellyttäviä piirteitä, suhde ohjaajaan koetaan olevan vuorovaikutuksellinen, läheinen ja hyvä. Tällainen suhde taas johtaa paremmin onnistuneempaan jälkihuollon työhön. Kun nuori kokee ohjaajan olevan hyvä, hän kokee toiminnan olevan hyvää.

4.2.2 Asiakas–työntekijä-suhteen muodostuminen

Ohjaajan ennakkoluulot ja auktoriteettisuus voivat tutkimusten tulosten mukaan hidastaa asiakas–työntekijä-suhteen muodostumista jälkihuollossa, tai jopa luoda huonon asiakas–työntekijä-suhteen. Nuorten kertoman mukaan on inhottavaa, jos he eivät tule kohdatuksi omana itsenään. Jälkihuollon nuoret kertovat olevansa aivan tavallisia ihmisiä, mutta kaikki myös keskenään erilaisia. Jälkihuollon työntekijä ei voi yleistää nuoria. Kaikki ovat erilaisia, omia persooniaan ja niin he haluavat tulla kohdatuksi. Lisäksi jälkihuollon ohjaajan on suotavaa näyttää omaa persoonaansa yhteistyössä.

Yksi nuorista mainitsi sen, että myös jälkihuollossa oleva nuori voi vaikuttaa omalla kypsyydellään ja suhtautumisellaan suhteen muodostumiseen. Tämä oli mielestäni hyvä oivallus nuorelta. Vuorovaikutussuhteessa asiakkaan ja työntekijän välillä on kaksi osapuolta, joista molemmat vaikuttavat suhteen muodostumiseen. Haastattelun nuori kertoi kokemuksen huonosti muodostuneesta asiakas–työntekijä-suhteesta jälkihuollossa, joka johtui aika lailla siitä, että nuori oli teini-iässä ja käyttäytyi haastavasti.

Lintolan ja Rajalan haastattelemat nuoret kertoivat olevansa tyytyväisiä asiakas–työntekijä-suhteeseensa jälkihuollossa. Oma tutkimukseni osoitti saman tyytyväisyyden nuorten keskuudessa. Heidän tutkimuksessa (Lintola & Rajala 2016) pohditaan kuitenkin sitä, että vaikka nuorella olisi pitkään asiakas–työntekijä-suhde ohjaajaansa takana, ei heidän välillä ole välttämättä luottamussuhdetta. Tämän tutkimukseni haastateltavat olivat sitä mieltä, että hyvässä asiakas–työntekijä-suhteessa ohjaajan tulee olla luotettava henkilö nuorelle. Huono asiakas–työntekijä-suhde voi heidän mielestään muodostua, jos ohjaaja ei ole luotettava. Luottamussuhde voi jäädä saavuttamatta, jos ohjaaja on liian auktoriteettinen eli virallinen, jos ohjaaja ei ole oma itsensä, jos ohjaaja ei osaa keskustella tai jos asiakkaan ja työntekijän kemia ei vain kohtaa keskenään.

Tämän tutkimuksen tulosten mukaan jälkihuollon nuoren ja ohjaajan henkilökemiat tulevat kohtaamaan todennäköisimmin silloin, jos ohjaaja on

nuoren mielestä esimerkiksi huumorintajuinen, ammattimainen, luotettava, sopivan nuori, oma itsensä ja omaa hyvät vuorovaikutustaidot. Tutkimuksen tuloksissa mainitaan, että kaikki haastatellut nuoret löysivät näitä piirteitä omista ohjaajistaan, mikä on hieno onnistuminen jälkihuollon työntekijöiltä.

Jokisen ja Nousiaisen tutkimuksessa (2014) selvisi, että asiakas kokee sosiaalityöntekijän luonteenpiirteet merkitykselliseksi toimivan asiakassuhteen kannalta. He nostivat esiin, että asiakas kaipaa sosiaalityöntekijältä esimerkiksi asiantuntijuutta. Heidän tutkimukseensa vastanneet asiakkaat olivat raskaana olevia naisia tai vauvaperheiden äitejä. Tämän tutkimuksen tulokset kertovat samaa asiantuntijuuden kaipaamisesta, vaikka tässä tutkimuksessa haastateltavat olivat nuoria jälkihuollon asiakkaita. Mielestäni hyvänä tutkimustuloksena voi todeta myös sen, että eri ikäiset asiakkaat ajattelevat toimivasta asiakas–työntekijä-suhteesta ainakin osittain samalla tavalla.

Asiakas–työntekijä-suhteen toimivaa muodostumista saattaa aiemman opinnäytetyön (Jokinen & Nousiainen 2014) mukaan hidastaa asiakkaan aiemmat negatiiviset kokemukset viranomaisista. Tämän tutkimuksen tuloksissa kerrottiin työntekijöiden vaihtuvuuden vaikuttavan jälkihuollon nuorten asenteisiin uusia ohjaajia kohtaan. Työntekijöiden vaihtuvuuden vaikutus suhteita heikentävänä tekijänä nousi esiin myös Lintolan ja Rajalan (2016) opinnäytetyössä sekä Hellen (2016) Pro gradussa. Asia nousee esiin usein, sillä nuoret kaipaisivat pitkäkestoisesti vierellä kulkevaa, turvallista aikuista rinnalleen kohti aikuisuutta ja etenkin jälkihuollon ajaksi (Kananaja ym. 2011, 205). Tähän tutkimukseen osallistuneet nuoret kertoivat, että heillä kaikilla oli ollut aiempia jälkihuollon ohjaajia ennen nykyistä ohjaajaa.

Mielestäni yllättävänä tutkimustuloksena nousi esiin se, että jokainen haastateltavista on tullut heti alusta alkaen hyvin toimeen ohjaajaansa kanssa, vaikka he kertoivat työntekijöiden vaihtuvuuden vaikuttaneen negatiivisesti uusien suhteiden solmimiseen jälkihuollossa. Nuoret kokevat, että he ovat pystyneet kertomaan ohjaajalleen kaiken. Aluksi he olivat kuitenkin hieman varovaisempia ja luottamus on lisääntynyt suhteessa ajan mittaan. Nuorista on tärkeää, että heillä on elämässään aikuinen jolle he voivat puhua ja johon he luottavat. Työntekijöiden vaihtuvuuden negatiiviset vaikutteet eivät olleet siis ainakaan vielä vaikuttaneet käytännössä uuden asiakas–työntekijä-suhteen muodostamiseen jälkihuollossa. Vaihtuvuus oli silti haastateltavien mielestä kurjaa ja muuttanut heidän asenteitaan, etenkin uusia työntekijöitä kohtaan.

4.2.3 Asiakas–työntekijä-suhteen merkitys

Haastattelun nuoret ovat sitä mieltä, että he voivat keskustella kaikesta ohjaajiensa kanssa. Tutkimus osoittaa, että nuoret kokevat olevansa oh-

jaajiensa kanssa yhteisymmärryksessä, mikä kuuluu dialogiseen vuorovaikutusosaamiseen. He ymmärtävät jälkihuollon ohjaajan työnkuvan, mutta eivät korostaneet jälkihuollon työntekijän tarkoitusta tutkimustuloksissa. Haastateltavat korostivat ohjaajan piirteitä. Ohjaajan tulee tutkimuksen nuorten mielestä olla sopivassa suhteessa ammattilainen ja ystävä. Mönkkösen (2007) mukaan toimivassa vuorovaikutussuhteessa on haasteena se, ettei ammattilaisen ja asiakkaan suhde saisi mennä liian kaverilliseksi. Tätä samaa avattiin tutkimustulosten esittelyssä, sillä myös jälkihuollon nuoret nostivat asian esille haastatteluissa.

Tämän tutkimuksen haastateltavat ymmärsivät sen, että liian kaverillinen suhde heikentää jälkihuollon työn laatua ja ohjaajan ammatillisuutta. Tämä oli mielestäni tärkeä tulos. Myös nuoret arvostavat jälkihuoltotyötä ja ymmärtävät, että jälkihuollossa toimitaan tavoitteellisesti ja ammattimaisesti. Jälkihuoltotyön ei kuulu olla pelkkää ohjaajan kaverillista läsnäoloa, mutta myös sitäkin tarvitaan joskus. Haastattelun nuoret kertovat, ettei työskentelyn tarvitse olla aina kummoista, sillä joskus vain ohjaajan läsnäolo kohentaa mieltä. Onkin tärkeää, että ohjaaja on oikeasti läsnä tavatessaan nuorta, eikä mieti samanaikaisesti muita asioita.

Tutkimus osoittaa jälkihuollon työn olevan läheistä ihmissuhdetyötä nuorten kanssa. Omana itsenään kohdatuksi tuleminen on jälkihuollon nuorten mielestä tärkeää. Tämän lisäksi ohjaajan tulee olla oma itsensä, eivätkä nuoret katso hyvällä, jos ohjaaja yrittää olla jotain muuta kuin oikeasti on. Jälkihuollon työtä tulee tehdä omalla persoonallaan. Tämän haastattelun nuoret kertoivat huomaavansa heti, jos joku yrittää olla jotain muuta kuin oikeasti on.

Lintonen ja Rajala tutkivat (2016) Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia lastensuojelun jälkihuollosta yksityisellä palveluntuottajalla. Heidän opinnäytetyön tuloksissa kerrotaan, että nuoret tarvitsevat elämäänsä aikuista, joka on läsnä ja kuuntelee nuorta. Myös tämän tutkimuksen haastateltavat kertoivat, että hyvässä jälkihuollon asiakas-työntekijä-suhteessa ohjaaja kuuntelee nuorta ja on nuoren seurana ja tukena. Lintosen ja Rajalan haastatteleman työntekijän mielestä ohjaajan on tärkeää työskennellä vastavuoroisesti keskustellen nuoren kanssa. Tämä vastavuoroinen työskentely viittaa Mönkkösen (2007) dialogiseen vuorovaikutustapaan sekä Juhilan (2006) kumppanuussuhteeseen jotka totesin myös tämän tutkimuksen nuorilla olevan jälkihuollon ohjaajiinsa.

Tämän opinnäytetyön tuloksista voi päätellä, että haastateltavien mielestä hyvä asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on dialoginen kumppanuussuhde, joka on samaan aikaan sopivan rento ja sopivan virallinen. Haastateltu nuori oivalsi hyvin, että jälkihuollon asiakas-työntekijä-suhteen vuorovaikutuksen toimivuuteen vaikuttavat molemmat osapuolet, sekä ohjattava että ohjaaja. Hyvässä suhteessa ohjaaja on nuorelle läheinen tuki ja sekä ystävä että ammattilainen, mutta ennen kaikkea oma itsensä. Haas-

tateltavista hyvässä suhteessa ohjaaja auttaa asioissa ja on tukena. Tutkimus osoitti, että nuoret kaipaavat jälkihuollon ohjaajasta myös vain seuraavaa. Hyvässä suhteessa nuoret luottavat ohjaajaansa.

Jälkihuollon ohjaajalla näyttää tämän tutkimuksen mukaan olevan merkittävä rooli nuorelle asiakkaalle. Haastattelun nuoret kokevat pystyvänsä kertomaan ohjaajalleen kaiken ja he luottavat nykyiseen ohjaajaansa täysin, mikä on hienoa. Lisäksi nuoret vaikuttavat arvostavan aidosti jälkihuollon ohjaajan tekemää työtä. Tämän tutkimuksen analysoinnin mukaan haastateltavat ovat tyytyväisiä jälkihuoltoonsa etenkin siksi, koska asiakas–työntekijä-suhteet koetaan hyvin toimiviksi. Jälkihuoltoa ei koettaisi yhtä toimivana, jos ohjaaja olisi jälkihuollon nuoren mielestä huono.

Jokainen haastateltavista kertoi kokevansa tapaamiset ohjaajan kanssa mukavina ja tärkeinä hetkinä, joita tulee jopa ikävä jälkihuollon loppuessa. Haastateltavat eivät kuitenkaan vaikuttaneet ajattelevan jälkihuollon päättymistä vielä. Tutkimuksen mukaan hyvä asiakas–työntekijä-suhde edesauttaa onnistunutta jälkihuoltoa, jossa nuori ottaa mielellään vastaan kokonaisvaltaista tukea ohjaajalta ja ottaa ohjaajan luotettavaksi aikuiseksi elämäänsä. Tämä auttaa nuorta itsenäistymään sekä luultavasti rakentamaan jatkossakin luotettavia asiakas–työntekijä-suhteita, mikäli niille on tarvetta.

Haastateltavat eivät osanneet nostaa mitään muutostarpeita esiin tämänhetkisistä asiakas–työntekijä-suhteistansa, eikä ohjaajiensa piirteistä. Tutkimuksesta kuitenkin ilmenee, että jälkihuollon työssä haastateltavat haluaisivat muuttaa työntekijöiden vaihtuvuutta pienemmäksi, jotta nuorten olisi vielä helpompi luottaa työntekijöihin ja jotta nuorten ei tarvitsisi kertoa itseään koskevia asioita moneen kertaan. Mikäli työntekijä kuitenkin vaihtuu, olisi hyvä käsitellä aihetta nuorten kanssa paremmin.

5 POHDINTA

Tutkimuksen tavoitteena oli nostaa esille jälkihuollon ohjaajan merkityksiä nuorelle asiakkaalle sekä nuoren arvostamia asioita asiakas–työntekijä-suhteessa. Mielestäni tutkimus osoitti hyvin sen, että ohjaajalla on tärkeä rooli nuoren elämässä ja jos ohjaaja on hyvä, jälkihuolto koetaan hyvänä. Jälkihuollon ohjaajan merkitystä korostamalla halusin vaikuttaa siihen, miten jälkihuoltoon annetaan resursseja. Tutkimalla nuoren arvostamia asioita asiakas–työntekijä-suhteessa halusin nostaa esiin nuorten ääntä, mielipiteitä ja näkemyksiä. Mielestäni tutkimus onnistui tavoitteessa.

Haastatteluissa sain eniten vastauksia etenkin nuorten arvostamiin asioihin työntekijöiden persoonassa. Tutkimuksesta voi päätellä, että nuoret arvostavat jälkihuoltotyössä luonteenpiirteitä, joita heidän ohjaajansa omis-

taa, sillä ohjaaja on jälkihuollon palveluiden päätekijä. Asiakastyötä kannattaa siis tehdä omaa persoonallisuuttaan arvostaen. Konkreettisia asioita, kuten ohjaajan taitavuutta virastoasioiden hoitamisessa ei mainittu nuorten arvostamisissa asioissa. Päätelen, että nuoret kokevat tällaiset normaaleina ohjaajan työnkuvina, joita he eivät erikseen nostattaneet esiin vaan liittivät asiantuntijuuteen ja ammattimaisuuteen. Onkin itsestäänselvyys, että jälkihuollossa kuuluu auttaa esimerkiksi hakemuksen kanssa.

Tutkimus antaa käsityksen, että tutkimusjoukon nuoret arvostavat tällä hetkellä jälkihuoltoa ja ovat onnellisia, että saavat sitä, sillä heidän asiakastyöntekijäsuhteet olivat muodostuneet hyviksi. He ymmärsivät, että jälkihuollon työ on tavoitteellista ja se auttaa heitä. Jälkihuollon ohjaaja oli saanut merkittävän paikan heidän elämässään. Tätä tutkimusta ei kuitenkaan voida yleistää pieniotantaisen laadullisen tutkimuksen vuoksi.

Työntekijöiden vaihtuvuus nostettiin esiin tässä tutkimuksessa, sillä kaikilla haastattelun nuorilla oli vaihtunut ohjaaja jälkihuollon aikana. Tutkimusjoukon nuorilla oli vaihtuvuudesta epämiellyttävä olo ja usko, että vaihtuvuus tulee vaikeuttamaan jälkihuollon asiakas–työntekijä-suhteiden muodostumista tulevaisuudessa, vaikka he itse olivat pystyneet luomaan hyvät uudet suhteet, entisten jälkihuollon ohjaajiensa vaihduttua uusiin. Jälkihuollon palveluntuottajien olisi hyvä hahmottaa mitkä tekijät vaikuttavat eniten työntekijöiden vaihtumiseen ja pyrkiä saamaan vaihtuvuus vähentymään. Uskon, että työhön perehdytykseen ja työhyvinvointiin panostamalla työntekijöiden vaihtuvuutta voitaisiin vähentää.

Lastensuojelulain (2007/417) mukaan jälkihuolto loppuu nuoren täyttäessä 21 vuotta. Pohdin, kuinka jälkihuolto yleensä loppuu asiakas–työntekijä-suhteiden kannalta. Ennen suhteen loppumista tulisi asia ottaa esiin hyvissä ajoin, edetä rauhassa ja tukea nuorta. Loppumisprosessi herätti minussa jatkotutkimusideoita.

Jatkotutkimuksena voitaisiin tutkia nuorten asiakkaiden näkemyksiä jälkihuollon loppumisesta sekä haastatella entisiä, jo jälkihuollon lopettaneita asiakkaita. Olisi kiinnostavaa tietää miten jälkihuollon loppumisprosessi toteutettiin ja jäivätkö he kaipaamaan jotakin jälkihuollossa saatua asiaa. Lisäksi entisiltä jälkihuollon asiakkailta voisi kysyä, oliko jälkihuollon loppumisen ajankohta heidän mielestään hyvä vai olisiko heistä parempi muuttaa jälkihuoltoikää. Jälkihuollon työntekijöilläkin voisi olla omat mielipiteensä tähän velvollisuuteen lopettaa jälkihuollon järjestäminen nuoren täyttäessä 21 vuotta.

Haasteena jälkihuollon päättyessä tulee mielestäni tämän tutkimuksen tulosten pohjalta olemaan tärkeän ihmissuhteen katkaiseminen. Sekä ohjaaja että nuori voivat jäädä ikävöimään toisen seuraa sekä pohtimaan mitä toiselle mahtaa kuulua. Kokonaan yhteyksiä ei tietenkään tarvitse katkaista, mutta sekä nuoren asiakkaan että työntekijän on ymmärrettävä se,

että yhteinen työskentely ja jälkihuolto päättyvät ja työntekijän on keskityttävä uusiin nuoriin. Toiminnallisena opinnäytetyönä voisi tehdä toimintasuunnitelman jälkihuollon loppumiseen: miten jälkihuollon asiakas–työntekijä-suhde katkaistaisiin mahdollisimman myönteisellä tavalla ja suhteen tärkeyttä kunnioittaen. Myös nuorten lähiverkoston olisi tärkeää tukea auttamaan jälkihuollon päättävää nuorta.

Tämän opinnäytetyön tuloksissa ilmeni, että nuoret olivat tyytyväisiä yhteistyöhönsä jälkihuollon ohjaajansa kanssa. Jatkotutkimuksena voitaisiin myös selvittää sitä, millainen vaikutus jälkihuollon yhteistyöllä on siihen, miten itsenäistyvä nuori luottaa jatkossa ammattiapuun. Uskon, että hyvä kokemus jälkihuollon ohjaajasta voi edesauttaa nuoren luottamuksen rakentumista sosiaalialan ammattilaisia kohtaan tulevaisuudessa, mikäli uusille asiakas–työntekijä-suhteille on tarvetta. Huonot yhteistyökokemukset jälkihuollosta päinvastoin saattavat vaikeuttaa mahdollisten ammattisuhteiden rakentumista tulevaisuudessa.

Uskon, että opinnäytetyöni antoi minulle eväitä työelämään. Mielestäni oli kiinnostavaa kuulla henkilökohtaisesti asiakkaiden mielipiteitä siitä, millainen on hyvä ohjaaja sekä asiakas–työntekijä-suhde ja miten sellainen muodostetaan. Löysin suhteellisen vähän kirjallisuutta, jossa jälkihuollon asiakailta kysytään työntekijäsuhteista, verrattuna kirjallisuuteen, joissa asiantuntijat kertovat asiakassuhteista. Koen asiakkailta tulleen tiedon olevan hyvin rikastuttavaa, kaiken ammattikirjallisuuden lisäksi.

Toivon tämän tutkimuksen nostavan jälkihuollon merkitystä näkyvämmäksi sekä auttavan jälkihuollon parissa työskenteleviä henkilöitä muodostamaan nuorten hyvänä kokemia, ammattimaisia ja pitkäaikaisia asiakassuhteita. Koen saaneeni opinnäytetyöskentelystä arvokasta tietoa asiakas–työntekijä-suhteista. Tutkimustyöskentely oli opettavainen prosessi.

LÄHTEET

Bryman, A. (2001). *Social Research Methods*. New York: United States by Oxford University Press.

Helle, J. (2016). *Lastensuojelun jälkihuollon asiakasprosessi ja sen vaikuttavuus*. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalityö. Itä-Suomen yliopisto. Haettu 18.7.2017 osoitteesta <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uef-20161156>

Jokinen, T. & Nousiainen, H. (2014). *Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde – Toimiva asiakassuhde Pidä kiinni – yksiköiden sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden määrittelemänä*. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalityö. Itä-Suomen yliopisto. Haettu 18.7.2017 osoitteesta <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uef-20140541>

Juhila, K. (2006). *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.

Kananen, J. (2014). *Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä - Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta*. Jyväskylä: Suomen yliopistopaino Oy.

Kananoja, A., Lähteinen, M., & Marjamäki, P. (2011). *Sosiaalityön käsikirja*. Tallinna: Tietosanoma Oy.

Laaksonen, S. (2004). *Jälkihuolto-opas. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 17*. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto ry.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812. 22.9.2000. Finlex. Haettu 18.7.2017 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 2011/922. 22.7.2011. Finlex. Haettu 8.4.2017 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110922>

Lastensuojelulaki 2007/417. 13.4.2007. Finlex. Haettu 12.3.2017 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lintonen, K. & Rajala, R. (2016). *Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia lastensuojelun jälkihuollosta yksityisellä palveluntuottajalla*. Opinnäytetyö. Sosiaalialan koulutus. Hämeen ammattikorkeakoulu. Haettu 11.4.2017 osoitteesta <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016121320195>

Litterointilinkki (n.d.). *Litteroinnin tasot*. Haettu 01.09.2017 osoitteesta <https://litterointilinkki.wordpress.com/yleisia-ohjeita/litteroinnin-tasot/>

Malviniemi, M. (n.d.). Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. *Lastensuojelun käsikirja. Valvira ja lastensuojelun valvonta*. Haettu 18.7.2017 osoitteesta <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-valvonta/valvira-ja-lastensuojelun-valvonta>

Mönkkönen, K. (2007). *Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö*. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Pukkio, S. & Hipp, T. (2016). *Mikä jälki jää? Opas lastensuojelun jälkihuoltotyöhön*. Helsinki: © Lastensuojelun Keskusliitto ja kirjoittajat.

Raunio, K. (2011). *Olennainen sosiaalityössä*. Helsinki: Hakapaino.

Rostila, I. (2001). *Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 8.4.2017 osoitteesta http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. 30.12.2014. Finlex. Haettu 8.4.2017 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysministeriö (2015). Sote-uudistuksen tietolehtinen. *Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus 2015-2019*. Haettu 18.7.2017 osoitteesta http://stm.fi/documents/1271139/1332838/Sote-uudistuksen+tietolehtinen+9_2015/a6f19294-ea52-4c47-b13f-ba15c571e843

Talentia ry. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö (2017). *Arki, arvot ja etiikka - Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet*. Helsinki: Ammattieettinen lautakunta. Haettu 28.8.2017 osoitteesta <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (2016). *Lastensuojelun käsikirja. Mitä on lastensuojelu?* Haettu 8.4.2017 osoitteesta <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009) *Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

JÄLKIHUOLLON NUORTEN SUOSTUMUSLOMAKE

Suostumuslomake opinnäytetyön haastattelusta ja vastausten käytöstä

Opinnäytetyön aihe:

Jälkihuollon asiakkaan ja työntekijän välinen suhde, sen tärkeys ja muodostuminen nuoren asiakkaan näkökulmasta.

Tekijä: Emmi Pesonen

Suostun haastatteluun opinnäytetyötä varten, jossa haastattelut äänitetään nauhurilla ja aineisto litteroidaan. Vastauksiani saa käyttää opinnäytetyössä nimettöminä. Henkilöllisyyteni ei tule esiin opinnäytetyössä. Aineistot käsitellään luottamuksellisesti ja tuhoetaan opinnäytetyön valmistamisen jälkeen.

Aika ja paikka:

Nimi:

Allekirjoitus:

HAASTATTELUKYSYMYSRUNKO

Valmiit tutkimuskysymykset jälkihuoltonuorten haastatteluja varten

- Milloin aloitit jälkihuollon?
- Miten lähiohjaajasi määräytyi sinulle?
- Missä näette ja mitä teette lähiohjaajasi kanssa?
- Onko lähiohjaajasi vaihtunut jälkihuoltosi aikana? Jos on: miltä se tuntui? Miten se vaikutti sinuun?
- Millainen oli sinun ja lähiohjaajasi suhteen alku?
- Millainen suhde teillä on nyt tässä vaiheessa jälkihuoltoa?
- Miten tärkeä lähiohjaaja on sinulle?
- Millaiset asiat ovat vaikuttaneet suhteeseen lähiohjaajan kanssa?
- Mitä muuttaisit sinun ja lähiohjaajasi välisessä suhteessa?
- Mitä arvostat sinun ja lähiohjaajasi välisessä suhteessa?
- Kuvaile millainen on hyvä ohjaajan ja asiakkaan välinen suhde?
- Kuvaile millainen on huono ohjaajan ja asiakkaan välinen suhde?
- Kuvaile millainen on hyvä jälkihuollon ohjaaja?