

Satu Liiri

KOHTAAMISIA

Toimivan asiakassuhteen kulmakivet
lastensuojelun laitoshoidossa

Opinnäytetyö
Sosionomi (ylempi AMK)

Huhtikuu 2016



KYAMK
University of Applied Sciences

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Satu Liiri	Sosionomi (ylempi AMK)	Huhtikuu 2016
Opinnäytetyön nimi Kohtaamisia Toimivan asiakassuhteen kulmakivet lastensuojelun laitoshoidossa		77 sivua 4 liitesivua
Toimeksiantaja Kotkan kaupunki		
Ohjaaja Lehtori Tuija Suikkanen-Malin, Kotkan kaupungin lastensuojelupäällikkö Anna Liakka		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön avulla selvitettiin toimivan asiakassuhteen kannalta oleellisia tekijöitä lastensuojelun laitoshoidossa. Opinnäytetyön tulokset toimivat laajemman kehittämistyön taustatutkimuksena. Tavoitteena oli tehdä näkyväksi niitä seikkoja, jotka edesauttavat luottamuksellisen asiakassuhteen syntyä ja työskentelyn sujuvuutta perheiden yksityisyyteen vahvasti puuttuvassa laitossympäristössä. Kehittämistutkimuksen kohderyhmäksi valittiin erityisesti nuorten pidempikestoiset sijoitukset, koska nuoruus ikäkautena tuo omanlaisiaan haasteita laitokseen ja työskentelyyn sitoutumisessa.</p> <p>Kehittämistyön taustatutkimus toteutettiin osallistuvan havainnoinnin ja teemahaastattelujen keinoin. Kahden viikon mittainen havainnointijakso toteutettiin 7-paikkaisessa lastenkodissa ja siihen osallistuivat kaikki yksikköön sijoitetut nuoret sekä kymmenen lastenkodin ohjaajaa. Havainnoinnin tavoitteena oli tehdä näkyväksi lastenkodin arjessa tapahtuvien vuorovaikutustilanteiden hyviä käytäntöjä sekä kehittämiskohtia. Lisäksi kaikkien yli puoli vuotta sijoitettuna olleiden nuorten vanhemmat osallistuivat teemahaastatteluihin. Näiden neljän haastattelun avulla selvitettiin vanhempien näkemyksiä asiakassuhteen ja toimivan työskentelyn kannalta oleellisista tekijöistä. Kehittämistutkimuksen tulokset analysoitiin Grounded Theory -menetelmää käyttäen koodauksen ja kategorisoinnin avulla. Luokittelun jälkeen tutkimustulokset teoretisoitiin linkittämällä ne aiempiin tutkimuksiin ja kirjallisuuteen.</p> <p>Toimivan asiakassuhteen kannalta oleellisia tekijöitä ovat yksittäisen asiakkaan kiinnittymiseen vaikuttavat tekijät, työntekijän kohtaamiskyky sekä laitoksen käytännöt. Asiakkaan kiinnittymistä tukevat lastensuojeluun liittyvien ennakkoluulojen voittaminen ja mahdollisuus vertaistukeen. Työntekijän kohtaamiskyvyssä korostuvat eettinen herkkyys ja yksilöllisyyden huomioiminen. Yhdistäviksi tekijöiksi kaikkien näiden luokkien välillä nousevat asiakkaan osallisuuden vahvistaminen, vanhempien kasvatuskumppanuuden tukeminen sekä positiivisen tunneilmapiirin ylläpitäminen, joiden toteutumiseen laitoksen käytännöt vaikuttavat suuresti.</p> <p>Opinnäytetyössä hyödynnettiin monilähteisyyttä ja palvelua käyttäneiden asiakkaiden kokemuksille annettiin suuri painoarvo. Tulokset ovat käytännönläheisiä ja suoraan sijaishuollon toimintaympäristöön siirrettäviä. Opinnäytetyö tulee toimimaan taustamateriaalina kehittämistyön seuraavalle vaiheelle, joka on Kotkan kaupungin lastenkotien henkilöstölle suunnatun opasmateriaalin kokoaminen.</p>		
<p>Asiasanat lastensuojelu, sijaishuolto, laitoshoido, vuorovaikutus, asiakassuhde, osallisuus</p>		

Author (authors)	Degree	Time
Satu Liiri	Master of Social Services	April 2016
Thesis Title		
Encounterings The Key Elements of Good Customer Relationship in Residential Child Protection		77 pages 4 pages of appendices
Commissioned by City of Kotka		
Supervisor Tuija Suikkanen-Malin, Senior Lecturer and Anna Liakka, Head of Child Protection Services		
<p>Abstract</p> <p>The objective of this thesis was to determine the aspects that create good customer relationship in residential child protection. This thesis is a background study for a further developing project. The aim was to determine the aspects that form confidential customer relationship and enable fluent co-operation in residential care environment which strongly intervenes in the privacy of the families. The focus group of this study were teenagers as this age group has its own challenges when it comes to committing to the customer relationship or the residential care institution.</p> <p>The background study was carried out by part-taking observation and theme interviews. Two-week observation took place in a children's home where 7 children were placed. All teenaged customers and ten counsellors took part in the observation. The aim of it was to make visible good practises and the aspects that need to be further developed related to interaction situations between the counsellors and the teenagers. Also, four parents whose children had been in the institution for more than six months took part in theme interviews. The objective of these interviews was to examine which aspects are important to the parents when it comes to good customer relationship. The results of this background study were analysed using Grounded Theory -method by coding and categorizing. After the classification, the results were linked to theory by using previous studies and literature.</p> <p>The main elements of good customer relationship are the facts that affect customer's commitment, the employee's ability to encounter the customer and the policies of the institution. Overcoming preconceptions that are related to child protection and opportunities to peer support help customers to commit. Ethical sensitivity and recognizing individuality were emphasized when it came to employees' ability to encounter customers. The combining elements between these categories were reinforcing customer's participation, supporting parent's partnership with the employees and maintaining positive emotional atmosphere. These aspects can be supported by the institutions policies.</p> <p>Multi-referencing was used in this thesis and a great value was given to the experiences of the customers. The results are practical and easy to link to the operational environment of substitute care. The thesis will be used as recourse to the next step of the developing project which is creating a quid material for the counsellors in the children's homes in the city of Kotka.</p>		
<p>Keywords child protection, foster care, residential care, interaction, customer relationship, participation</p>		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	KEHITTÄMISTYÖ.....	6
2.1	Opinnäytetyön kehittämistehtävä.....	7
2.2	Kehittämisympäristö	9
2.3	Eettiset kysymykset	10
3	OSALLISTUVA HAVAINNOINTI.....	11
3.1	Osallistuvan havainnoinnin toteutus	13
3.2	Havainnointijakson analyysi ja tulokset.....	15
4	TEEMAHAASTATTELUT	16
4.1	Teemahaastattelujen toteutus	17
4.2	Haastattelujen analyysi ja tulokset.....	18
4.3	Analyysimenetelmänä Grounded Theory.....	19
5	TUTKIMUKSELLISEN OSAN VASTAUS KEHITTÄMISKYSYMYKSEEN	20
6	TUTKIMUSTULOSTEN TEORETISOINTI.....	22
7	AIHEESTA AIEMMIN SELVITETTYÄ.....	23
8	ASIAKKAANA SIJAISHUOLLOSSA	25
8.1	Sijaishuollon asiakassuhde.....	26
8.2	Ennakkoluuloja	27
8.3	Ensikohtaamisia.....	28
8.4	Vertaistuen merkitys	31
8.5	Haastavat erityistilanteet.....	33
9	TYÖNTEKIJÄ KOKONAISVALTAISENA KOHTAAJANA	35
9.1	Näkökulmia hyvään kohtaamiseen	36
9.2	Eettinen herkkyys	37
9.3	Työntekijän tunnetason säätely	39
9.4	Positiivisen tunneilmapiirin ylläpitäminen.....	41
9.5	Merkitykselliset sanat.....	44
9.6	Turhautumispuhe ja toisto	46
10	LAITOS VUOROVAIKUTUKSEN NÄYTTÄMÖNÄ.....	48

10.1	Laitoksen valinnasta	48
10.2	Yksikön käytännöt.....	49
10.3	Asiakkaan osallisuuden tukeminen.....	52
10.4	Toimiva kasvatuskumppanuus.....	53
10.5	Luottamushaasteita	56
10.6	Työssäjaksaminen ja riittämättömyyden tunne	57
11	KEHITTÄMISTYÖN JATKOKYSYMYKSET	59
11.1	Julkisuuskuva, vertaistuki ja ryhmämuotoinen toiminta	59
11.2	Yksikön käytännöt ja osallisuuden tukeminen	61
11.3	Koulutustarpeet.....	62
12	PROSESSIN ARVIOINTI	64
13	LUOTETTAVUUS JA HYÖDYNNETTÄVYYS.....	66
	LÄHTEET.....	69

LIITTEET

- Liite 1. Tutkimuslupa nuorille
- Liite 2. Tutkimuslupa henkilöstölle
- Liite 3. Vuorovaikutuksen nelikenttä
- Liite 4. Haastattelupohja

1 JOHDANTO

Lastensuojelu ja sijaishuolto ovat herkkiä ja tunteita herättäviä toimintaympäristöjä. Niihin liittyvät asiat saavat julkisuudessa helposti kritiikkiä osakseen ja monilla on vahvoja ennakkoluuloja koko järjestelmää kohtaan. Kuten pitkissä tiiviissä suhteissa yleensäkin, myös näissä asiakassuhteissa saatetaan loukkaantua, ottaa itseensä ja tulkita tilanteita ja sanomisia väärin. Asiakkaiksi miellän sijaishuollon näkökulmasta sekä sijoitetut nuoret että heidän perheensä. Tiivistä arkea eletessä väärinymmärrykset ja ajattelemattomat lipsahdukset ovat toisaalta inhimillisiä, mutta niistä voi helposti jäädä peruuttamattoman syvät haavat jo muutenkin haavoittuvassa tilanteessa oleville asiakkaille. Toisinaan eteen tuleekin tilanteita, joissa työskentelyssä ei yrityksistä huolimatta saavuteta riittävän toimivaa suhdetta, jotta asiakas saisi parhaan mahdollisen avun.

Omissa perusopinnoissani ei juuri mainittu lastensuojelun laitoshoidon, vaikka monet lastensuojelun kentälle työllistyvät sosionomit juuri sinne sijoittuvatkin. Itselleni tuli aikanaan yllätyksenä, mitä kaikkea laitostyö pitää sisällään ja miten intensiivistä työskentely on. Toimittuani kymmenisen vuotta kodinulkopuolelle sijoitettujen nuorten parissa pohdiskelen yhä sijaishuollon laitoshoidon erityisyyttä sekä siellä työskentelemisen että asiakkaana olemisen näkökulmasta.

Myös Kotkan kaupungin lastensuojelussa on pysähdytty miettimään asiakkaan kohtaamisen tärkeyttä ja niitä elementtejä, jotka tekevät asiakassuhteesta hyvän ja toimivan. Nämä ajatukset poikivat kehittämistyön, jonka ensimmäiset osat tämä opinnäytetyö kattaa.

2 KEHITTÄMISTYÖ

Kehittämistyön päätavoitteena on lisätä lastensuojelukentän tietoisuutta asiakassuhteen toimivuuteen ja sujuvaan vuorovaikutukseen vaikuttavista tekijöistä. Samalla halutaan tehdä näkyväksi esiin niitä vuorovaikutukseen ja arjen käytäntöihin liittyviä asioita, joilla on merkitystä asiakassuhteen luomisessa ja ylläpitämisessä erityisesti laitosympäristössä. Kehittämistyön myötä sijaishuollon toimijoita halutaan myös haastaa miettimään lastensuojelulaitosten sosiaa-

lisiä ja kasvatuksellisia käytäntöjä niin, että nuorten osallisuus ja yksilöllisyyden huomiointi toteutuisivat parhaalla mahdollisella tavalla.

Tarkoituksena on luoda konkreettinen opas lastenkotien henkilöstölle toimivan asiakassuhteen kulmakivistä. Materiaalin kautta työntekijöille tarjoutuu myös mahdollisuus tarkastella omaa vuorovaikutustaan ja työtapojaan sekä oppia ymmärtämään ja käsittelemään haastavien asiakastilanteiden herättämiä tunteita. Opasmateriaali luovutetaan kaikkiin Kotkan kaupungin lastenkotiyksiköihin. Mikäli opas katsotaan soveltuvaksi myös toisenlaisiin toimintaympäristöihin, voi jakelua laajentaa niihinkin.

Aihe on tärkeä, sillä esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeriön parin vuoden takaisesta selvityksestä käy ilmi, etteivät lastensuojelun työntekijöiden vuorovaikutustaidot ole asiakkaiden mielestä aina olleet työn vaatimusten tasolla. Osa asiakkaista arvioi jopa tullessaan huonosti kohdelluiksi. Lastensuojelua on kritisoitu myös siitä, ettei asiakkaiden ajatuksia ja kokemuksia oteta riittävästi huomioon. Vaarana on, että he jäävät sen takia ulkopuolisiksi omaa elämäänsä koskevissa ratkaisuissa. (STM 2013, 33.) Kokemusasiantuntijoiden käyttöä on viime aikoina lisätty lastensuojelussakin ja heille haluttiin antaa ääni myös tässä kehittämistyössä.

Sijaishuollon laitoshoidon kehittämiseen panostaminen on oleellista myös siksi, että valtakunnallisella tasolla huomio kiinnittyy tällä hetkellä toisen tyyppiin painotuksiin. Vuonna 2013 lastensuojelulakia muutettiin niin, että perhehoito määriteltiin ensisijaiseksi sijoitusmuodoksi. Uusi sosiaalihuoltolaki puolestaan ohjaa resursseja ja huomiota ennaltaehkäiseviin palveluihin. Muutokset ovat itsessään perusteltuja ja tervetulleita, mutta huomion kohdentuessa muille osa-alueille, on vaarana, että sijaishuollon laitoshoidon kehittäminen jää vähemmälle. Itse uskon, että kaikesta huolimatta sijaishuollolle ja korjaavalle työlle on jatkossakin paikkansa, eikä niidenkään kehittämistä tulisi unohtaa. Haluankin nostaa esiin sijaishuollossa huomiota kaipaavia kehittämiskohteita ja ylläpitää keskustelua niiden tärkeydestä.

2.1 Opinnäytetyön kehittämistehtävä

Kehittämistehtävänäni oli löytää ja tehdä näkyväksi lastenkodin arjessa jo käytössä olevia hyviä käytäntöjä sekä mahdollisia asiakassuhteen karikkopaikko-

ja. Tavoitteenani oli myös selvittää, mitkä tekijät ovat nuorten ja työntekijöiden mielestä olennaisia sujuvan vuorovaikutuksen kannalta. Lisäksi halusin kuulla sijoitettujen nuorten vanhempien ajatuksia ja kokemuksia kohdatuksi tulemisestä ja niistä asioista, jotka edesauttavat työskentelyn sujuvuutta.

Opinnäytetyön kehittämistehtävän tutkimuskysymykset olivat:

1. Mihin asioihin tulisi toimivan asiakassuhteen kannalta kiinnittää huomiota sijaishuollon laitoshoidossa?
 - a. Millaiset asiat ovat ratkaisevia ohjaajien ja nuorten välisessä vuorovaikutuksessa?
 - b. Millaiset laitoksen käytäntöihin liittyvät asiat edistävät toimivaa asiakassuhdetta?

Opinnäytetyöprosessi koostuu neljästä osasta, jotka ovat: aineiston hankinta, aineiston analyysi, tutkimustulosten teoretisointi ja kehittämistyön jatkokysymysten esittely (taulukko 1).

Taulukko 1. Opinnäytetyön prosessi

Aineiston hankinta	Lastensuojeluyksikössä toteutettava kahden viikon havainnointijakso, johon osallistuvat sijoitetut nuoret ja yksikön työntekijät. Nuorten vanhempien teemahaastattelut.
Aineiston analyysi	Toimivan asiakassuhteen kannalta oleellisten asioiden poimiminen aineistosta koodauksen ja kategorisoinnin avulla.
Tutkimustulosten teoretisointi	Kehittämiskysymyksiin vastaaminen ja tulosten linkittäminen teorian tietoon.
Kehittämistyön jatkokysymykset	Esiin nousseiden tai auki jääneiden kysymysten ja kehittämistarpeiden esittäminen.

Kehittämistyö jatkuu opinnäytetyön tulosten pohjalta koottavan opasmateriaalin kokoamisella ja sen jakelulla yksiköihin.

2.2 Kehittämisympäristö

Sijaishuollon laitoshoidon on omanlaisensa areena, jossa eletään tiivistä, tavanomaisuuteen pyrkivää arkea kuitenkin keinotekoisessa ympäristössä, vaihtuvien ihmisten kanssa. Työskentelyn lähtökohdaksi on usein asiakkaan kohtaama kriisi, johon laitostyöntekijä tulee ulkopuolisena ammattihenkilönä. Laitostyölle erityisiä piirteitä ovat tiiviit ja pitkät asiakassuhteet, usean eri persoonan yhdistyminen työyhteisöksi ja vielä erityyppistä apua kaipaavien asiakkaiden tarpeiden yhteensovittaminen yksikön sisällä. Työntekijältä vaaditaan vahvaa ammatillista otetta ja aktiivista oman toiminnan reflektointia, sillä työvuoroissa on jatkuvasti kyettävä aistimaan, ennakoimaan ja reagoimaan herkästi vaihteleviin, usein omiakin tunteita kuohuttaviin tilanteisiin. Yksikön sisällä tehtävän ja asiakkaisiin kohdistuvan työn lisäksi tulee hallita sujuva yhteistyö myös muiden sijaishuoltoon liittyvien toimijoiden kanssa.

Asiakkaan näkökulmasta sijaishuoltoon siirtyminen on lähes poikkeuksetta iso kriisi. Ennakkokäsitykset ja huhut laitosten toimintatavoista voivat olla hurjia, ja laitossijoituksella on voitu pelotella ja uhkailla lastensuojeluasiakkuuden aiemmissa vaiheissa. Näistä peloista ja ennakkoluuloista voi olla vaikea päästä eroon. Lisäksi lastensuojelulaitoksilla on perinteisesti ollut melko kontrolloiva rooli asiakkaidensa elämässä. Vanhemmat voivat olla huolissaan vanhemmuutensa menettämisestä ja nuorelle muutto vieraaseen ympäristöön, vieraiden ihmisten keskelle voi olla hyvinkin pelottava paikka. Asiat, joita asiakkaiden odotetaan jakavan ja työstävän työntekijöiden kanssa, ovat usein erittäin arkaluontoisia ja intiimejä. Luottamuksellisen ja toimivan asiakassuhteen rakentuminen ja ylläpysyminen näistä lähtökohdista käsin on haastavaa. Se vaatii avoimuutta, pitkäjänteisyyttä ja rohkeutta kaikilta suhteen osapuolilta.

Arvioin, että aiheen kannalta parhaita asiantuntijoita ovat laitosten työntekijöiden lisäksi palveluita käyttäneet asiakkaat. Halusin saada aiheesta mahdollisimman monipuolisen käsityksen ja siksi päädyin tarkastelemaan asiakassuhdetta monesta eri näkökulmasta: omien havaintojeni pohjalta, nuorten ja työntekijöiden sekä nuorten vanhempien ajatusten ja kokemusten kautta. Rajasin tutkimuksen koskemaan erityisesti nuorten pidempikestoisia sijoituksia, jollaisiksi katsoin puolesta vuodesta useisiin vuosiin kestävät sijoitukset. Kohdeyhmäksi valitsin yli 13-vuotiaat nuoret, sillä heidän sijoituksissaan asiakassuhteeseen liittyy erityistä tasapainoilua muun muassa ikäkauteen liittyvien

erityispiirteiden sekä itsemääräämisoikeuden ja kontrollin välisen ristiriidan muodossa. Vaikka joidenkin määritelmien mukaan kaikki alle 18-vuotiaat ovat lapsia, kutsun tässä yhteydessä näitä 13–18-vuotiaita nuoriksi.

Näillä kriteereillä tutkimuskohteeksi valikoitui kotkalainen 7-paikkainen lastenkoti, joka tarjoaa pidempiaikaista sijaishuoltoa 13–18-vuotiaille nuorille. Sijoitukset ovat kestoltaan useimmiten puolesta vuodesta kahteen vuoteen. Tavoitteena on yleensä nuoren kotiinpaluun mahdollistaminen, mutta joidenkin nuorten kohdalla kyse voi olla pääasiassa itsenäiseen elämään liittyvien valmiuksien harjoittelusta. Yksikössä työskentelee kymmenen valtaosin sosiaalialan koulutuksen saanutta ohjaajaa. Yksikön toimintatavat ovat muotoutuneet nykyisikseen vuosikymmenten saatossa ja muutokset asiakaskunnassa tekevät tarpeelliseksi niiden jatkuvan aktiivisen ja kriittisen tarkastelun. Yksikössä työskentelee kehittämishaluista ja -kykyistä henkilöstöä, josta ennakkoluuloton kehittämistyöhön mukaan lähteminenkin kertoo.

2.3 Eettiset kysymykset

Kehittämistyössä noudatetaan Lastensuojelun Keskusliiton julkaiseman Lasten osallistumisen etiikka - Lapset ja nuoret palveluiden kehittäjinä -oppaan (Hipp & Palsanen 2014, 11) periaatteita. Oppaan ohjeiden lähtökohtana ovat kunnioittava suhtautuminen, välittäminen ja arvostus. Pidän itse asiakkaan hyvää kohtaamista ja arvostavaa kohtelua erittäin tärkeänä kaikissa tilanteissa ja uskon, että oma innostukseni välittyi tutkimukseen osallistujillekin. Lisäksi painotin käynnissä olevan kehittämistyön tärkeyttä lastenkotien sosiaalisten ja kasvatuksellisten käytäntöjen kehittämisessä ja korostin, että osallistujien näkemyksillä tulee olemaan iso rooli kehittämistyön lopputuloksen kannalta. Oma roolini tutkimuskohteessa oli melko haastava, sillä toimin tutkimuksen aikaan yksikön esimiehenä. En voi väittää, etteivätkö aiemmat kokemukseni olisi vaikuttaneet opinnäytetyön aiheenvalintaan, ja tapaan, jolla ajattelin lastenkodissa tapahtuvista kohtaamisista.

Eettisten ohjeiden mukaisesti havainnointijaksoon ja haastatteluihin osallistuminen perustui täysin vapaaehtoisuuteen ja suostumuksia pyytäessä pyrin välttämään myös moraalista velvollisuudentuntoa. Hyöty, jonka tutkimukseen osallistuneet asiakkaat saivat, tuli osallisuuden ja kuulluksi tulemisen koke-

musten kautta. Tutkimuskohteena olleen yksikön työntekijöille markkinoin osallistumismahdollisuutta oman ammatillisen itsetuntemuksen lisäämisen välineenä. Uskon, että jo tieto toteutettavasta havainnointijaksosta sai heidät aiempaa tietoisemmiksi omista toimintatavoistaan ja niiden perusteluista. Lisäksi eri tilanteiden jälkeen käydyt purkukeskustelut haastoivat työntekijöitä itsereflektioon, ja sitä kautta oman toiminnan ja tunnereaktioiden taustalla olevien syiden pohtimiseen.

Lupasin tutkimukseen osallistuville, ettei yksittäisiä vastaajia pysty tunnistamaan lopullisesta työstä, mutta prosessin edetessä jouduin miettimään uudelleen, millä tasolla tuon esiin tutkimuskohteena olleen yksikön. Koska työn tilaaja käy opinnäytetyöstä ilmi, katsoin turhaksi yrittää peitellä, mistä kaupungista on kyse. Lisäksi arvioin myös oman yhteyteni tutkimuskohteena olleeseen yksikköön olevan mainitsemisen arvoinen, koska paikan tuttuus väistämättä sävytti omaa rooliani tutkijana erityisesti havainnointijakson aikana. Päätin silti jättää mainitsematta, mistä yksiköstä oli kyse, jotta saisin paremmin turvattua tutkimukseen osallistuneiden anonymiteetin.

Tiesin ennakkoon, että yksikön asiakaskunnassa olisi vaihtuvuutta havainnointijakson aikana. Mietin etukäteen, miten suhtautuisin jakson aikana tuleviin uusiin asiakkaisiin: pyytäisinkö heitä osallistumaan havainnointiin vai jättäisinkö heidät automaattisesti tutkimuksen ulkopuolelle. Arvelin saavani näiltä vastikään tulleilta nuorilta arvokasta tietoa asiakassuhteen luomiseen ja työskentelyn alkuun liittyen. Toisaalta mietin, olisiko tutkimukseen mukaan pyytäminen sijoituksen näin akuutissa vaiheessa jollain lailla epäeettistä. Päädyin pohtimaan tätä asiaa uudelleen kunhan tapaisin tulokkaat ja arvioisin tapauskohtaisesti perheiden tilanteet. Lopulta pyysin kahta havainnointijakson aikana tullutta uutta nuorta mukaan havainnointiin.

3 OSALLISTUVA HAVAINNOINTI

Tutkimuksen ensimmäinen osio oli havainnointijakso, jonka aikana seurasin asiakkaiden ja ohjaajien kohtaamisia lastenkodin erilaisissa arkisissa tilanteissa vuorovaikutuksen näkökulmasta. Osallistuvan havainnoinnin tapaan olin itsekin osassa tilanteista aktiivisena toimijana, jolloin analysoin jälkikäteen omaa toimintaani.

Havainnointijakson avulla halusin tutkia, millaisia kohtaamisia nuorilla ja ohjaajilla on lastenkodin arjessa. Hirsjärvi ja Hurme (2011, 132–133) varoittivat, että etenkin nuorten motivoiminen osallistujiksi voi olla hankalaa, sillä tutkimus ja haastattelija voivat edustaa - ja tässä kohtaa edustivatkin - tahoja, jotta vastaan he kapinoivat. Pyrin välttämään tämän suhdekuopan luomalla nuorille tunteen siitä, että he toimivat tutkimuksessani tärkeinä apureina ja että olen aidosti kiinnostunut heidän mielipiteistään. Selvittelin jakson aikana nuorten ajatuksia siitä, miten he haluaisivat tulla kohdatuksi ja millaisia tunteita eri tilanteet heissä herättivät. Ohjaajien osalta halusin tietää, millä perusteella he valitsivat oman toimintatapansa kussakin tilanteessa ja mitä vaihtoehtoisia toimintatapoja heillä olisi mielestään ollut käytettävissä. Tavoitteena oli saada selville jo olemassa olevia hyviä vuorovaikutuksen tapoja ja sujuvaa työskentelyä edesauttavia laitoksen käytäntöjä. Kolikon käänttöpuolena arvelin esiin nousevan myös kehittämiskohteita ja asiakassuhteen toimivuuteen vaikuttavia hankaloittavia tekijöitä.

Havainnoinnin avulla on mahdollista kerätä suoraa ja välitöntä tietoa siitä, miten yksilöt, ryhmät tai organisaatiot toimivat ja käyttäytyvät. Havainnointia käytetään erityisesti vuorovaikutustilanteiden tutkimiseen, sillä sen avulla on mahdollista tavoittaa myös sellaisia käyttäytymisen muotoja, joista tutkittavat eivät muuten kertoisi. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 37–38; Hirsjärvi ym. 2009, 213.) Havainnointijaksoa toteuttaessa ei voi ennakkoon tietää, millaiset tapaukset ja tilanteet tulevat esille jakson aikana. Omassa tutkimuksessanikin havainnointiin osallistuvien valikoituminen sikäli satunnaista, että kohderyhmänä olivat tutkimuksen toteuttamishetkellä tiettyyn yksikköön sijoitetut nuoret sekä jakson aikana työvuoroissa olleet työntekijät. (Ks. Järvinen & Järvinen 2011, 155.)

Koska tutkija käyttää havainnoinnissa tietojen keruun välineenä omaa persoonaansa, on tärkeää pyrkiä pysymään ehdottoman puolueettomana suhteessa kaikkiin tutkittaviin (Järvinen & Järvinen 2011, 154). Tämä oli tutkimuksessani haastavaa, sillä minulla oli melko vahvat mielikuvat havainnointiin osallistuvien tavoista reagoida ja toimia. Pyrin kuitenkin karistamaan nämä ennakkokäsitykset mielestäni ja päätin pitää mieleni avoinna. Toisaalta tutun arjen havainnointi oli helppoa, koska sitä varten ei tarvinnut rakentaa mitään erityistä tutkimusasetelmaa.

Aineistonkeruussa myös kysymysten muotoilu on olennaista ja valmistauduin siihen kiinnittämällä aiempaa tarkemmin huomiota kommunikaatiooni ja erityisesti kysymyksenasetteluun. Vuorovaikutustilanteissa tulee helposti tarjoilleeksi keskustelukumppanille valmiita vastausvaihtoehtoja tai käyttäneeksi suljettuja kysymyksiä. Itsellenikin on tavanomaista kysyä esimerkiksi viikonloppun vietosta palaavalta nuorelta: ”Olitteko mökillä vai kotona?” sen sijaan, että kysyisin: ”Missä vietitte viikonloppun?” Turhan johdattelun välttämiseksi päädyin laatimaan havaintojakson purkukeskusteluja varten kysymysrunгон, jota testasin etukäteen laitostyön erilaisissa kohtaamistilanteissa. Testitulanteissa kysymykset vaikuttivat ihan toimivilta ja sain niihin riittävän perusteelliset ja kattavat vastaukset. Ajatus oli, että ennakkoon suunnitellut kysymykset toimisivat toistuvana perusrunkona jokaisen havainnointitulanteen purussa ja vasta tarvittaessa esittäisin niiden ohella tarkentavia lisäkysymyksiä.

3.1 Osallistuvan havainnoinnin toteutus

Tutkimusluvan varmistuttua kävin opinnäytetyön tavoitteet ja siihen liittyvän tutkimuksen sisällön läpi havainnointijaksoon valitun lastenkodin henkilökuntapalaverissa elokuussa 2015. Koska kaikki työntekijät eivät olleet tuolloin paikalla, toimitin vastaavat tiedot poissaolleille sähköpostitse. Ennen havainnointijakson alkua pyysin henkilöstöltä kirjalliset suostumukset jaksoon osallistumiselle (liite 1). Ajatus otettiin positiivisesti vastaan ja koko henkilöstö yhtä lukuun ottamatta suostui pyyntööni. Moni koki havainnointijakson purkukeskusteluineen oivalliseksi mahdollisuudeksi lisätä omaa tietoisuutta vuorovaikutustavoistaan ammatillisessa mielessä.

Esittelin tutkimuksen pääpiirteittäin myös lastenkodissa asuville nuorille yksikön nuortenpalaverissa. Sen jälkeen kävin jokaisen nuoren kanssa vielä erikseen tarkemmin läpi, mitä tutkimukseen osallistuminen ja havainnointijakso tarkoittavat. Havainnointijakson aikana yksikköön tuli kaksi uutta nuorta, ja kerroin sijoitukseen liittyvän kokonaistilanteen arvioituani samat asiat myös heille. Kaikki nuoret olivat halukkaita osallistumaan havainnointiin, joten olin yhteydessä heidän vanhempinsa ja kerroin heillekin kehittämistyön tavoitteista sekä havainnointijakson sisällöstä. Myös vanhemmat suhtautuivat asiaan innostuneesti ja sain kaikilta kirjallisen luvan, jotta heidän nuorensa sai osallistua havainnointijaksoon (liite 2).

Toteutin kahden viikon mittaisen havainnointijakson syyskuussa 2015. Kahden viikon havainnointiaika mahdollisti lukuisten eri vuorovaikutustilanteiden seurannan ja antoi ajallisesti mahdollisuuden tilanteiden kohtuullisen syvälliseen läpikäyntiin nuorten ja työntekijöiden kanssa. Havainnointiin osallistuivat kaikki yksikköön sijoitetut seitsemän nuorta sekä kymmenen ohjaajaa.

Osallistuin havainnoinnin aikana tavalliseen tapaan yksikön arkeen ja osittain myös havainnoimiini tilanteisiin. Kirjasin tilanteet lyhyesti ylös ja kävin niitä myöhemmin läpi kohtaamisessa olleen nuoren ja ohjaajan kanssa. Luontevuuden lisäksi ajattelin näin toimimalla säilyttäväni paremmin myös oman tavanomaisen roolini yksikössä. Vaikka päiväkirjamuotoiset merkinnät häviävätkin tarkkuudessaan nauhoitetuille ja litteroiduille aineistolle, arvioivat Hirsjärvi ja Hurme (2011, 37–38) kirjassaan Tutkimushaastattelu myös niiden tuovan arvokkaita havaintoja puheenaiheista ja -tavoista. Päiväkirjamuotoiset kirjaukset saattavat myös auttaa välttämään epämukavuutta ja sosiaalista hankaluutta nauhoitettuihin haastatteluihin verrattuna.

Kävin kaikki havainnoidut tilanteet niissä olleiden nuorten kanssa läpi ennalta laaditun kysymysrunгон avulla. Selvitin kysymysten avulla, mitä asioita tilanteessa mukana olleet henkilöt nostavat vuorovaikutuksen ja asiakassuhteen kannalta merkityksellisiksi.

Kysymykset nuorelle:

- 1) Kerro äskeisestä tilanteesta, mitä siinä tapahtui?
- 2) Miten tilanne sujui? Millaisia ajatuksia tai tunteita se sinussa herätti?
- 3) Miten olisit itse hoitanut tilanteen jos olisit ohjaaja?

Kysymykset ohjaajalle:

- 1) Kerro äskeisestä tilanteesta, mitä siinä tapahtui?
- 2) Miten tilanne sujui? Millaisia ajatuksia tai tunteita se sinussa herätti?
- 3) Millä perusteella valitsit lähestymis- tai toimintatapasi tilanteessa?
- 4) Mitä muita vaihtoehtoja sinulla olisi ollut?

Kaikkien havainnointitilanteiden osalta ei työntekijöiden kanssa varsinaista erillistä purkukeskustelua käyty, vaan osa tilanteista tuli käytyä spontaanisti läpi muun keskustelun, esimerkiksi henkilökunnan raportin tai henkilökuntapa-laverin yhteydessä. Päädyin tähän paitsi aikaresurssin rajallisuuden vuoksi, myös siksi, että näissä tilanteissa työntekijä oli todennäköisesti kaikkein ai-doimmillaan.

3.2 Havainnointijakson analyysi ja tulokset

Kaksi viikkoa kestäneen havainnointijakson aikana kirjasin ja läpikävin 20 erillistä vuorovaikutustilannetta. Havainnoidut tilanteet olivat pääosin varsin arkisia, lastenkodin arjessa usein toistuvia tavallisia kohtaamisia. Niihin ei välttämättä liittynyt sen kummempaa sävyä tai dramatiikkaa, mutta muutamassa tilanteessa oli kyse hieman vauhdikkaammasta tai enemmän tunteita kuohuttavasta kohtaamisesta. Purkukeskustelussa sekä nuoret että työntekijät peilasivat läpikäytävää tilannetta helposti laajempiinkin kokonaisuuksiin ja aiempiin kokemuksiinsa. Tästä syystä havainnointimateriaaliin tuli jonkun verran täydentäviä ja selittäviä huomioita varsinaisen havainnointijakson ulkopuoleltakin.

Kirjasin havainnoidut tilanteet mahdollisimman tuoreeltaan muistivihkoon päiväkirjamuodossa. Käytin muistiinpanovälineitä myös purkukeskusteluissa, jotta sain nuorten ja ohjaajien vastaukset riittävän tarkasti ylös.

Käytin havainnointijakson kirjaamisen apuna seuraavaa otsikointia:

- Tilanteen kuvaus
eli mahdollisimman neutraali kuvaus nuoren ja ohjaajan välisestä vuorovaikutustilanteesta
- Nuoren näkemys tilanteesta
kysymysrunkoa apuna käyttäen
- Ohjaajan näkemys tilanteesta
pääosin kysymysrunkoa apuna käyttäen, mutta osa tilanteista käytiin läpi myös vapaan keskustelun keinoin

Kun kaikki tilanteet oli kirjattu ylös, puhtaaksikirjoitin muistiinpanot tekstinkäsittelyohjelmalla ja tulostin materiaalin. Sekä ohjaajien että nuorten kuvauksissa alkoi heti erottua vuorovaikutukseen liittyviä haasteita ja konkreettisia toimenpide-ehdotuksia tilanteiden sujuvuuden parantamiseksi. Niinpä aloitinkin aineiston analyysin lajittelemalla esiin nousseita havaintoja nelikenttään, jossa on sekä nuorten että ohjaajien näkemyksiä vuorovaikutuksen haasteista ja ratkaisuista (kuva 1).

	Vuorovaikutuksen haasteet	Vuorovaikutuksen ratkaisut
Näkemyksiä nuorilta	sanotaan itsestäänselvyiksi.. jankataan, luennoidaan, toistetaan asioita.. tulee väärin tulkituksi.. tulee hirvee haloo.. rehellisyydestä sanktioidaan..	saisi tehdä omassa tahdissa.. pitäisi salaisuudet.. mieltisi millainen kukin nuori on.. olisi hyvä vähän pehmitellä.. kerran saa muistuttaa.. reiluus ja joustavuus..
Näkemyksiä ohjaajilta	oma kärsivällisyys koetuksella.. nuorella erilainen logiikka.. vedätyksen mahdollisuus.. kemiat ei kohtaa.. nuori saa erävoiton.. yksikön säännöt/normit määrittävät..	antaisin selkeämmät ohjeet, palastelisin asioita.. välimatkan ja ajan antaminen.. järkely, toisto.. ulkopuolinen ohjaaja tilanteeseen, ..ennakoiminen.., provosoinnin ehkäisy..

Kuva 1. Esimerkkejä havainnointijakson vuorovaikutuksen nelikentästä

Vuorovaikutuksen nelikenttä on kokonaisuudessaan liitteessä 3. Käsittelin muun havainnointijakson materiaalin samassa yhteydessä teemahaastattelujen koodauksen kanssa. Kuvaan koodausprosessia tarkemmin teemahaastattelujen analyysin yhteydessä.

4 TEEMAHAASTATTELUT

Tutkimuksen toisessa osassa haastattelin sijoitettujen nuorten vanhempia. Teemahaastatteluun pyydyt vanhemmat olivat kaikki lastensa virallisia huoltajia, mutta käytän heistä tässä yhteydessä huoltajan sijaan vanhempinimitystä. Vaikka tutkimukseni päätarkoitus oli selvittää nuorten ja ohjaajien välisiä kohtaamisia, on vanhempien luottamuksen saavuttaminen kokemukseni mukaan oleellista sujuvan työskentelyn kannalta. Huolimatta nuoren ja vanhemman välisistä mahdollisista ristiriidoista vanhemmat ovat useimmiten erittäin tärkeitä mielipidevaikuttajia nuortensa elämässä. Siksi halusinkin selvittää, mitä asioita vanhemmat pitävät tärkeinä paitsi nuorten ja ohjaajien välisissä kohtaamisissa, myös sijoituksen aikaisessa työskentelyssä ylipäänsä. Lisäksi arvelin vanhempien kuulevan nuortensa kertomana laitoksen käytän-

nöistä ja siellä tapahtuvista asioista sellaisia yksityiskohtia, jotka eivät välttämättä muuten tulisi tutkimuksessani esiin.

Päädyin haastatteluissa teemahaastatteluun, joka antaa mahdollisuuden kysymysten muodon ja järjestyksen muokkaamiselle. Tällöin haastattelija voi paremmin käyttää omaa harkintaansa ja herkkyyttään intiimejä asioita ja kokemuksia kysellessään. Vaikka arkaluontoisia asioita suositellaan käymään läpi strukturoidun kysymyslomakkeen avulla, arvioin sijaishuollon piirissä olevien asiakkaiden tottuneen käymään läpi henkilökohtaisia asioitaan henkilökunnan kanssa jo muutenkin. Tästä syystä tuntui luonnollisemmalta toteuttaa haastattelut kokonaisuudessaan keskustellen. Arkaluontoisten asioiden selvittämisen lisäksi teemahaastattelu on omiaan, kun halutaan selvittää heikosti tiedostettuja asioita, jollaisia kokemukset hyvästä kohdatuksi tulemisestakin todennäköisesti ovat. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 115; Hirsjärvi ym. 2009, 199; Metsämuuronen 2008, 37.)

4.1 Teemahaastattelujen toteutus

Valitsin vastaajiksi niiden havainnointijaksoon osallistuneiden nuorten vanhemmat, joiden kohdalla sijoitus oli kestänyt yli puoli vuotta. Arvioin, että puolen vuoden jälkeen suurin sijoitukseen liittyvä kriisi alkaa olla takanapäin. Lisäksi vanhemmille on tuolloin ehtinyt kertyä kokemuksia siitä, miten laitospäki on hoitanut erilaisia sijoitettuihin nuoreen ja hänen asioihinsa liittyviä tilanteita.

Olin maininnut tulevista teemahaastatteluista vanhemmille jo havainnointijakson lupia kysellessäni, sillä halusin antaa heille miettimisaikaa. Otin heihin uudelleen yhteyttä loppuvuodesta 2015, ja kaikki kysymäni vanhemmat suostuivat haastatteluihin. Annoin vastaajien valita itse haastattelunsa toteutuspaikan. Kaksi haastatteluista toteutettiin vanhempien kotona ja kaksi toimistotiloissa. Kertasin jokaisen haastattelun alussa kehittämistyön tavoitteen ja vaikka pyrinkin haastatteluissa rentoon, keskustelemaan tyylillä, käytin apuna ennalta laadittua haastattelurunkoa (liite 4). Haastateltavia vanhempia oli neljä ja haastattelut toteutettiin joulukuussa 2015.

Tutkimuskohteena olleessa lastenkodissa vanhemmat olivat yleisesti ottaen tiiviisti mukana nuortensa elämässä ja kävivät vaihtelevasti paikanpäällä. Haastatteluun valikoituneista kaikki olivat niin kutsuttuja aktiivisia vanhempia

ja tiiviisti yhteydessä yksikköön. Tämä ei kuitenkaan ollut valintakriteeri, vaan tutkimusjoukko määräytyi pelkästään sijoituksen keston perusteella. Osalla vanhemmista oli kertynyt runsaasti omakohtaisia kokemuksia laitoksen käytännöistä, sillä he kävivät lastenkodilla usein ja olivat paikanpäällä seuranneet, miten henkilökunta hoiti erilaisia tilanteita. Joidenkin näkemykset perustuivat enemmän nuorten kertomuksiin ja vanhempien omiin kohtaamisiin henkilökunnan kanssa.

Sattumalta kaikilla haastatteluun osallistuneilla vanhemmilla oli kokemusta myös muista lastensuojelulaitoksista. Tämä laajensi heidän näkemyksiään varsinaisen tutkimuskohteena olleen lastenkodin ulkopuolellekin, ja haastattelujen kautta sain tietoa myös muiden laitosten toiminnasta ja käytännöistä. Tämä oli mielestäni pelkästään hyvä asia, sillä muista yksiköistä kertyneet kokemukset toivat lisänäkemystä siihen, millainen toimivan asiakassuhteen pitäisi vanhempien mielestä olla.

4.2 Haastattelujen analyysi ja tulokset

Haastattelut vaihtelivat kestoiltaan puolesta tunnista 1½ tuntiin ja niiden keskimääräinen kesto oli noin 60 minuuttia. Nauhoitin haastattelut ja neljän tunnin nauhoituksista kertyi sanatarkasti litteroitua aineistoa yhteensä 32 sivua. Pysin sanatarkalla litteroinnilla autenttiseen aineiston kuvaukseen, josta olisi myöhemmin helppo tehdä lainauksia. Sisällöllisesti karkeampikin, lauseen ytimen tiivistetyssä muodossa huomioiva taso olisi todennäköisesti riittänyt. (Ks. Kananen 2014, 102.)

Tulostin teemahaastattelujen materiaalin ja kävin sekä sen että vuorovaikutuksen nelikentän ulkopuolelle jääneen havainnointijakson materiaalin läpi alleviivaamalla ja värikoodaamalla merkityksellisen tuntuisia ja usein toistuvia asioita teksteistä. Esimerkiksi nuorten kertomuksissa tuli esiin paljon ärtymystä herättäviä tilanteita, joissa tunnetilan vaikuttimena oli jokin tilanteen ulkopuolinen tekijä. Koodauksen yhteydessä nämä ulkopuolisiin vaikuttimiin liittyvät tekijät asettuivat eettinen herkkyys -kategoriaan (kuva 2).

"Oli ihan epäreilua, ettei siitä (sanktiosta) oltu sanottu aiemmin. Nyt mun kavereidenkin suunnitelmat menee pieleen mun takia."

Ulkopuoliset tekijät

Mulla oli viikonlopun kuviot vielä ihan auki ku äiti ei osannu sanoa, ottaako se mut kotiin vai ei. Ärsytti kun ohjaaja kävi tenttaamassa, että oonko menossa vai en.

Kuva 2. Esimerkkilauseita aineiston luokittelusta

Aineistoa koodatessa huomioin ensin lausekokonaisuudet ja mietin, mihin asiaan mikäkin liittyy. Koodaus onkin hyvä tapa tiivistää ja selkiyttää sisältöä laajoissa aineistoissa. Kanasen (2014, 103,108) mukaan pelkistämällä tekstiä on mahdollista nähdä paremmin aineiston sisään ja löytää sieltä tutkimuskysymysten kannalta oleelliset asiat. Koodauksen jälkeen luokittelin samankaltaiset asiat omiksi kategorioikseen. Aineiston luokittelussa ratkaisun ja tulkinnan löytämiseksi tarvitaan tietty filteri, jonka avulla aineistoa pitää kysymystä. Tässä yhteydessä käytin suodattimena tutkimuskysymyksiä.

4.3 Analyysimenetelmänä Grounded Theory

GT on aineistolähtöinen, enemmänkin paikallisesti tai tapauskohtaisesti selittävä kuin yleiseen teoriaan pohjautuva metodi. Sen avulla pyritään selvittämään jonkin ilmiön perustaa ja muodostetaan sitä kautta uutta teoriaa. Menetelmän perustana ovat erilaiset koodauksen eli aineistolähtöisten tulkintojen tekemisen vaiheet, joita havainnollistan kuvassa 3. Kerätyn aineiston koodaamisen kautta aineistosta löytyviä tapauksia ja havaintoja vertaillaan ja etsitään niiden välisten suhteiden määritelmiä. (Luomanen 2010, 351–352; Syrjäläinen, Eronen & Värri 2007; 94-95, KvaliMOTV 2015.)



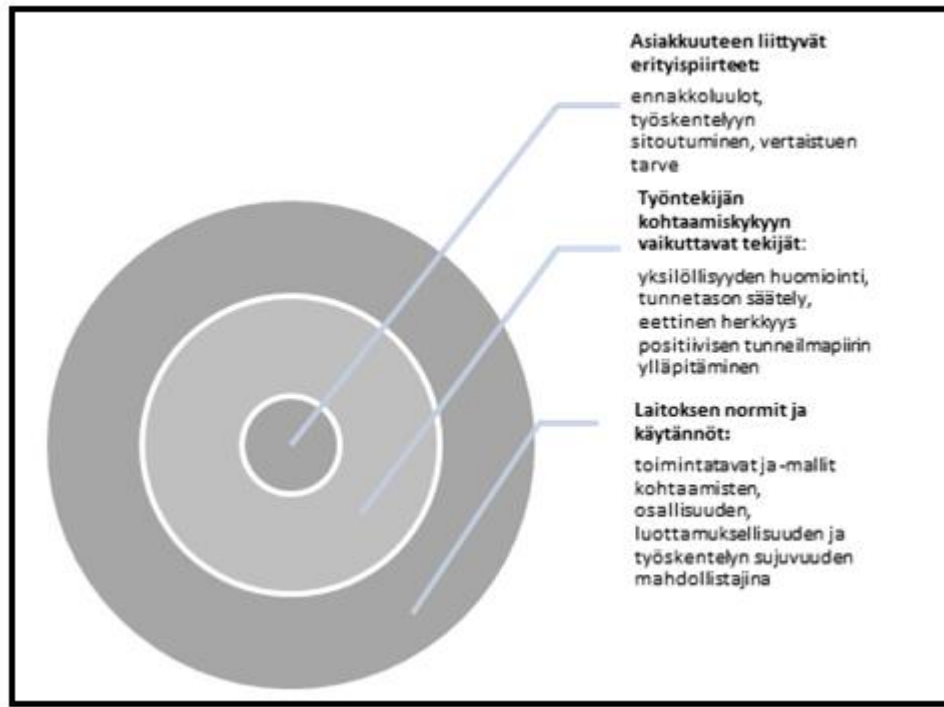
Kuva 3. Grounded Theoryn peruskäsitteet (Metsämuurosen 2008, 28 esitystä mukaillen)

Matkan varrella alkuperäinen tutkimusintressi voi joko säilyä, syventyä tai jopa muuttua. Periaate kuitenkin on, että aineiston kerääminen lopetetaan kun lisäaineisto ei enää tuo uusia piirteitä tai kategorioita jo olemassa olevaan aineistoon. (Luomanen 2010, 351–352; Syrjäläinen ym. 2007, 94–95.)

5 TUTKIMUKSELLISEN OSAN VASTAUS KEHITTÄMISKYSYMYKSEEN

Kehittämistutkimukseni päätavoitteena oli selvittää, mihin asioihin sijaishuollon laitoshoidossa tulisi kiinnittää huomiota toimivan asiakassuhteen kannalta. Tutkimuksen alakysymyksinä olivat ohjaajien ja nuorten välisen vuorovaikutuksen kannalta oleelliset seikat sekä laitoksen toimintaan liittyvät, asiakassuhdetta edistävät tekijät.

Analyysivaiheen jälkeen kehittämistutkimuksen aineiston sisältö oli tiivistynyt kolmeksi kategoriaksi, jotka päädyin esittämään kehämällin muodossa (kuva 5). Pyrin tällä esitystavalla havainnollistamaan, miten eri kategoriat ovat tiiviissä suhteessa keskenään ja vaikuttavat monentasoisesti toisiinsa. Keskiöön tulivat yksittäisen asiakkaan kiinnittymiseen vaikuttavat ja sitä tukevat seikat. Seuraava kehä koostuu työntekijän kohtaamiskykyyn kannalta oleellisista tekijöistä. Uloimman kehän muodostavat asiakkaan osallisuuden ja luottamuksen kokemukseen vaikuttavat laitoksen normit ja käytännöt.



Kuva 5. Aineistosta esiin nousseet tasot

Tutkimustuloksissa työskentelyn sujuvuuden kannalta tärkeään rooliin nousivat asiakkaan kiinnittymiseen ja työskentelyyn sitoutumiseen vaikuttavat tekijät. Asiakkaiden kokemuksissa tulivat vahvasti esiin lastensuojeluun ja sijaishuoltoon kohdistuvat ennakkoluulot sekä huoli leimatuksi tulemisesta. Nämä pelot voivat merkittävästi vaikeuttaa asiakkaan kiinnittymistä laitokseen. Kiinnittymisellä tarkoitan työskentelyyn sitoutumista ja hiljalleen tapahtuvaa luottamuksen syntymistä suhteessa laitoksen työntekijöihin. Työntekijöiden tietoisuus asiakkaiden kohtaamista ennakkoluuloista ja -oletuksista on tärkeää, jotta näihin asioihin osataan kiinnittää huomiota erityisesti sijoituksen alkuvaiheessa. Oman tilanteen hyväksymisen kannalta tärkeäksi tekijäksi nousi myös vertaistuen merkitys eri muodoissaan. Yksittäisenä kiinnittymistä koettelevana tekijänä mainittiin sekä vanhempien että työntekijöiden kertomuksissa nuorten luvattomat poissaolot laitoksesta.

Toinen asiakassuhteen kannalta oleellinen tekijä oli yksittäisen työntekijän kyky kohdata asiakas. Tähän osioon tuli paljon aineistoa havainnointijakson materiaaleista, mutta myös vanhempien haastatteluista nousi esiin tärkeinä pidettyjä tekijöitä. Yksilöllinen, kokonaisvaltainen ja arvostava kohtaaminen koettiin sujuvan työskentelyn kannalta ensiarvoisen tärkeäksi. Kokonaisvaltaiseen kohtamiseen nähtiin kuuluvan oleellisesti myös tilannesidonnaisten ratkaisui-

jen tekeminen eli eettisen herkkyyden käyttäminen. Merkityksellisiä olivat niin ikään työntekijän kyky neutralisoida kohtaamisissa mahdollisesti viriävät negatiiviset tunnetilansa, sekä halu ja taito ylläpitää positiivista ja kannustavaa tunneilmapiiriä.

Suureen rooliin nousivat myös laitoksen sisäänrakennetut järjestelmät eli yksikön normit ja käytännöt. Laitoksen erilaisten käytäntöjen kautta voidaan vaikuttaa hyvin monen tasoihin, asiakassuhteen toimivuuden kannalta tärkeisiin asioihin. Niiden avulla voidaan esimerkiksi vahvistaa tai heikentää asiakkaan osallisuuden kokemusta. Oleellista on paitsi nuoren osallisuuden tukeminen, myös vanhempien kokemus huomioon otetuksi tulemisesta. Tuloksissa korostuikin suuresti vanhempien kanssa luotavan vahvan kasvatuskumppanuuden merkitys, ja sen nähtiin tukevan myös nuoren kiinnittymistä laitokseen. Lisäksi yksikön käytännöt vaikuttavat siihen, miten yksilöllisesti eri asiakkaiden tarpeita voidaan huomioida. Työntekijätasolla laitoksen käytännöt ohjaavat sitä, kuinka täysimittaisesti yksittäinen työntekijä voi hyödyntää omaa herkkyyttään, osaamistaan ja persoonaansa työvälineenä. Laitoksen toimintatapojen kautta voidaan tukea myös henkilöstöä ja sitä kautta varmistaa, että asiakkaita kohtaavat hyvinvoivat ja jaksavat työntekijät.

Tämän työn keskeisiksi käsitteiksi nousivat asiakkaan osallisuus ja kasvatuskumppanuus. Ne olisi voinut koodauksen yhteydessä sijoittaa mihin tahansa kategoriaan, sillä ne tulivat esiin niin yksittäisen asiakkaan, työntekijän kohtaamisen kuin laitoksen käytäntöjen näkökulmista. Päädyin kuitenkin sijoittamaan osallisuuden ja kasvatuskumppanuuden osaksi laitoksen käytäntöjä, sillä yksikön toimintatavat määrittävät, onko niiden toteutuminen lähtökohtaisesti mahdollista.

6 TUTKIMUSTULOSTEN TEORETISOINTI

Kun aineiston luokittelu oli tehty ja olin löytänyt toimivan asiakassuhteen kannalta oleelliset tasot alaluokkineen, aloitin tulosten teoretisoimisen. Tein sen etsimällä lisätietoa aineiston teemoista tutkimuksia ja kirjallisuutta hyödyntäen. Monilähteisyyttä käyttämällä pyrin löytämään tukea ja vahvistusta aineisosta nousseille havainnoille ja tulkinnoille. Eri aineistoja vertailemalla ja yhdistelemällä onkin mahdollista saada tuloksille vahvistusta ja paikata myös tiedonke-

ruun aukkoja. Nämä aukot ovat todennäköisiä etenkin kun tutkitaan vaikeasti mitattavia tai heikosti tiedostettuja asioita. (Kananen 2014, 121.)

Tämän opinnäytetyön teoriaosuus muodostuu kehittämistyön taustatutkimuksen tuloksista ja niiden tueksi etsitystä aiemmasta tiedosta. Aloitan teoriaosan esittelemällä aiheeseen liittyviä aiemmin tehtyjä tutkimuksia ja selvityksiä. Sen jälkeen avaan tarkemmin toimivaan asiakassuhteeseen liittyviä avaintekijöitä. Aloitan tarkastelemalla aihetta asiakkaan näkökulmasta ja tuon esiin niitä seikkoja, jotka edesauttavat työskentelyyn sitoutumista. Sen jälkeen käyn läpi kohtaamisten ja toimivan vuorovaikutuksen kannalta oleellisia tekijöitä asiakkaan ja työntekijän näkökulmista. Lopuksi avaan laitoksen käytäntöjen merkitystä monentasoisesti yksittäisen asiakkaan ja työntekijän sekä heidän muodostamansa yhteistyösuhteen kannalta. Otan lyhyesti kantaa myös sijaishuollon laadun läpinäkyväksi tekemiseen. Etenen esityksessäni yksilötasolta kohti laajempia kokonaisuuksia, joskin monet aihealueet olisi voinut sijoittaa muillekin tasoille.

7 AIHEESTA AIEMMIN SELVITETTYÄ

Lastenkotityöstä on tehty jonkin verran tutkimuksia ja selvityksiä, joista yksi kattavimmista lienee Riitta Laakson (2009) väitöskirjatutkimus Arjen rutiinit ja yllätykset - etnografia lastenkotityöstä. Laakso jäsentää ja käsitteellistää lastenkodissa tehtävää työtä neljän eri ulottuvuuden kautta, jotka ovat: 1) arkinen huolenpito, 2) lasten ja 3) aikuisten kanssa tehtävä työ, sekä 4) hankalat aiheet. Tutkimuksessa korostuu aikuisen ja lapsen välinen suhde, jonka Laakso katsoo määrittävän koko lastenkodin toimintaa. Tähän suhteeseen liittyy helposti myös ristiriitaa, sillä sille ovat tunnusomaista lapsen ja aikuisen erilaiset vastuut ja valta. Laakson mukaan ”lastenkotityön hankaluus liittyy loukatun lapsuuden läsnäoloon, heikosti määrittyvään lastenkotityön ammatillisuuteen sekä työn yllätyksellisyyteen”.

Sijaishuoltopaikan valinta on lastensuojeluprosessissa erittäin tärkeä vaihe, ja Riitta Laakso (2013) on tutkinut myös tätä aihetta. Tutkimuksessaan Mistä koti huostaan otetulle lapselle hän korostaa laitostyön ammatillisen osaamisen kehittämisen tärkeyttä sosiaali- ja terveystalvveluja uudistettaessa. Sijaishuoltopaikan valinnan tulisikin perustua lapsen edun tarkasteluun sekä teoreettises-

ta että yhteisöllisestä näkökulmasta. Laakso toivoo, että sijaishuoltopalvelujen sisältöjä tehtäisiin näkyvämmiksi, jotta tiedettäisiin entistä paremmin, mitä sijaishuoltopalvelujen arjessa tapahtuu. Tämä auttaisi arvioimaan, minkä tyyppinen auttaminen palvelisi kunkin lapsen yksilöllisiä tarpeita ja tukisi lapsen hyvinvointia. Laakso kiinnittää huomiota myös päihdeongelmaista ja mielen-terveysongelmaisten lasten ja nuorten sijaishuoltopalvelujen kehittämistarpeeseen.

Johanna Jussila (2014) on tutkinut pro gradu -tutkimuksessaan lastensuojelulaitoksiin sijoitettujen nuorten kokemuksia hyvästä lastensuojelun laitoshuolosta. Tutkimuksessa laitoshoittoa on tarkasteltu hoitavan arjen, korjaavan vuorovaikutuksen ja osallisuuden toteutumisen kautta. Tulosten mukaan nuoret pitävät hyvän laitosarjen yhtenä keskeisenä tekijänä mukavia työntekijöitä, joilta löytyy aikaa ja halua keskustella heidän kanssaan. Nuoret kaipaavat myös mahdollisuutta vaikuttaa sekä omiin asioihinsa että laitoksen tarjoaman tekemisen eli toiminnallisuuden sisältöön.

Lastensuojelun piirissä olleiden nuorten kokemuksia on tutkittu myös luottamuksen kokemuksen näkökulmasta. Raija Lappalainen (2010) tutki lisensiaatintyössään tukiasuntotoiminnan piirissä olleiden nuorten elämäkulkuja. Osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksien näkökulmasta oli mielenkiintoista, että nuoret selittivät huonompaan suuntaan menneet elämänkulut pääasiassa ulkoisilla asioilla. Myönteisten muutosten sen sijaan katsottiin johtuvan omista vahvuuksista, asenteista ja omasta toimijuudesta. Lisäksi Lappalaisen tutkimuksessa erottui nuorten muutostilanteessa valitsemien roolien perusteella vanhemmille kuuluvaa vastuuta ottavat ”vastuunkantajalapset” sekä kaikesta vastuusta luopuvat ”kapinalliset nuoret”. Vastuunkantajalapset näyttivät hyötävän saamastaan tuesta, kun taas kapinallisilla nuorilla painottui kontrollin merkitys. Tämän kaltaisia huomioita olisi hyvä hyödyntää esimerkiksi lastensuojelulaitoksen kasvatuksellisia käytäntöjä mietittäessä.

Vuorovaikutuksen merkitystä on tutkittu muunlaisissakin ympäristöissä. Liisa Ahonen (2015) löysi päiväkotimaailmaa käsittelevässä väistökirjassaan haastavissa kasvatustilanteissa viisi erilaista varhaiskasvattajan vuorovaikutustapaa, jotka ovat 1) lämmin, 2) etäinen, 3) ristiriitainen, 4) tekninen ja 5) välttelevä vuorovaikutustapa. Vaikka Ahosen tutkimuksessa kohderyhmänä olivatkin varhaiskasvatusikäiset lapset, on päiväkotimaailmassa mielestäni yhtäläisyyk-

siä myös lastenkotityöhön. Sekä päiväkodeissa että lastensuojelulaitoksissa työskentely on tiivistä ja melko pitkäkestoista. Lisäksi molemmissa tavoitteena on toimivan kasvatuskumppanuussuhteen luominen yhdessä vanhempien kanssa. Ahosen tutkimuksessa haastavien kasvatustilanteiden keskeisimmiksi toimintatavoiksi nousivat pienryhmätoiminta, ennakointi, positiivinen palaute ja kasvattajan oma reflektio. Samoja elementtejä käytetään monelta osin myös lastenkodeissa.

Vuonna 2005 on julkaistu sijaishuollon laatusuosituksset (Laaksonen & Kempainen 2005), jotka ovat edelleen ajankohtaiset. Niissä pohditaan muun muassa sijaishuollon arvoja ja eettisiä periaatteita. Kirjassa korostetaan myös lapsikeskeistä sijaishuoltoa ja vuorovaikutuksen näkökulmasta muistutetaan, että lapsen maailmassa häntä hoitavat aikuiset eivät ole virkamiehiä, vaan todellisia ihmisiä, joihin lapsi pyrkii rakentamaan suhdetta ja joista hän on riippuvainen. Kontakti uusiin ihmisiin ja ihmisten vaihtuminen ovat julkaisun mukaan lapselle huomattavasti merkityksellisempiä kuin aikuiselle. Lisäksi teoksessa käsitellään sijaishuollon laatua johtamisen ja henkilöstön hyvinvoinnin näkökulmista.

Myös nuoret ovat antaneet omat suosituksensa lastensuojelun ja sijaishuollon laadun kehittämiseksi. ”Suojele unelmia, vaali toivoa” -julkaisuun (Vario, Barkman, Kiili, Nikkanen, Oranen & Tervo 2012) on koottu nuorten kokemuksia lastensuojelun asiakkaana olemisesta. Kokemuksissa korostuvat nuorten ja aikuisten välisen vuorovaikutuksen merkitys sekä nuorten halu tulla kohdetuksi yksilöinä. Lisäksi muidenkin kokemusasiantuntijoiden, kuten Voikukkia-vanhempainryhmän ja nuorten Selviytyjät-ryhmän tuottamia julkaisuja on julkaistu runsaasti viime vuosina.

8 ASIAKKAANA SIJAISHUOLLOSSA

Tässä luvussa avaan sosiaalityön asiakassuhteen määritelmää ja sen erityispiirteitä. Sen jälkeen käyn läpi ennakkoluuloja, joita lastensuojelun ja sijaishuollon piiriin tulevat perheet kohtaavat. Näiden ennakkoluulojen ja pelkojen tiedostaminen on tärkeää, jotta työntekijät osaavat oikealla tavalla vastata asiakkaan hätään ja oikaista mahdollisia vääriä olettamuksia. Kuvaan myös vanhempien kokemuksia työskentelyn alkuvaiheista lastenkodin työntekijöiden

kanssa. Esimerkkien kautta nousee esiin hyviä käytäntöjä, jotka tekevät näistä ensikohtaamisista onnistuneita. Lisäksi tuon näkyväksi vertaistuen merkitystä, joka on oleellista sekä sijoitetuille nuorille että heidän vanhemmilleen. Lopuksi pohdin sijaishuollossa olevien nuorten kohdalla yleistä, mutta erittäin huolestuttavaa ilmiötä, luvattomia poissaoloja.

8.1 Sijaishuollon asiakassuhde

Sijaishuolto on perheiden yksityisyyteen vahvasti puuttuva toimintaympäristö, johon tuen ja kontrollin yhdistelmä tuo omanlaisiaan erityispiirteitä. Vastavuoroisen ja hyvän asiakassuhteen rakentaminen vie aikaa, mutta siihen panostaminen kannattaa. Esimerkiksi Särkelä (2001, 27–30) kuvaa toimivan asiakassuhteen olevan sellainen, jossa asiakas haluaa työskennellä ja jossa työntekijä haluaa auttaa asiakasta. Hänen näkemyksensä on, että hyvä työskentelysuhte on välttämättömyys myönteisten tulosten saavuttamiseksi.

Kokko (2003, 54) on löytänyt sosiaalityön asiakassuhteesta kolme ulottuvuutta, jotka on helppo tunnistaa sijaishuollossakin. Hänen mukaansa asiakassuhde voi olla neuvottelusuhde, vuorovaikutussuhde tai instituutiosuhde. Neuvottelusuhteessa tavoitteena on kerätä tietoa asiakkaan elämäntilanteesta keskustelun ja yhteistyön keinoin. Vuorovaikutussuhteisessa asiakkuudessa korostuvat kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen liittyvät tekijät. Suhteen tavoitteena on luottamuksen saavuttaminen ja psykososiaalinen auttaminen. Asiakassuhteen kolmas muoto on instituutiosuhde, jossa asiakkaan elämäntilanteeseen ja tulevaisuuteen pyritään vaikuttamaan erilaisten tukitoimien ja päätösten avulla.

Laitossijoitus pitää useimmiten sisällään kaikkia näitä asiakassuhteen eri ulottuvuuksia. Etenkin alkuvaiheen työskentely muistuttaa neuvottelusuhdetta tiedonkeruineen ja tutustumisineen. Työskentelyn kuluessa tavoitteena on muodostaa luottamuksellinen vuorovaikutussuhde työntekijän ja asiakkaan välille. Neuvottelu- ja vuorovaikutussuhteen lisäksi laitossijoituksessa on piirteitä myös instituutiosuhteesta. Asiakasta koskevat päätökset ovat vahvasti hänen elämäntilanteensa vaikuttavia ja niihin voi sisältyä eriasteista pakkoakin.

8.2 Ennakkoluuloja

Siinä missä monen muunlaisen avun hakeminen on sosiaalisesti hyväksyttävää, liittyy lastensuojeluun yhä paljon häpeän ja epäonnistumisen tunteita. Avun hakeminen ja sijaishuollon asiakkaana oleminen koetaan varsin leimaaviksi, ja tämä on ongelmallista niin yksittäisten asiakkaiden kannalta kuin yhteiskunnallisella tasollakin. Leimaavuuden ja ennakkoluulojen takia omasta tilanteesta voi olla vaikea puhua ulkopuolisille ja perheet saattavat salata kodin ulkopuolisen sijoituksen jopa lähisukulaisiltaan. Pahimmassa tapauksessa apu jää kokonaan hakematta ja tilanteet ehtivät kriisiytyä hyvin hankaliksi ennen kuin ulkopuoliset heräävät hätään.

Myös nuorten suosituksissa lastensuojelun ja sijaishuollon laadun kehittämiseksi otetaan kantaa lastensuojelun ennakkoluulojen haitallisuuteen. Niiden mukaan sijoitus syntymäkodin ulkopuolelle voi altistaa nuoren kiusaamiselle. Vaikka sijoituksen avulla on tarkoitus suojella nuorta ja ennaltaehkäistä syrjäytymistä, voivat ulkopuolisten nuoreen kohdistamat ennakkoluulot jopa lisätä yksinäisyyden ja torjutuksi tulemisen tunnetta. Vaarana onkin, että nuori haakeutuu tämän johdosta hyväksyntää tarjoavaan seuraan, joka saattaa olla hänelle itselle jopa entistä enemmän vaaraksi. Suosituksissa kehoitetaan panostamaan erityisesti sijoituksen alkuvaiheen tukemiseen, sillä sijoituksen alku voi sävyttyä nuorelle synkkänä ja häpeän leimaamana hetkenä. (Vario ym. 2012, 16–18.)

Tutkimuksessa haastattelemani vanhemmat jakoivat pääsääntöisesti tämän negatiivisen ennakkoajatuksen lastensuojelusta. Lähes kaikilla oli vahvoja mielikuvia vuosikymmenten takaisista laitoksista käytäntöineen ja ensimmäisenä tulikin mieleen kova kuri. Ennakkoajatus oli, että laitoksiin päätyvät vain kaikkein hurjimmat ja pitelemättömimmät nuoret. Samankaltaisia ajatuksia oli ollut myös monilla nuorilla ennen omaa sijoitustaan:

”Mie ootin, että ne on sellasii paikkoi, joissa on kova kuri. Ku aina aattelee, et ne on sellasii kun 60-70-luvul, ni sillohaa ne oli kyl aika hurjii paikkoi.” (Vastaaja D)

”Aika paljon oli kuullu vaa niit epäkohtii ja itelle oli tullu kuva, et ne on ihan kauheit paikkoja ja et siel on ihan hirveit nuorii.” (Vastaaja B)

Myös päinvastaisia kokemuksia oli. Yksi vastaajista oli seurannut lastenkodin toimintaa tuttavansa kautta ja hänen mielikuvansa oli, että siellä käydään vain syömässä ja nukkumassa. Odotukset sijoituksen suhteen eivät siis pääsääntöisesti olleet kovin korkealla. Ainoastaan yksi vastaaja kuvasi jo etukäteen ajatelleensa, että lastenkoti on pelastava paikka, ja että sijoitus voi olla koko perheen parhaaksi tietyissä tilanteissa.

Vahvana oli myös mielikuva siitä, että sijoitusten syynä olisi vanhempien kykenemättömyys huolehtia lapsistaan ja että lastenkotiin yksinomaan joudutaan. Vasta oman lapsen sijoituksen kautta haastateltavat olivat ymmärtäneet, että apua voi pyytää itsekin. Yksi vastaaja kertoi nuoren itse toivoneen sijoitusta ja kiitteli koko perheen voivan nyt paremmin. Vanhemmat halusivatkin korostaa sitä näkökulmaa, että sijoitus voi olla vanhempien tai jopa nuoren oma toive, ja että lastensuojelullista apua on ihan hyväksyttävää itse haluta ja pyytää. He kokivat lastensuojelun negatiivisen leiman erittäin harmilliseksi. Nuorten osalta joillekin oli ollut järkytys joutua lastenkotiin ja tulla sitä kautta leimatuksi ongelmanuoreksi. Myös he kuvasivat, miten ajatuksen sulattelu vei aikaa ja nyt oltuaan itse lastensuojelulaitoksessa, he arvioivat olevansa ihan tavallisia nuoria, joilla nyt vain sattuu olemaan keskimääräistä enemmän ongelmia elämässään:

”Joo, eihän se lastensuojelu ollu ihan sitä mitä luuli. Et positiivisesti yllätti. Ja sit jotenki ne huhupuheet et siel ei välitetä. Ne on pahoi ne huhupuheet. Et niit ei kannattais kyl kuunnella.” (Vastaaja A)

”Välil nousee ihan tunteet pintaa ku lukee jotain juttui mis oikein poljetaa maan tasalle kaikki lastensuojeluasiat. Sitä silloin aina miettii, et ei voi olla. Et ei se mene näin.” (Vastaaja B)

8.3 Ensikohtaamisia

Työskentelyn alkuvaiheen kokemukset ovat asiakassuhteen syntymisen kannalta ensiarvoisen tärkeitä ja korostuivat etenkin vanhempien kertomuksissa. Haastattelemani vanhemmat luonnehtivat ensikohtaamisia laitospäivien kanssa ennakkoluuloistaan huolimatta varsin positiiviseen sävyyn. Vastaajat muistelivat nuorensa sijoituksen alkua tutkimuskohteensa olleeseen lastenkotiin seuraavasti:

”Siel oli oikeen hyvä vastaanotto. Olin ihan hämmästyny, miten kodinomast siel oli. Ja meille esiteltii kaikki paikat ja kerrottii toimintatavat. Et sielt pysty

*lähtee hyvin mielin ja jättää se oman lapsen sinne. Et toi on mukavan tuntu-
nen paikka ja mukavii ihmisii.” (Vastaja C)*

*”Se oli hyvä se sijoitus sinne. Niit oli helppo lähestyy niit kaikkii ohjaajii. Aina
soitettii, ihan sama mitä tapahtu. Et mie aina pysyin kärryil et mitä tapahtu. Ei
jätetty ulkopuolelle missää vaiheessa. Ikinä ei oo ollut tympeetä vastaanottoo,
vaan sellanen lämmin henki. Aina kahvit kiehumas ja kaikki tulee kyselee, et
mitä kuuluu.” (Vastaja B)*

Sijoituksen alkuvaiheessa kuvattiin olevan paljon sulateltavaa, sillä perheen arkeen tuli yhtäkkiä osalliseksi monta uutta ihmistä, vieraita toimintatapoja ja käytäntöjä. Vaikka uuden asiakkaan kohtaaminen onkin laitospöydälle rutiinia, on hyvä muistaa, että asiakkaalle tämä kohtaaminen on ainutkertainen kokemus. Työntekijöiden tulisikin huolehtia siitä, että niin nuorelle kuin vanhemmille tarjotaan riittävää tukea ja mahdollisuuksia omien tunteidensa ja pelkojensa työstämiseen etenkin sijoituksen alkuvaiheessa.

Vanhempien haastatteluissa tuli esiin myös se, miten vaikea päätös oman lapsen kodin ulkopuolelle sijoittaminen on. Haastatellut vanhemmat kertoivat, miten uupuneita perheet olivat sijoituksen tullessa ajankohtaiseksi, sillä ongelmat olivat usein kasautuneet ja vaikeutuneet pitkän ajan kuluessa. Sijoitusta kuvattiin usein ainoaksi jäljellä olevaksi vaihtoehdoksi. Toisaalta yhtä vaikeiksi koettiin myös ne sijoitukset, joiden kuvattiin tulleen ”puskista” tilanteen kriisiytyttyä nopeasti.

Osa haastatelluista oli kokenut sijoituksen alkuvaiheessa vaikeaksi sen, miten vahvoja kannanottoja ja neuvoja heidän omasta lähipiiristään saattoi tulla. Joissain tilanteissa isovanhemmat tai aiemmat kumppanit olivat ottaneet voimakkaasti kantaa sen suhteen, miten nuoren kanssa tulisi menetellä. Toisinaan jopa perheen sisällä vanhemmat saattoivat olla hyvin erimielisiä siitä, mitkä ratkaisut ovat hyväksi nuorelle. Sen lisäksi, että vanhemmat joutuvat perustelemaan päätöstään avun hakemisesta ympäristölle, saattaa myös nuori syyllistää heitä laitokseen joutumisesta. Yksi haastatelluista arvioi, että hänen nuorensa oli tietoisesti jopa pyrkinyt kääntämään vanhempansa laitosta vastaan:

”Siinä alussa kuuntelee ehkä liikaa sitä nuorta ja sen mielipiteitä. Ja kylhän se syytti mua, että oon hylänny sen laitokseen. Ja kun ei ne nuoren kertomat jutut laitoksesta oo ehkä ihan sillee ku se sanoo kuitenkin. Et tavallaa se haluu kertoa just sen puolen, et mä oisin sitten niitä ohjaajii vastaa.” (Vastaja A)

Työskentelyn alussa pidettiin helpottavana ja tärkeänä sitä, että ”*joku tulee ja ottaa ohjat käsiinsä*”. Tämä ”joku” saattoi olla kuka tahansa vuoroihin osunut työntekijä, mutta erityisesti omaohjaajan merkitys korostui heti alusta alkaen. Valtaosa vanhemmista kertoi kaipaavansa tiivistä asioista tiedottamista, ajan tasalla pitämistä ja laitoksen toimintatapojen läpikäymistä. He arvioivat, että kun tietää mitä perusteluja erilaisten käytäntöjen taustalla on, on helpompi hyväksyä niiden kohdistaminen myös omaan lapseensa. Toimintatapojen tunteminen ja tietäminen arvioitiin tärkeäksi myös siksi, että vanhemmat voisivat olla samalla puolella työntekijöiden kanssa. Lisäksi päästessään seuraamaan erilaisia tilanteita paikanpäällä, vanhemmille tarjoutui mahdollisuus poimia niistä vinkkejä ja toimintamalleja myös kotioloissa kokeiltavaksi.

Vain yksi vanhemmista koki tiedottelun turhankin tiiviiksi ja kaipasi rauhaa ja etäisyyttä nuorensa asioista niinä aikoina, kun lapsi oli laitoksessa. Hän arvioi, että olisi toipunut nopeammin sijoitusta edeltäneistä kuormitustekijöistä, mikäli olisi saanut kunnon hengähdystauon. Tilan ja etäisyyden antaminen onkin joissain tilanteissa ihan perusteltua, jotta sekä vanhemmalle että nuorelle tarjoutuu tilaisuus kasata itsensä ja sulatella rauhassa kaikkea tapahtunutta. Tämä on kuitenkin hyvin yksilöllistä ja vanhemmat saattavat kokea syyllisyyttä etäisyyden ottamisesta.

Sijointus kodin ulkopuolelle herättää siis todella monenlaisia ja ristiriitaisia tunteita sekä nuorena että vanhemmissa. Työskentelyn alussa olisikin hyvä sopia jokaisen vanhemman kanssa yksilöllisesti, millä tapaa ja miten tiiviisti he haluavat olla mukana nuorensa asioissa. Siinä missä joku kokee liian tiiviin tiedottamisen kuormittavaksi, vähintään yhtä ikäväksi saatetaan kokea tiedottamisen puute ja nuoren asioista ulkopuoliseksi jääminen.

Nuorten kannalta alkuvaiheen tärkeiksi tekijöiksi nousivat arkeen liittyvien käytäntöjen kertominen aina siitä lähtien, mistä löytää vessapaperia tai saako jääkaappiin tuoda omia ruokia. Monissa asioissa yksikössä jo olevat nuoret toimivat tehokkaina perehdyttäjinä, mutta myös henkilökunnan tulee huolehtia siitä, ettei uuden nuoren vastaanotto ole liian rutinoitunutta, ja että samat seikkaperäiset selostukset pientenkin arkisten asioiden suhteen jaksetaan käydä jokaisen tulokkaan kohdalla läpi. Myös siihen on hyvä kiinnittää huomiota, että nuoren vastaanottokyky tulotilanteessa ei välttämättä ole parhaimmillaan. Asioihin onkin hyvä palata kärsivällisesti uudelleen jonkin ajan kuluttua.

8.4 Vertaistuen merkitys

Monet vanhemmista kertoivat olleensa sijoituksen alussa melko yksin ajatus-
tensa kanssa. Nyt jälkikäteen he arvioivat, että olisivat todennäköisesti hyöty-
neet vertaistuesta, mikäli sellaista olisi ollut tarjolla. Vertaistuella tarkoitetaan
samankaltaisia elämäntilanteita läpikäyneiden ihmisten toinen toisilleen anta-
maa tukea. Samoja kokemuksia läpikäyneiden selviytymistarinoilla on erityi-
sen suuri merkitys silloin, jos vaarana on kokea leimautumista tai yksinäisyyttä
elämäntilanteesta johtuen. Vertaistuen kautta voi olla helpompi löytää ja tun-
nistaa omia voimavarojaan ja vahvuuksiaan. Sen kautta on mahdollista ym-
märttää paremmin oma tilanteensa ja toisaalta myös muiden osapuolten näkö-
kulmia. (Voikukkia – toimivien käytäntöjen käsikirja 2015.)

Omassa tutkimuksessani muutama vastaaja toivoi lastenkodin järjestävän
mahdollisuuksia vertaistapaamisiin muiden sijoitettujen nuorten vanhempien
kanssa. Toiveena olivat vanhempainilta-tyyppiset tapaamiset, joissa myös
nuoret voisivat olla mukana. Tutkimuskohteena olleessa laitoksessa oli tällai-
nen ilta kertaalleen järjestettykin ja kokemukset siitä olivat varsin positiiviset.
Vertaistukea kaivanneet vanhemmat toivoivat vanhempainilloilta mahdollisuut-
ta kuulumisten vaihtoon, ja arvelivat ne hyväksi tilaisuudeksi tutustua muihin
samassa tilanteessa oleviin vanhempiin. Eräs haastateltava kuvasi kokemus-
taan sattumalta toteutuneen vertaistapaamisesta näin:

*”Kerittii siinä autos jonkuu aikaa istuu ja jutella. Siis se oli jotenkii tosi helpot-
tavaa ku kuuli, että toisel on ihan sama tilanne. Ja samat ongelmat. Nii siit tuli
jotenkii sellanen olo, että en oo yksin täs jamas.” (Vastaaja B)*

Vanhemmat arvioivat vertaistuen olevan tärkeää myös nuorille. Nuoruuteen
ikävaiheena kuuluukin se, että nuori turvautuu entistä vähemmän vanhem-
piensa apuun ja alkaa hakea tukea ikätovereiltaan (Myllyviita 2013, 25). Vaik-
ka nuorten toisinaan pelätään saavan toisiltaan huonoja vaikutteita, näkivät
vanhemmat sekä lastenkodin sisäisissä että yksikön ulkopuolisissa kaverisuh-
teissa myös positiivisia puolia. Muutamalla vastaajalla oli kokemusta siitä, että
nuorten oleskelua toistensa huoneissa yksikön sisällä oli rajoitettu, ja he toi-
voivat, että nuorille annettaisiin mahdollisuus *”omiin hölinöihin ja nuorten jut-
tuihin”* myös laitosympäristössä.

Vertaistuen lisäksi nuorten välisten suhteiden ajateltiin parhaimmillaan toimivan jopa kuntouttavana elementtinä. Eräs haastateltava kertoi, miten hänen aiemmin hyvin sulkeutunut ja vetäytynyt nuorensa oli hyötynyt laitoksessa ollessaan jatkuvasta ympärillä olevasta sosiaalisuudesta, ja nuoren vuorovaikutustaidot olivat kohentuneet huomattavasti. Toki negatiivisempia kokemuksia oli, ja vanhemmat tuntuivat ymmärtävän hyvin myös sen seikan, että toisinaan yksittäisen nuoren levottomuus voi levitä laitoksessa ketjureaktion tavoin.

Laitoksen sisäisten vertaissuhteiden lisäksi nuorelle erittäin tärkeässä roolissa ovat myös hänen yksikön ulkopuoliset kaverinsa. Ristiriitaa näiden kaverisuhteiden ylläpitämiseen voi tuoda se, että usein varsinkin sijoituksen alussa nuoren omatoimista liikkumista rajoitetaan. Toisinaan koko sijoituksen tavoitteena saattaa olla tietystä kaveriporukasta irrottautuminen. Tällaiset tavoitteet ovat lähes mahdottomia saavuttaa, etenkin jos laitos sijaitsee fyysisesti lähellä nuoren tavanomaista elinpiiriä. Sekä vanhemmat että työntekijät arvioivat, että vaikka nuorta kieltäisikin liikkumasta ei-toivottujen kavereiden kanssa, on kiellon valvonta mahdotonta. Lisäksi nuorelle pitäisi löytää jotain niin mielekästä tekemistä kavereiden kanssa hengailun tilalle, että se täyttäisi kavereiden jättämän tyhjiön.

Suunnitelmallinen vertaistuki on suhteellisen uutta lastensuojelussa, sillä sijoituksen aikaista tukea on tarjottu lähinnä kontrollia edustavan laitostyöntekijän tai sijoituspäätöksen tehneen sosiaalityöntekijän toimesta. Lastensuojelussa tarjotun tuen on kritisoitu olevan lähinnä kontrolloivaa tukea myönteisen tuen jäädessä vähemmälle. Tämän on arveltu johtuvan lastensuojelun kontekstista, jossa huonoa ja kontrolliin perustuvaa keskustelua syntyy helposti, kun taas hyvää vuorovaikutusta voi joutua tietoisesti rakentamaan (Tulensalo & Yläheranen 2009, 26).

Nykyisin tarjolla on onneksi myös toisenlaista, vertaisuuteen perustuvaa tukea. Useilla paikkakunnilla ympäri Suomen toimii muun muassa sijoitettujen tai huostaan otettujen lasten vanhemmille tarkoitettu VOIKUKKIA-vertaistukiryhmä. Myös nuorille on tarjolla niin ikään valtakunnallisesti toimivia vertaistukiryhmiä esimerkiksi Suomen sijaiskotinuorten ja Pesäpuu ry:n Nuoret Selviytyjät -ryhmän kautta. Ryhmämuotoisen tuen rinnalle on kehitteillä myös yksilöllisempiä vertaistuen malleja. Esimerkiksi Kotkan lastensuojelussa on to-

teutettu pilottikokeilu VOIKUKKIA-tukihenkilötoiminnasta toiveikkain tuloksin. (Voikukkia - toimivien käytäntöjen käsikirja 2015.)

8.5 Haastavat erityistilanteet

Vaikka haastatellut vanhemmat olivat pääosin tyytyväisiä tutkimuskohteena olleen laitoksen toimintaan ja luottivat työntekijöiden ammattitaitoon, tuli tutkimusaineistosta esiin muutamia tilanteita, joissa niin vanhemmat kuin työntekijät jakoivat suuren turhautuneisuuden ja riittämättömyyden tunteen. Ensimmäinen näistä liittyi yksin tehtäviin yövuoroihin, ja työntekijän keinottomuuteen pitää hankalasti käyttäytyvä ja mahdollisesti päihtynyt nuori tarvittaessa vaikka väkisin aloillaan. Muutama huoltaja toivoikin laitoksen työntekijöille vahvempia oikeuksia rajoittaa nuorten kulkemisia. Lisäksi etenkin yksintehtäviin yövuoroihin toivottiin vahvistusta, jotta hankalatkin tilanteet saataisiin hoidettua hallitusti. Vanhemmat tuntuivat ymmärtävän sen, että näissäkin tilanteissa yksin ollut työntekijä on pyrkinyt tekemään parhaansa:

”Ne on ollu sellasii ikävii hetkii. Ku työ ette saa käyttää fyysist väkivaltaa. Kylhän siel hyvin vahdittii ja tarkkaa kerättii huoneest kaikki vaaralliset jutut pois ja muuta. Mut se ei oo kyl hallinnas siin kohtaa se tilanne. Et ehdottomasti pitäis olla enemmän väkee. Mitä siin sit yksin tekee jos joku alkaa riehumaan? Ja välil siel tulee sellanen ketjureaktio et on pari kolmekii tyyppiä sekasin siel. Ni sithän se on vaa poliisi paikalle.” Vastaja A

Myös toinen turhauttava tilanne liittyi samankaltaiseen asiaan, sillä kaikilla haastattelemistani vanhemmista oli kokemusta oman nuorensa luvattomasta poissaolosta eli laitoksielessä hatkareissusta. Näitä tilanteita, joissa nuoren olinpaikkaa ei tiedetä, kuvailtiin raastavan epätietoisuuden ajoiksi niin vanhempien kuin työntekijöiden taholta. Luvattomat poissaolot ovat nuorten sijaishuollossa verrattain yleisiä ja asettavat karkuteillä olevan nuoren alttiiksi monenlaisille vaaroille. Siksi haluankin nostaa tämän yksittäisen erityistilanteen tarkempaan tarkasteluun.

Sijoitettujen nuorten työskentelyyn sitoutumisessa ja laitokseen kiinnittymisessä on monia erityispiirteitä, jotka tuovat lisähaastetta etenkin sijoituksen alkuun. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tilaston mukaan myöhäisellä iällä tehdyt sijoitukset ovat lisääntyneet ja huostassa olevien lasten määrä jopa kolminkertaistuu ikävuosiin 16–17 tultaessa kaikkiin 0–17-vuotiaisiin lapsiin

verrattuna (Lastensuojelu 2014). Mikäli nuoren oirehdinta on laitokseen tullessa ehtinyt jatkua pitkään, voi asettuminen ja kiinnittyminen olla hyvinkin haasteellista. Lisäksi nuoruus ikä kautena tuo jo sinällään omanlaisensa vaikeuden laitokseen kiinnittymiseen, sillä ikäkauden kehitystehtäviin kuuluu kiinnittymisen sijaan irrottautuminen turvan antajista. Sijoituksen alussa myös omasta tutusta elämisen tavasta irrottautuminen voi olla vaikeaa ja mikäli nuori itse ei koe sijoitusta tarpeelliseksi, on asettuminen laitokseen väistämättä hankalaa. (Lehtonen & Telén 2014.)

Karkureissujen syitä ja niihin liittyviä sijaishuoltopaikkojen toimintakäytäntöjä on selvitetty Hatkassa-nimisessä julkaisussa. Selvityksen mukaan karkuun lähdön taustalla voi olla spontaani reagointi tilanteeseen, jolloin nuori poistuu laitoksesta tunnekuohun vallassa. Toisinaan karkureissut olivat myös huolellisesti suunniteltuja matkoja vapauteen. Tärkeimmät syyt luvattomille poissaoloille sekä selvitykseen vastanneiden nuorten että työntekijöiden arvioiden mukaan olivat laitoksen ulkopuoliset tekijät eli useimmiten kaverit, sekä nuoren omaan vointiin liittyvät tekijät, kuten päihteidenkäyttö, psyykinen oireilu ja nuoren käyttäytymisongelmat. Nuorten vastauksissa tulivat esiin lisäksi laitokseen liittyvät syyt, oma impulsiivisuus tai vapaudenkaipuu. Karkailevat nuoret olivat usein vastustaneet sijoitustaan ja sijoitus oli tehty myöhäisessä teini-iässä. Selvityksessä arvioitiin, ettei lasta oltu myöskään valmisteltu riittävästi sijoitukseen tai sijaishuoltopaikan ei katsottu vastaavan lapsen tarpeisiin. (Lehtonen & Telén 2013, 19–24.)

Myös tekemääni havainnointijaksoon sattui tilanne, jossa nuori oli ollut laitoksesta luvatta yön pois. Epätietoisuus nuoren olinpaikasta aiheuttaa suurta huolta ja keinottomuutta sekä vanhemmille että työntekijöille. Työntekijät kuvasivat kertomuksissaan ristiriitaa sen suhteen, että he tekevät lastensuojelutyötä ja kokevat olevansa vastuussa nuorista, mutta eivät siltikään aina pysty estämään karkaamisia. Vanhemmat sen sijaan ajattelivat pääsääntöisesti kyseessä olevan nuoren oman ratkaisun, eivätkä missään yhteydessä suoraan syyttäneet laitostärkeä lapsensa karkuun päästämistä.

Hatkassa-selvityksen mukaan luvattomien poissaolojen ennaltaehkäisy toimii parhaiten työvuorossa olevien aikuisten määrää lisäämällä, mikäli karkaamisriski on ennakoitavissa. Kontrollipainotteiseen ennakointiin liittyvät myös erilaiset tekniset valvontalaitteet. Muita toimiviksi havaittuja keinoja olivat motivoi-

vat keskustelut ja seuraamusten sääntely. Seuraamusten sääntelyllä tarkoitetaan liian tiukkojen rajojen asettamisen välttämistä, jotta nuorella on realistinen mahdollisuus noudattaa saamiaan ohjeita. Liian tiukkojen seuraamusten nähtiin vain aiheuttavan lisää karkaamisia. (Lehtonen & Telén 2013, 24–27.) Samansuuntaisia havaintoja on tehty myös Iso-Britanniassa, jossa on vuonna 2014 julkaistu lakisääteiset toimintaohjeet eri viranomaisille karkailevia lapsia koskien. Tehtyjen selvitysten perusteella sielläkin haastavimmiksi arvioitiin sellaiset nuoret, jotka eivät ole hyväksyneet sijoitustaan tai joita ei ole kuultu riittävästi sijoitusprosessissa. Myös sijoituspaikan etäisyys kodista ja ystävistä oli merkityksellinen tekijä: mitä lähempänä omaa elinpiiriään nuori oli sijoitettuna, sitä helpommin hän karkaili. Karkaamisen estämiseksi tehokkaina keinoina Iso-Britanniassakin nähtiin karkaamisen takana olevien syiden selvittely, ajan antaminen nuorelle sekä kannustavat ja motivoivat keskustelut. (Department for Education 2014.)

9 TYÖNTEKIJÄ KOKONAISSVALTAISENA KOHTAAJANA

Sijaishuollon työntekijän ammattirooli on moninainen ja vaativa. Laitosympäristöön liittyy paljon inhimillisyyttä ja sitä kautta suuria tunteita. Kohtaamiset asiakkaiden kanssa vaativat herkkää ja reflektiivistä otetta, ja työntekijän tulee kyetä vahvaan emotionaaliseen empaattisuuteen. Nuorten suosituksissa lastensuojelun ja sijaishuollon laadun kehittämiseksi (Vario ym. 2012, 5) korostuu nuorten tarve paremmasta kuulluksi tulemisesta ja toive nuorten ja aikuisten välisen vuorovaikutuksen toimivuudesta. Työntekijän vastuulla onkin rakentaa ja ylläpitää positiivisia kokemuksia nuoren kanssa ja samaan aikaan toimia rajoja asettavana kasvattajana. Juuri tämä rajojen asettaminen ja toisinaan yhteisen tavoitteen löytämisen vaikeus tuovat mielenkiintoisen lisämausteen ohjaajan työhön. (Becker-Weidman 2013, 15.)

Käytännössä kohtaamistilanteet ovat haasteita täynnä. Käyn seuraavassa läpi usein eteen tulevia vuorovaikutuksen haasteita sekä tekijöitä, jotka edesauttavat toimivaa vuorovaikutusta. Aloitan pohtimalla työntekijöiden taipumusta luokitella asioita. Käyn myös läpi työntekijän voimakasta auttamisen halua ja epäonnistumisten sietämisen vaikeutta. Lisäksi sivuan lyhyesti toiminnallisuuden merkitystä vuorovaikutuksen synnyssä. Omina kappaleinaan ovat työntekijän eettinen herkkyys, tunnetason säätely, positiivisen tunneilmapiirin ylläpi-

täminen ja merkitykselliset sanat. Lopuksi esittelen vuorovaikutuksen vaaranpaikkoja, kuten negatiivisen kommunikaation kehämällin ja turhautumispuheen, sekä havainnointijaksolla nuorten palautteissa ärsyttävänä esiin nousseen toiston.

9.1 Näkökulmia hyvään kohtaamiseen

Ihmisen tarve ja kyky vuorovaikutukseen ovat yksilöllisiä. Työntekijän tulisikin olla herkkä aistimaan asiakkaan vuorovaikutustarve. (Raatikainen 2015, 107). Hyvä ja rakentava vuorovaikutus syntyy arvostavassa ja kunnioittavassa ilmapiiirissä. Sen on katsottu olevan myös hyvän hoidon ja huolenpidon kannalta oleellinen tekijä. (Mattila 2008, 15.) Lastenkotityössä ohjaajat kohtaavat paljon ihmisiä ja toisinaan uudesta asiakkaasta syntyy heti tietynlainen kuva. Asiakas voi tuntua tutulta tai muistuttaa jotakin aiempaa asiakasta. Ihmisillä onkin voimakas taipumus moralistisiin ja kategorisoiviin asenteisiin. Niiden perusteella tulee helposti luokitelleeksi tai leimanneeksi ihmiset tiettyyn ryhmään kuuluvaksi. (Mattila 2008, 14–16.) Tämän kaltaisista luokitteluista oli myös kehittämistutkimukseen osallistuneilla kokemusta. Jotkut työntekijöistä tunnistivat itessään taipumuksen vertailla tietyllä tavalla käyttäytyviä nuoria toisiinsa ja osa nuorista oli kokenut tulleen leimatuksi tietynlaisiksi yksittäisen tapahtuman tai teon perusteella. Samansuuntaista huolta viestittivät myös vanhemmat. He toivoivatkin, että vaikka nuori käyttäytyisi tietyllä tavalla tai täyttäisi tietyt kriteeristöt, kohdattaisiin hänet silti yksilönä ja ilman turhaa kategorisointia.

Parhaimmillaan tällainen aiempiin kokemuksiin palaaminen on osoitus työntekijän ammattitaidosta, sillä hän osaa tunnistaa ja löytää yhdistäviä tekijöitä eri tilanteissa. Tällöin voisi puhua intuitiivisesta asiantuntijuudesta, jossa työntekijän vertaa tilanteita tai asiakkaita aiempiin kokemuksiinsa (Becker-Weidman 2013, 73). Luokittelussa voi kuitenkin olla kyse myös tietynlaisesta empatian vääristymästä. On luonnollista, että työntekijä kokee positiivisia tunteita tiettyjä ihmisiä kohtaan, kun taas joitain asiakkaita kohdatessa empatiatunteen löytäminen voi tuntua vaikealta. Sekä positiivisen että negatiivisen empatiävääristymän suhteen olisi hyvä pyrkiä puolueettomuuteen ja tarkastelemaan tilannetta ulkopuolisen tarkkailijan näkökulmasta. Vaarana voi olla, että liian pitkälle menevien tulkintojen tekeminen ja yksioikoinen kategorisointi vaikeuttavat

asiakkaan kokonaistilanteen näkemistä. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2011, 88–97.)

Kirjassa *Sanat työssä – vuorovaikutus ammattitaitona* pohditaan leimautumista siitä näkökulmasta, että kun työntekijä kohtaa hankalaksi leimautuneen asiakkaan, kannattaa hänen ehdottomasti pysähtyä. Ajatus on, että leimautunut asiakas kantaa mukanaan edellisten työntekijöiden kohtaamisten aiheuttamia pettymyksiä. Kohtaamalla asiakkaan asiallisesti ja ystävällisesti, on mahdollista luoda uusi, toimiva alku yhteistyölle. (Väisänen, Niemelä & Suua 2009, 19.)

Luokittelutaipumuksen lisäksi työntekijällä voi olla niin vahva halu onnistua auttamisessaan, että hänen voi olla vaikea hyväksyä asiakkaan epätäydellisyyksiä ja epäonnistumisia. Halu ratkaista ja saada asiat nopeasti kohdalleen onkin inhimillistä ja ymmärrettävää. Liian pitkälle mennessään tällainen liiallinen auttamisen halu voi kuitenkin hämärtää auttamisen rajoja, ja sensitiivisen työntekijän vaarana on asiakkaan tunneilmastoon mukaan joutuminen. Tämä voi ilmetä työntekijän ahdistumisena, toivottomuutena ja turhautumisena. Erilisyys ja mahdollisuus katsoa tilannetta kauempaa ovat edellytyksiä omassa ammattiroolissa pysymiseen. (Klap 2005, 85–86; Mattila 2008, 16–18, 35.)

Näiden turhautumisen ja jopa hyväksikäytetyksi tulemisen tunteiden kohtaaminen voi olla helpompaa, jos hyväksyy sen tosiasian, että kaikki tunteet ovat sallittuja ja että ne heräävät aina oikeutetusti. On hyvä tiedostaa, että kyse on nimenomaan työntekijän omista tunteista, jotka ovat reaktioita tapahtumiin ja vuorovaikutukseen. Taustalla voi olla esimerkiksi tiedostamattomia yhtymäkohtia omaan elämäntarinaan tai aiempiin asiakaskohtaamisiin. Omien reaktioiden tietoinen tarkkailu kuohuttavissa vuorovaikutustilanteissa voi auttaa selvittämään, mitä tunteita itsessä herää ja miksi. (Mattila 2008, 16–18.)

9.2 Eettinen herkkyys

Yksi arvostavan kohtaamisen perusaineksista on eettinen herkkyys. Siinä työntekijä pyrkii asettumaan asiakkaan asemaan ja tarkastelemaan asioita hänen näkökulmastaan. Eettiseen herkkyyteen kuuluu myös kyky hahmottaa asiakkaan elämänpiiriin liittyviä erilaisia toimintaympäristöjä ja asioiden mahdollisia seurausvaikutuksia. Kyse on siis tarpeiden tunnistamisesta. (Juujärvi

ym. 2011, 79–91.) Sosiaalialan työn kohteen voidaankin määritellä olevan yksilön ja ympäristön muodostama kokonaisuus (Särkelä 2001, 13–15).

Työntekijän tulisi voida ja muistaa tarkastella tilanteita paitsi laitoksen sovittujen käytäntöjen, myös asiakkaan kokonaistilanteen ja hyvinvoinnin näkökulmasta. Eettisen herkkyyden olisi voinut luokitella myös laitoksen käytäntöihin liittyvien tekijöiden alle, sillä yksikön toimintatapojen riittävä joustavuus on tärkeää, jotta eettinen herkkyys voi toteutua. Silti pelkkä laitoksen käytäntöjen mukautuvuus ei riitä eettisen herkkyyden mahdollistumiseen, vaan lisäksi yksittäiseltä työntekijältä kaivataan kykyä empatiaan ja roolinottoon. Roolinotto onkin avain kaikkeen eettiseen toimintaan, sillä sen kautta on mahdollista nähdä tilanne toisen ihmisen näkökulmasta. (Juujärvi ym. 2011, 79–82.)

Sijoitetut nuoret ovat kokeneet, että nuoruusiän kokeilut tulkitaan laitoksessa helposti muuksi oireiluksi (Vario ym. 2012, 22). Myös havainnointijakson materiaalissa tuli esiin usean nuoren puheissa tunne siitä, että laitoksessa asiat saavat joskus liian suuret mittasuhteet. Yksi nuori kuvasi tämän kaltaista toimintaa ”paisutteluksi”, joka onkin aika kuvaava termi. Näissä paisuttelutilanteissa oli usein kyse melko vastikään tulleesta nuoresta, jonka taustat ja mahdollinen oireilu olivat henkilöstölle vieraita, eikä eettinen herkkyys vielä toteudu parhaalla. Turhan paisuttelun välttämiseksi työntekijöiltä kaivataan suurta kykyä asettua nuorten asemaan ja kohdata kärsivällisyydellä niin nuoren tulotilanteeseen, laitokseen kotiutumiseen kuin ikävaiheen kehitystehtäviin liittyvät ilmentymät (Vario ym. 2012, 22.)

Työntekijät arvioivat, että paisutteluun liittyvissä tilanteissa saattaa olla kyse siitä, että nuori on tottunut elämään tietynlaisessa ympäristössä tai tietyllä tavalla jo pitkään ja kokee tilanteen itse aivan normaaliksi. Laitoshenkilökunnalle tilanne taas saattaa näyttäytyä aivan kummallisena tai sopimattomana. Työntekijän suhtautumista määrittävä tekijä onkin hänen ajatuksensa normaaliudesta, sillä jokainen määrittelee soveliaan ja sopimattoman omalla tavallaan. Oleellista on oman henkilökohtaisuuden ja ammatillisuuden rajojen hallitseminen. Tämä on erityisen tärkeää silloin, kun asiakkaan elämäntilanne- ja tyyli tai hänen arvostamansa asiat ovat erilaiset kuin työntekijän. (Raatikainen 2015, 132.) Yhteisen linjan ja avarakatseisuuden löytämiseksi yksikön sisäiset arvokeskustelut ovat näissä tilanteissa työntekijöiden omien pohdintojen lisäksi tarpeen.

Eettisen herkkyyden merkitys ja asioiden seurausvaikutukset korostuivat aika lailla nuorten kokemuksissa havainnointijakson purkukeskusteluissa. Nuoret kokivat laitoksen tiukat säännöt ja toimintamallit erityisen epäreiluisiksi niissä tilanteissa, joissa heihin kohdistetuilla rajoitteilla oli heijastevaikutuksia myös heidän läheisiinsä. Yhdessä havainnointijakson tilanteista nuoren mielestä liian myöhään annettu poistumiskielto laitoksesta tuntui erityisen epäoikeudenmukaiselta, koska hänen kaverinsa suunnitelmatkin epäonnistuivat sen johdosta. Toisen nuoren aamutoimia pyrittiin vauhdittamaan sillä, että hän sai kännykän käyttöönsä vasta kouluun lähtiessään. Nuori koki käytännön epäreiluksi ja hankalaksi, koska oli tottunut ennen kouluun lähtöä sopimaan ja varmistamaan yhteisen koulumatkan kulkemisen kaverin kanssa. Nyt kun nuori ei saanut aamuisin varmistettua kulkemisiaan, joutui hän kulkemaan yksin kouluun. Ohjaajien näkökulmasta asian olisi voinut hoitaa jo edellisenä iltana, mutta nuorten online-maailmassa niin pitkälle ennakointi tuntui mahdottomalta.

9.3 Työntekijän tunnetason säätely

Kaikki haastatellut vanhemmat olivat tyytyväisiä tapaan, jolla tutkimuskohteen olleen lastenkodin ohjaajat kohtelivat nuoria. Kohtelun koettiin olevan ammattimaista ja asiallista. Ohjaajia arvioitiin oman alansa ammattilaisiksi, ammattitaitoisiksi ja pitkäpinnaisiksi kasvattajiksi. Useimmissa nuoren ja ohjaajan välisiin ristiriitoihin johtaneissa tilanteissa vanhemmat arvioivat nuoren reagoineen voimakkaasti oman sisäisen pahan olonsa tai kriisinsä vuoksi. Sekä vanhempien arvioiden että havainnointijakson huomioiden perusteella nuorten tuntuisikin olevan vaikeaa eritellä ärtymyksen aiheuttajia.

Havainnointijakson purkukeskustelujen yhteydessä myös nuoret antoivat palautetta siitä, miten kokivat tulleen kohdelluksi. Nämäkin arviot olivat varsin hyviä, joskin nuoret nimesivät tiettyjä tilanteita, joissa olivat kokeneet ohjaajan toiminnan ärsyttäväksi tai epäreiluisiksi. Muutamissa tilanteissa myös työntekijät itse arvioivat toimineensa epäammattillisesti. Monet näistä ”epäonnistuneista” kohtaamisista liittyivätkin juuri tilanteisiin, joissa työntekijä reagoi melko voimakkaasta tai jopa primitiivisesti nuoren tekemisiin. Näissä tilanteissa ohjaajan kokonaisuuksia ja asioiden suhteita ymmärtävä ajattelu on hetkellisesti

hämärtynyt, ja taantuminen ilmenee tyypillisesti huutamisena, uhkailuna, tuomitsemisena tai jopa harkitsemattomana tekona. (Sjöroos 2010, 32.)

Ihmissuhdetyössä toimivien tulisi tunnistaa omat selviytymis- ja puolustusmekanisminsa, jotta rakentavalla tavalla toimiminen on mahdollista myös tunteita kuohuttavissa tilanteissa (Raatikainen 2015, 100). Tällöin voi myös etukäteen miettiä vaihtoehtoisia toimintatapoja kontrollin menetykselle. Näitä keinoja ovat esimerkiksi tilanteiden ennakoiminen, oman tunneilmaisun tukahduttaminen, toisen asemaan asettuminen ja tuntemuksien läpikäyminen jälkikäteen keskustelemalla. (Kokkonen 2010, 48–49.) Lastenkotityölle on kuitenkin tyypillistä yllätyksellisyys ja tilanteiden ennakoiminen on varsin vaikeaa. Oman lisähaasteensa tuo myös se, että asiakaskohtaamiset ovat verrattain pitkiä. Siinä missä monet muut työntekijät tapaavat asiakkaitaan tunnin verran kerrallaan, on lastenkodin ohjaajan säilytettävä ammatillisuutensa koko työvuoron ajan.

Mikäli työntekijä havaitsee provosoituvansa ja kiihtyvän kohtaamistilanteessa, voi tauon pitäminen tunnetason neutralisoimiseksi olla paikallaan. Vaikka lastenkotiympäristössä työntekijät pyrkivätkin yleensä kasvatuksellisiin syihin vedoten viemään tilanteet yleensä loppuun asti itse, on myös toisenlaisia käytäntöjä hyvä miettiä. Havainnointijakson yhteydessäkin ohjaajat nostivat esiin ajatuksen siitä, että toisinaan työntekijän vaihto voi olla paras ratkaisu haastavan tai pitkään jatkuneen kuormittavan tilanteen ratkaisemiseksi. Kun työntekijä saa tunnetilansa jälleen neutralisoitua, voi tilanteisiin aina palata uudelleen.

Esimerkkinä perustellusta vetäytymisestä toimii havainnointijakson aikana eteen tullut tilanne, jossa nuori palasi palaverista kahden ohjaajan ja äitinsä kanssa. Automatka oli ollut pitkähkö, ja heti alkumatkasta äidille ja nuorelle oli tullut riitaa. Ohjaajat olivat pyrkineet tynnyttelemään riidan osapuolia ja saaneet samalla osansa kiukuttelevan nuoren sanallisista ryöpsähdyksistä. Kun automatkailijat pääsivät lopulta yksikön pihaan, nousi autosta ulos silminnähden ärtynyttä väkeä. Ainoastaan kiukkuisen oloinen nuori jäi autoon ja kieltäytyi tulemasta ulos. Äiti lähti pois tilanteesta, ja mukana olleet ohjaajat kaipaivat hengähdystaukoa. Niinpä autoon linnoittautunutta nuorta meni kohtamaan kolmas, tilanteesta ulkopuolinen ohjaaja. Hän sai nuoren ensin suostuteltua ulos autosta ja istuttuaan hyvä tovin nuoren vierellä parkkipaikan asfaltilla, suostui nuori tulemaan sisälle yksikköön.

Edellä kuvatussa tilanteessa ulkopuolisen ohjaajan mukaan tuleminen toi uuden elementin lukkoon menneeseen vuorovaikutustilanteeseen. Kahden ajomatalla mukana olleen ohjaajan tunnetaso oli ehtinyt kohota jonnekin turhautumisen ja raivon välimaastoon. Mikäli heidän kohtaamistilanteensa olisi jatkunut pidempään, olisi vaarana ollut ammatillisen otteen menettäminen. Tilanteeseen tullut kolmas ohjaaja sen sijaan sai aloittaa puhtaalta pöydältä ja onnistui melko pian auttamaan myös nuorta neutralisoimaan oman tunnetilansa.

Tilanteen laukeamista edesauttoi varmasti myös työntekijän taitava samauttaminen, eli tässä tilanteessa pihamaalle risti-istuntaan käyminen. Samauttamisen avulla voi pyrkiä rakentamaan tunneyhteyttä nuoreen heijastelemalla takaisin osia tämän käyttäytymisestä. Sen kautta on mahdollista saada yhteys asiakkaan tilanteelle antamiin alitajuisiin merkityksiin tehokkaammin kuin pelkän puheen avulla. Samauttamisen voi tehdä asentojen, ilmeiden, eleiden tai vaikkapa hengityksen rytmin säätelemisen kautta. Myös puheen tempon tai äänenpainon sopeuttaminen nuoren puheilmaisuun toimii tehokkaana samauttamisen keinona. (Juujärvi ym. 2011, 86–87.)

Toisinaan ohjaajan voimakas reaktio voi olla myös ihan perusteltu ja tietoinen, kasvatuksellinen valinta. Näiden ”harkittujen ylilyöntien” avulla nuorelle voi olla tarpeellista tehdä näkyväksi, millaisia reaktioita hänen tekonsa tai käytöksensä laitosympäristön ulkopuolella voivat aiheuttaa. Laitosympäristö ammattiroolissa olevan ohjaajan kanssa on tähän turvallinen harjoituskenttä, mutta oleellista on, että nämäkin tilanteet käydään nuoren kanssa keskustellen läpi. Valmistautumalla ennakkoon kohtaamiseen ohjaajan on helpompi viedä tilanne läpi hallitusti ja ehdottomasti nuorta arvostavalla tavalla. Tiukemmissakin konfrontaatioissa nuoren tulisi voida säilyttää kasvonsa ja työntekijän tulee varmistaa, että nuorella on mahdollisuus kunnialliseen vetäytymiseen. Liiallinen painostaminen ja ”selkä seinää vasten” -asetelman luominen voi helposti johdattaa nuoren ylireagointiin ja pahimmillaan jopa fyysiseen yhteenottoon.

9.4 Positiivisen tunneilmapiirin ylläpitäminen

Sijaishuollon työntekijöiltä edellytetään kykyä kantaa vastuuta nuorten mielialojen kannattelussa. Ohjaajan tehtävänä on auttaa nuorta sekä hyvän mielen rakentamisessa että pahan mielen kestämisessä. (Jussila 2014, 60–62.) Rea-

listinen optimistisuus on tärkeää, sillä se herättää toivon tunteen ja antaa voimaa ja uskoa tulevaisuuteen. Liian pessimistinen asenne voi vahingoittaa asiakkaan ajatusta siitä, että työntekijä haluaisi hänelle hyvää ja voi herättää jopa epäluottamusta työntekijän ammattitaitoa kohtaan. Toisinaan rajanveto realismin ja pessimismin välille on haastavaa, sillä ihmiset ovat temperamentiltaan ja persooniltaan erilaisia, eikä liiallisen tai epärealistisen toivon luomiseen ole hyväksi. (Raatikainen 2015, 101.) Työntekijällä tulisikin olla riittävän hyvin kehittynyt kyky ja taito olla herkkä ja oivaltava. Tärkeää on myös se, että työntekijän mielentila tukee kiintymystä, sitoutumista ja reflektiivistä toimintaa. (Becker-Weidman 2013, 27.) Sen lisäksi, että vuorovaikutus tulee mukauttaa tietyn asiakkaan tarpeisiin, tulee ohjaajan kyetä vaihtelevaan vuorovaikutuksensa tapaa päivän aikana lukuisia kertoja voidakseen olla hyvässä vuorovaikutuksessa erilaisten ihmisten kanssa. Työntekijän tulee kyetä huomioimaan yksittäisen ihmisen tarpeet ja kyvyt ja samalla huomioida ryhmää kokonaisuutena. (Ahonen 2015, 49.)

Tutkimuksessa nousi esiin toive laitoksen hyvästä hengestä ja etenkin nuoret toivoivat ohjaajien olevan rentoja ja helposti lähestyttäviä. Laitoksen työntekijöille tietyn ilmapiirin leviäminen nuorten ja ohjaajienkin keskuudessa lienee tuttua. Myönteisesti leimautuneet kokemukset alkavat helposti vahvistaa toisinaan ja samoin käy myös kielteisille kokemuksille. Yksinkertaistetusti voidaan sanoa, että hyvä kasvattaa hyvää ja paha pahaa. (Sajaniemi & Mäkelä 2014, 150.) Omassa tutkimuksessani vastaajien oli vaikea eritellä niitä asioita, jotka luovat hyvä ilmapiirin tai onnistuneen kohtaamisen. Eräs vanhemmista kuvasi kuitenkin työntekijän ja nuorensa kohtaamista seuraavasti:

”Siel on ainekii yks työntekijä, joka on just sellanen lennokas ja viljelee paljo huumorii. Ja mun tyttökii on semmonen paljo reippaampi ja ilosemman olonen tän henkilön kanssa. Et se niinku ihan loistaa.” (Vastaaja D)

Huumorin ja sanallisen leikkittelyn on arvioitu sitovan ihmisiä yhteen ja hassuttelelulle olisi varmasti hyvä antaa tilaa laitospäristössäkin (Sajaniemi & Mäkelä 2014, 141–144). Myös Becker-Weidman (2013, 29–30) korostaa työskentelyn tärkeinä osatekijöinä muun muassa työntekijän itsensä likoon laittamista ja yhteyden rakentamista. Hän korostaa vuorovaikutteisessa kehityspsykoterapiassa terapeutin ja hoitajan suhtautumistapaa asiakkaaseen ja näkee toimiviksi elementeiksi leikkisyyden, hyväksynnän, uteliaisuuden ja empatian.

Näitä samoja elementtejä voitaneen käyttää kaikissa muissakin kohtaamisissa, vaikkei kyse olisikaan varsinaisesta terapiasta. Lisäksi huumori voi olla hyvä keino saada asioille oikeita mittasuhteita ja ottaa etäisyyttä niihin. Huumorin kautta tilanteita on helpompi tarkastella myös uusista näkökulmista.

(Mannström-Mäkelä & Saukkola 2008, 48–49.)

Ratkaisukeskeisyydestä tutut tulevaisuuteen suuntautuminen, toiveikkuuden ja voimavarojen etsiminen ja tukeminen ovat laitosympäristössä toimivia elementtejä, olipa yksikön virallinen työote mikä hyvänsä. Ongelmien syiden pohittamisen ja toimimattomuuksien osoittamisen sijaan tulisi pyrkiä ratkaisujen ja tavoitteiden löytämiseen. Tällöin on hyvä keskittyä nuoren voimavaroja lisääviin näkökulmiin ja pyrkiä kääntämään epäonnistumiset oppimiskokemuksiksi. (Mannström-Mäkelä & Saukkola 2008, 48–49.) Vaikka myönteisten tunteiden luominen ei suoranaisesti olekaan ratkaisukeskeisyyden tavoitteena, synnyttää työskentely sivutuotteenaan myönteisiä tunteita ja auttaa tiedostamaan niitä taitoja, jotka ovat voineet unohtua vaikeuksien keskellä (Lipponen 2014, 204).

Vaikka työntekijän tulisi pyrkiä kannustavaan ja positiiviseen suhtautumiseen kohdatessaan asiakasta, on tunteiden hetkellinen ja nopea vaihtelu normaalia ja inhimillistä. Ihmisen yleinen mieliala eli emootio sen sijaan on pysyvämpi olotila. On hyvä tiedostaa, että emootio voi olla päivän mittaan tietynlainen siitä huolimatta, mitä yksittäisissä tilanteissa tapahtuu. Ammatillisuuden kannalta oleellista onkin, etteivät hetkelliset tunnekuohut liiaksi muuttaisi kokonaisemootiota tai asennoitumista tilanteisiin. Työntekijälle voi olla helpompaa kohdata epämieluisia tunteita, mikäli onnistuu mieltämään ne ohimeneviksi, normaalia vuorovaikutuksellista lisäarvoa tuottaviksi kokemuksiksi. Ja vaikka oma perusajatus ei olisikaan aina se kaikkein positiivinen, on lohdullista tietää, että oman asenteensa voi valita ja sitä voi tietoisesti kehittää. (Sjöroos 2010, 43–44.)

Ymmärtäväiset ja huumorintajuiset työntekijät olivat havainnointijakson perusteella nuorten suosiossa, ja samaan tulokseen on myös Jussila (2014) päätenyt omassa tutkimuksessaan. Nuorten kuvauksissa se rennoin ja tilanteisiin puuttumattomin tyyppi ei kuitenkaan ollut pidetyin ohjaaja, vaan nuoret arvostivat ennemminkin reiluuutta ja välittämistä. Eräs nuori kuvasi tilannetta, jossa hän palasi reilusti myöhässä iltamenoiltaan. Muut nuoret olivat jo nukkumassa

ja yövuorolainen otti nuoren vastaan. Yökö kyseli nuoren halukkuutta syödä, mutta kun iltapala ei maistunut, ohjasi työntekijä nuoren sen enempää kyselemättä nukkumaan. Tämä oli laitoksen yleinen käytäntö, jolla pyrittiin välttämään nuoren provosoimista tilanteessa, jossa työntekijä oli yksin ja muiden nuorten unirauha olisi saattanut häiriintyä. Sen sijaan, että nuori olisi ollut helpottunut välttäänsä tentatuksi tulemisen, koki hän tilanteen niin, ettei työntekijä välittänyt hänestä.

Vanhemmille oli tärkeää, että vaikka heidän nuortensa tekemisiin puututtiin ja annettiin suoraakin palautetta ei-toivotuista tekemisistä, se tehtiin kuitenkin kannustavassa ja arvostavassa ilmapiirissä. Nuoren vähättely ja leimaaminen mainittiinkin huonoimmiksi mahdollisiksi suhtautumistavoiksi. Yksi vanhemmista pohti, että kun ohjaaja on onnistunut luomaan hyvän suhteen nuoreen, on sen jälkeen varaa reagoida voimakkaastikin. Hän kuvasi esimerkkinä tilannetta, jossa nuoren karkureissun aiheuttama huoli ja ohjaajien turhautuneisuus purkautui äänen korottamisena nuorelle:

”Oonhan mie nähny, miten sille on huudettu naama punaseen siel, että nyt lopeta toi, mutta mie tiän et se on erilaista. Se ei oo ahistavaa, ku mie oon ittekkii ollu siin samas tunnetilas. Ja tiän, että ne reagoi sen takii niin vahvasti ku ne välittää.” (Vastaja B)

Tutkimuksen perusteella tuli sellainen kuva, että pidetyimmillä ohjaajilla saattaa olla vahvempi kyky säilyttää positiivinen emootio hetkittäisistä vahvoistakin ristiriidoista huolimatta. Tämän positiivisen emootion ylläpitämisen voisi nähdä tietynlaiseksi itsensä johtamiseksi, jolla on suuri merkitys koko laitoksen yleiselle tunneilmapiirille eli laitoksen hengelle.

9.5 Merkitykselliset sanat

Toinen tutkimuksessa useasti esiin noussut kokemus huonosti kohdelluksi tulemisesta liittyi ohjaajan harkitsemattomiin lausahduksiin tai sanoihin. Vaikka nopeasti eteen tulevissa tilanteissa on vaikeaa jäädä punnitsemaan sanojaan, olisi työntekijän vuorovaikutuksen sujuvuuden kannalta tärkeää erottaa puheessaan toisistaan havainnot, tulkinnat, ajatukset ja tunteet. (Sjöroos 2010, 32, 43–45.) On eri asia sanoa nuorelle: ”Olitpa tyhmä kun teit noin.”, kuin: ”Olipa tyhmästi tehty”. Ensimmäisessä lauseessa nuori tulee leimatuksi tyh-

mäksi kun taas jälkimmäisessä on kyse hänen tekemänsä teon tuomitsemisesta.

Sekä vanhempien kertomana että havainnointijakson keskusteluissa tuli esiin tilanteita, joissa nuoret olivat tarttuneet ohjaajan yksittäisiin sanoihin ja tulkinneet huolehtimiseksi tarkoitetut lausahdukset epäluottamuslauseeksi tai leimaamiseksi. Eräs nuori esimerkiksi oli kokenut, että hänet leimattiin narkkariksi muutaman päihdekokeilun takia, vaikka ohjaaja oli pyrkinyt varoittelemaan yleisellä tasolla päihteidenkäytön vaaroista. Toinen nuori taas koki hoitoa vaativasta sairaudesta kysymisen helposti epäluottamukseksi ja tunsikin, ettei hänen itsehoitotaitoihinsa luoteta. Hänellekin kysymyksen muotoilu oli merkityksellistä. Mikäli ohjaaja kysyi: *”Mites sun verensokerit?”*, oli se nuoren mielestä hyväksyttävää, mutta jos häneltä kysyttiin: *”Oletko mitannut verensokerit?”*, koki nuori kyselyn epäilyksi sokerien mittaamattomuudesta.

Viestin sävy saattoi muuttua nuoren mielessä negatiiviseksi ja toisinaan jopa alentuvaksi pelkkien äänenpainojen tai vääränlaisen katseen perusteella. Nuoret ovatkin erityisen tarkkasilmäinen yleisö ja huomioivat puheen lisäksi asennot, ilmeet ja eleet. Tästä syystä yhtä tärkeää, kuin lausutut sanat, on myös tapa, jolla puhumme. Kaikki ne tehostavat tunnekokemustamme ja vaikuttavat myös vastapuolen tunnekokemukseen. Niinpä pelkkä rauhallisen esittäminen ei riitä, sillä tällöin ei-kielellinen viestintä on ristiriidassa puheen kanssa ja herättää epäluottamuksen tunteita vastaanottajassa. (Myllyviita 2013, 38.) Nuorten haastatteluissa oli useita tilanteita, joissa työntekijä oli sanallisesti ollut ihan asiallinen, mutta nuori tulkitsi viestin negatiivisesti.

Kaikissa eteen tulevissa ristiriitatilanteissa vanhempien mielestä tärkeintä on niiden avoin läpikäyminen ja työntekijän näkemyksen kuuleminen. He tiedostivat hyvin sen seikan, että arkisissa tilanteissa törmäyksiä väistämättä tapahtuu ja että nuoret saattavat kokea tilanteet eri lailla kuin aikuiset:

”Mie saatoin soittaa ja kysyy, et mikä tää juttu on ja se selitettiin. Ku aina asioilla on kaks puolta” (Vastaja C)

”Kyl mie suhtaudun vähän varauksel siihen sen kertomukseen. En mie sillee aattele, et mun lapsi on aina oikees.” (Vastaja D)

Muutamassa tilanteessa nuoren tunteen huonosta kohtelusta oli tuonut kokemus siitä, että hänelle ylipäänsä asetettiin rajoja. Osa nuorista oli myös hyvin valikoivia ja vanhemmatkin tiedostivat sen seikan, että mikäli nuori päättää ol-

la tulematta toimeen jonkun tietyn henkilön kanssa, ei asiaan ole helppo vaikuttaa.

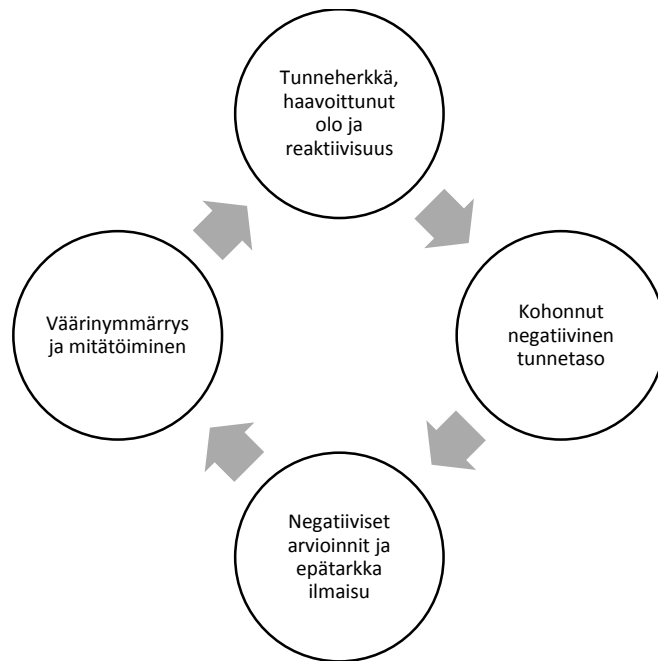
Koska täydellinen omien tunteiden hallinta ja kaikissa tilanteissa onnistuva sanataituruus päivästä ja viikosta toiseen on lähes mahdoton tehtävä, tulee myös harkitsemattomia ylilyöntejä laitospäristössä aika ajoin eteen. Havainnointijaksoon osui tilanne, jossa työntekijän sietokyky oli noussut huippuunsa vuoron kuluessa. Illan päätteeksi pyykinpesutilanteessa ollut nuori kieltäytyi tyhjentämästä kuivausrummun vesisäiliötä ja ohjaaja kielsi nuorta laittamasta pyykkejä kuivuriin. Nuori yritti työntää pyykit kiellosta huolimatta koneeseen, jolloin ohjaaja riuhtaisi vaatteet nuoren käsistä lattialle. Ohjaaja kertoi purkukeskustelussa ymmärtäneensä heti, ettei tilanteessa olisi pitänyt toimia niin, mutta kuvasi, että tunne vain vei ja pinna katkesi.

Oleellista näissäkin tilanteissa on oman tunnetason tasaannuttua käydä tilanne läpi nuoren kanssa ja pyytää reilusti anteeksi omaa sopimatonta käytöstä tai harkitsematonta päätöksentekoa. Näin toimimalla tämän tyyppiset ei-toivotut tilanteet voi kääntää molemminpuolisiksi oppimiskokemuksiksi. Nuoren kannalta oleellista on saada kokemus siitä, miten ristiriitatilanne käsitellään loppuun asti ja että aikuinenkin voi olla väärässä ja pyytää anteeksi sanomisiaan.

9.6 Turhautumispuhe ja toisto

Kuten perheissä, myös laitoksessa on vaarana ajautua negatiivisen vuorovaikutuksen kehälle. Työntekijänä voi olla hyvä pysähtyä toisinaan kuulostelemaan omaa viestintää ja niitä lausahduksia, joita tulee käyttäneeksi. Kehittämistutkimuksessa sekä vanhempien että nuorten kuvauksissa peräänkuulutettiin työtettä, jossa ei jäädä jumiin yksittäisiin tilanteisiin tai jankata loputtomiin samoista asioista.

Psykologi Katja Myllyviita (2013, 44–45) on kuvannut toimimattoman vuorovaikutuksen noidankehämällin, joka on tunnistettavissa niin perheiden sisäisessä vuorovaikutuksessa kuin laitospäristössäkin (kuva 4).



Kuva 4. Toimimattoman vuorovaikutuksen noidankehämalli (Myllyviita 2013)

Omassa tutkimuksessanikin tunnistin havainnointijakson materiaalista ohjaajien esiin tuomana tyypillistä yleistämiseen ja turhautumiseen liittyvää puhetta, joka pahimmillaan voi johtaa juuri edellä kuvattuun kehään. Kasasin nämä eri tilanteiden kuvauksissa käytetyt tokaisut koodauksen yhteydessä omaksi luokakseen ja kutsun sitä turhautumispuheeksi. Siihen kuuluivat esimerkiksi seuraavan kaltaiset toteamukset:

”..jatkuvasti.., ..jatkuva pyytely.., ..aivan pohjaton.., ..en kyllä ymmärrä.., ..ikinä ei saa.., ..ei tule mitään.., ..ei mistään voi puhua.., kaikki mitä sanon, vääristellään.., mitä se taas.., ihme asenne.., ..joka asiaan.., ..ihan sama.., ..aina vaan.., ..kuvittelee tietävänsä kaiken..”

Arjen kiireen keskellä ajautuu helposti tietynlaisiin kaavoihin, ja mikäli nuoren kanssa tapahtuvia kohtaamisia sävyttää kerta toisensa jälkeen negatiivinen tunnelataus, on tunne todennäköisesti molemminpuolinen. Vuorovaikutustilanteessa päävastuu on toki työntekijällä, mutta erilaisissa kasvatustilanteissa myös nuorta voi opettaa kuuntelemaan myös omaa viestintäänsä. Pysähtymällä erilaisten tilanteiden äärelle yhdessä nuoren kanssa ja käymällä läpi niiden herättämiä ajatuksia ja tunteita on molemmilla mahdollisuus oppia jotain itsestään ja vuorovaikutustavoistaan.

Nuorten purkukeskusteluissa monet nuoret mainitsivat ärsyttäväksi sen, että samoista asioista jankataan tai ohjaajat käyvät toisistaan tietämättä puhumas-

sa samoja asioita. Myös havainnointijaksolla oli tilanne, jossa ohjaaja kävi kyselemässä itsenäistymisvaiheessa olleelta nuorelta tämän kaupassakäyntisuunnitelmia. Muutaman minuutin kuluttua tästä toinen ohjaaja tuli paikalle ja kyseli nuorelta täsmälleen samat asiat varmistamatta, onko asioista jo puhuttu nuoren kanssa. Sekä tilanteessa ollut nuori että työntekijä arvioivat, että ohjaajat voisivat tehdä keskenään selkeämpää työnjakoa siitä, kuka hoitelee mitkäkin asiat. Muiltakin nuorilta tuli palautetta siitä, että samoja asioita kyseltiin moneen kertaan. Silti he vastailivat toistuviin ohjaajien kysymyksiin pääosin asiallisesti. Kysyttäessä nuoret kertoivat, etteivät viitsineet mainita toisosta ohjaajalle, ettei ohjaaja hermostuisi.

10 LAITOS VUOROVAIKUTUKSEN NÄYTTÄMÖNÄ

Lastensuojelulaitos luo areenan ja tarjoaa raamit siellä olevien asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamisille. Käyn ensin lyhyesti läpi laitoksen valinnan peruseriaatteita ja pohdin yksiköiden käytäntöjen merkitystä siellä tehtävälle työlle. Samassa yhteydessä sivuan sijaishuollon laadun käsitettä ja keinoja, joilla yksiköiden toimintaa ja laatutekijöitä on mahdollista tehdä näkyvämmiksi. Tuon esiin, miten tärkeä merkitys yksikön käytännöllä on asiakkaan osallisuuden mahdollistamisessa sekä toimivan kasvatuskumppanuuden luomisessa. Lopuksi kuvaan työntekijöiden jaksamisen tärkeyttä vaativassa ihmissuhdetyössä sekä aika ajoin vaivaavaa riittämättömyyden tunnetta.

10.1 Laitoksen valinnasta

Lastensuojelun laitoshoidtoa järjestetään vastaanottokodeissa, lastenkodeissa, nuorisokodeissa, koulukodeissa tai muissa lastensuojelulaitoksissa (Saastamoinen 2010, 10–11). Nimikkeistö on kirjavaa, eikä laitoksen nimestä useinkaan voi päätellä, millaista hoitoa kyseinen yksikkö tarjoaa. Osa lastensuojelulaitoksista on selkeästi profiloitunut tietyn tyyppisten asiakkaiden hoitamiseen, mutta etenkin julkisella sektorilla yksiköiden odotetaan mukautuvan joustavasti erilaisten asiakkaiden vaihteleviin tarpeisiin.

Lastensuojelulain mukaisesti jokaisella lapsella on oikeus tarpeidensa mukaiseen sijaishuoltoon ja siksi sijoitus tulisi aina valmistella ja harkita tark-

kaan. Sijoituksen lähtökohtana ovat lapsen edun turvaaminen ja yksilöllisiin tarpeisiin vastaaminen. Tavoitteena on luoda lapsen elämään pysyvyyttä ja jatkuvuutta välttämällä sijoitusten katkeamisia ja tarpeettomia siirtymisiä laitoksesta toiseen. Paikkaa valitessa on huomioitava sekä sijoituksen taustalla olevat tekijät että sijoitettavan ikä ja kehitystaso. Tavoitteena on myös läheisten ihmissuhteiden ylläpitäminen unohtamatta koulunkäyntiin ja harrastuksiin liittyviä tarpeita. (Lastensuojelulaki 13.4.2017/417; Saastamoinen 2010, 89–91, 102–106.)

Riitta Laakson (2013) tutkimuksessa sijaishuoltoapaikan valinta näyttäytyikin yksilöllisenä ja tapauskohtaisena räätälöintinä. Hänen mukaansa kyse on päätöksenteosta, jossa tasapainoillaan lasten ja lasten vanhempien toiveiden, eri ammattilaisten näkemysten, kuntien virallisten ja epävirallisten linjausten sekä palveluntuottajien laatimien asiakasprofiilien ja sijaisperheiden toiveiden välillä. Lisähaasteita tässä yhtälössä tuovat sijoitustarpeiden ennakoinnin vaikeus sekä se, ettei lastensuojeluyksiköiden toimintatavoista aina ole saatavilla kovin tarkkaa kuvausta.

10.2 Yksikön käytännöt

Kaikilla haastatelluista vanhemmista oli kokemusta useammasta kuin yhdestä lastensuojeluyksiköstä ja sitä kautta näkemystä erilaisista toimintaympäristöistä ja niiden käytännöistä. Nämä käytännöt ovat todennäköisesti muodostuneet ja muovautuneet ajan kuluessa asiakaskunnan tarpeiden ohjaamana. Muutokset asiakaskunnassa ja lainsäädännössä haastavatkin yksiköt jatkuvasti kehittämään ja tarkastelemaan kriittisesti omia käytäntöjään. Salmisen (2005, 108–110) mukaan ”lastensuojelun sijaishuolto tiivistyy ihmisten väliseen vuorovaikutukseen, ihmissuhdetyöksi, jonka luonteeseen sisältyy jatkuva oppimisen ja kehittämisen vaade.” Toimintaa ohjaavina periaatteina tulisikin olla asiakkaan tarpeisiin vastaaminen ja lapsen edun toteutuminen. Laitosten ”laaduntarkkailu” on kuitenkin haastava, sillä sosiaalityön luonne on vuorovaikutuksellisuutensa johdosta sellaista, ettei pelkkä työskentelyn lopputulos voi toimia laadun määrittäjänä. Myös työskentelyn läpinäkyvyyden ja toimintatapojen kuvauksen puute vaikeuttavat lapsen edun arviointia.

Yksi tapa lisätä laitoksissa tehtävän työn läpinäkyvyyttä ja sitä kautta tuoda esiin myös laatu- ja näkökulmaa, on erilaisten prosessien kuvaaminen. Prosessi-keskeisessä lähestymistavassa kasvat- ja hoitoprosessin arvioinnissa keskitytään yksittäisen työntekijän suorituksen sijaan kokonaisten työprosessien arviointiin. Prosessorientoituneen organisaation etuna on myös se, että oma työ nähdään osana palveluprosessia ja kannetaan vastuuta koko prosessin sujuvuudesta, eikä kompastuta liian tiukkoihin reviirirajoihin. (Salminen 2005, 108–111.) Tämä on oleellista moniammatillisen yhteistyön toteutumisen kannalta, jollaista lastenkotityöskentelykin on.

Laitoksen normit eli yhteisesti sovitut säännöt ohjaavat menettely- ja toimintatapoja eri tilanteissa. Haastavaksi yksiköiden toiminnanmäärittelyn ja prosessien mallintamisen tekee sen, että laitoksessa tulisi kyetä vastaamaan asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin. Siinä missä joku nuori kaipaa kontrollia, voi toinen hyöttyä tuesta ja rohkaisusta (ks. Lappalainen 2010). Nämä toisistaan poikkeavat tarpeet tekevät hankalaksi tiukkojen ja tarkkojen säännösten luomisen. Tutkimuskohteena olleessa laitoksessakin käytiin aika ajoin keskustelua siitä, kuinka raamitettua ja sääntökeskeistä yksikön toiminnan tulisi olla. Tähtöyteenä oli tuottaa tasalaatuisia, ennakoitavissa olevaa ja vahvaan jaettuun aikuisuuteen perustuvaa sijaishuoltoa, jonka toteuttamiseksi arveltiin tarvittavan riittävän vahvoja raameja.

Asiakkaiden tarpeiden erilaisuuden lisäksi myös työntekijöissä on eroja sen suhteen, miten normitetussa työympäristössä he viihtyvät. Toisilta luova ongelmanratkaisu ja hiljaisen tiedon varassa tehdyt päätökset käyvät luonnostaan. He käyttävät työskentelyssään enemmän intuitiivista kykyä ja keskittyvät merkitys- ja tunnepohjaiseen puheeseen (Väisänen ym. 2009, 37–39). Osa taas kaipaa toimintansa tueksi selkeämmin määritettyjä säännöstöjä. Nämä harkitsevaisemmat ihmiset todennäköisesti ratkovat ongelmia vahvemmin rationaalisen päätöksenteon kautta, joka perustuu tiedollisuuteen ja vie pohdintoineen enemmän aikaa. Laitosympäristössä tulee kuitenkin usein eteen nopeita ratkaisuja vaativia tilanteita, eikä kaikkia tilanteita ole mahdollista ennakoita tai mallintaa. Ratkaistavat tilanteet vaativat usein myös eettistä pohdintaa, sillä usein on kyse siitä, mikä työntekijän mielestä on oikein tai väärin. Ihmisen moraalisisista ratkaisuista suurin osa perustuukin puhtaasti intuitioon eli vaistonvaraiseen päätöksentekoon. (Juujärvi ym. 2011, 35–41, 139–144.)

Siinä missä normit ja yksittäiset säännöt on sidottu tiettyyn toimintaan tai tilanteeseen, ovat arvot yleisempiä ja laajempia kokonaisuuksia ohjaavia periaatteita. Teoksessa Eettinen herkkyyks ammattillisessa toiminnassa esitetään, että yksityiskohtia määrittävän sääntöviidakon sijaan voisi olla hyvä luoda keskitason periaatteita. Periaatteiden tulisi olla riittävän konkreettisia suuntaamaan käytännön toimintaa, mutta toisaalta niin väljiä, että tilaa jäisi myös soveltamiselle. Nämä keskitason periaatteet voisivat olla esimerkiksi yksikön arvot. Vahvistamalla työntekijöiden yhteistä näkemystä moraalisisista periaatteista ja toimintaa ohjaavista arvoista, on mahdollista luoda vankka ammattieettinen ohjeisto työn tekemisen tueksi ilman yksityiskohtiin puuttuvaa ja seikkaperäistä säännöstöä. (Juujärvi ym. 2011, 146–149.)

Yksilöllisten ratkaisujen ja väljyyden kaipuu tuli esiin myös havainnointijakson purkukeskusteluissa. Muutamissa tilanteissa työntekijät kokivat, että yksikön säännöt määrittivät liiaksi valittavana olleen toimintatavan, vaikka he itse olisivat päätyneet tilannesidonnaisuuden perusteella toisenlaiseen ratkaisuun. Myös nuoret toivoivat yksilöllisempää huomointia ja pelkkä ”näin on tapana tehdä” -tyyppinen perustelu koettiin erityisen epäoikeudenmukaiseksi ja ärsyttäväksi. Esimiestyön näkökulmasta työntekijöihin luottaminen ja heidän osaamisensa arvostaminen luo edellytykset yksittäisten tietojen ja taitojen hyödyntämiselle (Salminen 2005, 117.) Liian raamitettu toiminta voi pahimmillaan tukahduttaa luovuuden ja aiheuttaa myös sääntöihin sokeutumista, sillä valmiiksi annettujen toimintamallien myötä työntekijöiden oma reflektointi helposti vähenee ja sääntöjen looginen kyseenalaistaminen voi unohtua.

Lontoon Hackneyssa on tehty usean vuoden ajan lastensuojelun sosiaalityötä edellä kuvatun, byrokratiasta ja turhista ohjeista eroon pyrkivän toimintatavan mukaisesti. Sielläkin työskentelyä ohjaa yhteisesti luotu vahva arvopohja, johon kaikki työntekijät sitoutuvat. Hackneyn mallin perusajatuksena on avoimeen puheeseen ja pohdintaan perustuva, ihmisen kunnioitukseen ja sosiaalityön vaikuttavuuteen luottava toimintatapa. Tavoitteena on kutakin perhettä parhaiten hyödyttävän työskentelymuodon löytäminen. Uudessa mallissa työntekijöiden erityisosaamista tuetaan ja käytössä on moniammatillisen tiimin tuki. Samantyyppisiä avauksia on tehty Suomessakin ja esimerkiksi Nakkilassa on niin ikään hyödynnetty moniosaamista yhdistävää mallia, jossa oleellista on myös asiakkaan näkeminen perheineen työskentelykumppanina. (Raivio 2015, 22.)

10.3 Asiakkaan osallisuuden tukeminen

Jotta asiakkaan on mahdollista sitoutua ja motivoitua työskentelyyn, tulee hänellä olla kokemus siitä, että häntä kuunnellaan oman elämänsä asiantuntijana. Tällöin puhutaan osallisuudesta. Saastamoinen (2010, 66) määrittelee osallisuuden sijaishuollossa niin, että asiakas voi olla mukana toteuttamassa, kehittämässä ja arvioimassa työtä, jota tehdään hänen oman etunsa turvaamiseksi. Asiakkaan mielipiteisiin ja toivomuksiin tulee kiinnittää huomiota ja mitä tärkeämmästä ratkaisusta on kyse, sitä suurempi painoarvo mielipiteelle tulee antaa. Myös lastensuojelulaissa määritellään, että lapsen toivomukset ja mielipide on otettava huomioon ikä ja kehitystaso huomioiden (Lastensuojelulaki 4. § 20. mom.) Ristiriitaa asetelmaan tuo se, että toisinaan eteen tulee tilanteita, joissa nuori ei osaa arvioida omaa tilannettaan ja parastaan, tai ei syystä tai toisesta välitä siitä. Tällöin aikuisten tulee puuttua tilanteeseen ja ohjata nuorta toimimaan oikein ja tekemään itsensä kannalta hyviä ratkaisuja. (Jussila 2014, 63.)

Lasten ja nuorten osallisuuden tärkeimmäksi elementiksi on nimetty aikuisten kanssa tapahtuva vuorovaikutus. Työntekijän tehtävänä onkin luoda edellytykset tälle vuorovaikutukselle ja kohdata asiakas ei vain asiakkaana, vaan ihmisenä. (Hotari, Oranen & Pösö 2013, 153–162.) Toisinaan ammattilaisten keskuudessa pääsee vallalle ajatus, jonka mukaan työntekijä ammattiroolistaan käsin tietää parhaiten, miten asiakkaan ongelmia tulisi ratkoa. Shier (2006) arvelee, että yhtenä tekijänä ilmiön takana saattaa olla auktoriteetin menettämisen pelko. Työntekijöiden olisi hyvä päästä näistä peloistaan eroon ja uskaltaa nähdä osallisuuden mukanaan tuomia positiivisia vaikutuksia. Osallisuuden lisääntymisen on nähty lisäävän sitoutuneisuutta ja toimivan itsetuntoa kohottavasti. Sen on arvioitu lisäävän jopa myötätuntoa ja sosiaalista vastuuta. Työntekijän kannalta osallisuuden toteutumisen suhteen olennaista on epävarmuuden ja keskeneräisyyden sietäminen. Työntekijän tulisi luottaa asiakkaan kyvykkyyteen ja haluun edistää omaa tilannettaan. Oleellista on myös arvostaa perheiden omia ratkaisuja ja hyväksyä se, ettei tilanne ole työntekijän hallittavissa. (Tulensalo & Yläherranen 2009, 25.)

Osallisuuden toteutumisen suhteen palaute tutkimuskohteena olleelle lastenkodille oli vanhempien haastatteluissa erinomainen. He kokivat voivansa vaikuttaa nuorensa asioihin, ja sijoituksen tavoitteet asetettiin yhdessä vanhem-

pien kanssa. Havainnointijakson materiaalista sen sijaan nousi negatiivisessa valossa esiin näennäisen vaikuttamisen mahdollisuus. Nuoret kuvasivat tilanteita, joissa heiltä kyllä tiedusteltiin mielipiteitä ja näkemyksiä, mutta he kokivat, että kaikki oli kuitenkin jo päätetty valmiiksi. Myös Petra Kouvosen (2012) väitöstutkimuksessa on näkyvissä samankaltaista osallisuuden kokemuksen heikkoutta. Kouvosen mukaan lapsia kuullaan aikuisten ehdoilla ja hän haastaa lastensuojelukentän miettimään niitä osallistumisen tapoja, jotka tarjoaisivat haavoittuvassa asemassa olevillekin lapsille mahdollisuuden toimijuuteen. Onnistuessaan osallistaminen näyttää voimaannuttavana tukena huomioonottamattomuuden tai liiallisen vastuuttamisen sijaan.

Hyvä tapa lisätä sijoitettujen nuorten osallisuuden kokemusta, on antaa heidän osallistua ja vaikuttaa laitoksen yhteisten tekemisten suunnitteluun. Haastatelluista huoltajista kaikki nostivat ohjaajien ja nuorten välisissä kohtaamisissa tärkeäksi seikaksi juuri toiminnallisuuden. Tämä ajatus saa vahvistusta myös Johannan Jussilan (2014, 61) tekemästä tutkimuksesta. Hänen mukaansa arjen toiminnallisuus koostuu erilaisista harrastusmahdollisuuksista ja mahdollisuudesta vaikuttaa niiden sisältöihin sekä omaan osallistumiseen. Yhteisen tekemisen on arvioitu vaikuttavat nostavasti jopa mielialaan. Lisäksi yhteisellä tekemisellä voi vaikuttaa sekä nuorten keskinäiseen yhteishenkeen että nuorten ja ohjaajien vuorovaikutukseen. Huoltajien esiin tuomana erityisen tärkeinä nähtiin tilanteet, joissa nuori sai ohjaajan jakamattoman huomion esimerkiksi kahden kesken tapahtuvien omaohjaajailtojen muodossa. Myös kaikenlainen talon ulkopuolella tapahtuva toiminta katsottiin hyväksi.

10.4 Toimiva kasvatuskumppanuus

”Nuoren luottamuksen saa mun mielest sen nuoren vanhempien kautta.” (Vastaaja B)

Näin arvioi eräs haastatteluun osallistuneista vanhemmista ja tavoitti lausahuksellaan yhden toimivan ja tavoitteellisen sijaishuollon tärkeimmistä elementeistä eli kasvatuskumppanuuden. Kasvatuskumppanuus määritellään dialogisen vuorovaikutuksen ja luottamuksellisten yhteistyösuhteiden luomiseksi lapsen kasvu- ja kehitysympäristöihin (THL 2014). Siitä on käytetty myös termiä työliitto, joka tarkoittaa vanhempien ja henkilökunnan sitoutumista yhteistyöhön lasta koskevissa asioissa (Klap 2005, 89).

Kasvatuskumppanuuden pyrkimyksenä on luoda palvelukulttuuria, jossa lapsen ääntä arvostetaan ja vanhemman lasta koskevaan tietämykseen kiinnitetään entistä enemmän huomiota. Dialogisuuden, kuulemisen ja luottamuksen lisäksi kasvatuskumppanuuden oleellisena periaatteena on kunnioitus. Kasvatuskumppanuuden tavoitteena on turvata lapselle yhteisvastuullinen ja kokonaisvaltainen huolenpito. Taustalla on Lapsen oikeuksien sopimuksen edistäminen perheen ja palvelujen välisessä yhteistoiminnassa. (THL 2014.) Toimivan kasvatuskumppanuuden tavoittelu on lastensuojelussa tärkeää myös lastensuojelun perheen yksityisyyteen kajoavan luonteen vuoksi.

Sijaishuollossa varsinaiseksi asiakkaaksi mielletään yleensä sijoitettu lapsi. Vanhemmat ovat kuitenkin yksi hyvän hoitotuloksen avaintekijöistä ja heidän saamisensa oikealla tavalla mukaan hoitoon on työskentelyn onnistumisen kannalta oleellista (Becker-Weidman 2013, 21). Samansuuntaisia ajatuksia oli myös tutkimuskohteena olleen lastenkodin työntekijöillä. He kokivat, että kun vanhemmat hyväksyvät lapsensa sijoituksen ja henkilökunta saavuttaa vanhempien luottamuksen, saa lapsikin tietynlaisen henkisen luvan kiinnittyä laitokseen. Aihe on nähty tärkeäksi muuallakin ja esimerkiksi Pesäpuu ry:llä on meneillään Lähemmäs-projekti, jossa kiinnitetään huomiota lapsen läheissuhteiden arvostuksen lisäämiseen. Projektin avulla pyritään vahvistamaan lasten ja heidän läheistensä osallisuutta ja kuulluksi tuleamista sosiaalityössä. (Lahtinen & Särkiö 2013, 11.)

Aina sijoituksen tavoitteena ei edes ole lapsen kotiutuminen, mutta vanhempien mukaan ottaminen työskentelyyn on silti tärkeää. On ajateltu, että lapsen käyttäytymisen ymmärtäminen mahdollistuu vasta perhesuhteiden ymmärtämisen kautta (Klap 2005,79). Huolimatta siitä, millaiset välit nuorella ja vanhemmilla on tulotilanteessa, tulisi työntekijän silti kunnioittaa nuoren ja vanhemman välistä, ainutlaatuista suhdetta. Korostamalla ja tekemällä näkyväksi suhteen toimivia asioita on mahdollista auttaa nuorta ja vanhempia näkemään pelkkien ongelmien sijaan niitä asioita, jotka tekevät heidän suhteestaan korjaamisen arvoisen.

Vanhempien kertomusten perusteella yksiköiden kesken oli suuria eroja sen suhteen, miten vahvasti vanhemmat otetaan osaksi työskentelyä. Yksi vanhemmista kuvasi erään yksikön perhetapaamisia todella ahdistaviksi kokemuksiksi mitätöidyksi tulemisen tunteen takia. Haastateltava kertoi, miten hei-

dät otettiin laitospäivän toimesta ovella vastaan kuulumisia kyselemättä ja ohjattiin tiettyyn tilaan tapaamisen ajaksi. Kukaan ei tullut valottamaan nuoren kuulumisia laitoksen arjen näkökulmasta tai muutenkaan huomionnut perhettä. Tapaamisen päätyttyä heidät ohjattiin ulos niin ikään mitään kyselemättä. Tiedotuksen puute vaikeutti suuresti vanhempien osallisuuden ja luottamuksen kokemusta muissakin sijoitukseen liittyvissä asioissa ja haastateltava kuvasikin tätä ulkopuoliseksi jättämistä ”viranomaisvieraannuttamiseksi”.

Tutkimuskohteena olleessa yksikössä vanhempien ajan tasalla pitäminen nähtiin erittäin oleelliseksi, mikäli siihen on vähänkään edellytyksiä. Työntekijät ajattelivat, ettei pelkkä lapsen tai nuoren asioiden kuntoon saaminen riitä perheen kokonaistilanteen korjaamiseksi, ja siksi vanhempien osallistaminen ja koko perheen huomioiminen nähtiin tärkeäksi koko sijoituksen ajan. Hyvä ja vahva kasvatuskumppanuus on oleellista myös yhteisten linjojen löytämiseksi lapsen ympärillä olevien toimijoiden suhteen. Haastatteluissa muutama vanhemmista harmitteli yhteisistä linjoista kiinnipitämisen vaikeutta kotiloissa ja näki laitoksen työntekijöiden kanssa samalla puolella olemisen nuoren kannalta asioita eteenpäin vieväksi tekijäksi. He myös kertoivat, miten tiukoissa tilanteissa saattoi vedota laitoksen kanssa tehtyihin yhteisiin linjauksiin ja sopimuksiin. Tämä yhteisistä säännöistä kiinni pitäminen ja yhteisten linjausten käyttäminen oman toiminnan perusteluna nähtiin tärkeäksi tueksi omalle vanhemmuudelle:

”Mun on helppo aina vedota niihin jos mie oon ite heikko ja meinaan antaa periks. Sit mie oon sillee, et ku siel on jo kans päätetty tälle. Et ollaa niinku yhes tehty se päätös. Ni sillan se (nuori) aina lopettaa sen pupinan.” (Vastaja A)

”Se, että on ne tietyt säännöt siellä, on helpotus itsellekii. Ku kotona itse piti tietty sääntöi, mut jos toinen osapuoli ei pitäny, ni se oli tosi vaikeeta se tilanne. Ja sit jos oli tosi väsyny, ni saatto olla, ettei itsekää jaksanu. Ni sit ties, et siel laitokses jaksettii.” (Vastaja C)

Tutkimuksessani kaikki vastaajat kokivat olevansa yhteisellä asialla laitospäivän kanssa nuorensa kasvatuksen suhteen ja saaneensa laitoksesta tukea omaan vanhemmuuteensa. Yhdellä haastatelluista tosin oli aiemmasta sijoituksesta negatiivisia kokemuksia sen suhteen, miten häneen oli vanhempana suhtauduttu. Syitä nuoren käyttäytymiseen etsittiin kotitilanteesta, joka herätti vastaajassa vahvoja syyllistetyksi tulemisen tunteita. Hän kuvasikin tilannetta lähes ajojahdiksi. Koko perhe koki erityisen ristiriitaiseksi sen, että olivat itse hake-

neet apua ja tulivat nyt syyllistetyksi nuoren ongelmista, joiden syiden he itse arvioivat olevan aivan muissa tekijöissä.

10.5 Luottamushaasteita

Luottamuksen ja luotettavuuden on katsottu olevan kaiken inhimillisen vuorovaikutuksen oleellinen osa (Mattila 2008, 23). Luottamuksen saavuttaminen on oleellista myös toimivan asiakassuhteen kannalta. Laitosympäristö tuo kuitenkin luottamuksen ja luottamuksellisuuden suhteen omanlaisiaan haasteita, joita sijaishuollossa työskentelevien olisi hyvä pysähtyä aika ajoin pohtimaan.

Tutkimustuloksissa korostui, miten tärkeää vanhempien luottamuksen saavuttaminen on nuoren luottamuksen saamiseksi. Vanhemmat kuvasivat, että heidän kohdallaan luottamuksen syntymistä edesauttaa kokemus toiminnan läpinäkyvyydestä ja huomioiduksi tulemisesta. Useimmiten alkuun päästyään luottamuksellinen yhteistyö vanhempien kanssa sujuu hyvin. Luottamuksen suhteen kritiikkiä saivat kuitenkin sekä hyödyttömäksi koettu sijoitus että liian tiukaksi arvioitu toimintaympäristö. Ensimmäisessä esimerkissä vanhemmalle oli jäänyt mielikuva, ettei laitoksessa puututtu ongelmiin riittävän tehokkaasti, vaan tilanteita vain katseltiin ja odoteltiin, mihin suuntaan asiat lähtevät kehittymään. Myös kasvatuksellisen otteen puuttuminen lisäsi tätä kokemusta. Toisessa ääripäässä vanhempi puolestaan koki, että laitoksen toimintatavat olivat liian tiukkoja ja säännöt kohtuuttomia. Hänen oli vaikea hyväksyä epäoikeudenmukaiseksi kokemiaan käytäntöjä, eikä luottamussuhde laitoksen työntekijöihin tämän takia päässyt syntymään.

Myös nuorten luottamuksen säilyttäminen voi laitosympäristössä olla ajoittain haastavaa. Lastenkodin ohjaaja joutuu helposti ristiriitaiseen tilanteeseen, kun saavutettuaan nuoren luottamuksen hän kuulee asioita, joihin on tartuttava ja puututtava, vaikka tietäisi niiden eteenpäin kertomisen vaarantavan luottamuksellisuuden. Nuoren ja ohjaajan välistä suhdetta sävyttääkin ristiriita suhteen kahdenkeskisyyden ja toisaalta yhteistoiminnallisuuden suhteen. Sekä havainnointijakson materiaalissa että huoltajien haastatteluissa tuli eteen tilanteita, joissa nuori toivoi kertomiensa asioiden jäävän hänen ja ohjaajan väliseksi salaisuudeksi. Koska työntekijä on osa tiivistä työryhmää, on salaisuuksien pitäminen hankalaa ja työntekijöiden mielestä epäeettistäkin.

Nuoret ehdottivat, että mikäli salaisuuksien pitäminen on mahdotonta, voisivat työntekijät miettiä, mitkä kaikki yksityiskohdat täytyy todella saattaa kaikkien laitoksessa työskentelevien tietoon. He pohtivat, riittäisikö, että omaohjaajat tietäisivät yksityiskohdat ja muut ohjaajat olisivat tietoisia nuoreen liittyvistä asioista yleisellä tasolla. Vanhemmat puolestaan toivoivat, että tästä asioiden jakamisesta puhuttaisiin perheen kanssa heti sijoituksen alussa. Tällöin asioiden puhuminen työntekijöiden kesken ei tulisi nuorelle yllätyksenä tai toisi kokemusta selän takana puhumisesta.

Toinen haaste luottamuksen säilyttämisen suhteen olivat tilanteet, joissa nuoren oli hankala puhua ohjaajalle sanktioiden pelossa. Eräässä esimerkissä huoltaja oli jopa kehottanut nuortaan pitämään tunteensa piilossa eristykseen joutumisen pelossa. *”Mie sanoin sille, et vaik kuin ottais päähän, ni älä näytä sitä niille. Et ne ei saa mitään syytä, et sinut pistettäis sinne.”* (Vastaaja B). Oleellista on, että asiakas voisi tulla nähdyksi, kuulluksi ja hyväksytyksi omana itsenään, eikä hänen tulisi joutua pinnistelemaan saadakseen työntekijän apua tai aikaa. (Raatikainen 2015, 141.) Lievemmissäkin muodoissaan lastenkodeissa tulee toisinaan eteen tilanteita, joissa rehellisyydestä saatetaan sanktioida. Tämä ristiriita tuli myös työntekijöiden kertomuksissa esiin.

10.6 Työssäjaksaminen ja riittämättömyyden tunne

Kuten jo aiemmin on tullut ilmi, sijaishuolto on vahvasti ihmislähtöistä toimintaa ja siinä toteutuu ihmissuhdetyön tekemiseen liittyvä vuorovaikutuksellisuus. Työntekijä käyttää omaa persoonaansa ”työkaluna” ja tästä syystä työssä jaksaminen ja itsestä huolehtiminen ovat erityisen tärkeitä elementtejä ja vaikuttavat myös työntekijän asiakkaan kohtaamiskykyyn (Salminen 2005, 117). Suojele unelmia, vaali toivoa -kiertueella kävi ilmi, että joskus syy sijaishuoltopaikan vaihtumiseen ei välttämättä liittynyt ollenkaan nuoren omaan vointiin, vaan syynä saattoi olla aikuisten väsyminen tai periksi antaminen (Vario ym. 2012, 22). Tästä syystä sijaishuollon työntekijöiden jaksamisesta ja työhyvinvoinnista tulisi pitää erityisen hyvää huolta sekä yksittäisen työntekijän että asiakkaan edun nimissä.

Myös tutkimukseen osallistuneet vanhemmat toivat esiin työntekijöiden työssäjaksamisen tärkeyden. He arvioivat lastenkodinohjaajan työn henkisesti ku-

luttavaksi ja erityisen pitkää pinnaa vaativaksi. Vastauksissaan vanhemmat saattoivat perustella työntekijän voimakasta reagointia työn rasittavuudella ja nuorten vaikeahoitoisuudella. Useampi koki toimivan asiakassuhteen kannalta tärkeäksi sen, että työntekijä pitää huolta omasta jaksamisestaan ja sitä kautta jaksaa ylläpitää ammatillista työtettä nuorta kohdatessaan.

Työssäjaksamisen suhteen tutkimuksessa korostui kaksi seikkaa: toimiva työyhteisö sekä työn tasalla pysyminen. Sekä työntekijät että vanhemmat arvioivat jaksamisen kannalta oleelliseksi tekijäksi työyhteisön tuen ja työpaikalla vallitsevan hyvän hengen. Luottamuksellinen tunnelma työyhteisössä luo hyvää ilmapiiriä ja edistää osaltaan työssäjaksamista. (Raatikainen 2015, 150.) Hyvän hengen luomisen suhteen vastuu on jokaisella työyhteisöön kuuluvalla. Salminen (2005, 119) peräänkuuluttaakin, että toimivan ja hyvinvoivan hoito- ja kasvatusyhteisön tulee huolehtia itsestään. Oleellista on yhteisön asenne ja tapa toimia innovatiivisesti. Aloitteellisuus ja haasteiden ennakointi, sekä jatkuva oppimisen ja kehittymisen vire ovat oleellisia työyhteisön hyvinvoinnin ylläpitämisessä. Myös luottamus työkavereita kohtaan on välttämätöntä saumattoman yhteistyön varmistamiseksi. Ilman luottamuksellista ilmapiiriä energia ja huomio suuntautuvat helposti konflikteihin tai muuhun työn kannalta epäolennaiseen. Tällaisesta tilanteesta kärsii yksittäisen työntekijän ja työyhteisön lisäksi helposti myös asiakas. (Raatikainen 2015, 150.)

Hyvän hengen luomisessa huumorin ajateltiin olevan yksi tärkeimpiä tekijöitä. Huumorin kautta on mahdollista myös purkaa haastavien asiakastilanteiden aiheuttamaa tunnelatausta, kunhan työntekijän vahvana perusajatuksena on kevennysten aikanakin asiakkaan arvostaminen. Jo aiemmin esiin tullut positiivisen tunneilmapiirin ylläpitäminen yksikössä on varmasti toimiva ratkaisu myös työyhteisön sisäisen hengen kannalta.

Toinen hyvinvointia ja jaksamista lisäävä tekijä tuli työntekijöiden riveistä ja sen ajateltiin olevan työn tasalla pysyminen. Hyvään ammattietiikkaan kuuluu, että työntekijä pyrkii tekemään parhaansa, mutta myös se, että hyväksyy ja tunnistaa ammattitaitonsa rajat (Mattila 2008, 51). Työntekijät kuvasivat useita kuormittaviksi kokemiaan tilanteita, joissa he arvioivat oman osaamisensa riittämättömäksi. Sijoitettujen nuorten joukossa arvioitiin olevan yhä enemmän muun muassa neuropsykologian ja psykiatrian erityisosaamisesta hyötyviä nuoria. Puute erityisalojen tuntemuksesta ja osaamisesta koettiin työssäjak-

samisen kannalta kuormittavaksi ja työntekijät kokivat tästä helposti jopa henkilökohtaista riittämättömyyden tunnetta. Lisäksi nykyisen lastensuojelulain koettiin rajoittavan työntekijöiden mahdollisuuksia puuttua nuorten käyttäytymiseen ja oireiluun. Osa koki, että heillä tulisi olla nykyistä parempi kontrollimahdollisuus suhteessa nuoriin.

Vaikka työntekijät kokivat joissain tilanteissa voimakkaitakin riittämättömyyden tunteita ja olisivat halunneet auttaa aina vain paremmin ja tehokkaammin, oli vanhempien tyytyväisyys saamaansa apuun hyvällä tasolla. Vanhemmilla tuntui olevan erittäin vahva luottamus työntekijöiden ammattitaitoon tilanteessa kuin tilanteessa. Yksi vanhemmista kuvasi huvittuneena tilanteita, joissa hän oli soittanut lastenkotiin niin, että siellä on ollut vauhdikkaampi tilanne päällä:

”Oon pari kertaa puhelimes puhunu sillee, että siel on ollu joku kauhee härdelli päällä. Et oon kuullu puhelimen kautta ku siel on suunnillee niinku ovii potkittu ja hirveetä huutoo kuulunu. Ja sit mulle on vaa huuettu, että soitetaa kohta takasin. Ku siel on aina välil sellanen aika, et muutama villitsee koko paikan. Mut ikinä en oo pelänny oman nuoren puolest. Ku mie luotan, et kyl ne siel aina sen tilanteen hoitaa.” (Vastaja B)

11 KEHITTÄMISTYÖN JATKOKYSEMYKSET

Esittelen seuraavassa kehittämistutkimuksen yhteydessä esiin nousseita, jatkokehittämistä kaipaavia asioita. Osa niistä on hyvä ottaa tarkempaan tarkasteluun jo lastenkotien henkilöstölle koottavassa opasmateriaalissa, mutta osa kaipaa selkeästi laajamittaisempaa ja pidempiaikaisempaa kehittämistoimintaa.

11.1 Julkisuuskuva, vertaistuki ja ryhmämuotoinen toiminta

Lastensuojelun julkisuuskuva kaipaa aktiivista ja rohkeaa kasvojenkohotusta. Lastensuojelun työntekijät ovat perinteisesti olleet melko varovaisia kertomaan ulkopuolisille työstään oman yksityisyytensä suojelemiseksi ja vaitiolovelvollisuuteen vedoten. Muutamat alalla työskentelevät bloggaajat kuitenkin edistävät pienimuotoisesti tätä julkisuuskuvan kohennusta ja tekevät lastensuojelutyötä läpinäkyväksi. Lisäksi esimerkiksi Norjassa lastensuojeluun hakeutumisen kynnystä on lähdetty madaltamaan tv-sarjan kautta, jonka avulla on lisätty tietoisuutta lastensuojelun moninaisista tehtävistä ja lastensuojeluviranomais-

ten roolista. (Henmo 2013, 19–20.) Myös Suomessa on ollut suunnitteilla lastensuojelutyön arkea valottava tv-sarja, mutta lisääktiivisuutta ja uusia tapoja ennakkoluulojen murtamiseksi kaivataan yhä. Yksi mahdollisuus julkisuuskuvan parantamiseksi voisi olla aktiivisten ja palveluihin tyytyväisten vanhempien kannustaminen mielipiteidensä ja kokemustensa esiin tuomiseen. Omassa tutkimuksessani muutama vanhempi oli miettinytkin mahdollisuutta kirjoittaa omista kokemuksistaan julkisesti, jotta lastensuojeluun liittyviä ennakkoluuloja saataisiin rikottua.

Vertaistuen kaipuu nousi myös vahvasti esiin tutkimuksessa. Vanhemmat toivoivat laitoksille vahvempaa roolia vertaistuen järjestämisessä ja näihin toiveisiin olisi varsin helppo vastata. Sen lisäksi, että vertaistukea voisi tarjota aktiivisemmin ja systemaattisemmin oman yksikön sisällä, voisi asiakkaita informoida muista olemassa olevista vertaistuen muodoista. Nuorten kohdalla saatetaan kuitenkin olla jopa huolissaan, mikäli nuori hakeutuu muiden sijoitettujen seuraan. Toivottavaa toki on, että nuoren saama vertaistuki edesauttaisi häntä laitokseen sopeutumisessa ja sijoitukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa. Ilman riittävää osaamista myös vertaisuuteen perustuva ryhmäprosessi voi helposti karata käsistä ja ryhmädynamiikka saattaa pahimmillaan kärjistä jo olemassa olevia ongelmia (Pekkarinen 2006, 127). Silti nuorillakin on oikeus vertaistukeen, eikä sitä pitäisi automaationa evätä. Taitavan aikuisen avulla ryhmästä voi muodostua kestävä, joustava ja myönteistä sosiaalisuutta vahvistava toiminnan ympäristö (Sajaniemi & Mäkelä 2014, 154). Vaihtoehtona voisivat olla myös esimerkiksi laitoksesta jo kotiutuneiden tai itsenäisen elämän aloittaneiden nuorten valjastaminen tukihenkilöiksi näille nuorille. Heillä olisi omakohtaista kokemusta sijoituksen eri vaiheista, ja myös siitä, miten asiat järjestyvät.

Toinen haasteellinen asia, johon monissa yksiköissä pyritään vaikuttamaan, on nuoren kaveripiiri. Eräs nuori ehdotti, että aikuiset voisivat kavereiden vaihtamisen vaatimuksen sijaan tutustua paremmin siihen porukkaan, jossa nuori liikkuu. Tällöin olisi mahdollista vaikuttaa kaveripiiriin laajemminkin ja vältyttäisiin yksittäisten nuorten leimaamiselta ”huonoksi seuraksi”. Ryhmämuotoisen sosiaalityön avulla nuoria voitaisiin ohjata hyväksytympien ajanviettotapojen pariin heidän omassa ympäristössään. Näitä kokemuksia ja ryhmämuotoisen sosiaalityön työtapoja on koottu yhteen mm. Lapin Yliopiston toimesta (ks. Kehus & Läheinen 2009). Lastensuojelun ryhmätoiminnassa oleellista on, että

lapsi tai nuori kohdattaisiin erityisesti osallisuuden kautta. Työmallissa tavoitteena on liittää lapsi tai nuori osaksi ryhmää, jossa hän voi kohdata vertaisiaan ammattitaitoisten työntekijöiden ohjauksessa (Pekkarinen 2006, 126). Näin toimimalla yksittäisen nuoren porukasta irrottamisen sijaan voitaisiin pyrkiä ohjaamaan koko ryhmää toivotumpaan suuntaan.

11.2 Yksikön käytännöt ja osallisuuden tukeminen

Yksikön käytäntöjen suhteen tuli muutamia toiveita lähinnä vanhempien haastatteluista. Vanhemmat toivoivat muun muassa nuorten tiiviimpää osallistamista ruuanlaittoon. He arvioivat, että ruuanlaittotaidon kohenemisen lisäksi yhteiset kokkaushetket ohjaajien kanssa tarjoaisivat luontevia tilanteita erilaisten keskustelujen käymiselle.

Myös tarve muunlaisille vaihtoehtoisille kommunikaatiomuodoille tuli esiin. Osa vanhemmista arvioi, että nuorten on toisinaan haastavaa puhua asioistaan kasvotusten. Heidän kokemustensa mukaan erilaisten viestien kirjoittelu oli tuottanut puhumisyriksiä parempia tuloksia. Myös SOS-lapsikylässä tehdyissä tutkimuksissa on päädytty siihen, että uudenlaiset viestintämuodot voisivat tukea aikuisten ja lasten välistä vuorovaikutusta, ja niitä tulisi hyödyntää jo käytössä olevien tapojen säilyttämisen ja tehostamisen rinnalla (SOS-lapsikylä 2013). Olipa kyse sitten mobiililaitteilla tapahtuvasta viestinnästä tai perinteisemmästä kirjoittamisesta, voi tekstin tuottamisen avulla olla helpompi nimetä ja ymmärtää paremmin omia kokemuksia. Kirjoittamisen kautta tapahtuva asian jäsentäminen voi auttaa hallitsemaan myös kokemuksen virittämiä tunteita. (Kokkonen 2010, 61.) Yksi vanhemmista toivoi myös kosketuksen käytön lisäämistä laitospäristössä. Nuorten kohdalla tämä lienee helpoin toteuttaa hieronnan tai erilaisten rentoutusharjoitusten kautta.

Nuorelle muutto laitokseen herättää monia kysymyksiä ja ensimmäisinä päivinä hän kohtaa liudan uusi ihmisiä, tapoja ja käytäntöjä. Vaikka tulokkaalle varataankin henkilökunnan toimesta aikaa ja hänen kanssaan käydään asioita läpi, voi jotakin oleellista silti jäädä kertomatta. Myös nuoren vastaanottokyky on rajallinen, eikä kaikkia asioita voi mitenkään muistaa kerralla. Puhutun tiedon lisäksi yksiköillä on erityyppisiä esitteitä, joita uusille asiakkaille jaetaan, mutta parhaita perehdytysohjelman kokoajia olisivat varmasti yksikköön sijo-

tetut muut nuoret. He voisivat palata omaan tulotilanteeseensa ja miettiä, mitkä asiat heidän ovat tärkeitä tietää heti sijoituksen alussa. Henkilökunta voisi laatia yhdessä nuorten kanssa perehdytysohjelman uusille tulokkaille. Toimikseen sellainen kaipaisi aktiivista päivitystä ja jokaisella uudella tulokkaalla olisi siihen todennäköisesti jotain uutta annettavaa. Päivityksen voisi kuitenkin helposti yhdistää vaikkapa nuortenpalaverin tai muun yhteisen kokoontumisen yhteyteen.

Edellä mainittu perehdytysohjelman laatiminen voisi olla yksi konkreettinen väline lisätä nuorten osallisuuden kokemusta. Toinen vaihtoehto voisi olla yhteistoiminnallisuuden lisääminen myös lastensuojelun ja sijaishuollon kehittämisessä. Yhteistoiminnallisuudesta on kokemuksia jo lastensuojelustakin esimerkiksi Nuorten kehittäjien -ryhmän kautta, jossa nuorista lastensuojelunuo-rista koottu asiantuntijaryhmä osallistui yhdessä ammattilaisten kanssa lastensuojelun kehittämiseen (Nuorten kehittäjien ryhmä 2013). Myös valtion koulukotien Kokemuksista voimaa -hankkeen kautta sijoitettuna olleille nuorille on tarjottu tilaisuus olla mukana sekä koulukotien käytäntöjen että koko lastensuojelun kehittämisessä (Häkkinen 2014, 30–31).

Oman tutkimusjaksoni osallistujat olivat poikkeuksetta aktiivisia ja osallistuvia asiakkaita. Nuorilla oli näkemyksiä omasta tilanteestaan ja he ottivat rohkeasti kantaa eri asioihin. Myös vanhemmat olivat lastensa asioista kiinnostuneita ja tiiviissä yhteistyössä lastenkodin henkilöstön kanssa. Työntekijöiden yhtenä huolenaiheena olivat kuitenkin ne aika ajoin eteen tulevat tilanteet, joissa joko nuori tai hänen vanhempansa sitoutuvat huonosti työskentelyyn tai eivät hyväksy sitä ollenkaan. Näiden motivoitumattomien tai vastustelevien ”pakkoauttaminen” onkin hyvin turhauttavaa ja kuormittavaa. Yksi kehittämishaaste voisi olla tämän näiden vastentahtoisesti sijaishuollon piiriin tulevien asiakkaiden tukeminen ja asennevaikuttaminen, jotta työskentelyn olisi mahdollista muuttua väkinäisestä kontrollista eteenpäin vieväksi yhteistyöksi.

11.3 Koulutustarpeet

Työntekijät nostivat esiin työn vaativuuden tasalla pysymisen, ja lisäkouluttaminen onkin avuksi moneen tilanteeseen. On kuitenkin lohdullista muistaa, ettei kaikkien tarvitse tietää kaikkea. Kokoamalla työyhteisöön erilaisia vah-

vuuksilla ja erityisosaamisella varustettuja työntekijöitä, on mahdollista löytää vastauksia hankaliin kysymyksiin oman työyhteisön sisältä hyödyntämällä näitä osaamisia. Lisäksi konsultaatiomahdollisuuksien luominen eri toimijoiden välille on viisautta. Etenkin kuntatasolla henkilöstössä on takuulla lähes minkä alan osaajia tahansa, joiden hyödyntämistä kannattaisi lisätä. Läheskään aina lisäarvon tuottaminen asiakkaille ei vaadi henkilöstöresurssin lisäämistä, vaan yhtä hyvää lopputulokseen voidaan päästä ”lainaamalla osaamista” sieltä, missä sitä on.

Työntekijöiden soveltuvuuteen on monella alalla kiinnitetty jo pitkään huomiota ja sama suuntaus on näkyvissä myös sosiaalialalla. Esimerkiksi Englannissa alueellisesti tehdyn lastensuojelun toimintamallin ja -kulttuurin muutoksen yhteydessä työntekijät hakivat uudelleen omia työpaikkojaan ja hakuprosessissa huomio kiinnittyi siihen, kuka on juuri oikeanlainen henkilö tiettyyn tehtävään. Suomessakin tätä samankaltaista työntekijöiden vahvuuksien hyödyntämistä on käytetty mm. Raumalla, jossa paitsi tehtävärakenteen, myös ammattikuntien sisällä tapahtuvan erikoistumisen kautta on etsitty tehtäviin parhaiten soivia työntekijöitä. (Raivio 2015, 22.) Samaa tehdään varmasti muuallakin, mutta yksilöiden vahvuuksien hyödyntämiseen voisi kiinnittää vielä enemmän huomiota. Mielenkiintoinen ajatus työntekijöiden vahvuuksien selvittämiseksi voisi olla myös persoonallisuustestien hyödyntäminen joko rekrytoinnin yhteydessä tai vaikkapa yksittäisen työntekijän kehityskeskustelun pohjana. Yksi laajalti tunnettu ja käytössä oleva testi on Seligman ja Petersonin VIA-luokittelu luontevahvuuksista. Testiä on hyödynnetty erilaisissa organisaatioissa sekä yksilöiden vahvuuksien esiin saamiseksi että ryhmien vahvistamiseksi. (Seligman 2013, 243–265.)

Lastenkodeissa kaivataan lisäkoulutusta monen asian suhteen, ja pinnalla ovat sijoitettavien asiakkaiden erityiskysymyksiin liittyvät tarpeet. Neurologian ja psykiatrian osaamisen ajateltiin olevan hyödyksi ja monikulttuurisuuteen liittyvät asiatkin mietityttivät jonkin verran. Itse näkisin näiden lisäksi tervetulleeksi myös vuorovaikutuksellisiin ilmiöihin liittyvän lisäkoulutuksen. Tutkimuskohteena olleessa yksikössä osa henkilöstöstä olikin jo käynyt kannustavaan ja positiiviseen vuorovaikutukseen tähtäävän ICDP-koulutuksen. ICDP eli International Child Development Programme on kansainvälinen verkosto, joka pyrkii edistämään lasten elinehtoja ympäri maailmaa. Tavoitteina ovat myös

empatian ja sensitiivisyyden kehittäminen ympäröivän kulttuurin vaikutukset huomioiden. (ICDP 2014.)

ICDP:n lisäksi lastenkotimaailmaan olisi siirrettävissä osia myös DDP-ajattelusta eli vuorovaikutteisesta kehityopsykoterapiasta (Dyadic Developmental Psychotherapy). Etenkin pitkäaikaisissa sijoituksissa lastenkodin ohjajalla voi olla hyvin suuri merkitys lapsen elämässä ja DDP voisi osaltaan tukeaa tätä suhdetta. Menetelmässä lastenkodin omaohjaaja mielletään samaan tapaan lapsen lähiaikuiseksi, joka voi toimia joko ”apuvanhempana” biologisten vanhempien rinnalla tai tarvittaessa jopa ensisijaisena hoitajana. DDP:n käytöstä on hyviä kokemuksia lastenkotiympäristöistä ympäri maailmaa. Kokemusten mukaan oikealla koulutuksella lastenkodin hoitohenkilökunnasta voi tulla vahva terapeutin vaikuttaja lapsen elämässä. (Becker-Weidman 2013, 8, 20.)

12 PROSESSIN ARVIOINTI

Kehittämistyön aihe nousi esiin erään työkokouksen sivulauseena, kun Kotkan silloinen sosiaalityön johtaja mietti ääneen sijaishuollon laitoshoidon asiakassuhteen kannalta oleellisia tekijöitä. Hän pohti, mikä tekee eri tilanteista ja kohtaamisista sujuvaa ja miksi toisinaan vuorovaikutus on niin kovin vaikeaa. Asian selvittäminen ja tutkiminen arvioitiin kuitenkin melko haastavaksi ja sen vuoksi asia jäi vielä hetkeksi hautumaan. Kun itselleni tuli ajankohtaiseksi aloitella opinnäytetyön tekemistä, palasin tähän keskusteluun. Vuorovaikutukseen ja asiakkaan kohtaamiseen liittyvät seikat olivat olleet itselleni hyvän sijaishuollon näkökulmasta jo pitkään tärkeitä, ja kun nyt pääsin luvan kanssa penkomaan aihetta pintaa syvemmältä, halusin ehdottomasti käyttää tämän mahdollisuuden.

Kehittämissuunnitelma muuttui jonkin verran prosessin aikana ja jouduin tarkistamaan työni tavoitteita ja laajuutta. Alkuperäinen suunnitelmani oli saada kehittämistutkimuksen materiaali työstettyä aina opasmateriaaliksi asti, mutta ohjaavan opettajan avustuksella ymmärsin, että urakka olisi liian iso. Siksi päädyinkin rajaamaan opasmateriaalin kokoamisen tämän opinnäytetyön ulkopuolelle ja keskityin kattavan pohjatyön tekemiseen.

Aihepiirin selvittämiseen soveltuvat aineistonhankintamenetelmät löytyivät kohtuullisen helposti Kymenlaakson Ammattikorkeakoulun järjestämän Methodological Summer Schoolin ja opinnäytetyötä ohjanneen opettajan tarjoaman viitoituksen avulla. Erityisesti havainnointijakson toteuttaminen tuntui innoittavalta ja kiinnostavalta, koska en ollut sellaista aiemmin toteuttanut. Löysin siitä kuitenkin paljon yhtymäkohtia omaan esimiestyöhöni, jossa tapanani oli toimia eri tilanteissa tarkkailijan kaltaisesti ja poimia kehittämiskohteita esiin eletystä arjesta. Haastavaa havainnointijakson aikana oli kuitenkin se, että koin koko jakson ajan melkoista riittämättömyyden tunnetta. Olisin halunnut keskittyä täysin pelkkään havainnointiin ja jättää omat työt sikseen. Mikäli joskus vielä toteutan havainnointia, haluan ehdottomasti voida keskittyä paremmin pelkkään havainnoitsijana olemiseen.

Vaikka aineistojen hankinta oli ajallisesti rajattu ja suhteellisen nopeasti toteutettu, vei aineiston analyysi ja luokittelu yllättävän paljon aikaa. Myös aineiston teoretisoinnin työläys yllätti ja välillä tuntui hankalalta laittaa piste kuhunkin teemaan liittyen. Aineistoa tuntui löytyvän aina vain lisää, ja jossain vaiheessa työ näytti leviävän tarpeettoman laajaksi. Lopulta kävin kokoamani materiaalin tiukan kriittisesti läpi tutkimuskysymyksiin ja tutkimuksessa kootun aineiston kategorioihin peilaten. Niiden ulkopuolelta lopulliseen tekstiin jäi ainoastaan luku, jossa kuvataan laitoksen valinnan tärkeyttä. Halusin kuitenkin ottaa aiheen mukaan tekstiin, koska se tekee osaltaan näkyväksi laitosten kehittämisen tarpeellisuuden ja mukautumiskyvyn tärkeyden.

Koko työn aikana ehkä voimaannuttavin ja positiivisin kokemus oli tutkimukseen osallistuneiden mielenkiinto ja into kehittämistyötä kohtaan. Vanhempien haastattelujen myötä sain mahdollisuuden kohdata heitä normaalista poikkeavassa asetelmassa, ja arvostan todella paljon heidän avoimuuttaan ja näkemystään sijaishuollon kehittämiseksi. Tutkimusjaksoon osallistuneet nuoretkin suhtautuivat purkukeskusteluihin hienosti, ja sain heistä paljon enemmän irti, kuin mitä uskalsin etukäteen odottaa. Lisäksi ihailen suuresti tutkimukseen osallistuneiden ohjaajien rohkeutta heittäytyä ennakkoluulottomasti mukaan projektiin ja arvioida näinkin julkisesti omaa toimintaansa.

Projekti oli kaikkiaan antoisa ja yllättävän sujuva. Suuria viivästyksiä tai yllätyksiä ei matkan varrelle osunut, ja onnistuin pysymään itselleni asettamassani aikataulussa. Aineiston teoretisoinnin aikaan vaihdoin työpaikkaa ja uskon,

että etäisyyden saaminen kuvattavaan ympäristöön antoi mahdollisuuden tarkastella asioita vielä vähän eri näkökulmasta. Toisaalta omat aiemmat kokemukseni toimivat edelleen peilinäni, mutta nyt saatoinkin katsoa laitosympäristöä myös vähän etäämmältä.

13 LUOTETTAVUUS JA HYÖDYNNETTÄVYYS

Grounded Theory -menetelmää käyttäessä tutkijan omat aiemmat kokemukset ja tapa jäsentää asioita ovat väistämättä mukana ja ohjaavat aineiston analyysiä. Myös tässä opinnäytetyössä omat kokemukseni aiheesta loivat ennakkokäsityksen suhteessa tutkittavaan aiheeseen ohjasivat muun muassa kysymyksen asettelua ja aineistonkeruutapoja. Tästä syystä tulokset ovat kontekstisidonnaisia ja subjektiivisuus on vahvasti läsnä prosessissa. (KvaliMOTV 2015.)

Pyrin kuitenkin välttämään omien ennakkonäkemykseni liian vahvaa näkyviin tuloa kytkemällä oman tutkimukseni aineiston sisällön aiempiin tutkimuksiin ja teoriaan (KvaliMOTV 2015). Työssä onkin piirteitä sekä aineisto- että menetelmätriangulaatiosta. Niissä molemmissa käytetään tiedonkeruussa menetelmiä, joiden tuloksena saadaan erilaisia aineistoja. Tuloksia ja aineistoja vertaillaan ja yhdistelemällä voidaan lisätä tutkimuksen luotettavuutta. Tätä vertailua ja yhdistelyä kutsutaan myös triangulaatioksi eli ”kolmiomittaukseksi”. (Kananen 2014, 121).

Kuvasin jo aiemmin havainnointijaksoon liittyneitä haasteita paitsi oman rooliini, myös mahdollisen käyttäytymisen muunteluun liittyen. Tutkimusympäristö ja tutkittavat olivat minulle entuudestaan tuttuja, jossa oli omat hyvät ja huonot puolensa. Uskon, että tutun läsnä ollessa havainnointijaksoon osallistujat unohtivat nopeammin seurassaan olleen tarkkailijan, jolloin tilanteet olivat todennäköisesti aidompia. Toisaalta purkukeskustelujen ja teemahaastattelujen anti olisi voinut olla suodattamattomampaa, mikäli haastattelijana olisi ollut ulkopuolinen tutkija. Se, missä pyrin ehdottomaan puolueettomuuteen, oli havainnointijakson tilanteiden kirjaus. Pyrin tekemään kirjaukset kuvaamalla puhtaasti havaitsemaani ja vältin tulkitsemasta mahdollisia syitä tai seurauksia.

Aineistonhankintaa suunnitellessani arvioin kahden viikon jakson olevan todennäköisesti riittävän pitkä, jotta tilanteiden mahdollinen keinotekoisuus ja oman käyttäytymisen muuntelu jäisivät pois (ks. Järvinen & Järvinen 2011, 155). Itse en enää havainnointijakson alettua mainostanut asiaa millään lailla, ja jossain vaiheessa tulikin sellainen kuva, että sekä työntekijät että nuoret unohtivat koko jutun. Lastensuojelun laitosarki on niin hektistä ja mukaansatempaavaa, että pidempiaikainen oman käytöksen kontrollointi olisikin vaikeaa. Tämä on tulosten kannalta pelkästään hyvä asia, sillä pääsin seuraamaan tilanteita todennäköisesti aidoimmillaan.

Myös haastattelun luotettavuuden vaarana on yleisesti se, että haastateltavat ovat taipuvaisia vastaamaan kysymyksiin sosiaalisesti hyväksytyllä tavalla ja siten, miten arvelevat haastattelijan haluavan kuulla heidän vastaavan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 199). Oma oletukseni on, että koska tässä tutkimuksessa haastattelujen avulla selvitettiin vanhemmilta heidän kokemuksiaan omaa lastaan ja perhettään koskevissa asioissa, oli heillä korkea motivaatio tuoda esiin myös mahdollisia epäkohtia. Lisäksi suostumuksia kysellessä painotettiin sitä, että tutkimuksen tuloksia tullaan käyttämään yksiköiden kehittämistyössä. Useampi vastaajaehdokas vaikutti olevan otettu siitä, että heidän mielipiteitään kuullaan tärkeässä asiassa. Näihin seikkojen valossa vastausten voisi arvioida olevan melko todenmukaisia.

Tutkimuksen tavoitteena tulee olla tutkittavien käsitysten ja heidän maailmansa paljastaminen niin hyvin kuin mahdollista. Rakennevalidiuden kannalta oleellista on prosessin dokumentointi ja sen avaaminen, miten tutkija on päätenyt luokittamaan ja kuvaamaan aineistoaan. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 189.) Pysin työn kuluessa kirjoittamaan tutkimusprosessin auki niin seikkaperäisesti, että toistettavuus olisi mahdollista. Tekemällä prosessin etenemisen näkyväksi, jouduin perustelemaan omat valintani myös itselleni. Esimerkiksi luokitteluvaiheessa päädyin useisiin vaihtoehtoihin loppuratkaisuihin ennen kuin sain muodostettua mielestäni loogiset ja kysymyksenasettelun kannalta toimivat kategoriat. Toisaalta huolenani oli jossain vaiheessa myös se, ohjaako kysymyksenasettelu liiaksi luokittelun lopputulosta.

Hirsjärven ja Hurmeen (2015, 192) mukaan kvalitatiivisen tutkimuksen raportoinnissa tutkija voi olla kolmenlaisessa roolissa: 1) taiteilijana, joka käyttää herkkyyttään ja luovuuttaan, 2) kääntäjänä tai tulkkina, joka ymmärtää toisen

maailmaa ja kääntää sen mielekkääksi kertomukseksi tai luo omien kokemus-
tensa kautta merkityksiä haastateltavien maailmasta, sekä 3) muuntajana, jo-
ka antaa raportin lukijalle uuden näkökulman ihmisenä olemiseen. Itse tunnistan
työssä osia sekä taiteilijasta että kääntäjä ja tulkista. Pysin aineiston ke-
ruussa omista ennakkokäsityksistäni huolimatta sen tasoiseen herkkyyteen,
että haastateltavien näkemykset ja kokemukset tulivat suodattamattomina
esille. Lisäksi toivon, että pystyn työni kautta toimimaan myös jonkinlaisena
muuntajana suhteessa laitoksen työntekijöihin eli tarjoamaan heille uusia nä-
kökulmia työntekijänä toimimiseen.

Jokainen ihmissuhdetyössä toimiva on varmasti joskus pysähtynyt pohtimaan
kohtaamistilanteen sujuvuutta ja syitä sujuvuudentunteen taustalla. Monet
tässä työssä esiin tuodut seikat ovat yleispäteviä kaikissa ihmisten välisissä
kohtaamisissa ympäristöstä riippumatta, joten tulosten voisi arvioida olevan
ulkoisesti valideja (ks. Hirsjärvi & Hurme 2011, 188). Kokemukseni mukaan
arkityössä keskustellaankin paljon vuorovaikutukseen ja kohtaamistilanteisiin
liittyvistä asioista, mutta yläkäsitteiden tai teoreettisten viitekehysten löytämi-
nen ja nimeäminen eri ilmiöille voi olla vaikeaa. Tämän työn kautta halusin
paitsi tehdä näkyväksi asiakassuhteen kannalta merkityksellisiä asioita, myös
auttaa työntekijöitä näkemään niihin liittyvien ilmiöiden taakse ja tarkastele-
maan omaa toimintaansa hieman analyttisemmin. Ammatillisessa vuorovai-
kutuksessa pelkkä intuition toimivuus, kemioiden kohtaaminen tai ”henkimaa-
ilman jutuksi” nimetty lähestymistapa eivät riitä oman toiminnan perusteluksi.

Vaikka kaikki tässä työssä esiin tulevat asiat on jo todennäköisesti esitetty
jossain muodossa muissa yhteyksissä, uskon tämän tyyppisen koonnin olevan
tervetullut sijaishuollon toimijoille. Kaikki edellä kuvatut asiakassuhteeseen liit-
tyvät teemat on linkitetty sijaishuoltoon ja niitä on peilattu laitosympäristössä
eteen tuleviin todellisiin tilanteisiin. Lisäarvoa työlle tuovatkin käytännönlähei-
syys ja se, että palveluita käyttäneiden ääni tulee työssä vahvasti esiin. Vaikka
otanta koski vain yhden yksikön asiakkaita ja henkilökuntaa, saivat tutkimustu-
lokset vahvistusta aiemmista tutkimuksista ja selvityksistä sekä oman työurani
aikana tekemistäni havainnoista. Näin ollen arvioin tulosten olevan melko hy-
vin yleistettävissä ja siirrettävissä erityyppisiin toimintaympäristöihin.

LÄHTEET

Ahonen, L. 2015. Varhaiskasvattajan toiminta päiväkodin haastavissa tilanteissa. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Saatavissa:

<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/98158/978-951-44-9971-5.pdf?sequence=1> [viitattu 30.1.2016].

Becker-Weidman, A. 2013. DDP-aapinen. Vuorovaikutteinen kehityspsykoterapia pähkinänkuoressa. Näyttöön perustuva tehokas hoitomenetelmä. Tampere: PT-Kustannus.

Department for Education. 2014. Statutory guidance on children who runaway or go missing from home or care. Government of United Kingdom. Saatavissa:

https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/307867/Statutory_Guidance_-_Missing_from_care__3_.pdf [viitattu 3.3.2016].

Henmo, H. 2013. Lastensuojelun tosi-tv. Talentia-lehti. 8/2013, 19–20.

Hipp, T. & Palsanen, K. (toim.) 2014. Lasten osallistumisen etiikka – lapset ja nuoret palveluiden kehittäjinä. Saatavissa:

http://www.lskl.fi/files/2536/Lasten_osallistumisen_etiikka.pdf [viitattu 22.4.2015].

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus University Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hotari, K.-E., Oranen, M., Pösö, T. 2013. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Lastensuojelun ytimissä. 4. painos, toim. Bardy, M. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print, 149-164.

Häkkinen, L. 2014. Kokemuksista voimaa. Talentia-lehti. 6/2014, 30–34.

ICPD. 2014. Kannustava vuorovaikutus. Saatavissa: <http://icdp.fi/> [viitattu 27.2.2016].

Jussila, J. 2014. ”Mukavia ohjaajia jotka kuuntelee mua jos jotain painaa mieltä”. Nuorten käsityksiä hyvästä lastensuojelun laitoshuollosta. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Saatavissa:

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/95659/GRADU-1402573040.pdf?sequence=1> [viitattu 15.1.2016].

Juujärvi, S., Myyry, L. & Pessa, K. 2011. Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Jyväskylä: Sanoma Pro.

Järvinen, P. & Järvinen, A. 2011. Tutkimustyön metodeista. 4.painos. Tampere: Opinpajan kirja.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Juvenes Print.

Kehus, J. & Lähteinen, S. 2009. Ryhmämuotoisuus sosiaalialan työssä. Lapin Yliopisto. Saatavissa:

http://www.sosiaalikollega.fi/hankkeet/kaste/lappi/yhteisolliset-tyomenetelmat-1/Ryhmamuotoisuus_sosiaalialan_tyossa_Roi_Kehus-Lahteinen_helmi2011.pdf [viitattu 27.2.2016].

Klap, K. 2005. Perheen merkitys sijoitetun lapsen kuntoutumisprosessissa. Teoksessa Oljista risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista teki-
jöistä sijaishuollossa, toim. Laaksonen, S & Kemppainen, M. Lastensuojelun
Keskusliitto. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 79–107.

Kokko, R.-L. 2003. Asiakas kuntoutuksen yhteistyötoiminnassa. Insitutionaalisen kokemuksen jännitteitä. Tutkimuksia 72/2003. Helsinki: Kuntoutussäätiö. Saatavissa: http://www.kuntoutussaatio.fi/files/1590/Kokko_tutkimuksia_72.pdf [viitattu 16.3.2016].

Kokkonen, M. 2010. Ihastuttavat, vihastuttavat tunteet. Opi tunteiden säätelyn taito. Juva: PS-kustannus.

Kouvonen, P. 2012. Participatory Policies and Social Rights in Out-of-home Placement Services. Negotiated Agencies of Vulnerable Children. Väitöskirja. Helsingin yliopisto.

KvaliMOTV 2015. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_2.html [viitattu 29.1.2016].

Laakso, R. 2009. Arjen rutiinit ja yllätykset – etnografia lastenkotityöstä. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Saatavissa:

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66529/978-951-44-7808-6.pdf?sequence=1> [viitattu 15.1.2016].

Laakso, R. 2013. Mistä koti huostaanotetulle nuorelle? Kunnallisan kehittämiskeskityksen Tutkimusjulkaisu-sarjan julkaisu nro 73. Saatavissa: http://www.kaks.fi/sites/default/files/Tutkimusjulkaisu_73.pdf [viitattu 17.2.2016].

Laaksonen, S. & Kemppainen, M. (toim.), 2005. Oljista, risuista vai tillestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Lastensuojelun Keskusliitto. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lahtinen, P. & Särkiö, H. 2013. Lapsi tarvitsee läheisiään. 30 päivää. Talentia-lehden erikoisnumero 2/2013, 11.

Lappalainen, R. 2010. Elämä kasvattaa. Luottamus lastensuojelun tukiasunto-toiminnan piirissä olleiden nuorten elämäkulussa. Lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto.

Lastensuojelu 2014. Tilastoraportti. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129537/Tr25_15.pdf?sequence=1 [viitattu 29.1.2016].

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Lehtonen, I. & Telén, J. 2013. Hatkassa. Selvitys nuorten luvattomista poissaoloista ja sijaishuoltopaikkojen toimintakäytännöistä. Lastensuojelun Keskusliitto. Saatavissa: <https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Hatkassa.pdf> [viitattu 30.1.2016].

Lipponen, K. Positiivinen psykologia ja ratkaisukeskeisyys psykoterapiassa. Teoksessa Positiivisen psykologian voima, toim. Uusitalo-Malmivaara, L. Juva: PS-Kustannus, 200–221.

Luomanen, J. 2010. Straussilainen Grounded Theory – menetelmä. Teoksessa Haastattelun analyysi, toim. Ruusuvoori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. Tallinna: Vastapaino, 351–371.

Mattila K-P. 2008. Arvostava kohtaaminen. Arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Juva: PS-kustannus.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 3. painos. Metodologia-sarja 4. Helsinki: International Methelp Ky.

Myllyviita, K. 2013. Peace! Selviytymisopas nuorten vanhemmille. Helsinki: Duodecim.

Nuorten kehittäjien ryhmä. 2013. Socca. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Saatavissa:
http://www.socca.fi/kehittaminen/lastensuojelu/nuorten_kehittajien_ryhma [viitattu 27.2.2016].

Pekkarinen, E. 2006. Lastensuojelun ryhmätoiminta murrosikäisten tyttöjen kokemana. Teoksessa Lapset ja sosiaalityö: Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia, toim. Forsberg, H., Ritala-Koskinen, A. & Törrönen, M. Juva: PS-Kustannus, 99-127.

Raatikainen, E. 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosi-
aali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Raivio, M. 2015. Lastensuojelun vallankumous. 30. päivää. Talentia-lehden erikoisnumero 1/2015, 20–23.

Saastamoinen, K. 2010. Lapsen asema sijaishuollossa. Käsikirja arjen toimintaan. 2. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Sajaniemi, N. & Mäkelä, J. 2014. Ihminen voi joukossa hyvin. Teoksessa Positiivisen psykologian voima, toim. Uusitalo-Malmivaara, L. Juva: PS-Kustannus, 136–159.

Salminen, M. 2005. Johtaminen, henkilöstön hyvinvointi ja sijaishuollon laatu. Teoksessa Oljista risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista teki-
jöistä sijaishuollossa, toim. Laaksonen, S & Kemppainen, M. Lastensuojelun Keskusliitto. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 108–124.

Seligman, M. 2013. Flourish. A visionary new understanding of happiness and well-being. New York: Atria.

Shier, H. 2006. Pathways to Participation Revisited: Nicaragua Perspective. Dialogue and Debat. Saatavissa: http://www.harryshier.net/docs/Shier-Pathways_to_Participation_Revisited_NZ2006.pdf [viitattu 18.2.2016].

Sjöroos, M. 2010. Myötätunto. Ole läsnä elä mukana. Helsinki: Minerva Kustannus Oy.

SOS-lapsikylä. 2013. SOS-lapsikylässä vahvistetaan lapsen osallisuutta. SOS-lapsikylän kuulumisia 3/2013, 4–6.

STM. 2013. Sosiaali- ja terveysministeriö. Toimiva lastensuojelu. Selvitysryhmän raportti. Saatavissa:

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126183/Toimiva%20lastensuojelu%20loppuraportti_final_19062013.pdf?sequence=1 [viitattu 10.4.2015].

Syrjäläinen, E, Eronen, A. & Värri, V.-M. (toim.) 2007. Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

THL. 2014. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Lapset, nuoret ja perheet. Kasvun kumppanit. Saatavissa: https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/varhainen-avoin-yhteistoiminta/kasvatuskumppanuus [viitattu 14.2.2016].

Tulensalo, L. & Yläherranen, T. 2009. Avoimen dialogin ja verkostotyön mahdollisuudet lastensuojelutyössä. Teoksessa Lastensuojelun hyvät työkäytännöt, toim. Tanskanen, I. & Timonen-Kallio, E. Turun ammattikorkeakoulu. Tampere: Juvenes Print, s. 22–35.

Vario, P. & Barkman, J. & Kiili, J. & Nikkanen, M. & Oranen, M. & Tervo, J. 2012. Suojele unelmia, vaali toivoa. Nuorten suositukset lastensuojelun ja sijaishuollon kehittämiseksi. Lapsiasianvaltuutetun toimiston julkaisuja 2012:6. Jyväskylä.

Voikukkia – toimivien käytäntöjen käsikirja. 2015. Suomen Kasvatus- ja perheneuvontaliitto ry ja Sininauhaliitto ry. Saatavissa:

<http://www.voikukkia.fi/images/VOIKUKKIA-kasikirja2015.pdf> [viitattu 19.2.2016]

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

Hei,

suoritan sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötä sijaishuollon laitoshoidon liittyen. Tavoitteenani on selvittää, mistä elementeistä toimiva asiakassuhde rakentuu, miten sitä ylläpidetään ja miten tulisi toimia, jotta hankalistakin tilanteista päästään rakentavasti eteenpäin.

Toteutan (tutkimuskohteen nimi) syyskuun 2015 aikana kahden viikon mittaisen havainnointijakson, jonka aikana kiinnitän huomiota erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin ja käyn tilanteita keskustellen läpi niihin osallistuneiden nuorten ja työntekijöiden kanssa. Toivon, että myös teidän nuorene saa osallistua havainnointijaksoon.

Opinnäytetyön tuloksia tullaan käyttämään Kotkan kaupungin lastenkotien toiminnan kehittämisessä sekä henkilöstön koulutuskäytössä. Käsittelen kaikkia havaintoja ja haastattelumateriaalia täysin luottamuksellisesti, eikä tuloksista pysty tunnistamaan yksittäisiä henkilöitä.

Ystävällisesti, Satu Liiri

p. 040-xxxxxxx / satu.liiri@kotka.fi

Annan lapselleni _____ luvan osallistua
(tutkimuskohteen nimi) toteutettavaan havainnointijaksoon.

Päiväys _____ Allekirjoitus _____

Hyvä (tutkimuskohteen nimi) ohjaaja,

Yksikössä toteutetaan syyskuun 2015 aikana kahden viikon mittainen havainnointijakso, jonka aikana kiinnitetään huomiota erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin ja käydään tilanteita keskustellen läpi niihin osallistuneiden nuorten ja työntekijöiden kanssa. Havainnointitutkimus on osa Satu Liirin Kymenlaakson ammattikorkeakoululle tekemää opinnäytetyötä.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, mistä elementeistä toimiva asiakassuhde rakentuu, miten sitä ylläpidetään ja miten tulisi toimia, jotta hankalista-kin tilanteista päästään rakentavasti eteenpäin. Opinnäytetyön työelämäohjaajana toimii Anna Liakka ja sen tuloksia tullaan käyttämään Kotkan kaupungin lastenkotien toiminnan kehittämiseen sekä henkilöstön koulutuskäyttöön.

Kaikkia havaintoja ja haastattelumateriaalia käsitellään täysin luottamuksellisesti, eikä tuloksista pysty tunnistamaan yksittäisiä henkilöitä.

Osallistun havainnointijaksoon ja siihen liittyviin haastatteluihin.

Tutkimukseen osallistuvan nimi

Nimen selvennys

HAVAINNOINTIJAKSON VUOROVAIKUTUKSEN NELIKENTTÄ

<p>Nuorten kokemia vuorovaikutuksen haasteita</p> <p>sanotaan itsestään selvyyksiä jankataan, luennoidaan, toistetaan asioita tulee väärin tulkituksi kokee epäoikeudenmukaisuutta asioita paisutellaan joutuu hillitsemään itseä ei saa olla rauhassa ristiriitaisia viestejä ohjaajilta tarve/paine/syy tulee ulkopuolelta muistuttelu/kysely tuo tunteen, ettei luoteta tilanne/asia nuorelle/perheelle arkipäivää, mutta ei ohjaajille tuntuu, että keuhutaan turhasta ohjaajat puhuvat asioista keskenään kokemus selän takana puhumisesta mielleyhtymät vaikuttavat suhtautumiseen itsehillintä on vaikeaa vaikea olla rehellinen -> sanktio</p>	<p>Työntekijöiden kokemia vuorovaikutuksen haasteita</p> <p>"en ajatellut", "juolahti mieleen" -tilanteet oma kärsivällisyys koetuksella nuorella erilainen logiikka useita ohjaajia, vedätyksen mahdollisuus tunnetaan hyvin, tietää miten ärsyttää pinna katkeaa nuoren yletön tarvitsevuus syy-seuraussuhteiden ymmärtämättömyys ylireagointi, turhautuminen kemat ei kohtaa osaamaton olo spesiaaleissa tarpeissa eriaikaisia työntekijöitä, ristiriitaisia viestejä nuoren omaehtoisuus nuori saa erävoiton kiitos ei tule heti yksikön normit/ säännöt määrittävät tekemisiä toisto: pitää sanoa monta kertaa</p>
<p>Nuorten ehdotuksia ratkaisuksi</p> <p>kerran saa muistuttaa antaa olla rauhassa antaa vaan periksi antaa nuoren päättää itse itse huijaisin nuorta tekemään halutusti saisi tehdä omassa tahdissa "muutun vasta kun näen sen tarpeelliseksi" ikäviä kertoessa hyvä pehmitellä lopettaa tenttaamisen on reilu ja joustava ohjaaja pitäisi salaisuudet olen itse hiljaa, ettei ohjaaja hermostu pitäisi miettiä, millainen kukin nuori on</p>	<p>Työntekijöiden ehdotuksia ratkaisuksi</p> <p>selkeämmät ohjeet, palastelu tilanteen ennakoiminen tilan ja ajan antaminen järkeily toisto ulkopuolinen ohjaaja tilanteeseen samalle tasolle/asentoon meno provosoimien välttäminen syy-seuraussuhteen opettaminen vastuuttaminen päättää pysyä rauhallisena kun tuntee hyvin, osaa kohdata yksilöllisesti perustelee selkeästi neutraalien kysymysten käyttö: ei syytelyä tai kyseenalaistusta menee itseensä "olisin voinut valita paremmin" selkeämpi työnjako ohjaajien kesken → toisto vähemmälle provosoiva/provosoitunut työntekijä tilanteessa taustalle</p>

Teemakeskustelun runko

Asiakkaana sijaishuollossa kohtaamisten ja vuorovaikutuksen näkökulmasta

- Taustoistusta
 - o Mitä ajatuksia oli lastenkodeista ennen sijoitusta?
 - o Mitkä asiat jääneet mieleen sijoituksen alkuajoista kohtaamisiin ja vuorovaikutukseen liittyen?
- Nuoren ja ohjaajien väliset tilanteet
 - o Millaisia huomioita/havaintoja olet tehnyt nuoren ja työntekijöiden välisistä suhteista?
 - o Mitä nuori kertoo suhteestaan ohjaajiin ja tilanteista lastenkodissa?
- Omaohjaaja
 - o Millaisia kokemuksia/ajatuksia omaohjaajuudesta?
- Onnistumiset ja haasteet
 - o Millaisissa tilanteissa nuoren ja työntekijöiden välit ovat tuntuneet erityisen sujuvalta, mikä on edesauttanut tätä kokemusta?
 - o Millaisissa tilanteissa et ole ollut tyytyväinen nuoren ja työntekijöiden väleihin, mikä on aiheuttanut toimimattomuuden tunteen?
 - o Mahdollinen kriisi työskentelyn aikana: mikä aiheutti, miten selvitettiin, miten eteenpäin?
- Yleisesti ottaen
 - o Mitkä asiat ovat kriittisiä toimivan vuorovaikutuksen ja asiakassuhteen näkökulmasta?
 - o Jos itse toimisit ohjaajana lastenkodissa, mihin asioihin itse kiinnittäisit huomiota?