



**Julia Koskimies, Anette Lahermaa  
Katriina Linnakoski**  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinto  
Sosionomi (AMK), kirkon nuorisotyö  
Opinnäytetyö, 2019

# **LASTENSUOJELUN PERHETYÖNTEKIJÖIDEN NÄKÖKULMIA PERHETYÖN TYÖSKENTELYYN MOTIVOITUMATTOMISTA PERHEISTÄ**

---

## TIIVISTELMÄ

Julia Koskimies, Anette Lahermaa & Katriina Linnakoski

Lastensuojelun perhetyöntekijöiden näkökulmia perhetyön työskentelyyn motivoitumattomista perheistä

43 sivua, 1 liite

Syksy 2019

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (AMK), kirkon nuorisotyö

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää lastensuojelun tehostetun perhetyön työntekijöiden näkökulmia perhetyöhön motivoitumattomista asiakkaista. Työn tarkoitus oli tutkia miten asiakkaiden motivoitumattomuus näyttäytyy työntekijöiden mielestä sekä kuinka yleisenä he sen kokevat.

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä yhden Helsingin kaupungin lastensuojelun tehostetun perhetyön yksikön kanssa. Yksikön yhdeksälle työntekijälle annettiin kyselylomake, jonka pohjalta haettiin vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tutkimuskysymyksinä olivat: Kuinka yleistä on, että lastensuojelun tehostetun perhetyön asiakasperheet ovat motivoitumattomia työskentelyä kohtaan? Mitkä tekijät vaikuttavat työntekijän mielestä perheiden motivoitumattomuuteen? Millä keinoin motivoitumattomien asiakkaiden kanssa tulisi työskennellä tehostetussa perhetyössä?

Kyselytutkimuksen vastaukset analysoitiin luokittelemalla ne teemoihin ja sen jälkeen muodostimme niiden pohjalta opinnäytetyön tulokset. Aineiston mukaan asiakasperheiden motivoitumattomuuteen vaikuttavia seikkoja ovat ennakkoluulot, aiemmat huonot kokemukset lastensuojelusta sekä juorut ja kuulopuheet. Myös median negatiiviset uutisoinnit, internetin erilaiset viharyhmät ja luottamuksen puute työntekijään ja lastensuojeluun olivat työntekijöiden mukaan motivoitumattomuuden tekijöitä. Henkilökemia, intensiivisyys, mielenterveys- ja päihdeongelmat sekä negatiiviset tunteet itsestään, tilanteestaan ja työskentelystä mainittiin tuloksissa myös tekijöiksi, lisäksi perhe saattaa kokea työskentelyn kuormittavaksi ja aikaa vieväksi. Pääteemoiksi aineistosta nousivat ennakkoluulot ja luottamus.

Aineiston pohjalta voidaan todeta, että motivoitumattomien asiakkaiden kanssa työskenneltäessä on erityisen tärkeää työntekijän ja asiakkaan välisen luottamussuhteen rakentaminen sekä aito yhteistyö.

**Asiasanat:** lastensuojelu, tehostettu perhetyö, motivaatio, vastentahtoisuus, asiakasperhe

## ABSTRACT

Julia Koskimies, Anette Lahermaa & Katriina Linnakoski

Perspectives of family workers on child welfare from unmotivated families

43 pages and 1 appendix

November 2019

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Program in Social Services

Bachelor of Social Services, Church youth work

The aim of the thesis was to investigate the perspectives of unmotivated family work clients through the experience of enhanced workers. The purpose of the work was to do a research on how the lack of motivation of the clients is shown in the opinion of the enhanced workers and how the workers usually experience that.

The thesis was carried out in co-operation with one of the city of Helsinki's enhanced family work unit. A questionnaire was conducted a for nine workers from the unit, based on which we sought answers to the research questions. The research questions were: How common is it that client families in enhanced family work are unmotivated to work towards the child welfare? In the worker's opinion, which factors contribute to the families' lack of motivation? How should one implement your work with enhanced family work with non-motivated clients?

The answers of the survey were analyzed by classifying them into themes and then used them to form the results of the thesis. According to the data, factors that influence to the motivation of the customer families include prejudice, previous bad child welfare experiences, and gossip and rumors. Also, negative news coverage of the media, various hate groups on the Internet, and lack of trust in the worker and child protection were all factors of motivation. Personal chemistry, inactivity, mental health and substance abuse problems, as well as negative feelings about oneself, condition and work were also mentioned as factors, in addition to which the family may find the work stressful and time consuming. The main themes of the material were prejudice and trust.

Based on the data it can be stated that when working with unmotivated customers it is especially important to build a trusting relationship between the employee and the customer as well as genuine co-operation.

**Keywords:** child welfare, enhanced family work, motivation, reluctance, customer family

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	4
2 PERHE JA LAPSI.....	6
3 LASTENSUOJELU JA PERHETYÖ.....	8
3.1 Lastensuojelun palvelunkuvaus.....	8
3.2 Sosiaalihuoltolaki.....	9
3.3 Perhetyö.....	10
3.4 Lastensuojelun tehostettu perhetyö.....	11
3.5 Lapsen etu.....	13
4 KIRKON PERHETYÖ.....	15
5 VASTENTAHTOISUUDEN MÄÄRITTELY JA MOTIVAATIO.....	17
6 AINEISTON KERUU, AINEISTO JA SEN ANALYYSI.....	19
7 TULOKSET.....	24
7.1 Asiakkaiden ennakkoluulot.....	24
7.2 Asiakasperheiden tunteet.....	26
7.3 Perheiden toimintatavat.....	26
7.4 Ajankäyttö.....	28
7.5 Työntekijöiden toimintatavat.....	28
7.6 Luottamus työntekijän ja asiakasperheen välillä.....	29
7.7 Yhteistyö työntekijän ja asiakkaan välillä.....	30
8 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	32
9 POHDINTA.....	34
LÄHTEET.....	36
LIITE 1. Kyselylomakkeen runko.....	41

## 1 JOHDANTO

Perhe on luokiteltu ihmiselle yhdeksi tärkeimmäksi onnellisuuden ja tyytyväisyyden tuojaksi. Onnellisuuden ja tyytyväisyyden tunteet perheissä kumpuavat perheenjäsenten välisistä siteistä sekä suhteista. Tämän vuoksi perheet tulee ottaa huomioon yksilöllisenä kokonaisuutena perhettä tarkasteltaessa. (Törrönen 2012, 21; Rönkkö & Rytönen 2010, 10, 16.)

Nykyään perheiden yhteinen aika saattaa olla vähentynyt, sillä perheenjäsenen aika kuluu enemmän henkilökohtaisten asioiden ja menojen parissa. Tämä voi aiheuttaa sen, että perheen sisäiset tunteet ja tarpeet jäävät helposti syrjään ja sitä kautta uhkaavat perheen yhteistä hyvinvointia. (Rönkä, Malinen & Lämsä 2009, 16-17; Sevón & Malinen 2009, 228.) Voi olla myös mahdollista, ettei vanhemmilla ole resursseja perheen yhteisen hyvinvoinnin ylläpitämiseen, mikä voi vaarantaa lapsen kehityksen ja hyvinvoinnin. Lisäksi vanhemmuutta on voinut vaikeuttaa yleinen vanhemmuusroolin muuttuminen selkeäraamisesta ydinperhekulttuurista siihen, ettei niitä enää välttämättä olekaan. Kysymykseksi tällöin jäädä, millainen on hyvä vanhempi nykypäivänä. (Joronen 2006, 44, 46, 54; Kääriäinen 2008.)

Perheen omien resurssien ollessa riittämättömät suhteessa perheen ja erityisesti lapsen hyvinvointiin, on olemassa perheille tukitoimia. Tukitoimien tarkoituksena on tukea perheitä sekä vanhempia heidän roolissaan, huolehtia lapsen perustarpeiden toteutumisesta sekä kehityksen ja hyvinvoinnin turvaamisesta. Kuitenkin tilanteissa, joissa enää lievemmät tukitoimet eivät riitä perheen tarpeiden turvaamiseksi, tulee tilalle lastensuojelun tehostetun perhetyön mahdollisuus. Työskentely tarjoaa kuntouttavaa tukea lastensuojelun asiakasperheille ja tekee intensiivistä perheiden kotona toteutettavaa työtä. (Kukkola & Ristimäki 2009, 7; L 1301/2014.)

Vaikka olettaisi perheiden olevan tyytyväisiä siihen, että heitä tuetaan perheenä ja heidän tarpeitaan yritetään vaalia erilaisten palveluiden avulla, voi yhteistyössä ilmetä kuitenkin vastentahtoisuutta eli haluttomuutta järjestettävää perhetyötä kohtaan. Vastentahtoisuus ilmiönä on haastava, sillä se vaikuttaa yhteistyöhön koettuina asenteina, jotka vaikuttavat yhteistyökohtaamiseen ja pahimmillaan vaikuttaa tulevaan. Tulevaisuudessa vaikutusten

seuraukset voivat heijastua esimerkiksi yleiseen tyytyväisyyteen tai jopa lapsen kehitykseen. Tämän vuoksi olisi tärkeää tiedostaa, mitkä tekijät vaikuttavat vastentahtoisuuteen, ja millä tavoin sitä voitaisiin vähentää, jotta perhe olisi yhteistyöhaluinen sekä sitoutunut toteutettavaan yhteistyöhön.

Opinnäytetyömme aiheena on perhetyöntekijöiden kokemukset ja näkemykset tehostettuun perhetyöhön motivoitumattomista asiakasperheistä. Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan yhden lastensuojelun palveluiden perhetyön yksikön kanssa. Tutkimuksessa selvitetään, mitkä seikat työntekijöiden mielestä vaikuttavat asiakkaiden motivoitumattomuuteen ja vastentahtoisuuteen sekä mitkä on koettu toimiviksi toimintatavoiksi vastustavien perheiden kanssa tehtävässä yhteistyössä. Opinnäytetyömme aihe on ajankohtainen ilmiö, sillä tehostetussa perhetyössä, niin kuin yleisestikin lastensuojelussa, on tunnistettu olevan paljon työskentelyä vastustavia perheitä. Tutkimme aihetta työntekijänäkökulmasta, koska työntekijöillä on suuri vaikutus asiakastyöhön sekä asiakkaiden ja työntekijöiden väliseen vuorovaikutukseen sekä sitä kautta koko prosessiin.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

- Kuinka yleistä on, että lastensuojelun tehostetun perhetyön asiakasperheet ovat motivoitumattomia työskentelyä kohtaan?
- Mitkä tekijät vaikuttavat työntekijän mielestä perheiden motivoitumattomuuteen?
- Millä keinoin motivoitumattomien asiakkaiden kanssa tulisi työskennellä tehostetussa perhetyössä?

## 2 PERHE JA LAPSI

Perheelle ei ole yksiselitteistä määritelmää. Suomen tilastokeskuksen mukaan perheeksi katsotaan samassa asunnossa asuvat henkilöt. Näissä tilastoissa perheet luokitellaan vielä erikseen lapsettomiin tai lasten kanssa asuviin avio- ja avopareihin, rekisteröityihin mies- ja naispareihin sekä yhden vanhemman perheisiin. Perhetyössä perhe määritellään niin, että siihen kuuluvat lapsi ja hänen viralliset huoltajansa. Eri kulttuureista tulevilla ihmisillä voi olla erilaisia määritelmiä perheelle. Suomessa perhe ja sukulaiset määritellään yleensä erilleen, niin että perheeseen katsotaan kuuluvaksi vain vanhemmat ja heidän lapsensa. Toisissa kulttuureissa perheen määritelmä voi olla laajempi ja siihen katsotaan kuuluvan myös lähisukulaiset. Lapsiperheiksi luokitellaan perheet, joissa on alle 18-vuotiaita lapsia. (Vilen ym. 2014, 10.)

Samana perheen lapsilla saattaa olla eri määritelmä perheellensä. Perheen määrittelyt muuttuvat ja yhä merkittävämmäksi on tullut näkemys, jonka mukaan yksilöllä on oikeus määritellä perheensä itse. (Vilen ym. 2014, 10; Jallinoja, 1985). Vilen ja kumppanit (2014) korostavat sitä, että työskentely perheen kanssa aloitettaisiin tarkastelemalla perheenjäsenten omaa käsitystä siitä, ketkä he luokittelisivat kuuluvan omaan perheeseensä. (Vilen ym. 2014, 10)

Erilaisia perhetyyppejä ovat ydinperhe, yksinhuoltajaperheet, sateenkaariperheet, monikulttuuriset perheet, sijaisperheet ja lyhytaikainen perhehoito sekä lapsettomat perheet (Vilen ym. 2014, 12-23).

YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksessa lapsella tarkoitetaan jokaista alle 18-vuotiasta henkilöä, ellei lapsen soveltuvien lakien mukaan täysi-ikäisyyttä saavuteta aikaisemmin. Myös lastensuojelulaissa pidetään lasta alle 18-vuotiaana. Lapsuus jaetaan varhaislapsuuteen, keskilapsuuteen sekä nuoruuteen (Ahonen ym. 2014, 2).

Kun perhe on lastensuojelun palveluiden piirissä on lapsen etu lastensuojelun keskiössä, sillä lapsi on lastensuojelun asiakas. Lastensuojelussa lapsen etu on monesti ristiriidassa esimerkiksi perheen oikeuksien sekä yksityisyyden suojan ja itsemääräämisoikeuden kanssa. Lastensuojelua ohjaa lastensuojelulain (L 47/2007) lisäksi laki sosiaalihuollon

asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 812/2000). Laissa on säädetty muun muassa asiakkaan itsemääräämisoikeudesta. Laissa on säädetty erikseen alaikäisen asiakkaan asemasta.

Lasta tulee lastensuojelussa kohdella niin, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja hänen yksityisyyttään tulee kunnioittaa. Lapsen äänen on annettava tulla kuuluviin häntä koskevissa päätöksissä. Lapsella ja perheellä on oikeus yksilölliseen tarpeiden arviointiin perustuviin lastensuojelun palveluihin. Ristiriitatilanteita tulee silloin, kun lapsen tai vanhemman mielipide on ristiriidassa lapsen edun kanssa. Joskus tämä voi olla ristiriidassa perheen oikeuksien kanssa, mutta silloin lapsen etu on ensisijainen lähtökohta. (Lastensuojelun Keskusliitto. Lastensuojelun laatua ja asiakkaan oikeuksia turvataan monin keinoin.)



### 3 LASTENSUOJELU JA PERHETYÖ

#### 3.1 Lastensuojelun palvelunkuvaus

Lastensuojelun palvelutarpeen arviointi alkaa siitä, kun joku henkilö, joka on huolissaan lapsesta, ottaa lastensuojeluun yhteyttä. Lapsi, nuori, vanhempi tai perhe voi itse olla yhteydessä lastensuojeluun ja pyytää apua. Päiväkodin tai koulun työntekijät voivat ottaa perheen kanssa yhdessä yhteyttä mahdollisesta tuentarpeesta. Palvelutarpeen arviointi alkaa lastensuojeluilmoituksella, jonka voi tehdä kuka tahansa, joka on huolissaan lapsen hyvinvoinnista. (Väänänen 2018, 13-14.)

Koulun ja päiväkodin työntekijöillä on velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus tarvittaessa. Myös poliisilla on velvollisuus tehdä ilmoitus, jos alaikäinen lapsi on tehnyt rikoksen, käyttänyt päihteitä tai ollut perheväkivaltatilanteessa läsnä. Jokaisella viranomaisella, joka työskentelee lapsen kanssa, on velvollisuus ilmoittaa lapseen liittyvästä huolesta lastensuojeluviranomaisille. (L 417/2007.)

Mikäli perheenjäsen tekee aloitteen lastensuojelun asian vireillepanosta, puhutaan lastensuojelun hakemuksesta. Lastensuojeluilmoituksesta puhutaan silloin, kun ilmoituksen lastensuojeluviranomaisille tekee viranomainen tai muu perheen ulkopuolinen henkilö. Sosiaalityöntekijäntekijän vastaanottamasta yhteydenotosta tai ilmoituksesta hänen on seitsemän arkipäivän sisällä ratkaistava, onko sen takia ryhdyttävä lastensuojelutarpeen selvityksen tekemiseen vai ei. (Vilen ym. 2014, 31.)

Kun sosiaalityöntekijä on todennut lastensuojelun tarpeen, tulee lapsesta tai nuoresta lastensuojelun asiakas. Tällöin perheelle on järjestettävä viipymättä avohuollon tukitoimia. Lastensuojelun avohuollon tukitoimet ovat lastensuojelun ensisijainen toimenpide. Avohuollon tarkoituksena on tukea ja edistää lapsen kehitystä sekä vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kykyä toimia kasvattajina. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessi. Avohuolto).

Avohuollon tukitoimilla pyritään estämään mahdollinen huostaanoton uhka, tukemaan perhettä ja vanhempia kasvatustehtävässä sekä huolehtimaan, että lapsen etu toteutuu. Jos avohuollon tukitoimet eivät ole riittäviä, mahdollisia tai tarkoituksen mukaisia perheen tilaan nähden, tekee lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijä kiireellisen sijoituksen. Lapselle järjestetään tällöin sijaishuolto. (L 1301/2014.)

### 3.2 Sosiaalihuoltolaki

Sosiaalihuoltolain uudistus astui voimaan vuonna 2015. Uudistetulla lailla pyritään ennaltaehkäisevään sosiaalityöhön ja tämän kautta tavoitellaan sitä, että tuen tarpeessa olevia perheitä voitaisiin tukea jo varhaisessa vaiheessa, niin ettei lastensuojeluntarvetta tulisi. Sosiaalihuollon peruspalveluita pyritään vahvistamaan siten, että niillä pystytään vastaamaan riittävään tukeen. (Henriksson 2017, 6; Taskinen 2012, 32; Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas 2015, 3.) Lain uudistuksen myötä osa lastensuojelun palveluista siirtyi sosiaalihuoltolain alle ja Henriksson (2017,2) toteaaakin tutkimuksessaan, että sosiaalihuollon ja lastensuojelun välille syntyi rajapinta.

Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, turvata tarpeelliset sosiaalipalvelut ja muut toimenpiteet. Sosiaalihuolto tarjoaa kunnallisia sosiaalipalveluita sekä niihin kuuluvia tukipalveluja ja toimia. Näillä pyritään vaikuttamaan lapsen, nuoren ja perheen toimintakykyyn, hyvinvointiin ja turvallisuuteen. Sosiaalihuolto tarjoaa neuvontaa ja ohjausta kuntalaisilleen. Lapsiperheille suunnattujen palveluiden avulla pyritään tukemaan vanhempia, huoltajia ja muita lapsesta vastuussa olevia henkilöitä kasvatuksessa sekä selvittämään erityisen tuen tarvetta. (L 1301/2014.)

Sosiaalihuollon palveluiden piiriin perhe ohjataan palvelutarpeen arvioinnin kautta. Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään, onko sosiaalihuollon tukimuodot tarpeellisia tai onko ne riittäviä tukemaan perhettä. Viranomaisilla, niin kuin kaikilla, joilla herää huolta lapsesta tai nuoresta on velvollisuus ottaa yhteyttä tuen tarpeen selvittämiseksi sosiaalihuoltoon. (Henriksson 2017, 6-8.) Tällöin puhutaan yhteydenotosta, eikä lastensuojelunilmoituksesta. Jokaisella kuntalaisella on oikeus tuen tarpeen arviointiin.

Sosiaalihuollon asiakkuuden ja lastensuojelun asiakkuuden välinen ero on se, että lastensuojelun palveluiden piirissä oleminen vaatii lastensuojelunasiakkuuden. Palvelutarpeenarvioinnissa sosiaalityöntekijä voi todeta, etteivät sosiaalihuollon palvelut ole riittäviä ja on ryhdyttävä kiireellisiin lastensuojelutoimiin, jolloin alkaa lastensuojelun asiakkuus. (Henriksson 2017, 18; Lastensuojelun käsikirja 2017.) Sosiaalihuoltolain (L 1301/2014) mukaisesti erityisen tuen tarpeessa olevan lapsen perheen on mahdollista saada perhetyötä myös ilman lastensuojelunasiakkuutta.

### 3.3 Perhetyö

Perhetyötä tekee perhetyöntekijä. Perhetyöntekijä on ammattinimike. Perhetyöntekijän nimikettä ei ole laillistettu, joten koulutus pohjaa sille ei ole määritelty. Perhetyöntekijän ammattinimikkeellä työskentelevä on yleensä suorittanut sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinnon eli valmistunut sosionomiksi (Vilen ym. 2014, 32.)

Moni eri taho järjestää perhetyötä. Eri tahojen järjestämä perhetyö on sisällöltään erilaista työskentelyä, ja sitä ohjaavat erilaiset tavoitteet sekä sosiaalihuolto- ja lastensuojelulait, kuten lastensuojelun perhetyötä. Perhetyötä järjestäviä tahoja ovat muun muassa äitiys- ja lastenneuvola, varhaiskasvatuspalvelut, perusterveydenhuollon psykologit (neuvolapsykologit), koulut, kasvatus- ja perheneuvolat, lapsiperheiden kotipalvelut, lastensuojelun palvelujärjestelmä/lastensuojelun sosiaalityö, seurakunnan perhetyö sekä järjestöjen, yhdistysten ja yksityisen tahojen tekemä perhetyö. (Vilen ym. 2014, 29-30; L 1301/2014; L 417/2007.)

Lastensuojelun kannalta oleellista on erottaa sosiaalihuoltolain palvelun mukaisesti järjestettävä perhetyö ja lastensuojelulain perusteella järjestettävä tehostettu perhetyö. Kun perhetyötä järjestetään sosiaalihuoltolain mukaisesti, ei se vaadi lastensuojelun asiakkuutta. Kuitenkin myös lastensuojelun asiakkaana oleva lapsi ja hänen perheensä ovat oikeutettuja saamaan sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä tai lastensuojelulain mukaista tehostettua perhetyötä. Perhetyö on asiakkaan ja hänen perheensä hyvinvoinnin tukemista. Perhetyö voi toteutua sosiaalitoimen, neuvolan, päivähoiton tai koulun yhteydessä sekä kotiin vietävänä tehostettuna perhetyönä. Perhetyön tarkoituksena on perheen voimavarojen vahvistaminen ja vuorovaikutuksen parantaminen. (L 1301/2014.)

Perhetyötä voidaan tehdä sekä ehkäisevänä että korjaavana työnä eli joko ennen tai jälkeen perheessä ilmenneiden ongelmien (Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. Lastensuojelun käsikirja. Perhetyö). Ennaltaehkäisevää tukea järjestävät lastensuojelu sekä sosiaalihuolto ja kunnan muut palvelut, mikäli lapsi ei ole vielä lastensuojelun asiakkaana. Tukea perheelle annetaan muun muassa päivähoitossa, koulussa ja neuvolassa. (L 1301/2014.)

Tässä opinnäytetyössä keskitymme nimenomaan lastensuojelun tehostettuun perhetyöhön.

### 3.4 Lastensuojelun tehostettu perhetyö

Lastensuojelun tehostettu perhetyö on lastensuojelulain perusteella järjestettävä avohuollon tukitoimi. Palvelua saavat iältään alle kahdeksantoista vuotiaat lastensuojelun asiakkaana olevat lapset ja nuoret sekä heidän perheensä. (L 417/2007.)

Lastensuojelun perhetyön tavoitteena on lapsiperheiden tukeminen ja kuntouttaminen vaikeissa elämäntilanteissa. Perhetyön tarkoituksena on toimia tehostettuna tukena perheille kriisitilanteissa. Perhetyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista ja sillä pyritään muutokseen perheessä. (Vilen ym. 2014, 32.)

Lastensuojelun avohuollon sosiaalityön ja lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja tuen sosiaalityöntekijät ohjaavat asiakkaat palvelun piiriin. Tuen tarpeita, joiden takia perhe ohjataan tehostettuun perhetyöhön, voivat olla esimerkiksi perheen elämäntilanteessa tapahtunut muutos tai kriisi, joka vaikuttaa perheen elämään, vanhempien tai lasten päihteiden käyttö, masennus, psyykkiset ongelmat, väkivalta, lapsen koulunkäynnin laiminlyönti sekä yleisesti lapsen hyvinvoinnin ja turvallisuuden vaarantuminen kotona. (Laitila 2014, 16.)

Perhetyötä järjestetään yleensä perheen kotona. Siihen voi kuulua keskustelua, neuvoa ja tukemista arjessa, asioiden hoitamisessa ja kodinhoidossa. (Lastensuojelu.info. Lapsiperheiden palvelut. Miten perhettä ensisijaisesti autetaan.)

Lastensuojelun tehostetun perhetyön työskentelyvaiheet voidaan jakaa neljään osaan. Ensimmäinen vaihe on se, kun avohuollon sosiaalityö hakee vireillepanon kautta perheelle kyseistä palvelua. Lapselle nimitetään aina vastuusosiaalityöntekijä. Tätä seuraa aloitusvaihe, jossa perhe, tehostetun perhetyön ohjaajat, sekä sosiaalityöntekijä tekevät yhdessä työskentelylle suunnitelman. Tämän jälkeen alkaa työskentelyvaihe. Työskentelyvaiheen alussa perhe tutustuu työntekijöihinsä ja keskustellaan vielä siitä, millaista apua perhe kokee tarvitsevansa. Perheen kanssa mietitään yhdessä työskentelytavat, jotka heidän mielestään toimivat heille. Lähtökohtana on työskentely kohti haluttua muutosta. Perheen kanssa sovitaan tapaamiset. Lähtökohtana tehostetun perhetyöntyöskentelylle on, että tapaamisia järjestettäisiin 1-3 kertaa viikossa. Työskentelyn tuomaa muutosta arvioidaan yhdessä perheen, perhetyön ohjaajien ja sosiaalityöntekijän kanssa noin 1-3 kuukauden välein. Kannustetaan perhettä ottamaan mukaan työskentelyyn myös heille läheisiä ihmisiä. Työntekijä kirjaa kirjaukset asiakastietojärjestelmään joka tapaamiselta, pyritään kirjaamaan yhdessä asiakkaan kanssa. Neljäs työskentelyvaihe on lopetusvaihe. Perheen, perhetyön ohjaajien ja sosiaalityöntekijän kanssa käydään koko työskentelyprosessi läpi. Tehdään kirjallinen yhteenveto ja perheeltä kysytään palaute työskentelystä. Perhetyön keston määrittelee perheen tarve. (Helsingin kaupunki. Sosiaali- ja terveystoimiala. Perhetyön esite.)

Alla on esitetty pelkistetty prosessikuvaus tehostetun perhetyöntyöskentelystä. Tästä nähdään selvästi se, että tehostettu perhetyö tekee suunnitelmallista työtä.



KUVIO 1. Perhetyön prosessi

Opinnäytetyömme työyhteisötahon, lastensuojelun tehostettua perhetyötä tekevät työntekijät ovat ammattinimikkeeltä sosiaalihojaajia. Sosiaalihojaaja toimii sosiaalisen tuen, neuvonnan ja ohjauksen tehtävissä sekä sosiaalityöntekijän työparina sosiaalihuollon tehtävissä (Ammattinetti. Sosiaalihojaaja). Tehostettua perhetyötä tehdään Helsingin kaupungilla aina parityönä. Työpari voi olla omasta tiimistä toinen sosiaalihojaaja tai muu

ulkopuolinen työpari. Työpari on tiiviisti yhteistyössä lapsen sosiaalityöntekijän kanssa. Työntekijä osallistuu erilaisiin perheen verkostoneuvotteluihin yhdessä perheen kanssa sekä tekee työtä muiden yhteistyötahojen kanssa. (Helsingin kaupunki sosiaali- ja terveysvirasto, 2017.)

### 3.5 Lapsen etu

Lastensuojelulaki perustuu lapsen turvaamiseen. Tämä tarkoittaa sitä, että lapsella on oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelulaissa on määritelty vastuu lapsen hyvinvoinnista. Ensisijaisesti tästä on vastuu lapsen vanhemmilla ja huoltajilla. Lastensuojelulain mukaan viranomaisilla, jotka toimivat lasten ja perheiden parissa on velvollisuus tukea vanhempia ja huoltajia kasvatustehtävässä. Heidän on pyrittävä antamaan riittävän ajoissa tarpeellista apua perheelle, sekä ohjattava lapsi ja perhe lastensuojelun piiriin, mikäli tarve sitä vaatii. Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsesta vastaavia henkilöitä edellä mainituissa asioissa järjestämällä perheelle tarvittavia palveluita ja tukitoimia. (L 417/2007.)

Lastensuojelun keskeisiä periaatteita ohjaa lapsen etu. Toimenpidevaihtoehtoja arvioi-  
dessa on otettava huomioon, miten ne turvaavat lapsen kehityksen, hyvinvoinnin, ihmis-  
suhteet, ymmärryksen, hellyyden, ikätasaisen valvonnan ja huolenpidon, koulutuksen,  
turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden, itsenäis-  
tymisen, oman vastuullisuuden, vaikuttamisen omiin asioihinsa, sekä kielellisen, kulttuu-  
risen ja uskonnollisen taustan. Lastensuojelussa pyritään aina ensisijaisesti tarjoamaan  
avohuollon tukitoimia niin kauan kuin se on riittävää lapsen etuun nähden. (L 417/ 2007.)  
Kun lapsi on täyttänyt 12 vuotta hänellä on oikeus ilmaista mielipiteensä häntä koske-  
vassa lastensuojeluasiassa (432/2003).

Mikäli lapsi on välittömässä vaarassa, voi sosiaalityöntekijä tehdä lapselle kiireellisen  
sijoituksen. Kiireellinen sijoitus voi kestää enintään 30 päivää kerrallaan, minkä jälkeen  
lapsen vastuusosiaalityöntekijä päättää, jatketaanko sijoitusta vielä toiset 30 päivää. Sinä

aikana selvitetään huostaanoton tarpeellisuus. Sijoitus ja huostaanotto tehdään toimenpiteenä vain, jos se on välttämätöntä lapsen edun kannalta. Mikäli lapsi joudutaan huostaanottamaan, ei hän ole enää avohuollon palvelun piirissä. (L 417/2007.)

#### 4 KIRKON PERHETYÖ

Kirkon perhetyö vahvistaa monimuotoisten perheiden hengellistä elämää, kasvua ihmisinä sekä välittämistä ja kunnioitusta. Perhekerhojen, -leirien, -retkien, -messujen, -tapah-  
tumien ja toimintapäivien lisäksi perheet ovat toivoneet vertaisryhmiä sekä tukea ja apua kasvatukseen, perheen, vanhemmuuden ja parisuhteen kysymyksissä. Diakoniatyö on tehnyt edellä mainituissa asioissa pitkäjänteistä yhteistyötä kasvatustyön kanssa. Se työ ennaltaehkäisee eriarvoisuuden lisääntymistä ja ylisukupolvista huono-osaisuutta. Kokonaisvaltaisen perhetyön keskiössä myös seurakunnan näkökulmasta on kumppanuus, jonka lähtökohtana on molemminpuolinen luottamus, säännöllinen vuorovaikutus ja elämän todellisuuksien jakaminen arjen tilanteissa. (Heinonen & Sotamaa, toim. Kokkonen 2018, 71.)

Lasten ja nuorten perusoikeuksiin kuuluu oikeus olla oman ikäisensä. Lapsen kehityksessä on monta vaihetta, ja etenkin 7-14 -vuotiaina kehitys on hyvin yksilöllistä. Lapsilla on omat kysymyksensä kasvuun ja kehitykseen liittyen, joihin ammattitaito ja läsnäolo tuovat vastauksia. Seurakunnalla tulisi olla tarjolla riittävän monenlaista toimintaa, joka tukee yksilöiden ja perheiden elämän muutosvaiheita ja etsimistä. Seurakunnan tulee olla myös se paikka, jossa jokainen hyväksytään jopa väärin valintojen ja tekojen jälkeen. Henkilökohtaisella ohjaamisella on tärkeä tehtävä perheenjäsenten henkisessä kasvussa. (Toivanen & Tukeva, toim. Tuominen & Paananen 2005, 366-367.)

Kirkon näkökulmat lasten asemaan liittyvät pääasiassa lasten oikeuksiin, sukunimeen ja uskontokunnan määräytymiseen, koulunkäyntiin, sekä lapsen arvokasvatukseen (Hytönen 2003, 244). Kirkolliskokouksen mielestä lasten oikeuksien keskeisin näkökulma liittyy lasten vapauteen harjoittaa uskoaan. Lapsella tulee olla oikeus harjoittaa omaa uskoaan ja julistaa uskonnollista mielipidettään läpi lapsuuden. Suomessa voimassaolevan uskonnonvapauslainsäädännön mukaan uskonnollinen täysi-ikäisyysraja on 18 vuotta. (Hytönen 2003, 254.) Uskonnollinen täysi-ikäisyysraja tarkoittaa siis sitä, että ennen 18 vuoden ikärajaa henkilö ei voi erota kirkosta, eikä liittyä kirkkoon ilman huoltajan suostumusta.



Evangelisluterilaisen kirkon perhetyön järjestävät tahot ovat paikallisseurakunnat ja Perheasiain neuvottelukeskus, jota seurakunnat ylläpitävät. Perheasiain neuvottelukeskuksen tarkoitus on keskustelun ja sielunhoidon kautta tukea perheitä ja parisuhteita eri tilanteita kohdattaessa. Perheasiain neuvottelukeskuksesta saa tukea myös perheasioiden sovitteluun. Vaikka Perheasiain neuvottelukeskus tukee pääasiassa pariskuntia ja perheitä, voi asiakkaaksi päätyä myös yksin. Kuuluakseen kirkon perhetyön piiriin ei tarvitse olla evangelisluterilaisen kirkon jäsen. (Vilen ym. 2014, 76-78.) Kirkon perhetyö on lähtökohtaisesti maksutonta, ja voisi toimia hyvänä lisänä lastensuojelun perhetyössä. Kirkon perhetyö järjestää toimintaa myös ryhmissä, esimerkiksi ero- tai kriisiryhmiä. (Vilen ym. 2014, 32-33.)

Perhe ja parisuhde eivät ole staattisia rakenteita, vaan kulloinenkin kulttuuri ja heijastuu aina perhe- ja parisuhderakenteisiin ja -käsitteisiin. Viime vuosisadalla perhe ja parisuhde ovat olleet dynaamisessa muutoksessa. Keskeisiä konkreettisia muutoksia perhe- ja parisuhderakenteissa ovat olleet perheen ja työelämän etäännyminen toisistaan, sekä naisten siirtyminen työelämään kodin ulkopuolelle. Myös ehkäisyvälineiden kehitys on muuttanut perherakenteita ja käsityksiä seksuaalisuudesta. (Kiiski 2006, 10.)

Kulttuurillista vaihtelua esiintyy esimerkiksi sen suhteen, ketkä asuvat samassa taloudessa, kuinka monta kotia lapsella on ja kenen suku toimii lapselle läheisinä aikuisina (Ketola, toim. Hytönen 2017, 19). Historiassamme pitkään romanttisella rakkaudella oli hyvin vähän merkitystä puolison valinnassa, eli valtaosa avioliitoista oli järjestettyjä. (Ketola, toim. Hytönen 2017, 20). Nykyaikana on varaa valita ja helppo erota. Järjestetyt avioliitot päättyvät harvoin eroon, koska avioliittoon suhtaudutaan sopimuksena ja liittoon pyhänä.

Avioliiton rinnalle on kehittynyt muita parisuhdemuotoja historiaamme verrattuna (Kiiski 2006, 11). Avioerojen runsas määrä viestii perheiden ongelmista. Ihmisten saama sosiaalinen tuki on aikaista vähäisempää, jolloin parisuhteen ja perheen hoitamiseen ei ole riittävästi aikaa. Myös individualismin lisääntyminen on vaikuttanut sosiaalisen tuen saatavuuteen. Edellä mainittujen syiden takia valtio, kunnat, järjestöt ja uskonnolliset yhteisöt pitävät perhe-elämän tukemista tärkeänä. (Kiiski 2006, 12.)

## 5 VASTENTAHTOISUUDEN MÄÄRITTELY JA MOTIVAATIO

Vastentahtoinen on määritelty sanakirjassa termein ”ei ole tahdottu, toivottu tai haluttu” (Suomisanakirja. Vastentahtoinen). Lastensuojelun tehostetun perhetyön näkökulmasta vastentahtoisuus tarkoittaa sitä, ettei perhe ole halukas heille järjestettävään perhetyöhön. Tämä on haastava tilanne, sillä perhetyö on avohuollon tukitoimi ja vapaaehtoista perheille, eli jos perhe ei halua jostakin syystä yhteistyötä, tätä ei toteuteta. Asiakkaan vastentahtoisuuteen voivat vaikuttaa monet eri tekijät. Perhetyö on lastensuojelun palvelu sekä lähtöisin lastensuojelun asiakkuudesta. Lastensuojelun asiakkuus on harvoissa tapauksissa perheen itsensä hakemaa, ja tällöin, mikäli perhe on jo vastentahtoinen lastensuojelun yhteistyöhön, eivät lähtökohdat perhetyöhön välttämättä ole parhaat mahdolliset.

Perhe ei aina tiedä entuudestaan, mitä perhetyö oikeasti on, eikä asiakkaalla ole välttämättä käsitystä, mitä perhetyöntekijä tekee esimerkiksi hänen kotonaan (Halonen 2015, 61). Perheellä tai jollakin perheenjäsenistä voi olla ennakkoluuloja ylipäättänsä lastensuojelusta. Esimerkiksi sosiaalisessa mediassa ja julkisessa keskustelussa nostetaan helposti esiin negatiiviset asiat lastensuojelusta, eikä niinkään positiivisia puolia. ”Julkisessa keskustelussa elää sitkeitä huhuja ja suoranaisia väärinkäsityksiä siitä, mitä lastensuojelu on ja millaisia ovat sen asiakkaat: perheet ja lapset” (Lapsen maailma. Teemat. Lastensuojelu. Lastensuojelu herättää suuria tunteita; Vallinkoski 2017). Lastensuojelun huono maine voi vaikeuttaa työskentelyä. Tämän vuoksi ammattilaisten velvollisuutena ja tehtävänä on huolehtia siitä, että perhe tietää, mitä heidän kanssansa tehdään. Työntekijällä voi kulua aikaa perheen pelkojen hälventämiseen ennen kuin hän pääsee varsinaisesti autamaan perhettä, mutta se kuuluu luotettavan yhteistyön rakentamiseen. (Vallinkoski 2017; Pulkkiö 2017)

Vastentahtoisuus on yhteydessä motivaatioon. Motivaation perusteena ovat motiivit, eli tarpeet, halut ja vietiit (Ruohotie 1998, 33). Motiivit voivat olla tiedostettuja tai tiedostamattomia. Motiivit siis ohjaavat ihmisen käytöstä. Motivaatio on tilannesidonnainen eli motivaatio voidaan jaotella yleismotivaatioksi ja tilannemotivaatioksi. Yleismotivaatio määrittää käyttäytymisen yleisen suunnan eli miten yksilö toimii keskimäärin. Tilan-

nemotivaatio taas on sidonnainen yleismotivaatioon, sillä hyvä yleismotivaatio yhdistettynä mielenkiintoiseen tehtävään takaa korkean motivaation. Motivaatio ja asenne ovat eri asioita, vaikka ne ovat hyvin lähellä toisiaan. Asenteen muuttaminen on vaikeaa ja asenne vaikuttaa motivaatioon. Ulkoiset palkkiot voivat parantaa suorittamista, mutta eivät suoranaisesti aina paranna motivaatiota. (Ruohotie 1998, 41.) Edellisessä kappaleessa esitetyt vastentahtoisuuden syyt voivat itsessään aiheuttaa motivaation puutetta.

Hanna Kiuru on tutkinut lapsilähtöistä työskentelyä perhekeskeisessä lastensuojelun perhetyössä. Kiuru (2010, 2) kertoo, että vanhemmilla on hyvin usein negatiivinen suhtautuminen perhetyöhön ja hänen mukaansa vastentahtoinen asiakkuus perheenjäsenellä heijastuu helposti myös lapseen. Hän perustelee tätä sillä, että lapsi on vanhemmilleen ja muille perheenjäsenille yleensä lojaali, jonka vuoksi tällaisen tilanteen myötä, jossa esimerkiksi vanhemmat eivät ole myönteisiä perhetyölle, lapsen suhtautuminen perhetyön työntekijöihin ei ole vastaanottavainen.

Huomasimme opinnäytetyötä rakentaessamme, että käytimme kahta sanaa viitaten samaan asiaan: motivoitumaton ja vastentahtoinen. Vastentahtoinen on puhekielessä ilmaisu luonnollisempi, mutta kuten opinnäytetyössämme on jo mainittu, perustuu avoimuuden tukitoimet eli tehostettu perhetyö vapaaehtoisuuteen. Sitä ei siis järjestetä perheelle, mikäli perhe ei sitä halua. Voi kuitenkin olla, että perhe on ottanut perhetyötä vastaan näennäisesti, eikä ole oikeasti ollut halukas perhetyöhön. Perhetyön työskentely on saatettu ottaa vain sen vuoksi, että perhe on ajatellut voivansa ainakin hetkellisesti estää huostaanoton uhan. Meidän opinnäytetyössämme sanalla vastentahtoinen tarkoitetaan sitä, ettei perhe ole ollut aidosti halukas ottamaan työskentelyä vastaan. Sanana motivoitumaton kuvastaa opinnäytetyössämme samaa asiaa kuin vastentahtoinen. Asiakas ei siis ole ollut motivoitunut työskentelyyn.

## 6 AINEISTON KERUU, AINEISTO JA SEN ANALYYSI

Aineiston keruu liittyy tehostetun perhetyön motivoitumattomiin asiakasperheisiin työntekijöiden näkökulmasta. Pääasiallinen aineistonkeruumenetelmämme on lomakkeella toteutettava kysely, joka on tarkoitettu yksikön yhdeksälle perhetyöntekijälle (Liite 1). Lomakekysely menetelmänä soveltuu hyvin aineiston keruuseen, joka käsittelee mielipiteitä, käsityksiä, havaintoja, asenteita, arvoja tai kokemuksia tietona (Koppa. Aineistonhankintamenetelmät. Haastattelut). Toteutettava lomakekysely myös rajaa hyvin aihepiiriä, mutta antaa mahdollisuuden myös omien kokemusten kertomiseen. Laadimme avoimia kysymyksiä kyselylomakkeeseen mahdollistaaksemme erityisesti omien kokemusten kertomista lomakekyselyssä.

Lomakekyselyn kysymyksiä laadittaessa oli otettu huomioon kysymysten selkeys ja se, etteivät kysymykset johdattele vastaajaa. Lomakkeen kysymykset oli pyritty rakentamaan siten, että ne olisivat mahdollisimman avoimia myös sellaisille vastauksille, joita emme osaisi välttämättä olettaa tulevan. Lähtökohtana oli, että kaikilla olisi siis mahdollisimman hyvät olosuhteet vastata kysymyksiin sekä riittävä määrä aikaa vastaamiseen. Kyselylomakkeessa työntekijälle oli jätetty jokaisen kysymyksen jälkeen pääsääntöisesti noin kahdeksan riviä vastaustilaa.

Kyselylomakkeessa kysyimme työntekijöiltä, onko heillä tullut vastaan yhteistyölle vastentahtoisia perheitä ja kuinka yleistä vastentahtoisuus on, sekä millaiset seikat työntekijöiden mielestä vaikuttavat vastentahtoisuuteen. Kysyimme myös, onko työntekijä saanut mielestään ohjausta vastustavien asiakkaiden kanssa työskentelyyn ja mitkä tekijät ovat vaikuttaneet myönteisesti perheen yhteistyöhalukkuuteen. Lomakkeessa on yhdeksän kysymystä.

Haimme Helsingin kaupungilta tutkimuslupaa tutkimuksen tekemiseen. Luvan saatamme sovimme työyhteisön kanssa yhteisen sopivan ajan, jolloin me kaikki kolme opinnäytetyön tekijää menimme käymään työyhteisössä esittelemässä kaikille osallistujille kyselylomaketta. Kerroimme heille, että teemme kyselyn opinnäytetyötä varten heiltä tulleesta aiheesta. Kerroimme myös, että tulemme huolehtimaan heidän yksityisyydensuo-

jastaan sekä esille tulevien tietojen tunnistamattomuudesta. Kerroimme, että konkreettisesti tämä tapahtuisi siten, että jokainen opinnäytetyötä tehnyt opiskelija säilyttäisi vuorotellen kotonaan lukitussa paikassa aineistoa. Ilmoitimme hävittävämmä heiltä saadun aineiston sen analysoinnin jälkeen asianmukaisesti. Jätimme lomakkeet heille ja annoimme tietyn ajan, kaksi viikkoa, aikaa täyttää lomakekyselyn. Tämän ajan lomakkeiden säilytys oli työntekijän vastuulla.

Kyselylomakkeet oli tarkoitettu työntekijän yksin täytettäväksi, mutta työntekijöillä oli mahdollisuus pohtia kysymyksiä myös yhdessä. Kaikkien tiimin työntekijöiden oli tarkoitus osallistua kyselyyn, mikä oli sovittu työyhteisön kanssa. Sovimme yhdessä työyhteisössä päivän, jolloin tulimme hakemaan lomakkeet heiltä. Kävimme läpi silloin yhdessä työyhteisön kanssa niistä nousseita mietteitä.

Kyselylomakkeemme tuottaa laadullista aineistoa. Laadullinen tutkimus tavoittelee tarkkaa käsiteltävän asian kuvailua, ymmärrystä sekä tulkintaa. Lomakekysely, joka toteutetaan yhdeksälle yksikön työntekijälle, sopii laadullisen tutkimuksen tavoitteeseen (Eskola & Suoranta 2001, 18).

Kyselyymme osallistuneet työntekijät olivat sopiva kohderyhmä myös sen vuoksi, että heillä on koulutuksellinen ja kokemuksellinen näkökulma käsiteltävästä aiheesta. He omaavat erilaista koulutustaustaa sekä työkokemuspohjaa. Heillä oli mahdollisuus tuoda esiin omia tärkeitä näkemyksiään ja kokemuksiaan, jolloin he olivat myös merkityksellisessä, vaikuttavassa ja aktiivisessa asemassa opinnäytetyötä ajatellen. Laadullisen aineiston tavoite opinnäytetyössämme on työntekijöiden kokemusten ja näkökulmien esille tuonti aiheeseen liittyen.

Olemme pyrkineet luomaan lomakekysymyksistä sellaisia, että ne ovat riittävän rajattuja, mutta kuitenkin myös tarpeeksi avoimia, että vastaaja voi kertoa mahdollisimman paljon tärkeinä pitämiään asioita. Pyrimme ylläpitämään tutkimuksemme eettisyyttä siten, että kerromme työntekijöille tutkivamme heidän näkökulmansa avulla ilmiötä perhetyössä motivoitumattomista perheistä sekä informoimme heitä tutkimuksesta ja sen eri vaiheista, joista heidän tulee olla tietoisia. Huolehdimme heidän anonymiteetistaan. Kirjasimme lomakkeen alkuun tiedon tutkimuksen tarkoituksesta sekä kirjasimme sen, että lomakkeen

täyttämällä vastaaja antaa suostumuksensa lomakkeen käyttämiseen tutkimustarkoituksessa. Tulevia tutkimustietoja tulee käyttää vain luvattuun tarkoitukseen eikä niiden luotamuksellisuuden vuoksi käytetä muuhun tai luovuteta muille tahoille (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131).

Toteutimme tutkimuksen vain kyseisen työyhteisön perhetyöntekijöille, joilla on kokemusta perheiden kanssa työskentelystä. Tämä rajaus sen takia, että työmme palvelisi mahdollisimman hyvin juuri tätä kyseistä yksikköä, jolta toive työllemme on tullut. Yksikön työntekijät ovat kertoneet, että yksikkö nimenomaan hyötyy enemmän tutkimuksesta, jos vain yksikön sisäiset työntekijät otetaan mukaan tutkimukseen. Emme lähde laajentamaan vastaajien tai näkökulman määrää yksikön työntekijöistä suuremmaksi.

Työyhteisö on itse pyytänyt opinnäytetyön aiheen meiltä opiskelijoilta, ja työntekijät ovat motivoituneita vastaamaan kyselylomakkeeseen, sillä heiltä saadun aineiston pohjalta työstetään laadullinen tutkimus ja opinnäytetyö. Valmis opinnäytetyö, joka tehdään heiltä saadun aineiston pohjalta, tulee vaikuttamaan heidän omaan työhönsä. He pyrkivät vastauksissaan mahdollisimman faktaperäisiin vastauksiin, sillä heillä on aito motivaatio tuottaa aineistoa työtämme varten. Toiveena on, että työn tuloksilla ja niistä syntyneellä tutkimuksella voitaisiin auttaa yleisesti koko perhetyön kenttää.

Olemme rakentaneet opinnäytetyömme tekstin pääpiirteissään käyttäen sanaa motivoitumaton, mutta työyhteisöön annetuissa kyselylomakkeissa olemme käyttäneet kysymyksissä sanaa vastentahtoinen. Tämän ratkaisun olemme tehneet siksi, että lähdimme selvittämään alun perin opinnäytetyömme alussa nimenomaan vastentahtoisia asiakkaita, mutta olemme muuttaneet työn edetessä sanaa motivoitumattomaan, ettei lukijalla tule väärinkäsitystä siitä, että perhetyön työskentelyä järjestettäisiin väkisin, pakolla uhaten.

Tapauksessamme sanat liittyvät vahvasti toisiinsa, joten opinnäytetyön aiheen merkitys ei muutu. Yleisellä tasolla eri sanojen käyttäminen sosiaalialalla samasta asiasta tuo kuitenkin usein hieman ongelmallisuutta. Tämä johtuu siitä, että jokaisella on oma käsityksensä sanoille sekä erilaiset taustavaikuttajansa sanojen ymmärtämiselle. Eri sanojen käyttäminen samasta asiasta voidaan liittää pyrkimykseen kohdella asiakasta kohteliaasti. Halutaan välttää kielteisiä mielikuvia, joita joillekin saattaa tulla tietyistä sanavalinnoista. (Karppinen 2018, 18; Leskinen 1995.)

Siksi oli hyvin tärkeää, että määrittelimme työssämme kumpaakin sanaa, ettei opinnäytetyön lukija hämmenny ja koe tuomaamme asian merkitystä erilaiseksi.

Haimme tutkimusaineiston sovitusti työyhteisöltä ja pidimme samalla tapaamisen koko työyhteisön kanssa. Pidimme tärkeänä, että jokainen kyselyyn vastannut oli paikalla kertomassa ajatuksistaan liittyen kyselylomakkeeseen ja siihen vastaamisesta. Kyselylomakkeeseemme vastasi yksikön yhdeksästä perhetyöntekijästä kahdeksan. Vastaamatta jättänyt työntekijä perusteli päätöstään sillä, että hänellä oli sen verran vähän työkokemusta alalta, ettei kyennyt tuottamaan riittävästi aineistoa. Hän kuitenkin kertoi lomakkeiden hakutilanteen yhteydessä, ettei ole kohdannut työssään motivoitumattomia asiakasperheitä.

Olimme varautuneet pitämään ryhmähaastattelun vielä kyselylomakkeiden saamisen ohessa, mikäli kyselyn tuottanut aineisto ei olisi ollut riittävä. Huomasimme tapaamisessa ja sen synnyttämässä keskustelussa, ettei ryhmähaastattelulle ja lisäaineistolle ollut tarvetta, sillä kyselylomakkeet olivat tuottaneet tarpeeksi aineistoa. Aineistoa saimme yhteensä noin 11 sivua (A4 paperia). Lisäksi halusimme tavata kyselyyn vastanneet kasvotusten, jotta he saisivat kertoa heitä mietityttävistä kysymyksistä ja epäselvyyksistä. Tällaisen mahdollistaminen oli tärkeää, jotta osaisimme ottaa työntekijöiden kommentit huomioon aineistoa analysoidessamme. Kirjasimme ylös kaikki tärkeät asiat ja huomiot, joita keskustelussa nousi esille, sen vuoksi, että voisimme palata niihin myöhemmin tuloksia työstäessä.

Hyvän eettisyyden ja luotettavuuden ylläpitämiseksi emme ottaneet kyselyyn vastanneista mitään tietoja, jotka olisivat voineet paljastaa, keitä he ovat tai missä he työskentelevät. Lisäksi emme kopioineet heiltä samaamme aineistoa tai käsin paperille keräämiämme havaintojamme aineiston saantitilaisuudesta millekään alustalle, vaan jokainen meistä vuorollaan piti tutkimusaineistoa hallussaan sovitusti. Vuorollaan aineistoa hallussa pitävä opiskelija pyrki työstämään aineistoa jakaen sieltä ilmi tulleet asiat teemoihin. Aineistoa analysoidessamme huomasimme sieltä löytyvän tiettyjä samoja teemoja kustakin vastauslomakkeesta. Näitä olivat luottamus, ennakkoluulot, ajankäyttö sekä toimintatavat.

Kun jokainen oli käynyt aineistoa itsenäisesti läpi, kokoonnuimme kaikki yhdessä saamamme aineiston pariin ja kokosimme yhdessä tulokset. Analysoimme aineiston yhdessä siten, että jokainen meistä otti yhden aineistosta ilmi tulleen teeman ja merkitsi sen korostuskynällä jokaiseen vastauslomakkeeseen. Kävimme tällä tavalla jokaisen kyselylomakkeen läpi. Kun aineisto oli luokiteltu pienempiin osiin ilmi tulleilla teemoilla, ja jokainen teema oli merkitty, keräsimme ne ja teimme niiden pohjalta tulokset.

Kaikki saamamme aineisto on työntekijöiden kertomia kokemuksia, havaintoja ja mahdollisia tuntemuksia yhteistyötilanteista motivoitumattomien perheiden kanssa. Kyseessä on työntekijän oma näkökulma aiheeseen liittyen. On siis tärkeää huomioida, että opinnäytetyö nimenomaan tähtää tutkimaan ja tarkastelemaan motivoitumattomia asiakasperheitä työntekijän kokemusten kautta, eivätkä kaikki perheet perhetyössä ole motivoitumattomia. Eettisyyden vuoksi kaikki keräämämme materiaali liittyen opinnäytetyöme edistämiseksi hävitetään valmiin opinnäytetyön jälkeen.



## 7 TULOKSET

Aineiston mukaan valtaosa vastaajista oli kohdannut työssään vastentahtoisia ja motivoitumattomia asiakkaita. Osa pohti tämän riippuvan vastentahtoisien määrittelystä. Puolet vastaajista sanoivat harvoin koko perheen vastustavan työskentelyä, vaan yleensä sitä vastusti jompikumpi vanhemmista tai nuori. Yksi vastaajista ei ollut kokenut ollenkaan täysin motivoitumatonta asiakasperhettä, joka kieltäytyisi työskentelystä. Loput seitsemän vastaajaa olivat kohdanneet motivoitumattomia ja vastentahtoisia asiakkaita. Kahdessa vastauksessa oli eritelty vastentahtoisien asiakasperheiden määrä. Toinen vastaajista arvioi hänellä olevan näitä asiakasperheitä noin joka kolmas asiakaskunnastaan, sekä toinen arvioi näitä perheitä olevan yksi kymmenestä perheestä. Saimme vastauksen tutkimuskysymykseen: kuinka yleistä on, että lastensuojelun tehostetun perhetyön asiakasperheet ovat motivoitumattomia työskentelyä kohtaan?

Seuraavaksi esittelemme ne motivoitumattomuuden syyt, jotka aineiston pohjalta tulivat esiin. Nämä vastaavat tutkimuskysymykseen: Mitkä tekijät vaikuttavat työntekijän mielestä perheiden motivoitumattomuuteen?

### 7.1 Asiakkaiden ennakkoluulot

Jokainen vastaaja oli huomannut asiakkailla olevan ainakin jollakin tasolla ennakkoluuloja lastensuojelua tai perhetyötä kohtaan. Puolet vastaajista mainitsi ennakkoluuloihin liittyvän pelon huostaanotosta. Muita vastauksissa esiinnousseita ennakkoluulojen syitä ovat tiedon puute, juorut siitä mitä ”pahaa” lastensuojelu on tehnyt, yleinen mediassa oleva negatiivinen kuva lastensuojelusta, asiakkaiden huonot aiemmat kokemukset lastensuojelusta tai viranomaisista sekä erilaiset sosiaalisen median viharyhmät ja keskustelupalstat lastensuojelusta.

Kaikki vastaajat kertovat ennakkoluulojen vaikuttaneen yhteistyöhön. Puolet vastaajista kertoo vaikutuksen liittyvän asiakkaiden uskallukseen ja haluun kertoa todellisesta tilanteestaan. Aineistosta tuli ilmi, etteivät asiakasvanhemmat ole työskentelyn alkuvaiheessa

uskaltaneet välttämättä kertoa rehellisesti ongelmistaan. Työntekijät ovat kokeneet vanhempien myös peitelleen ongelmia ja salaavan asioita, pahimmillaan neuvoneen lapsia tekemään myös niin. Työntekijät toivat myös esille, ettei asiakas ole ollut välttämättä halukas keskustelemaan tilanteestaan. Työntekijät arvelivat, ettei ehkä uskalleta kertoa missä asioissa toivoisivat apua. Työntekijät kertoivat aistineensa välillä pidättyväisyyttä perheessä. Lastensuojelu koettiin uhkana, eikä auttavana tahona.

Joissakin vastauksissa arvellaan ennakkoluulojen vaikuttaneen kotikäyntien peruuntumiseen, sekä siihen, että asiakkaat ovat halunneet tavata mieluummin toimistolla. Jossain tilanteissa työntekijät eivät ole saaneet asiakkaisiin yhteyttä. Työntekijät kertovat ennakkoluulojen vaikuttaneen luottamuksen muodostumiseen. Tällaisissa tilanteissa luottamuksen muodostuminen on vienyt enemmän aikaa.

Ennakkoluulot liittyivät yleisimmin huostaanottojen pelkoon. Työntekijät kertoivat, että asiakasperheet luulevat lastensuojelun ja huostaanoton olevan synonyymejä keskenään. Työntekijöillä on ollut kokemuksia siitä, että perhetyön työskentelyn alussa vanhemmilla on ollut suurena huolena ajatus, että lastensuojelun tarkoitus on ottaa lapset pois vanhemmiltaan.

Ennakkoluulot liittyvät lastensuojelun osalta siihen, että pelätään lasten huostaanottoa, että lastensuojelu on yhtä kuin huostaanotto.

Työntekijät kertovat asiakkaiden aiempien huonojen kokemusten vahvistavan ennakkoluuloja. On ollut tilanteita, että lapsi on ennen työskentelyä ollut lastensuojelun toimesta otettuna huostaan tai sijoitettu kiireellisesti. Tällaisissa tilanteissa perhe saattaa kokea jääneensä lastensuojelun varsinaisen avun ulkopuolelle.

Lastensuojelun huonoon julkisuuskuvaan on vaikuttanut työntekijöiden vastausten perusteella media. Median uutisoinnissa tuodaan yleensä esille lastensuojelun huonoja puolia, eikä niinkään positiivisia puolia. Työntekijät toivat aineistossa ilmi ihmisten yleisesti internetissä käyvän lastensuojelusta keskustelua, joka perustuu kirjoittajan omaan kokeemukseen eikä yleiseen faktaan lastensuojelusta. Työntekijät nimesivät vastauksissaan ongelmallisiksi esimerkiksi Facebookissa olevat lastensuojelun viharyhmät.

## 7.2 Asiakasperheiden tunteet

Työntekijöiden vastauksissa suurimpana teemana tuli ilmi asiakkaiden pelko huostaanotosta. Muita tunteita, joita työntekijät mainitsivat vastauksissaan asiakasperheiden kokeneen liittyen työskentelyyn, olivat häpeä, syyllisyys, haluttomuus ja huonommuuden tunne. Häpeästä mainittiin sen perustuvan siihen, että perhe on joutunut tilanteeseen, jossa joutuu turvautumaan ulkopuoliseen apuun. Tästä voi syntyä syyllisyyden tunteita perheen omasta pärjäämättömyydestä ja kyvystä onnistua riittävän hyvänä vanhempana. Haluttomuus taas liittyy työntekijöiden mielestä siihen, ettei perhe välttämättä koe tilannettaan samalla tavalla kuin sosiaalityöntekijä. Perhe ei välttämättä ymmärrä omaa avun tarvetta vaan kokee kaiken olevan kodin sisällä hyvin.

Monet pelkäävät, että lapset otetaan huostaan, joka aiheuttaa sitä, että vanhemmat peittelevät ongelmia, sekä salailevat asioita ja pahimmillaan neuvovat lapsia myös tekemään näin.

Työntekijät ovat kokeneet henkilökemioiden heidän ja asiakasperheiden välillä vaikuttaneen yhteistyöhön. Eli sen miten hyvin perhe tulee toimeen omien työntekijöidensä kanssa. Työntekijät kokevat, ettei esimerkiksi nuorelle ole syntynyt työskentelysuhdetta työntekijän kanssa.

Pelko, häpeä, rajallinen tieto perhetyöstä, mitä se on. Kemat eivät toimi työntekijän kanssa. Huostaanoton uhka, jos ei ota avohuollon työskentelyä vastaan. Nuori ei näe tarvetta muutokselle tai ei synny suhdetta työntekijän kanssa.

## 7.3 Perheiden toimintatavat

Työntekijät kertovat motivoitumattomien perheiden kokevan, että he eivät tarvitse tehostettua perhetyötä. Aineistosta ilmenee, että motivoitumattomat perheet peruvat herkästi tapaamisia, eivätkä he vastaa yhteydenottoihin. He eivät myöskään ole halukkaita ottamaan työntekijöiden ehdottamia tapaamisaikoja vastaan.

Olen nähnyt postiluukusta, että ovat kotona, mutta eivät avaa ovea.

Vastauksissa mainitaan mahdollisten perheen sisäisten salaisuuksien aiheuttaneen vaikeuksia työskentelylle. Ei haluta osallistua esimerkiksi työskentelyyn, koska pelätään salaisuuden paljastumista.

Työntekijät kertoivat, että monilla asiakasperheistä on pitkä lastensuojelutausta. Yksi työntekijä mainitsi aineistossa, että on perheitä, joilla on taustalla lastensuojelukierre. He ovat käyneet esimerkiksi läpi monia lastensuojelun palveluita. On myös asiakasperheitä, joille on tarjottu muita palveluita, mutta he eivät ole suostuneet sitoutumaan niihin. Joillekin perheille tehostettu perhetyö voi olla ensimmäinen palvelu. Joskus perhetyö on ensimmäinen tuki ja perheen tulisi tottua siihen, että vieraat aikuiset käyvät perheessä.

Vastauksista kävi ilmi, että perheiden tilanteet ennen tehostettua perhetyötä ovat olleet hyvin erilaiset. Työntekijät mainitsevat sosiaalityöntekijän hakeneen perheille tehostettua perhetyötä muun muassa päivärytmiin tai sen ylläpitämiseen, sosiaalisiin vuorovaikutusongelmiin vanhemman ja lapsen välillä, vanhemman tai nuoren päihde- tai mielenterveysongelmiin, lapsen tai nuoren koulun käymättömyyteen, vanhempien riitaisiin väleihin sekä vanhemman väsymykseen ja jaksamattomuuteen huolehtia lapsistaan.

On ajateltu, että lapsen on hyvä olla niin kuin on, kotona, käymättä koulua.

Työntekijät kertovat joillakin asiakasperheillä olevan samaan aikaan myös muita palvelutahoja. Erityisesti vastauksissa oli mainittu lapsiperheiden kotipalvelu, psykiatrisen poliklinikan palvelut lapselle tai vanhemmalle sekä päihdepoliklinikan palvelut. Vastauksissa oli myös mainittu työskentelyyn vaikuttavan hoitamattomat päihde- ja mielenterveysongelmat sekä vanhemmilla että nuorilla. Osa työntekijöistä mainitsee, ettei vanhemmilla ole aina voimavaroja työskentelyyn, johtuen esimerkiksi jaksamattomuudesta, päihde- ja mielenterveys ongelmista sekä saman aikaisista palveluista.

Perheet eivät olleet kokeneet tarvinneensa tehostettua perhetyötä vaan olivat ottaneet palvelun näennäisesti vastaan. Aineistosta käy ilmi, että vaikka asiakasperheet eivät olleet työskentelyn alkuvaiheessa kertoneet rehellisesti ongelmistaan, he ovat huomanneet, että perhetyöstä on ollut apua. Työntekijät ovat havainneet, etteivät asiakkaat aina näe omaa

muutostarvettaan. He olettavat perhetyöntekijän omalla toiminnallaan ratkaisevan perheen kaikki ongelmat. Mikäli asiakasperheenjäsen ei ole kokenut työskentelyn tuoneen mitään muutosta, on henkilö saattanut lopettaa työskentelyn omalta osaltansa.

Vanhemmat ovat kuvitelleet, että työntekijät tulevat ja ”taikovat” ongelmat esimerkiksi parisuhteesta pois ilman, että he itse tekevät töitä asioiden parantumiseksi. Ja koska asiat eivät ole heti liikahtaneet parempaan suuntaan, vanhempi on jättäytynyt työskentelystä pois.

#### 7.4 Ajankäyttö

Ajankäytön haasteet ovat yksi motivoitumattomuuteen liittyvä tekijä. Aineistosta ilmenee, että vanhemmilla saattaa olla haasteita järjestää perhetyölle aikaa. Vastauksissa on mainittu perheiden priorisoivan vanhempien työt perheen asioiden edelle. Työntekijät kertovat vastauksissaan tehostetun perhetyön kotikäyntejä olevan keskimäärin 1-3 kertaa viikossa. Työntekijät ovat kokeneet, että mitä useampia tapaamisia viikoittain on, sitä tehokkaampaa työskentely on. Asiakasperheet saattavat pitää työskentelyä aikaa vievänä ja raskaana. Tähän voi liittyä perheen muut hoitokontaktit, jotka yhdessä kuormittavat perhettä ja heidän aikataulutustaan.

Joillakin perheillä on niin paljon auttajatahoja ja hoitokontakteja, että perhetyön tapaamiskertojen intensiivisyys voi itsessään kuormittaa.

Seuraavaksi esittelemme ne tekijät, jotka aineistosta nousi esiin liittyen työntekijöiden toimintatapoihin motivoitumattomien asiakasperheiden kanssa. Seuraavat tulokset vastaavat tutkimuskysymykseen: Millä keinoin motivoitumattomien asiakkaiden kanssa tulisi työskennellä tehostetussa perhetyössä?

#### 7.5 Työntekijöiden toimintatavat

Kohdatessaan motivoitumattomia asiakasperheitä työntekijät kertovat keskustelewansa esimiehen, työparinsa, sosiaalityöntekijän kanssa esimerkiksi siitä, onko tuki oikeanlainen. Lisäksi työntekijöille järjestetään säännöllisesti työyhteisön kesken työnohjausta, jossa keskustellaan työn haasteista. Työntekijät pyrkivät motivoimaan, kunnioittamaan

asiakasperheitä sekä luomaan arvostavan ilmapiirin asiakasperheiden kanssa. Vastauksista ilmenee myös se, että työntekijän on rehellisesti myönnettävä myös omat mahdolliset virheensä.

Toivoisin vielä tueksi lisäkoulutusta liittyen motivoitumattomien asiakkaiden kanssa työskentelyyn.

Työntekijät kertovat pyrkivänsä työssään asiakaslähtöisyyteen, sekä avoimeen ja läpinäkyvään työskentelyotteeseen. Työntekijän tulee siis olla aidosti kiinnostunut, suora ja ottaa rohkeasti huomaamiaan asioita puheeksi. Työntekijät mainitsevat tavoitteikseen kannustavan, kehuvan ja rohkaisevan työotteen sekä painottavat dialogista työskentelyä. He järjestävät asiakkailleen tavallisten kotikäyntien lisäksi retkiä ja muita käyntejä, sillä perheen sisäistä vuorovaikutusta pyritään tukemaan toiminnallisuuden kautta. Tästä syystä työntekijät pohtivat aineistossa, että auttaisiko motivaatioon muutkin toiminnalliset menetelmät.

Auttaisivatko erilaiset ryhmät, esimerkiksi motivoitumattomien asiakkaiden yhteen saattaminen toiminnallisin menetelmin?

Toisinaan tehdään jotakin toiminnallista ja rentoa, mikä ei suoranaisesti liity vaikeuksien käsittelemiseen ja työstämiseen, vaan enemmänkin vuorovaikutuksen ja tunnesiteiden vahvistamiseen yhdessäolon ja negatiivisista ajatuksista irtioton myötä.

## 7.6 Luottamus työntekijän ja asiakasperheen välillä

Aineistosta suurimpana teemana liittyen motivoitumattomuuden syihin ilmeni ennakkoluulojen lisäksi luottamus. Työntekijät muistuttivat, että luottamuksen luominen asiakkaiden ja työntekijöiden välille ei synny yhden tai kahden viikon työskentelyn jälkeen. Luottamuksen muodostamista vaikeuttaa erityisesti, jos asiakkaat eivät ole motivoituneet työskentelyyn. Työntekijät toteavat, että tutustumiselle on varattava tarpeeksi aikaa, sekä sen tulisi olla johdonmukaista ja suunnitelmallista työskentelyä. Työntekijät korostavat luottamukseen sisältyvän turvallisen, avoimen ja välittömän työskentelysuhteen.

Luottamuksellisuuteen on mennyt kuukausia, mutta puolen vuoden työskentelyn jälkeen perhe ei ole halunnut lopettaa perhetyötä, vaan he soittavat ja pyytävät apua.

Luottamussuhteen muodostuttua työntekijät kertoivat asiakkaiden ennakkoluulojen usein hälvenevän. Lisäksi luottamussuhde tuo asiakasperheille yleensä kokemuksen siitä, että he tulevat kuulluksi ja voivat tällöin vaikuttaa vielä paremmin yhteiseen työskentelyyn.

Erilaisten yhteistyötahojen kanssa olen työotteessa pitänyt kiinni siitä, että asiakas on paikalla, kun hänen asioistaan puhutaan. En neuvottele ilman asiakasta.

### 7.7 Yhteistyö työntekijän ja asiakkaan välillä

Aineiston mukaan perheillä oli mahdollisuus vaikuttaa yhteistyöhön. Yksi vastaaja totesi vastauksessaan, että ilman yhteistyötä ei ole perhetyötä. Toinen sanoi, ettei motivoitumattomat asiakasperheet tee ollenkaan yhteistyötä työntekijöiden kanssa.

Perusteluita sille, että perhe saa vaikuttaa yhteistyöhön perusteltiin sillä, että perhe otetaan mukaan yhteistyöhön työskentelyn alusta lähtien. Perheenjäseniä kuullaan mahdollisimman paljon. Työskentelyn alussa työntekijä kannustaa perhettä palautteen antoon sekä työskentelyn sisällössä otetaan huomioon perheen toiveet. Suunnitelma tehdään perheen kanssa yhdessä sekä perhetyön väliarvioinnit tapahtuvat yhdessä perheen kanssa. Tapaamiset koitetaan mahdollisuuksien mukaan sopia perheen aikatauluihin sopiviksi, tapaamisten ajankohdat ja paikat sovitaan yhdessä. Jatkossa myös muistiinpanojen ja kirjauksien kirjaaminen tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa tapaamisella.

Moninaisuutta ja perheiden kulttuuria on hyvä ymmärtää ja jos se elämäntapa on uhka lapselle, on mietittävä yhdessä, onko se hyvä elämäntapa.

Työntekijät kertovat, että perhetyö suunnitellaan aina yhdessä asiakasperheen kanssa; keskustellaan tavoitteista, käyntitiheydestä, käyntiajoista sekä menetelmistä, mitkä voisivat sopia perheelle. Perhetyötä arvioidaan aina yhdessä työparin, perheen ja vastuusosiaa-

lityöntekijän kanssa, mietitään yhdessä, miten edetään. Väliarviointi järjestetään noin kolmen kuukauden välein tai tarpeen mukaan. Perheellä on väliarvioinnissa mahdollisuus pohtia yhdessä työntekijöiden kanssa jatkotyöskentelyä ja arvioida tavoitteiden toteutumista.

Perheenjäsenet kertovat itse mihin toivovat muutosta. Aina ne eivät kohtaa työntekijöiden näkemysten kanssa, mutta asioista keskustellaan ja pyritään löytämään yhteinen ymmärrys asioista, jotta niiden parantamiseksi voidaan lähteä työskentelemään.



## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tehostetussa perhetyössä työskentelyä kohtaan on motivoitumattomia asiakasperheitä. Kuitenkaan kyse ei ole aina koko perheen motivoitumattomuudesta, vaan yleensä kyseessä on joku perheenjäsen, joka ei ole halukas osallistumaan yhteiseen työskentelyyn. Kaikki kyselyyn vastanneet työntekijät kertoivat kohdanneensa työhistoriansa aikana motivoitumattomia asiakasperheitä.

Työntekijöiden mielestä asiakasperheiden motivoitumattomuuteen vaikuttavavia seikkoja ovat ennakkoluulot, aiemmat huonot kokemukset lastensuojelusta, juorut, kuulopuheet, median negatiiviset uutisoinnit, Internetin erilaiset viharyhmät, luottamuksen puute työntekijään ja lastensuojeluun, henkilökemia, intensiivisyys, perhe kokee työskentelyn kuormittavaksi ja aikaa vieväksi, mielenterveys- ja päihdeongelmat, negatiiviset tunteet itsestään, tilanteestaan sekä työskentelystä.

Ennakkoluulot olivat meille selkeä teema läpi opinnäytetyön prosessin. Ennakkoluulot syntyvät pääasiassa median ja kuulopuheiden perusteella. Hyvät kokemukset lastensuojelusta ja perhetyöstä jäävät negatiivisten kokemusten jalkoihin, minkä takia lastensuojelun maine on huono. Viime aikoina media on onneksi nostanut esiin myös hyviä kokemuksia lastensuojelusta. Jo opinnäytetyön prosessin alussa käsitimme, että lähtökohtaisesti suurin osa perhetyön asiakasperheistä on motivoitumattomia, sillä eihän kukaan halua olla pärjäämättä itsenäisesti. Joskus perheet osaavat pyytää apua tilanteeseensa, mutta ei kenenkään haave ole lastensuojelun asiakkuus.

Työntekijät pohtivat millä keinoin motivoitumattomien asiakkaiden kanssa tulisi työskennellä. Yleisimmät neuvot olivat asiakkaiden motivoiminen kehumalla, rohkaisemalla sekä dialogisuudella. Heidän kunnioittamiseensa pyrittiin rehellisyyden, avoimuuden sekä asioista suoraan puhumisen kautta. Onhan yleisellä tasolla hyvän asiakastilanteen kokeminen asiakkaan oikeus, mikä on eettisessä keskustelussa perusteltu ja lailla perusteltavissa oleva vaatimus. (Juujärvi ym. 2011, 93). Lisäksi painotettiin, että on hyvin tärkeää työntekijän osata myöntää omat virheensä. Työntekijän täytyy antaa asiakasperheelle kuitenkin aikaa tutustumiselle ja luottamuksen syntymiselle, jotta laadukkaan palvelun tarjoaminen onnistuu mahdollisimman hyvin.

Yhtä ainoaa muut poissulkevaa toimintatapaa motivoitumattomien perheiden kanssa työskentelyyn ei ole, vaan työtapoja on monia, kuten aineistosta ilmenee. Heinon (2008) mukaan lasten tarpeisiin vastaaminen edellyttää monialaista sekä erilaisten ammatillisten ja hallinnollisten yli rajojen menevää työskentelytapaa. Erilaiset retket ja tapahtumat, joissa ei aktiivisesti työskennellä kohti ongelmien ratkaisua, saattaa olla työssä jopa eniten eteenpäin vievää. (Heino 2008, 64.)

Menetelmätyöskentelystä haluamme nostaa esimerkkinä puhematot, jotka tarjoavat perheille, erityisesti lapsille, tavan ilmaista itseään ja tukea kommunikaatioon. Mattojen avulla perheet refleктоivat omaa elämäänsä. Metodi visualisoi tunteita. (Davies & Kerrigan Lebloch 2013, 164-165.) Nalle-kortit ovat myös yksi esimerkki menetelmätyöskentelystä. Nalle-kortit ovat Pesäpuu ry:n kehittämät kortit, joissa nallet ilmentävät korteissa erilaisia tunteita, sekä tuntemuksia. Pesäpuun nettisivuilla ohjeistetaan, että kyseisten korttien avulla voidaan lapsen tai nuoren kanssa käydä keskustelua tunteista, tapahtumista, perheestä ja ihmissuhteista, sekä tutkia omaa minuuttaan ja identiteettiään.

## 9 POHDINTA

Ammatillisen kasvumme näkökulmasta opimme, että luottamuksen rakentaminen perheen kanssa, yhteistyön edistämiseksi, vie aikaa. Asiakastilanteesta saadaan luotua miellyttävä tilanne, jos työntekijänä osaa kannustaa asiakasta aktiivisuuteen, tukea asiakasta käyttämään hänen taitojaan, sekä tukea asiakasta hänen tarpeidensa ulostuontiin omalla asiakaslähtöisellä asenteella. Asiakkaan tarpeiden ja yksilöllisyyden huomiointi ovat tärkeitä, sillä ilman niiden huomiointia voi hänen hyvinvointinsa heiketä. Perhetyössä on ensiarvoisen tärkeää kohdata jokainen perheenjäsen myös yksilönä.

Kaikkea opinnäytetyössä oppimaamme voi soveltaa kaikilla ammattialoilla, joissa ollaan ihmisten kanssa tekemisissä. Kohdatessa toinen ihminen on ammatillisesti hyveellistä olla kohtaamistilanteessa ensin ihminen toiselle ja sitten vasta ammatilainen. Työntekijä tarvitsee työssä kuin työssä dialogisuuden taitoa, jotta kommunikaatio on hyvää ja laadukasta.

Selvästi on tärkeää, että asiakasperheet tietävät konkreettisesti mitä tehostettu perhetyö on. Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystoimi on julkaissut vuonna 2019 uuden perhetyön esitteen, joka on tarkoitettu annettavaksi asiakkaille pienenä tietopakettina perhetyöstä. Tämä on koettu hyväksi tavaksi lähteä niin sanotusti markkinoimaan perhetyötä asiakasperheille jo ennen työskentelyn alkamista. Mahdollisten ennakkoluulojen hälventäminen pitää aloittaa jo ensimmäisellä tapaamiskerralla. Mielestämme esitteen hyödyntäminen olisi tärkeää.

Kouluttaudumme myös kirkon alan ammattilaisiksi, ja meillä on kokemusta seurakunnalla työskentelystä. Seurakunnalla työskennellessä motivointi, kunnioittaminen, rehellisyys, avoimuus, arvostus, kehuminen, rohkaisu, dialogisuus, asioiden esille ottaminen suoraan ja rohkeasti, sekä työntekijän omien virheiden myöntäminen ovat myös erinomaisten tärkeitä työntekijälle. (Suomen ev.lut. kirkko. Kirkon varhaiskasvatuksen ohjajan ydinosaaminen; KNT ry.)

Pohdimme kirkon perhetyön yhteyttä lastensuojelun perhetyöhön. Silloin, kun perhe olisi valmis vastaanottamaan tukea seurakunnilta, ei lastensuojelun tehostettua perhetyötä kenties tarvittaisi. Kirkon perhetyö ja lastensuojelun tehostettu perhetyö perustuvat molemmat vapaaehtoisuuteen, mutta kynnyks ottaa apua vastaan kirkolta saattaisi olla matalampi. Mikäli perheen tilanteeseen pystytään puuttumaan jo varhaisessa vaiheessa ei tilanne etenisi välttämättä lastensuojelun asiakkuuteen asti. Pohdimme voisiko paikallisseurakunta ja alueen lastensuojelu tehdä yhteistyötä.

Eettiseksi kysymyksiksi meille nousi esiin se, miten puhua eettisesti herkästä aiheesta sekä miten tuoda sitä ilmi ketään loukkaamatta. Huomasimme, että sanavalinnoilla on tällaisessa tilanteessa suuri merkitys. Tässä opinnäytetyössä tuli asettua asiakkaan asemaan ja miettiä mitä hän ilmaisusta ajattelisi, sekä herättäisikö se mahdollisesti jonkinlaisia vääriä mielikuvia. Pyrimme rakentamaan opinnäytetyön sensitiivisesti kirjoitettuna.

Halusimme pitää koko opinnäytetyön prosessin huolta kyselylomakkeeseen vastanneiden henkilöiden tunnistautumattomuudesta. Kyselylomakkeen olimme pyrkineet suunnittelemaan niin, ettei kysymysten asettelu johdattaisi vastaajaa vastaamaan tietyllä tavalla. Halusimme saada aitoja ja rehellisiä omia kokemuksia työntekijöiltä.

## LÄHTEET

- Ahonen T., Lyytinen H., Lyytinen P., Nurmi J., Pulkkinen L. & Ruoppila I. (2014). *Ihmissen psykologinen kehitys*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Ammattinetti. *Sosiaaliohjaaja*. Saatavilla 26.5.2019 [http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/291\\_ammatti](http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/291_ammatti)
- Davies, L. & Kerrigan Lebloch, E. (2013). *Communicating with children and their families*. Berkshire, Englanti. Open University Press.
- Eskola, J. & Suoranta, J. (2001). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Osuus-kunta Vastapaino
- Halonen, A. (2005). *Tapauskohtainen arviointi lastensuojelun perhetyöntekijöiden kokemana*. Laadullinen tapaustutkimus Karhukuntien lastensuojelun perhetyön kehittämishankkeessa. Tampereen yliopisto. Saatavilla 12.5.2019 <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/92827/gradu00632.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Heino, T. (2008). *Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: Kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset: selvitys lastensuojelun kehittämisohjelmalle*. Helsinki: Stakes.
- Heinonen, H. & Sotamaa, I. (2018). *Kirkon perhetyö ja perhekeskustoiminta julkaisussa Kirkon kasvatusta vuonna 2030: Kristillisen uskon välittymisen haasteita ja mahdollisuuksia - Kirkon tulevaisuusselonteko 2018*. Toimittanut Jarmo Kokkonen. Suomen evankelisluterilainen seurakunta. [http://notes.evl.fi/vanhasak.nsf/0/E29B0943AD270895C2257D72002DEB96/\\$FILE/Kirkon%20Tulevaisuusselonteko%202018%20lopullinen.pdf](http://notes.evl.fi/vanhasak.nsf/0/E29B0943AD270895C2257D72002DEB96/$FILE/Kirkon%20Tulevaisuusselonteko%202018%20lopullinen.pdf)
- Helsingin kaupunki. Sosiaali- ja terveystoimiala. Toimialan esittely. Julkaisut. Esitteet. *Perhetyö*. Saatavilla 21.9.2019 [https://www.hel.fi/static/sote/julkaisut/esitteet/Perhety%c3%b6-esite\\_fi\\_netti.pdf](https://www.hel.fi/static/sote/julkaisut/esitteet/Perhety%c3%b6-esite_fi_netti.pdf)
- Helsingin kaupunki. Sosiaali- ja terveystoimiala. *Tehostettu perhetyö/perhetyö omavalvontasuunnitelma*. 4.1.2017. Saatavilla 21.11.2019 <https://www.hel.fi/static/sote/lapsiperheet/omavalvontasuunnitelmat/omavalvonta-perhetyo.pdf>

- Henriksson, A. (2017). *Asiakkuuden arviointi sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnassa. Tampereen perhepalveluiden ja lastensuojelun työntekijöiden kokemuksia.* Tampereen ammattikorkeakoulu. Saatavilla 27.10.2019  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/137276/Henriksson\\_Anna.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/137276/Henriksson_Anna.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
<https://www.suomisanakirja.fi/vastentahtoinen>
- Ketola, K. (2017). *Biologia ja kulttuuri perheen ja avioliiton muokkaajina teoksessa Perhe ja avioliitto muutoksessa.* Hytönen, M. (toim.). Kirkon tutkimuskeskus. Kuopio. Grano Oy.
- Hytönen, M. (2006). *Kirkko ja nykyajan eettiset kysymykset.* Helsinki. Kirjapaja OY.
- Jallinoja, R. (1985). *Johdatus perhesosiologiaan.* Helsinki: WSOY.
- Joronen, K. (2006). *Perhe –nuoren elämän turva, uhka ja mahdollisuus.* Teoksessa Helminen, J.(toim.). *Elämä koettelee, tuki kannattelee. Sosiaali- ja terveysalan työ monimuotoisissa perhesuhteissa.* Jyväskylä. PS-kustannus.
- Juujärvi, S., Myyry, L. & Pessa, K. (2014). *Eettinen herkkyyden ammatillisessa toiminnassa.* Helsinki: Sanoma Pro OY
- Karppinen, K. (2018). *Potilas- ja asiakas-sanojen käyttö terveydenhuollon organisaatioiden verkkosivuilla. Semanttisia rooleja, tyypillisiä piirteitä ja vertailua.* Oulun yliopisto. Saatavilla 21.11.2019 <http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-201806022422.pdf>
- Kasvatuksen ja nuorisotyön asiantuntijat KNT RY. *Kirkon nuorisotyöohjaajien eettiset ohjeet.* Saatavilla 13.9.2019 <http://www.knt.fi/liitto/perustietoa/eettiset-ohjeet/>
- Kiiski, J. (2006). *Rajallinen rakkaus – Suomalaisten teologioiden käsitykset parisuhteesta.* Jyväskylä. Gummerus & Kirkon tutkimuskeskus.
- Kiuru, H. (2010). *Sosiaalityön pro-gradu tutkielma. ”Lapsen etu on se mikä meitä ohjaa.” Lapsilähtöinen työskentely perhekeskeisessä lastensuojelun perhetyössä.* Tampereen yliopisto. Saatavilla 21.9.2019  
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/81561/gradu04284.pdf?sequence=1>
- Kukkola, R. & Ristimäki, H. (2009). *Kokemuksia Tehostetusta perhetyöstä ja näkemyksiä sen tulevaisuudesta.* Otaniemi Laurea. Saatavilla 21.11.2019  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/19379/Ristimaki\\_Hanna\\_Kukkola\\_Rilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/19379/Ristimaki_Hanna_Kukkola_Rilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Kokkonen, J. (2018). *Kirkon kasvatus vuonna 2030 – Kristillisen uskon välittymisen haasteita ja mahdollisuuksia*. Helsinki: Kirkkohallitus.
- Koppa. Menetelmäpolku. Aineistonhankintamenetelmät. *Haastattelut*. Jyväskylän yliopisto. Saatavilla 11.5.2019 <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmät/haastattelut>
- Kääriäinen, A. *Muuttuva ja muuttumaton vanhemmuus*. Puheenvuoro lasten-suojelupäivillä Jyväskylässä. Saatavilla 26.5.2019 <https://docplayer.fi/1981572-Muuttuva-ja-muuttumaton-vanhemmuus.html>
- L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Saatavilla 20.9.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L2P9>
- L 417/2007. Lastensuojelulaki. Saatavilla 20.9.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L7P34>
- L 812/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Saatavilla 20.9.2019 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Laitila, M. (2014). Sosiaalityön käytäntötutkimus. *Toistuvat lastensuojelutarpeen selvitykset- Dokumenttianalyysi*. Tampereen yliopisto. Saatavilla 21.9.2019 [http://www.socca.fi/files/3952/Toistuvat\\_lastensuojelutarpeen\\_selvitykset\\_Milka\\_Laitila\\_Kaytantotutkimus2014.pdf](http://www.socca.fi/files/3952/Toistuvat_lastensuojelutarpeen_selvitykset_Milka_Laitila_Kaytantotutkimus2014.pdf)
- Lapsen Maailma. Lastensuojelun keskusliiton kuukausi julkaisu. *Lastensuojelu herättää suuria tunteita. Puretaan myyttejä*. Saatavilla 26.5.2019 <https://lapsenmaailma.fi/teemat/lastensuojelu/lastensuojelu-herattaa-suuria-tunteita/>
- Lastensuojelu.info. Lapsiperheiden palvelut. Lastensuojelu- ja sosiaalipalvelut. Saatavilla 26.5.2019 <https://www.lastensuojelu.info/lapsiperheiden-palvelut/lastensuojelu-ja-sosiaalipalvelut/>
- Lastensuojelun Keskusliitto (2017). Teemat. Lapsen oikeudet. *Lastensuojelun laatua ja asiakkaan oikeuksia turvataan monin keinoin*. Saatavilla 21.9.2019 <https://www.lskl.fi/teemat/lapsen-oikeudet/lastensuojelun-laatua-ja-asiakkaan-oikeuksia-turvataan-monin-keinoin/>
- Pesäpuu ry. *Toiminnallisen kohtaamisen kaari*. Saatavilla 17.9.2019. [https://pesapuun.fi/wp-content/uploads/2018/03/toiminnallisen\\_kohtaamisen\\_kaari.pdf](https://pesapuun.fi/wp-content/uploads/2018/03/toiminnallisen_kohtaamisen_kaari.pdf)
- Pulkio, S. Lapsen maailma. *Lastensuojelu herättää suuria tunteita*. Lastensuojelun Keskusliiton kuukausijulkaisu. 25.09.2017. Saatavilla 21.11.2019 <https://lapsenmaailma.fi/teemat/lastensuojelu/lastensuojelu-herattaa-suuria-tunteita/>
- Ruohotie, E. (1998). *Motivaatio, tahto ja oppiminen*. Helsinki: Oy Edita Ab.

- Rönkkö, L. & Rytönen, T. (2010). *Monisäikeinen perhetyö*. Helsinki. WSOYpro Oy.
- Rönkä, A., Malinen, K. & Lämsä, T. (2009). *Pikkulapsiperheiden arjen paletti*. Teoksessa Rönkä, A., Malinen, K. & Lämsä, T.(toim.). *Perhe-elämän paletti. Vanhempana ja puolisona vaihtelevassa arjessa*. Jyväskylä. PS-kustannus.
- Sevón, E. & Malinen, K. (2009). *Tyyntä vai tuulista?* Teoksessa Rönkä, A., Malinen, K. & Lämsä T. (toim.) *Perhe-elämän paletti. Vanhempana ja puolisona vaihtelevassa arjessa*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Suomen ev.-lut. kirkko (2011). *Kirkon varhaiskasvatuksen ohjaajan ydinosaaminen*. Saatavilla 13.9.2019 [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/F69989152F5F3B0AC2257744002BF5ED/\\$FILE/Kirkon%20varhaiskasvatuksen%20ohjaaja.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/F69989152F5F3B0AC2257744002BF5ED/$FILE/Kirkon%20varhaiskasvatuksen%20ohjaaja.pdf)
- Suomisanakirja. *Vastentahtoinen*. Saatavilla 12.5.2019 <https://www.suomisanakirja.fi/vastentahtoinen>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2018). Lastensuojelun käsikirja: *Perhetyö*. Saatavilla 1.4.2019. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2018). Lastensuojelun käsikirja: *Avohuolto*. Saatavilla 15.4.2019. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto>
- Toivanen, A. & Tukeva, P. (2005) *Tahtoa, intoa ja rohkeutta* teoksessa *Nuorisotyön käsikirja*. Tuominen, H. & Paananen, T. (toim.). Helsinki: Kirjapaja.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Törrönen, M. (2012). *Onni on joka päivä. Lapsiperheen arki ja hyvinvointi*. Helsinki. Gaudeamus.
- Vallinkoski, A. Lapsen maailma. *Lastensuojelu herättää suuria tunteita*. Lastensuojelun Keskusliiton kuukausijulkaisu. 25.09.2017. Saatavilla 21.11.2019 <https://lapsenmaailma.fi/teemat/lastensuojelu/lastensuojelu-herattaa-suuria-tunteita/>
- Vilen, M., Seppänen P., Tapiola, N., & Toivanen R. (2014) *Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön*. Helsinki: Lasten Keskus & Kirjapaja Oy.
- Väänänen, M. (2018). *Tavoitteiden merkitys lastensuojelun perhetyössä*. Hämeen ammattikorkeakoulu. Saatavilla 21.11.2019.



<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/142398/Vaananen%20Mari.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## LIITE 1. Kyselylomakkeen runko

Tietoa tutkimuksen tarkoituksesta:

### LASTENSUOJELUN PERHETYÖNTEKIJÖIDEN NÄKÖKULMIA PERHETYÖN TYÖSKENTELYYN MOTIVOITUMATTOMISTA PERHEISTÄ

Opinnäytetyömme aiheena on tehostettua perhetyötä vastustavat perheet perhetyöntekijöiden näkökulmasta. Tutkimuksella selvitetään, mitkä seikat työntekijöiden mielestä vaikuttavat asiakkaiden vastentahtoisuuteen ja motivoitumattomuuteen, sekä mitkä on koettu toimiviksi toimintatavoiksi vastustavien perheiden kanssa tehtävässä yhteistyössä. Tutkimuskysymyksemme ovat: Kuinka yleistä tehostetun perhetyön työskentelyn vastustaminen on? Mitkä tekijät vaikuttavat työntekijän mielestä perheiden vastentahtoisuuteen? Millä keinoin vastentahtoisien asiakkaiden kanssa tulisi työskennellä tehostetussa perhetyössä?

Lomakkeen täyttämällä vastaaja antaa suostumuksensa lomakkeen käyttämiseen tutkimustarkoitukseen. Työyhteisön nimeä, eikä työntekijän nimeä mainita missään vaiheessa tutkimusta, tutkimus toteutetaan anonymisti. Kiitos osallistumisestasi!

- Onko sinulla tullut työssäsi vastaan asiakasperheitä, jotka ovat olleet vastentahtoisia perhetyön työskentelylle? Jos on, kuinka usein?



