

Opinnäytetyö AMK

Sosionomi

2020

Paula Kaukonen

SYSTEEMINEN MALLI TURUN AIKUISSOSIAALITYÖN YKSIKÖSSÄ

– Työntekijöiden kokemuksia mallin käytöstä

Paula Kaukonen

SYSTEEMINEN MALLI TURUN AIKUISSOSIAALITYÖN YKSIKÖSSÄ

- Työntekijöiden kokemuksia mallin käytöstä

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Turun aikuissosiaalityön yksikön työntekijöiden kokemusten kautta systeemisen mallin soveltuvuutta aikuissosiaalityössä käytettäväksi työmenetelmäksi. Tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden työtoiminnasta saatujen kokemusten kautta eri kehittämisideoita, joita aikuissosiaalityön yksikkö voisi hyödyntää menetelmää kehittäessään.

Tutkimus on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, joka toteutettiin Webropol-kyselylomaketta hyödyntäen. Tutkimukseen osallistui 17 työntekijää ja vastaaminen tapahtui anonymisti. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia systeemisen mallin vaikutuksista työntekoon, sen hyvistä käytännöistä sekä kehittämiskohteista. Tutkimuksen aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Ilmaisut pelkistettiin ja kategorisoitiin, joiden avulla saatiin vastaus tutkimuskysymyksiin. Teoriaosuus käsittelee aikuissosiaalityötä, systeemiajattelua sekä systeemisen mallin historiaa ja sen käyttöä Suomessa.

Tutkimuksen tulokset osoittivat työntekijöiden kokevan systeemisen mallin soveltuvan myös aikuissosiaalityöhön ja sen käyttö on syventänyt tiimityöskentelyä sekä lisännyt työhyvinvointia. Yksikön työntekijöiden todettiin jakavan hyvin samankaltaiset työtä määrittävät arvot, mutta kokevan kaipaavan enemmän arvoihin liittyvää keskustelua. Systeeminen malli antoi työntekijöille lisäarvoa työskentelyyn laajentaessa ajattelua, mutta samalla myös aiheutti epävarmuutta menetelmien käytöstä. Koulutuksen ja asiakkaan osallistamisen lisääminen ja perheterapeutin mukaan ottaminen koettiin tärkeimpinä kehityskohteina. Tiimityöskentelyn ja tiimipalaverien, joissa hyödynnettiin sukupuuta, toivottiin säilyvän ennallaan.

Tutkimuksen tuloksia käytettiin yhteisen työn kehittämiseen yksikössä ja se antaa pohjan jatkotutkimuksille. Tuloksia hyödynnettiin myös systeemistä mallia käsittelevässä Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselle tehtävässä artikkelissa, joka julkaistaan tämän vuoden aikana.

ASIASANAT:

Sosiaalityö, aikuissosiaalityö, systeeminen malli

BACHELOR'S THESIS| ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Social services

2020 | 37 pages, 4 pages in appendices

Paula Kaukonen

RECLAIMING SOCIAL WORK IN TURKU ADULT SOCIAL WORK

- Workers' experiences using Reclaiming Social Work model

The purpose of this bachelor's thesis was to find out Turku adult social work's workers' experiences of using Reclaiming Social Work model for adult clients. The aim was to give the adult social work unit new development ideas for using the model for adult clients, by finding out workers' experiences from work.

The research is qualitative, and it was executed by utilizing Webropol survey form. The survey was participated by 17 workers and it was anonymous. The survey's aim was to find out workers' views and experiences about Reclaiming Social Work model's impacts on their work, the good practices of using the model and it's subjects of development. The data of the research was analyzed with material-based content analysis method. The impressions were simplified and categorized for getting the answers to the research questions. The theoretic part deals with adult social work, systemic thinking and Reclaiming Social Work model's history and it's use in Finland.

The research results indicate workers experiencing Reclaiming Social Work suitable for adult clients and it has deepened teamwork and increased well-being at work. The workers of the unit were found to share same values that define social work, but they also felt the need for more conversations about values behind the work. Reclaiming Social Work added value to the work of the unit workers by expanding thinking, but also caused insecurity about using the model's methods. Increasing education and client participation and including a family therapist to the work, were the most important subjects of development. Teamwork and team meetings, that were using family tree, were wished to stay the way they are.

The research results were used to develop unit's work and it gives a base for further study. The results were also used for an article about Reclaiming Social work for Finnish Institute for Health and Welfare and it will be published later this year.

KEYWORDS:

Social work, adult social work, Reclaiming Social Work

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 SOSIAALITYÖ AIKUISILLE	7
2.1 Asiakkaana aikuiset	8
2.2 Aikuissosiaalityön sisältö ja palvelut	9
3 TURUN AIKUISSOSIAALITYÖN YKSIKKÖ	10
4 SYSTEEMINEN AJATTELU JA TYÖMENETELMÄ	12
4.1 Systeemisen mallin siirtyminen sosiaalityöhön	13
4.2 Systeeminen malli Suomessa	14
5 TURUN MALLI	16
5.1 Systeeminen asiakastyö	16
5.2 Systeeminen tiimi	17
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	21
6.1 Kvalitatiivinen tutkimus	22
6.2 Aineiston kerääminen	23
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET	26
7.1 Näkemykset ja uskomukset työskentelyn taustalla	26
7.2 Tiimipalaveri systeemisen mallin keskiössä	27
7.3 Asiakasosallisuus ja toiminnan läpinäkyvyys	29
7.4 Kehittämiskohteita organisaatiossa	31
8 LOPPUPÄÄTELMÄ	33
8.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	34
8.2 Jatkotutkimuskohteet	34
LÄHTEET	36

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

KUVAT

Kuva 1. Tiimipalaverin rakenne.

19

TAULUKOT

Taulukko 1. Esimerkki sisällönanalyysistä.

25

Taulukko 2. Esimerkki kategorisoinnista.

26

1 JOHDANTO

Systeemistä mallia on käytetty Suomessa kansallisesti vuodesta 2017 alkaen, jolloin Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen johtama systeemisen mallin pilotti käynnistettiin lastensuojelun eri yksiköissä. Englannin vaikuttavat kokemukset sekä samankaltaiset ongelmat asiakastyössä herättivät kiinnostuksen muuttaa myös suomalaista lastensuojelun sosiaalityön käytännön työtä (Fagerström 2016, 11). Vuonna 2019 Turun kaupungin hyvinvointitoimiala teki päätöksen aloittaa työntekijöiden kouluttamisen systeemisen mallin käyttöön myös aikuissosiaalityön yksikössä ja mallia alettiin hyödyntämään työskentelyssä jo saman vuoden syksyllä.

Opinnäytetyön aiheeni valikoitui oman kiinnostukseni pohjalta. Aloittaessani sosiaaliohjaajana työskentelyn yksikössä, oli systeemisen mallin koulutus edelleen osittain käynnissä ja pääsin näkemään vaiheittain mallin käyttöönoton etenemisen. Malli vaikutti kiinnostavalta ja mallin mukainen työskentely hyvin erilaiselta kuin mihin aikaisemmin olin tottunut. Kiinnostuksen heräämisen vuoksi halusin oppia mallista lisää ja sen myötä heräsi ajatus opinnäytetyöstä. Opinnäytetyön rajaukseen päädyin lopulta opinnäytetyön tilaajan kanssa käytyjen keskustelujen kautta. Totesimme yhdessä tällä hetkellä arvokainta tietoa olevan se, onko työntekijät kokeneet mallin jo nyt hyödylliseksi ja millaisia kehittämisen kohteita tutkimuksen tuloksena löytyy.

Opinnäytetyöni on toteutettu laadullisena tutkimuksena, jonka aineisto on kerätty Turun aikuissosiaalityön yksikön työntekijöille lähetetyllä kyselylomakkeella. Kyselylomakkeeseen vastaaminen tapahtui anonymisti. Kyselylomakkeesta saatu aineisto on analysoitu aineistolähtöisellä analyysillä hyödyntäen pelkistämistä ja abstrahointia.

Aloitan opinnäytetyöni kuvaamalla lukijalle aikuissosiaalityön teoriaa sekä toteutusta ja sitä määrittäviä tekijöitä. Kuvaan myös Turun aikuissosiaalityön yksikköä ja sen toimintaa. Etenen opinnäytetyössäni systeemisen mallin keskeisiin elementteihin ja sen teoriaan ja sen käyttöön Suomessa. Tämän kautta lukijan on helpompi ymmärtää Turussa toteutettavaa mallia, jonka kuvailen ennen opinnäytetyöni tutkimuksen toteuttamista ja sen tuloksia. Opinnäytetyöni päättyy loppupäätelmään, jossa arvioin tutkimuksen tavoitteiden täyttymistä sekä eettisyyttä ja esittelen mahdolliset jatkotutkimuskohteet.

2 SOSIAALITYÖ AIKUISILLE

”Sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä.” (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 15§.)

Sosiaalityötä ohjaa lain velvoittamat palvelut, joita kuntien tulee kansalaisille tarjota. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 11§) velvoittaa järjestämään sosiaalipalveluita asumisen tukemiseen ja jokapäiväisestä elämästä pärjäämiseen, taloudelliseen pärjäämiseen, kriisitilanteisiin, syrjäytymisen torjumiseen ja muuhun toimintakykyyn vaikuttaviin haittoihin, kuten päihteiden ongelmakäyttöön tai mielenterveysongelmiin. Sosiaaliohjaus määrittelee toimintakykyä vahvistavaksi, osallisuutta lisääväksi, elämäntilannetta vahvistavaksi ja hyvinvointia lisääväksi ohjaus- ja neuvontatyöksi, jolla tavoitetaan yksilöitä, perheitä tai yhteisöjä. Aikuissosiaalityö voi tapahtua myös muussa muodossa, kuin kunnallisena palveluna. Tällaisia toimijoita voi olla esimerkiksi päihdehuolto, kriminaalihuolto, mielen-terveystyö ja terveydenhuolto (Juhila 2008, 28–34). Perehdyn kuitenkin tässä luvussa kunnalliseen, sosiaalitoimistossa tapahtuvaan aikuissosiaalityöhön, sillä se on opinnäytetyössäni keskiössä.

Lain määritelmien lisäksi sosiaalityötä ohjaavat yhteiskunnassa ja työyhteisössä vallitsevat arvot sekä etiikka. Sosiaalityölle ei ole varsinaisesti yhteisiä omia arvoja, vaan yleisesti yhteiskunnassa hyväksytyt arvot ohjaavat sosiaalityötä. Arvot saattavat olla tietoa perustavampia toimintaa toteutettaessa. (Raunio 2009, 82–83.) Vaikkei sosiaalityölle ole yhtenäistä arvoperustaa, on kuitenkin sovittu sosiaalityötä ohjaavat eettiset ohjeet. Ammattijärjestö Talentia (2017, 3) on julkaissut sosiaalityötä koskevan ammattihenkilön eettisen ohjeistuksen, jossa ohjeistetaan henkilöllä olevan muun muassa oikeus ilmaista omia tunteitaan, oikeus arvostavaan vuorovaikutukseen, oikeus ainutlaatuisen kokonaisuuden huomioonottamisen sekä oikeus olla kokematta syrjintää.

2.1 Asiakkaana aikuiset

Aikuissosiaalityö on käsitteenä vakiinnuttanut paikkansa 2000-luvun aikana ja sen voi nähdä kuvaavan ennen kaikkea yhtä kunnallisen sosiaalityön osaa. Juhila (2008, 16) on tutkinut kuntien julkaisuja omilla verkkosivuillaan ja niiden määrittelyjä aikuissosiaalityöstä. Juhila löysi kuntien sivuilta kolme elementtiä, joiden varaan aikuissosiaalityö määritellään. Nämä elementit olivat ongelma, tavoite ja välineet. Aikuissosiaalityö itsessään sisältää suunnitelmallisen työotteen, jossa aikuisen asiakkaan tilannetta arvioidaan ja arvioinnin pohjalta laaditaan suunnitelma, jossa asetetaan muutokselle tavoitteet sekä valitaan muutokseen aikaansaamiseksi vaadittavat välineet. (Juhila 2008, 16–17.)

Vaikka aikuissosiaalityö käsitteenä onkin vakiintunut, ei kuitenkaan asiakaskunta ole täysin yhtenäinen eri kuntien välillä. Aikuissosiaalityöhön kohdistuva resurssointi on hyvin vaihtelevaa kunnittain ja joissakin kunnissa työ kohdistetaan lapsettomille yli 18 vuotta täyttäneille ja toisissa kunnissa taas työ on osa lapsiperhesosiaalityötä (Blomgren & Kivipelto 2012, 19). Blomgrenin ja Kivipellon (2012, 32) tekemän sosiaalityössä oleville ammattialisille kohdennetun kyselytutkimuksen mukaan keskeisimmät asiakasryhmät aikuissosiaalityössä olivat päihteidenkäyttäjät, pitkäaikaistyöttömät, alle 25-vuotiaat nuoret, maahanmuuttajat sekä asiakkaat, joilla oli taloudellisia vaikeuksia. Kyselytutkimuksen mukaan sosiaalityön ammattilaiset arvioivat asiakkaiden tarvitsevan myös muita palveluita, kuten työvoimapalveluita, mielenterveyspalveluita, päihdepalveluita, asumispalveluita ja velkaneuvontaa, aikuissosiaalityön lisäksi. Vaikkei mitään tiettyä tyyppiesimerkkiä sosiaalitoimiston asiakkaasta voi antaa, voidaan katsoa sosiaalitoimiston asiakkuudelle tarve silloin, kun yksilö ei kykene ratkaisemaan vaikeaa elämäntilannettaan itse (Jouttimäki ym. 2011, 30).

Kuuden suurimman aikuissosiaalityön kaupungin, Helsingin, Turun, Espoon, Vantaan, Tampereen ja Oulun, kesken luotu Kuusikko-työryhmä totesi vuonna 2018 asiakkaista merkittävän osan olevan ilman koulutusta olevia, työvoiman ulkopuolella tai työllistymistoimenpiteiden piirissä olevia. Tyypillisesti asiakkaalla on myös samanaikaisesti useita haasteita eri elämän osa-alueilla. (Forsell 2019, 2.)

2.2 Aikuissosiaalityön sisältö ja palvelut

Aikuissosiaalityön sisältö on ollut viimeisen vuosikymmenen aikana muutoksessa toimeentulotuen siirtyessä etuuskäsittelijöille ja siitä jälleen perustoimeentulotuen siirtyessä Kelaan vuonna 2017. Sosiaalityöntekijät kartoittavat aikuisen asiakkaan kanssa hänen elämäntilannettaan, arvioivat erilaisia palveluvaihtoehtoja sekä etsivät voimavaroja asiakkaan elämään (Jouttimäki ym. 2011, 30). Blomgrenin ja Kivipellon (2012, 36) tutkimuksessa kyselyyn vastanneet kertoivat työn ydintä olevan elämänhallintaan ja toimeentuloon liittyvä työskentely. Kyselyyn vastanneet kertoivat työskentelyn keskittyvän usein myös työn saantiin, asumiseen sekä terveyteen ja ihmissuhteisiin. Sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työn fokuksessa ei juurikaan ollut suuria eroja, sosiaaliohjaajat työskentelivät hieman enemmän toimeentuloon liittyvissä asioissa kuin sosiaalityöntekijät. Näissä asioissa asiakkaiden tukeminen vaatii myös niihin suunniteltuja palveluita.

Kuusikko-työryhmä on koonnut koosteen aikuissosiaalityön palveluista näissä kuudessa kaupungissa. Jokaisessa kaupungissa aikuisille toteutetaan suunnitelmallista sosiaalityötä, johon kuuluvat palvelutarpeen arviointi sekä asiakassuunnitelman teko. Kaikki kuusi kaupunkia painottivat erityisesti asiakassuunnitelman tekoa, joka toimii yhteisenä työvälineenä, tavoitteiden ja palveluiden kokoajana. Jokaisessa kaupungissa aikuiset saavat myös välitystilipalveluita, sosiaalista kuntoutusta sekä sosiaalista luototusta. (Forsell 2018, 13–28.)

Tämän luvun alussa ottamassani sosiaalihuoltolain siteerauksessa sosiaalityö määriteltiin myös muutosta tukeväksi työksi, jolla lievennetään vaikeuksia, joita yksilöön kohdistuu. Turku oli painottanut muutostarpeen löytämistä ja kirjaamista asiakassuunnitelmaan myös Kuusikko-työryhmän raportissa (Forsell 2018, 17). Tämä Turun aikuissosiaalityön ajatus muutoksen löytämisestä ja tukemisesta on kantava asia läpi tämän opinnäytetyön systeemisen mallin ollessa merkittävässä roolissa Turun muutosta tekevässä sosiaalityössä.

3 TURUN AIKUISSOSIAALITYÖN YKSIKKÖ

Turun aikuissosiaalityön yksikkö palvelee yli 18-vuotiaita aikuisia, joilla ei ole lapsia tai joiden lapset eivät asu samassa taloudessa aikuisen kanssa. Yksikössä työskentelee tällä hetkellä yksitoista sosiaalityöntekijää sekä kahdeksan sosiaaliohjaajaa, joista kaksi työskentelee sosiaalisen ryhmämuotoisen kuntoutuksen, KELKKA-toiminnan parissa. Asiakkaan tukeminen voi tarkoittaa tukemista arkielämässä, työelämään takaisin pääsyssä, läheisten huolessa, taloudellisissa vaikeuksissa tai esimerkiksi asunnon saamisessa. Työn keinoina ovat sosiaalityöntekijän antama tuki sekä tarvittaessa myös sosiaaliohjaus, joka on sosiaalityön palvelu ja jonka tavoitteet asetetaan yhdessä sosiaalityöntekijä ja asiakkaan kanssa. Aikuissosiaalityön yksikön työskentelyyn kuuluu kiinteästi myös yhteistyö eri viranomaisten, kuten Kelan kanssa sekä muiden yhteistyökumppaneiden, kuten järjestöjen ja yksityisten palveluntarjoajien kanssa.

Aikuissosiaalityön asiakkaat ovat jaettu kolmeen eri piiriin postinumeroiden mukaan. Jokaisessa piirissä työskentelee 3-4 sosiaalityöntekijää sekä kaksi sosiaaliohjaajaa. Sosiaalityöntekijöillä on keskimäärin 120 asiakasta, jotka ovat jaoteltu sukunimen kirjainten mukaisesti. Sosiaalityöntekijä tekee asiakkaalle palveluntarpeen arvioinnin sekä laatii yhteistyössä asiakkaan kanssa asiakassuunnitelman, johon kirjataan asiakkaan elämäntilanne kokonaisuudessaan sekä yhdessä asetetut tavoitteet toiminnalle. Asiakassuunnitelma toimii yhteisenä välineenä työskentelyä määrittävien tavoitteiden ja palveluiden sopimiselle.

Asiakkuus aikuissosiaalityössä alkaa palveluohjauksen yksikön kautta, jossa asiakkaan tilanne kartoitetaan ja hänen palvelutarvettaan selvitetään. Palveluohjaukseen asiakas voi hakeutua itse ottamalla palveluohjaukseen yhteyttä tai esimerkiksi läheisen tai muun viranomaisen yhteydenoton perusteella. Palveluohjauksessa asiakkaan on mahdollista asioida palvelu- tai sosiaaliohjaajan kanssa, jolloin akuutti palveluntarve voidaan hoitaa ilman varsinaista asiakkuutta aikuissosiaalityöhön. Asiakkaan tarvitessa pidempää tukea tai ohjausta, varataan aika aikuissosiaalityön yksikön sosiaalityöntekijälle, joka aloittaa aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnin.

Sosiaalityöntekijän arvioidessa asiakkaan tilanteen sosiaaliohjausta vaativaksi, voidaan asiakkaalle aloittaa sosiaaliohjaus sosiaalityön palveluna. Sosiaaliohjaajilla asiakkaita on noin 20-30 asiakasta sosiaaliohjaajaa kohden. Asiakkaalle annettava tuki on tiiviimpää kuin sosiaalityöntekijällä ja asiakasta tavataan hänen tarpeidensa mukaan muutamia

kertoja kuukaudessa. Sosiaaliohjaajan työskentelyn tarkoituksena on tukea asiakasta määräaikaaisesti niin, että tämä selviää itsenäisesti tai pääsee muun palvelun piiriin. Sosiaaliohjaaja osallistuu tarvittaessa myös asiakkaan verkostotapaamisiin sekä käy asiakkaan luona kotikäynnillä. Sosiaaliohjausta määrittää asiakassuunnitelmaan laaditut tavoitteet ja työskentelyä seurataan asiakkaan oman sosiaalityöntekijän kanssa, jolloin myös asiakassuunnitelmaa on mahdollista päivittää.

4 SYSTEEMINEN AJATTELU JA TYÖMENETELMÄ

Ymmärtääkseen systeemisen mallin käyttöä työmenetelmänä, tulee tietää myös systeemisestä ymmärryksestä, jonka pohjalta malli on kehitetty. Jani Roman (2016, 54–73), joka on vuosia tutkinut ja käyttänyt systeemistä ymmärrystä työssään, on kuvannut systeemisen ymmärryksen sisäistämisprosessin vievän vuosia. Ilman ymmärrystä menetelmästä tulee harjoitelma vailla päämäärää. Roman asettaakin nämä kaksi tekijää selkeästi erikseen: on ymmärrys sekä on menetelmä. Ymmärryksen kautta voi toteuttaa menetelmää, mutta toisaalta myös menetelmän kautta voi lisätä ymmärrystä.

Systeemisen ymmärryksen keskiössä ovat luonnollisesti systeemit, joilla tarkoitetaan kokonaisuutta, jonka osat ovat vuorovaikutuksessa keskenään (Roman 2016, 56). Systeemejä voi löytää ympäriltään hyvin moninaisesti. Lukiessasi tätä opinnäytetyötä todistat tekijän olleen osa ammattikorkeakoulun ja työelämän systeemiä. Tekijä on kirjoittanut opinnäytetyönsä vuorovaikutuksessa muiden systeemin osien, kuten työyhteisön ja korkeakoulun, kanssa ja opinnäytetyö on tulos koko systeemin vuorovaikutuksesta. Jos yhden systeemin osaan, kuten esimerkiksi tekijän terveyteen, olisi tullut muutos, olisi myös opinnäytetyön lopputulos ollut erilainen. Ilman ympärillä olevia systeemejä ja vuorovaikutusta, ei opinnäytetyötä myöskään olisi syntynyt. Sinä itse ihmisenä olet tälläkin hetkellä osa yhteiskunnan systeemiä, joiden lakien ja sääntöjen mukaan olet jatkuvassa vuorovaikutuksessa muiden ihmisten, organisaatioiden ja järjestelmien kanssa. Yhden keskeisen lain muuttuessa myös toimintasi yhteiskunnassa muuttuu, jolloin toiminnan muutos on seurausta yhden systeemin osan muutoksesta. Tällaisia systeemejä kutsutaan eläviksi systeemeiksi, joiden yhden osan muutos vaikuttaa kaikkiin muihinkin osiin (Roman 2016, 57).

Systeemiajattelun, ymmärryksen ja menetelmän isänä voidaan pitää Bert Hellingeriä, saksalaista terapeuttia, joka sai systeemiseen ymmärrykseen vaikutteensa fenomenologisesta psykoterapiasta, kokemuksistaan zuluyhteisön parissa sekä erilaisista perheterapeuttisista menetelmistä, kuten psykodraamasta. Hellinger loi systeemisestä ymmärryksestä käsin systeemisen konstellaation, jossa pyritään ratkaisemaan asiakkaan ongelma tai kysymys tuomalla ilmi erilaisia traumaattisia kokemuksia, joita systeemissä on saattanut esiintyä myös ylisukupolvisesti. Luodessaan konstellaatiota, Hellinger huomasi erilaisten tunteiden, kuten häpeän tai surun, periytyvän sukupolvelta toiselle. (Cohen 2006, 228–230.) Historian voitiin siis todeta toistavan itseään myös perhesysteemeissä

ja henkilön näkyvillä olevien ongelmien, kuten riippuvuuden tai syrjäytymisen, taustalla voi tosiasiaassa olla ratkaisematon ongelma systeemin sisällä. Tähän ajatukseen pohjautuu myös nykysosiaalityössä tunnettu systeeminen malli.

4.1 Systeemisen mallin siirtyminen sosiaalityöhön

Systeeminen malli, joka on tunnettu etenkin lastensuojelukeskustelussa nimellä Hackneyn malli, on saanut nykyisen muotonsa vuonna 2007. Ennen vuotta 2007 systeemistä työotetta oli käytetty pääasiassa perheterapian menetelmänä, kunnes Lontoossa Morning Lanes Associates konsulttiyhtiön kaksi työntekijää aloitti perheterapeuttisen menetelmän soveltamisen lastensuojelutyöhön. Kokeilua jatkettiin vuoteen 2013 ja sinä aikana lasten huostaanottojen määrä laski 40 prosentilla sekä työntekijöiden vaihtuvuus väheni selvästi. (Fagerström 2016, 11.)

Ennen Hackneyn mallin syntymistä, on systeemistä työotetta hyödynnetty jo paljon aikaisemmin. Sosiaalityö koki muutoksen 1970-luvulla, jolloin casework-työskentelystä, jossa asiakkaan tilannetta käsiteltiin tapauskohtaisesti, kehitettiin työskentelyn tueksi systeemiseen ajatteluun pohjautuvia elementtejä. Kiinnostus alkoi hiljalleen siirtyä asiakkaasta myös hänen lähipiiriinsä, hänen elävään systeemiinsä. Tapauskohtaiseen menetelmään lisättiin 1980-luvulla perheterapiassa käytettävää neutraalia ja tutkivaa työotetta, jonka työmenetelminä oli hypoteesit, sirkulaarisuus ja neutraaliuus. Tämän Milanossa kehitetyn mallin tarkoituksena oli hypoteesien keinoin saada työntekijät pohtimaan vaihtoehtoisia teorioita ongelmien vaikutuksesta systeemiin, eli jokaiseen perheenjäseneen. Hypoteesit toimivat myös työkaluina auttaen työntekijää selvittämään millaisia uskomuksia perheenjäsenillä oli ongelmien syistä sekä mitkä asiat ylläpitivät ongelmaa. Hypoteesit myös toimivat tarkentajina työntekijöille perheenjäsentien valmiudesta muutokseen. (Fagerström 2016, 14–15.)

Parin vuosikymmenen aikana systeemistä mallia kehitettiin kohti nykyistä muotoaan tasa-arvoisena dialogina ratkaisuvaihtoehtoja etsien. Työntekijöiden ajatusmaailma muuttui kohti perheen kanssa työskentelyä sen sijaan, että omaa professionaalista tietoa olisi tuotu tietoisesti esiin ja yritetty tavoitella oikeassa olemista. (Fagerström 2016, 16–17.)

4.2 Systeeminen malli Suomessa

Systeemistä mallia on käytetty Suomessa kansallisesti vuodesta 2017 alkaen, jolloin Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen johtama systeemisen mallin pilotti käynnistettiin. Englannin vaikuttavat kokemukset sekä samankaltaiset ongelmat asiakastyössä herättivät kiinnostuksen muuttaa myös suomalaista lastensuojelun sosiaalityön käytännön työtä (Fagerström 2016, 11). Pilotoinnin myötä suurin osa sitä kokeilleista sosiaalityötä tekevistä kokivat sen hyödylliseksi ja halusivat jatkaa mallin käyttöä ja kehittämistä. Mallin käyttöönoton haasteiksi koettiin kuitenkin keskeisten asioiden ja käsitteiden avaamista työntekijöille. Suomessa mallia onkin nyt kehitetty ns. Hackneyn mallista kohti omaa versiota. Suomessa kehitetyssä versiossa nähdään olevan kolme ydinelementtiä, jotka ovat sidoksissa toisiinsa ja mallin vaikuttavuuden takaamiseksi eivät ole sovellettavissa. Nämä ydinelementit ovat systeeminen asiakastyö, systeeminen tiimi sekä systeeminen viikkokokous. (Aaltio & Isokuorti 2019, 3.)

Fagerström (2016, 19–28) on koonnut Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen työpaperiin systeemisestä mallista keskeisenä asiana seitsemän S:n mallin, joka perustuu McKinseyn organisaatioteoriaan. Seitsemän S:ää tulevat englannin kielen sanoista Shared values (yhteiset arvot), Strategy (strategia), Structure (rakenne), Systems (systeemit), Staff (työntekijät), Skills (työtaidot) ja Style (tyyli). Nämä eri organisaation tasot kuvaavat sitä muutosta, jonka systeemisen mallin tulisi tehdä ollakseen vaikuttava asiakastyölle. Yhteiset arvot, jota olen avannut aikaisemmassa luvussa, on asetettu tämän listan ensimmäiseksi, toiminnan pohjaksi ja suunnan näyttäjäksi. Fagerström on kuvannut yhdeksi tärkeäksi organisaation läpäiseväksi arvoksi lastensuojelussa ymmärryksen siitä, ettei kukaan lapsi ole ongelmalapsi, vaan kiinnostus herätetään koko systeemiin. Aikuisiin kohdistuvassa työssä painopiste on samassa arvossa. Yksikään aikuinen ei ole tilanteeseensa ”syyllinen”, vaan osa suurempaa systeemiä ja kokonaisuutta. Fagerström on myös kuvannut mallin olevan voimavarakeskeinen ja organisaation yhteisenä arvona tulisi olla viranomaisten puuttumisen minimoiminen sekä asiakkaan kunnioittaminen. Aikuissosiaalityössä jaetaan samaa arvo yhteistoimijuuden ja yhteisen päätöksenteon muodossa. Nähdäkseni aikuissosiaalityössä tällä arvolla on vielä suurempi painopiste, sillä palvelu on asiakkaalle vapaaehtoista.

Fagerström on kuvannut mallin strategian ja rakenteen antavan tilaa dialogille ja vuorovaikutukselle organisaation sisällä. Näiden toteutuminen kuitenkin edellyttää organisaa-

tiossa olevan työntekijöitä, jotka omaavat hyvät vuorovaikutustaidot sekä ovat kiinnostuneita työstään. Strategia painottaa dialogisuuden tärkeyttä ja siihen sopiva rakenne taas antaa tilaa keskustelulle. (Fagerström 2016, 20–21.) Rakenteisiin liittyviä menetelmiä käyn läpi seuraavassa luvussa, sillä ne ovat keskeinen osa myös Turun mallia. Myös Raunio (2009, 183) käsittelee psykososiaalista työskentelyä ja kuvaa dialogisuuden ja kommunikaation olennaiseksi osaksi työskentelyä. Raunion (2009, 183) mukaan organisaatiolla on hyvin suuri merkitys työntekijän tekemälle psykososiaaliselle työlle. Byrokraattinen organisaatio saattaa osaltaan sekä pahentaa, että helpottaa psykososiaalisen työn tekemistä. Toisaalta byrokraattinen organisaatio helpottaa ammatillisen etäisyyden pitämistä ja toisaalta taas estää tiiviin vuorovaikutussuhteen.

Viimeiset neljä ”ässää”, jotka Fagerström (2016, 24–28) on koonnut, tukevat mielestäni hyvin toinen toisiaan. Systeemit, työntekijät, työtaidot ja tyyli painottavat kaiken keskiössä olevan ammattitaitoinen, asiakkaisiin keskittyvä työ, jossa johtavassa asemassa oleva henkilö ei aseta työn esteeksi ylimääräisiä sääntöjä tai rajoita työskentelyä, vaan työntekijän ammatillisuuteen luotetaan ja työstä pyritään organisaation tasolla poistamaan turhia esteitä. Tavoitteena on kaikilla tasoilla demokraattinen johtaminen, jota kriisitilanteissakin käytetään työntekijöiden tukemiseen. Systeemin tulee olla työntekijän ammatilliseen harkintaan kannustava sekä heidän ammatilliseen arvostelukykyynsä luottava.

5 TURUN MALLI

Turun toimiessa edelläkävijänä systeemisen mallin hyödyntämisessä aikuissosiaalityöhön, on mallia myös pitänyt soveltaa aikuisille sopivaksi. Systeeminen malli on otettu käyttöön vuonna 2019, jolloin aikuissosiaalityön yksikön työntekijöiden kouluttautuminen mallin käyttöön aloitettiin. Keskeiseen osaan mallin käytössä nousi 1,5 tunnin kestoiset tiimipalaverit, joissa asiakkaan sukuun piirtämistä hyödynnettiin yhtenä työmenetelmänä. Tiimipalaveriin keskittyminen nousi tarpeesta keventää yksittäisen työntekijän taakkaa ja jakaa asiakastapauksia yhä enemmän tiimin kesken. Tiimipalavereita oli yksikössä hyödynnetty aikaisemminkin, mutta palaverien oli huomattu usein päättyvän nopeasti siihen, etteivät työntekijät keksineet tiimin kesken mitään jaettavaa selkeän rungon puuttuessa. Sukupuun toivottiin myös tuovan sopivan välineen asiakkaan haasteiden ja ongelmien esiintuomiseen. Systeemisen menetelmän käyttöönoton jälkeen haasteena huomattiin olevan ”sopivien asiakastapausten” löytäminen, sillä työntekijät eivät välttämättä kokeneet tarvitsevansa asiakkaidensa kohdalla tilanteen avartamista. Tämän välttämiseksi on otettu käyttöön viikoittaiset esittelyvuorot, jonka myötä jokainen työntekijä esittelee oman asiakkaansa tilanteen vuorollaan.

5.1 Systeeminen asiakastyö

Systeemisen asiakastyön lähtökohta on luottamuksellisen suhteen luominen asiakkaaseen ja hänen perheeseensä sekä heidän elämäntilanteensa kokonaisvaltainen ymmärtäminen. Työ kohdistuu asiakkaaseen, hänen perheeseensä, heidän elinympäristöönsä ja näiden osien välisiin vuorovaikutussuhteisiin, ottaen huomioon myös asiakkaan saamat palvelut. Asiakastyön keskiössä on suhde ja myös työskentely kohdistetaan asiakkaan ja perheen suhteisiin ja niiden merkityksiin. Asiakastyön tukena käytetään työvälineitä, joiden tarkoituksena on auttaa ymmärtämään asiakkaan vuorovaikutussuhteita sekä tutkia niitä yhdessä asiakkaan ja hänen perheensä kanssa. Työvälineinä käytetään hypoteeseja, sukupuuta sekä verkostokarttaa. (Aaltio & Isokuorti 2019, 12.)

Turun aikuissosiaalityön yksikössä asiakastyön tukena merkittävässä roolissa on assa-kassuunnitelma, johon kirjattuja tavoitteita ja toimia niiden saavuttamiseksi seurataan ja arvioidaan. Kerroin jo aikaisemmin Kirsi Juhilan (2008, 16) löytäneen kolme elementtiä, joiden varaan aikuissosiaalityö määritellään. Elementit olivat ongelma, tavoite ja välineet.

Nämä elementit näkyvät myös asiakassuunnitelmassa ja saattavat ohjata työntekijää tekemään työtään virtaviivaisesti kohti tavoitetta edeten. Systeemisen menetelmän myötä asiakastyön suunnittelua on laajennettu asiakkaan elämän ymmärtämiseen ja sen moninaisiin näkökulmiin sen sijaan, että työntekijä pitäytyisi yhdessä näkökannassa. Asiakkaan elämää ei nähdä enää ”ongelmana”, vaan ongelmanratkaisun sijaan painopiste on uteliaisuudessa ja ymmärtämisessä. Aaltio ja Isokuortti (2019, 13) painottavat tutkivaa työtettä, jonka avulla etsitään syvempää selitystä asiakkaan tilanteeseen. Tutkivan työotteet lisäksi he ovat tuoneet esille lastensuojelun asiakkaiden muun ammattilaisverkoston mukaan ottamisen tärkeyden. Aikuissosiaalityössä ammattilaisverkoston tärkeys on kenties vielä suuremmassa roolissa usein perhesuhteiden ollessa katkonaisia. Ammattilaisverkostot huomioidaan jo asiakassuunnitelman teossa ja verkostoja pyritään ottamaan mahdollisimman laajasti mukaan työskentelyyn esimerkiksi verkostopalaverien muodossa.

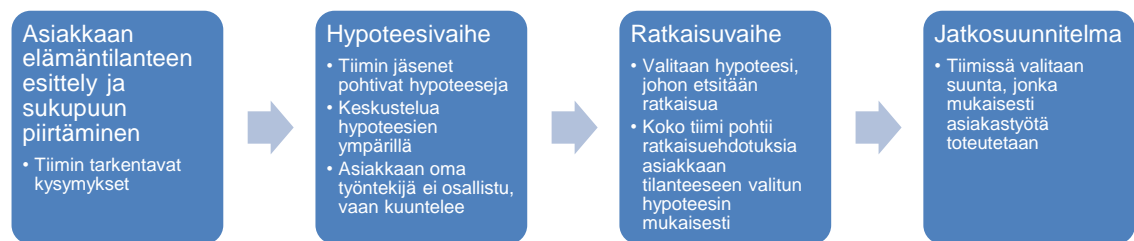
5.2 Systeeminen tiimi

Tiiminä työskentely systeemisessä mallissa tarkoittaa 6-8 työntekijän tiimiä, jotka työskentelevät tiiviisti yhteistyössä tiimikokouksissa. Tiimikokouksissa asiakkaan tilannetta käsitellään koko tiimin kesken, jossa asiakkaan tilanteen tiimille esittelee asiakkaan oma sosiaalityöntekijä tai sosiaalihjaaja. Asiakkaan tilanteen esittelyn tarkoituksena on löytää vaihtoehtoisia näkökulmia asiakkaan tilanteeseen sekä etsiä erilaisia jatkosuunnitelmia, joiden mukaisesti asiakkaan oma työntekijä voi jatkaa työskentelyä asiakkaan kanssa.

Tiimin jäseniin kuuluu johtava sosiaalityöntekijä, jonka vastuulla on tiimipalaverin ajoituksesta huolehtiminen sekä palaverin rungon noudattamisesta huolehtiminen. Johtavan sosiaalityöntekijän lisäksi tiimissä on asiakkaan sosiaalityöntekijä, joka on vastuussa asiakkaan tilanteeseen liittyvästä päätöksenteosta. Lisäksi tiimiin kuuluu 2-3 omaan piiriin kuuluvaa sosiaalityöntekijää, 2 sosiaalihjaajaa sekä konsultoiva psykiatrinen sairaanhoitaja. Turun malli eroa tällä hetkellä lastensuojelussa tehtävästä systeemisestä mallista perheterapeutin puuttumisella. Lastensuojelussa perheterapeutti on osa systeemistä tiimiä ja vahvistaa sekä varmistaa systeemisen työotteen toteutumisen. Perheterapeutti tukee tiimin jäseniä menetelmän ja työvälineiden käytössä sekä auttaa tiimin

jäseniä oman työnsä reflektoinnissa. (Aaltio & Isokuortti 2019, 15.) Turun mallissa konsultoivan psykiatrinen sairaanhoitaja osallistuu tiimipalaveriin ja tuo tiimipalaverien eri vaiheisiin oman ammattitaitonsa mukaisen näkemyksen. Turun mallissa kenties yksi heikkous saattaa olla perheterapeutin puuttuminen tiimipalavereista, jolloin työntekijät toimivat niin sanotusti omillaan käyttäessään menetelmää.

Kuva 1. Tiimipalaverin rakenne.



Tiimipalaverien rakenne etenee yllä olevan kuvan mukaisesti. Palaverin aloittaa asiakkaan oma sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja, joka esittelee asiakkaan sekä hänen verkostonsa. Esittelyn aikana yksi tiimin jäsenistä piirtää sukupuun asiakkaan oman työntekijän kertoman kuvauksen perusteella. Sukupuuhun piirretään asiakkaan läheiset, kuten perhe ja ystävät sekä ammattilaisverkosto. Läheisten ja verkostojen kirjaamisen lisäksi myös keskeiset elämäntapahtumat voidaan kirjata, jotta muut tiimin jäsenet voivat laajentaa ymmärrystään asiakkaan tilanteesta. Oma työntekijä esittää tämän jälkeen miksi-muodossa olevan kysymyksen, johon toivoo tiimiltä hypoteeseja ja näin ollen myös lopulta ratkaisuja asiakkaan tilanteeseen. Turun mallissa on todettu erityisesti ”miksi”-sanalla alkavien kysymysten johtavan hedelmällisimpiin hypoteeseihin, kuin ”mitä” tai ”miten”-sanoilla alkavat kysymykset. Esimerkkinä ”miten saisin asiakkaan sitoutumaan palveluihin” sijaan työntekijä kysyy ”miksi asiakas ei sitoudu palveluihin”, jolloin tiimille annetaan mahdollisuus etsiä hypoteeseja, jotka voivat olla syynä asiakkaan tilanteeseen. Tässä korostuu aiemmin esiintuomani syvemmän merkityksen etsiminen.

Esittelyn jälkeen muiden tiimin jäsenten on mahdollista esittää työntekijälle tarkentavia kysymyksiä asiakkaan tilanteesta, mikäli kokevat sen tarpeelliseksi. Kysymyksien on kuitenkin tarkoitus toimia asiakkaan systeemin tarkentajina, ei ratkaisun etsimisenä. Kysymysten ja sukupuun piirtämisen jälkeen on tiimin vuoro esittää asiakkaan tilanteesta eri-

laisia hypoteeseja, joiden ei tarvitse pitää paikkaansa tai olla edes mahdollisia. Tarkoituksena on avartaa etenkin asiakkaan oman sosiaalityöntekijän näkemystä tilanteesta, joten hypoteesit saavat olla täysin väärässäkin. Ideaalisin tilanne työskentelyssä on se, jossa yhdestä hypoteesista päästään rakentamaan seuraavaa. Työntekijät kirjaavat hypoteeseja ylös ja esittelijän tehtävänä on kuunnella ja seurata muiden työskentelyä. Hypoteesivaiheen on tarkoitus luoda yksilöllisiä ratkaisuja, ei niinkään ohjekirjamaista etenemistä (Lahtinen ym. 2017, 11). Hypoteesit perustuvat työntekijöiden käsityksiin asiakkaan systeemistä ja erityisesti ihmissuhteissa tapahtuneet tapahtumat, joiden vaikutukset saattavat näkyä asiakkaan käytöksessä tai nykyisessä elämäntilanteessa. Aaltio ja Isokuortti (2019, 17) puhuvat ei-tietämisen positiosta, jossa työntekijä tuo keskusteluun oman ammattitaitonsa, mutta keskustelu tapahtuu kuitenkin uteliaisuudesta käsin.

Työntekijän kuultua muiden hypoteesit, valitsee hän tiimin tuella sopivimman hypoteesin, johon etsitään yhdessä ratkaisua. Ratkaisuvaiheessa keskeinen osa on koko tiimin pohdinta ja toimintaehdotukset, jotka tuovat moninäkökulmaisuutta asiakastyöhön. Ratkaisuehdotukset ovat usein liittyneet konkreettisiin palveluihin, joita asiakkaalle voi tarjota, mutta myös työntekijän ja asiakkaan tuleviin keskusteluihin sekä muun muassa kysymyksiin, joita työntekijä voi asiakkaalle esittää. Ratkaisuvaiheessa työntekijän taakkaa helpottaa yhdessä kannettu vastuu asiakkaan tilanteesta etenemisestä sen sijaan, että työntekijä nojaisi päätöksissään vain omaan näkemykseensä (Aaltio & Isokuortti 2019, 16–18). Ratkaisuvaiheessa esiin nousseista ehdotuksista sovitaan jatkosuunnitelma, jonka mukaan asiakkaan kanssa työskentelevä sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja jatkavat työskentelyä. Lastensuojelussa käytetyssä systeemisessä mallissa jatkosuunnitelma kirjataan asiakkaan tietoihin, jolloin sovittu toimintatapa tulee asiakkaalle sekä muille työntekijöille näkyväksi. Kirjaamisen on todettu olevan osa systeemisen mallin mukaista työskentelyä ja myös sen jakamisen asiakkaan kanssa on todettu olevan oleellista. Kirjaamisen jakaminen asiakkaalle auttaa asiakasta ymmärtämään, mihin hänestä kerätty tieto on käytetty ja mihin johtopäätöksiin siitä on päädytty. (Fagerström 2016, 31.) Asiakkaalle tehdään näin ollen näkyväksi se, miksi hänen perhesuhteisiinsa on kiinnitetty huomiota ja miten tiedon kerääminen hyödyttää asiakasta itseään. Turun mallissa ei ole vielä saatu selkeää linjaa systeemisen mallin mukaisesta kirjaamisesta ja sen jakamisesta asiakkaalle. Tällä hetkellä vastuu mahdollisesta kirjaamisesta ja asian esiintuomisesta asiakkaalle on työntekijällä itsellään. Tiimipalavereissa käsitellyt asiat eivät näin ollen ole asiakkaalle vielä näkyvissä ja siksi asiakkaalle saattaa jäädä epäselvä kuva

siitä, mihin hänestä kerättyä tietoa käytetään. Asiakastyön toteuttamiseen valittu jatkosuunnitelma ei myöskään ole näkyvillä muille yksikön työntekijöille, vaan asia jää tiimin jäsenten muistin varaan.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyössä toteutetun tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Turun aikuissosiaalityön työntekijöiden kokemuksia systeemisen mallin käytöstä ja sen vaikutuksista työntekoon. Kokemuksilla tarkoitettiin tässä yhteydessä työtoiminnassa saatuja ajatuksia, käsityksiä ja tuntemuksia systeemisestä mallista. Tutkimuksen tuloksista oli tarkoitus saada kehittämisideoita mallin käyttöön aikuissosiaalityössä. Aikaisempaa tutkimusta systeemisen mallin käytöstä aikuissosiaalityössä ei ole tehty, joten tutkimuksen toivottiin antavan yksikölle mahdollisuuden käyttää tutkimuksen tuloksia työn kehittämisen välineenä.

Tutkimuskysymyksiksi asetettiin seuraavat kysymykset:

1. Miten malli soveltuu aikuisten kanssa työskentelyyn?
2. Mitkä mallin työmenetelmistä ovat sopineet aikuisille?
3. Miten mallin käyttö on vaikuttanut asiakastyöhön?
4. Miten mallia voidaan kehittää aikuisille soveltuvaksi?

Ensimmäisellä tutkimuskysymykseen etsin vastausta työntekijöiden kokemuksista ja käsityksistä mallin soveltuvuudesta aikuissosiaalityöhön käytännön työn kautta. Tämän lisäksi etsin vastauksia tarkempiin kysymyksiin mallin vaikutuksista käytännössä, kehittämis ehdotuksista sekä työvälineiden käytöstä aikuissosiaalityössä.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena, avoimilla kysymyksillä toteutettuna, kyselytutkimuksena Webropol-kyselylomaketta hyödyntäen helmikuussa 2020. Kyselylomakkeen vastauslinkki lähetettiin Turun aikuissosiaalityön yksikön 29:lle työntekijälle sähköpostitse ja vastausajaksi annettiin kaksi viikkoa. Vastauksia voitiin olettaa tulevan n. 20, joka vastaa yksikön vakituisten virkojen määrää. Vastausprosentin voitiin olettaa olevan korkea myös siksi, että tutkimuksen tekijä työskentelee yksikössä ja on työntekijöille tuttu. Kyselyyn vastasi 17 työntekijää, joista 10 oli sosiaalityöntekijöitä ja 7 sosiaalihjaajia.

Työntekijöiden kokemuksia systeemisestä mallista on tutkittu laajasti Iso-Britanniassa, jossa mallia hyödynnetään Reclaiming Social Work-nimikkeellä lastensuojelussa tehtävässä sosiaalityössä. Iso-Britanniassa tehdyssä tutkimuksessa tutkittiin viiden hyvin eri-

laisen kunnan tapaa hyödyntää RSW-mallia. (Bostock ym. 2017). Suomessa lastensuojelun työntekijöiden kokemuksia systeemisestä mallista on tutkittu Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemässä raportissa LAPE-pilotista (Aaltio & Isokuorti 2019). Lisäksi työntekijöiden kokemuksia systeemisestä mallista ovat tutkineet opinnäytetyössään Olli Mikkonen ja Kari Syvelä. Mikkonen ja Syvelä (2019) tutkivat opinnäytetyössään työntekijöiden kokemuksia Kotkan lasten palvelutarpeenarvioinnissa tehtävää systeemisen mallin mukaista työskentelyä.

6.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Tutkimuksen menetelmäksi valitsin laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän, sillä systeemisen mallin hyödyntäminen aikuissosiaalityössä ei ole tunnettu ilmiö ja tutkimuksen tarkoituksena oli lisätä ilmiön ymmärrystä. Jorma Kanasen (2014, 16) mukaan laadullista tutkimusta käytetään silloin, kun ilmiö ei ole tunnettu ja ilmiöstä pyritään luomaan ymmärrys. Kanasen mukaan laadullinen tutkimus mahdollistaa syvällisen ymmärryksen löytämisen ilmiöstä ja toimii aina uusien teorioiden pohjana. Tutkimuksen kohteena oleva työntekijöiden kokemukset mallin käytöstä aikuisille tarjoaa uuden teorian ilmiölle sekä avaa oven syvällisen ymmärryksen löytämiseksi ilmiöstä. Kanasen mukaan laadullinen tutkimus käyttää sanoja ja lauseita määrällisen tutkimuksen kohdistuessa taas lukuihin, jonka vuoksi oli luonnollista valita laadullinen tutkimus tämän tutkimuksen tutkimusmenetelmäksi.

Tutkimusmenetelmän valintaa tuki sekä tutkimuksen tekijän oma teorialieto tutkittavasta ilmiöstä, että myös yksikön työntekijöiden oletettavissa oleva teorialieto. Teorialiedolla viitataan tutkimuksen viitekehykseen. Tutkimuksen tekijä on perehtynyt omassa työssään tutkittavaan ilmiöön ja on myös tutustunut kohtuullisen laajasti tutkittavan ilmiön teorialietoon. Tutkimuksen vastaajat ovat myös omassa työssään perehtyneet tutkittavan ilmiön teoriapohjaan sekä saaneet siihen myös koulutuksen. Laadullisen tutkimuksen on todettu olevan subjektiivista tietoa, johon liittyy aina yksilön käsitys ilmiöstä. Tiedon voi katsoa olevan subjektiivista myös siksi, että itse tutkijan ymmärrys ilmiöstä määrittää tutkimusasetelmaa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 19.)

6.2 Aineiston kerääminen

Laadullisen tutkimuksen aineistoa kerätään pääasiassa kyselyn, haastattelun, havainnoin ja dokumenteista kerätyn tiedon muodossa. Kyselyä ja haastattelua ei ole tarve erotella täysin toisistaan, vaikka ne eivät ole tarkoituksiltaan täysin identtisiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 62–63.) Tässä yhteydessä kyselyn ja haastattelun voidaan katsoa olevan lähes täysin samaa tarkoittavia, sillä tutkimuksessa käytetty kyselylomake lähetettiin vain valituille henkilöille ja voitiin pitää hyvin todennäköisenä vastaajien olevan ne henkilöt, joille kysely lähetettiin, sillä vastaaminen tapahtui työajalla. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 63) ovat nimenneet haastattelun eduksi haastateltavien valinnan sillä perusteella, että heillä on tietoa ja kokemusta tutkittavasta ilmiöstä. He ovat todenneet haastattelun olevan myös kallis aineistonkeruumenetelmä ja todenneet esimerkiksi sähköpostihaastattelun olevan edullisempi ja tehokkaampi vaihtoehto. Tästä syystä tämän tutkimuksen tekijä on myös valinnut aineistonkeruumenetelmäksi sähköpostitse lähetettävän Webropol-kyselyn, jossa vastaajat ovat saaneet vastata avoimiin kysymyksiin omilla sanoillaan.

Webropol-kyselylomake (Liite 1.) jaettiin tutkimusongelmien mukaisesti neljään eri teemaan, joissa jokaisessa oli kolmesta viiteen kysymystä. Kyselylomake teemoiteltiin seuraavasti:

1. Kokemuksia systeemisestä mallista aikuisten kanssa työskenneltäessä
2. Käsityksiä ja kokemuksia työmenetelmistä ja niiden sopivuudesta aikuisten kanssa työskentelyyn
3. Kokemuksia systeemisen mallin vaikutuksista työntekijän työntekoon
4. Systeemisen mallin kehittäminen Turun aikuissosiaalityön yksikössä

Kyselylomakkeen kysymykset olivat ennalta määrättyssä järjestyksessä ja tutkimuksessa käytetyt kysymykset oli laadittu vastaamaan mahdollisimman hyvin tutkimusongelmiin. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 65) painottavat tutkimuksessa käytettyjen kysymysten perustelujen tärkeyttä tutkimusongelman kannalta. Tutkimuksessa käytetyt kysymykset eivät näin ollen saa olla mitä tahansa kysymyksiä, vaan niiden tulee olla tutkimusongelman kannalta tarkoituksenmukaisia. Tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen painottaessa organisaation arvoja systeemisen mallin taustalla, lisäksi kyselylomakkeen alkuun kaksi työntekijän arvomaailmaa selvittävää kysymystä. Näiden kysymysten tarkoituksena oli selvittää, jakavatko työntekijät organisaation sisällä samanlaisia arvoja ja onko siten yksikön arvomaailma yhtenäinen.

Aineiston analysointi

Aineiston analysointimenetelmäksi valitsin aineistolähtöisen sisällönanalyysin, jolla luodaan aineistosta teoreettinen kokonaisuus. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä analyysiyksiköt eivät ole etukäteen harkittuja, vaan määräytyvät aineiston mukaan. Aikaisemmalla teorialla ei ole näin ollen merkitystä analysoinnin kannalta. (Tuomi & Sarajarvi 2018, 80.) Aineistolähtöisen sisällönanalyysin valinta tuntui tässä tutkimuksessa luonnolliselta valinnalta, sillä eksaktia teoritietoa ei juuri tälle tutkittavalle asialle löydy.

Aloitin analysoinnin pelkistämällä aineistoa niin, että muutin vastaukset pelkistettyyn muotoon, muuttamatta kuitenkaan vastauksen sisältöä. Pelkistämällä karsin vastauksesta pois epäolennaisen tiedon tutkimuskysymysten kannalta. Vastausten pelkistämisen jälkeen aloitin aineiston abstrahoinnin, jossa muodostin pelkistetyistä vastauksista teoreettisia käsitteitä. Abstrahoinnissa on tarkoituksena erottaa oleellinen tieto aineistosta, käsitteellistää se ja edetä siten johtopäätöksiin (Tuomi & Sarajarvi 2018, 93).

Taulukko 1. Esimerkki sisällönanalyysistä

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alakategoria
"Hieman enemmän kiinnittää huomioita asiakkaan verkkoon."	Systeemin huomioiminen	Muutos asiakastyössä
"Case työskentelyn kautta saanut uusia näkökulmia asiakkaan tilanteeseen, asioita ei ole tarvinnut pohtia ja puntaroida yksin."	Asiakkaan ymmärtäminen laajentunut	
"Pystyn viemään haastavimmat caset tiimin käsiteltäväksi. On helpottavaa tietää, että saa koko tiimin tuen vaikeassa asiakasessa. Vaikka ennen saattoi konsultoida kollegaa, niin se yleensä jäi yhden kollegan konsultointiin."	Yksinäinen työskentely vähentynyt	Muutos työhyvinvoinnissa
"Tiimipalavereihin on tullut uutta sisältöä ja asiakkaiden tilanteita on ollut virkistävää	Työ monipuolistunut	

(joskus myös masentavaa) käydä läpi.”		
”Se ei ole enää niin yksinäistä ja koen saavani enemmän tukea työhön.”	Yksinäinen työskentely vähentynyt	
näkökulmaa asiakkaan tilanteeseen avartanut entistä enemmän; muilta tullut ideoita asiakkaan tilannetta koskien, joita ei ehkä itse olisi tullut ajatelleeksi.	Asiakkaan ymmärtäminen laajentunut	Muutos ajattelussa

Abstrahointia jatkettiin jälleen alakategorioista pääkategorioihin ja siitä yhdistäviin tekijöihin. Yhdistävällä kategoriolla on tarkoitus löytää kategorioita yhdistävä tekijä, jolla voidaan vastata tutkimuskysymykseen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 93). Toteutin abstrahoinnin yhdistämällä neljän teeman kysymyksistä saatujen vastausten alakategoriat yhteen ja kategorisoisin ne jälleen yläkategorioihin, joille etsin yhdistävän kategorian.

Taulukko 2. Esimerkki kategorisoinnista.

Alakategoria	Yläkategoria	Yhdistävä kategoria
Muutos asiakastyössä	Lisäarvo asiakastyöhön	Työntekijöiden kokemuk- sia mallin vaikutuksista työntekoon
Asiakkaan tilanteessa ta- pahtunut muutos		
Asiakkaan ja työntekijän suhteessa tapahtunut muutos		
Muutos työntekijän työhy- vinvoinnissa	Työssäjaksaminen	
Muutos ajattelussa		
Työyhteisön positiivinen muutos	Työyhteisön yhteistyö	
Tiimityöskentelyn syventy- minen		
Vastuun jakautuminen		

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Turun mallin kehittämisen kannalta tärkein tulos tutkimuksessa oli enemmistön positiivinen mielipide mallin soveltumisesta aikuisten asiakkaiden kanssa käytettäväksi. Seitsemästätoista työntekijästä kymmenen piti mallia soveltuvaksi aikuisten kanssa käytettäväksi. Viisi työntekijää pitivät mallia soveltuvana, joskin kehitettävänä. Vain kaksi työntekijää eivät pitäneet mallia aikuisille asiakkaille soveltuvaksi.

7.1 Näkemykset ja uskomukset työskentelyn taustalla

Kyselylomakkeen alussa selvitin työntekijöiden ajatuksia työskentelyn taustalla olevista tavoitteista kahdella kysymyksellä: ”mikä on näkemyksesi siitä, mitkä ovat aikuissosiaalityön keskeiset tavoitteet?” sekä ”mikä on uskomuksesi siitä, mikä asiakastyössä saa aikaan myönteisen muutoksen asiakkaan tilanteessa?” Fagerström on kuvannut mallin strategian toteutumisen edellyttävän organisaatiossa olevan työntekijöitä, jotka omaavat hyvät vuorovaikutustaidot sekä ovat kiinnostuneita työstään. (Fagerström 2016, 20–21.) Tämän vuoksi koin tarpeellisenä selvittää, mitkä ovat työntekijöiden näkemykset ja uskomukset työskentelyn taustalla.

Työntekijöiden ajatukset aikuissosiaalityön tavoitteista sekä uskomukset myönteisestä muutoksesta olivat hyvin samankaltaisia. Keskeinen tavoite oli yhteiskunnan rakenteisiin vaikuttaminen sosiaalityön keinoin eriarvoisuutta poistamalla ja palveluihin pääsy edistämällä. Toisena tavoitteena oli positiivisen muutoksen aikaansaaminen asiakkaan elämässä edistämällä osallisuutta, toimintakykyä ja itsenäistä selviytymistä.

” Tavoitteena on tukea asiakkaita toivomaansa muutokseen, auttaa heitä näkemään mahdollisuuksia, varmistaa, että asiakas saa oikeanlaista palvelua oikeaan aikaan, välittää tietoa asiakkaiden olosuhteista ja haasteista sekä ilmiöistä, joihin tulisi pyrkiä vaikuttamaan.”

” Yleisellä tasolla yhteiskunnallisen eriarvoisuuden vähentäminen ja sitä kautta yhteiskuntarauhan turvaaminen. Yksilötasolla asiakkaan omatoimisuuden edistäminen ja asiakkaan yhteiskunnallisen toimijuuden kannalta tärkeät asiat, kuten työllistyminen ja päihitteettömyys”

Työntekijöiden uskomukset positiivisen muutoksen tekemisestä asiakkaan tilanteessa olivat myös hyvin samankaltaiset keskenään. Tuloksiksi sain kolme tekijää, joiden työntekijät uskoivat olevan positiivisen muutoksen takana. Nämä tekijät olivat vuorovaikutussuhde, asiakkaan sisäinen työskentely sekä työntekijän työskentely. Vuorovaikutussuhteessa työntekijöiden mielestä tärkeintä olivat luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen luominen sekä asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta. Asiakkaan sisäinen työskentely käsitti asiakkaan motivaation työskentelylle, asiakkaan muutoshalukkuuden sekä kokemuksen omasta pystyvyydestään. Työntekijän työskentely piti sisällään tavoitteellisuuden, motivoinnin ja asiakkaan kuuntelun. Työntekijöiden työskentelyn taustalla olevien näkemysten ja uskomusten voidaan katsoa olevan otollisia systeemisen mallin toteuttamiseen. Aaltio ja Ylikuorti (2019, 12) ovat todenneet systeemisen mallin keskiössä olevan suhde ja myös työskentely kohdistetaan suhteeseen.

7.2 Tiimipalaveri systeemisen mallin keskiössä

Työntekijöiden kokemukset työmenetelmien käytöstä kohdistuivat pääasiassa tiimipalaveriin ja siellä käytettyyn sukupuuhun, hypoteeseihin ja ratkaisuihin. Systeemisen mallin mukainen tiimipalaveri koettiin tiimityötä syventävänä sekä vastuun jakamista helpottavana työmenetelmänä. Tiimipalaverin koettiin antavan lisäarvoa työskentelyyn asiakkaan tilanteeseen saatujen uusien näkökulmien myötä. Tiimipalaverit herättivät kuitenkin työntekijöissä myös epävarmuutta ja työmenetelmien käytöstä saatu koulutus koettiin riittämättömäksi ja perehdytystä käyttöön toivottiin lisää. Työntekijät kokivat myös haastavana tiimipalavereista menetelmän hyvin osaavan henkilön puuttumisen. Tässä yhteydessä sen voidaan katsoa tarkoittavan perheterapeuttia, sillä systeemisen mallin toteutumista lastensuojelussa tutkineet Aaltio & Isokuorti (2019, 26) kuvaavat juurikin perheterapeutin ylläpitävän systeemistä työotetta tiimin työskentelyssä.

”Aloittaminen oli haastavaa, koska työskentelyä ei kukaan valvo tai ohjaa. Riippuu paljon tiimin omasta motivaatiosta ja uudet asiat herättää helposti alussa sen, että se vaan lisää töitä, eikä nähdä mallin hyötyjä. Edelleen pitää aktiivisesti ylläpitää tiimin rakennetta, että hyvin alkanutta harjoittelua ei lopeteta. Jatkossa olisi edelleen hyvä, että työskentelyä välillä ohjaisi jokin kouluttaja, että kehittyisimme työskentelyssä”

”...Sukupuuh on tuntunut helpolta, mutta siitäkin joidenkin asiakkaiden kohdalla tullut olo, että meneekö tässä liian pitkälle johonkin traumaattiseen lapsuuteen.”

Iso-Britanniassa on tutkittu laajasti systeemisen mallin käyttöä (Reclaiming Social Work) sekä sitä käyttäneiden sosiaalityöntekijöiden kokemuksia. Tutkimuksen keskeiset havainnot liittyivät tiimipalavareihin (unit meetings), joiden kuvattiin olevan systeemisen mallin sydän. Tiimipalavereissa tärkeimmäksi tekijäksi todettiin perheterapeutin läsnäolo, joka ylläpiti systeemistä keskustelua tiimipalaverien aikana. Systeemisen keskustelun toteutumisella todettiin olevan suurempi vaikutus työhön kuin systeemisen mallin käytöllä itsessään. (Bostock ym. 2017, 46–27.)

Tutkimukseen vastanneet työntekijät kuvasivat systeemisen mallin mukaisen työskentelyn tapahtuvan lähes ainoastaan tiimipalavereissa, eikä työskentelyä juurikaan jatketa asiakastyöhön. Aaltio ja Isokuortti (2019, 96) tekemässä raportissa todettiin työntekijöiden kokeneen perheterapeutin tarjoavan jatkoehdotuksia asiakkaan tilanteessa. Työntekijöiden esiin tuomat kokemukset tiedon puutteesta saattavat näin ollen olla seurausta perheterapeutin näkemyksen puutteesta tiimipalavereissa, jolloin työntekijät jäävät pohtimaan mallin oikeaa toteuttamista keskenään.

Työntekijät kertoivat myös tiimipalaverien hypoteesivaiheen aiheuttavan epävarmuutta työskentelyssä, mutta tuovan myös mielenkiintoa työskentelyyn.

”Hypoteesaamisen koen henkilökohtaisesti vähän vaikeaksi. On vaikeaa antaa mielikuvituksen lentää ja keksiä/sanoa ihan villejä hypoteeseja.”

”Tiimipalavereissa hypoteesien heittäminen on edelleen hankalaa. Myös kysymysten asettelu tuottaa vielä vaikeuksia.”

”Hypoteesivaiheen koen itselleni haastavana, ratkaisuihin liiankin oikopäätä tunnun menevän välillä”

”Hypoteesien esittäminen on myös ollut mielestäni ihan virkistävää ja mukavaa.

Tiimipalaverista ja hypoteesivaiheesta esiin tulleet kokemukset kuvattiin suurimmaksi osaksi ”näkökulmia laajentavaksi”, mutta kuitenkin työntekijät olivat samalla kuvanneet systeemisen mallin käytön jäävän tiimipalaveriin. Aaltio ja Isokuortti (2019, 20) ovat todenneet hypoteesien olevan ennen kaikkea tiedon prosessointia ja juurisyiden etsimistä. Hypoteesien tulisi olla asiakastyön suunnannäyttäjiä, joita testataan ja arvioidaan ja jotka tehdään myös asiakkaalle näkyväksi. Iso-Britanniassa tehdyssä tutkimuksessa oli myös todettu niiden tiimipalaverien, joissa perheterapeutti ei ollut läsnä, etenevän hyvin nopeasti ratkaisuihin ja hypoteesien jäävän hyvin vähäisiksi. Näiden tiimipalaverien oli jopa

todettu etenevän ratkaisuihin miettimättä lainkaan ratkaisuehdotusten seurauksia. (Bosstock ym. 2017, 50.) Työntekijöiden kokemukset tiimipalaverista ja hypoteesien käytöstä asiakastyön jatkosuunnitelman tukena, jättivät epävarman olon tiimipalaverissa tapahtuvan työskentelyn ulottumisesta asiakastyöhön ja sen todellisesta suunnitelmallisuudesta.

Työntekijöistä valtaosa koki systeemisen mallin syventäneen tiimissä työskentelyä ja lisänneen myös vastuun jakautumista tiimin jäsenien kesken. Työntekijät kuvailivat tiimityöskentelyn muuttuneen keskustelelevammaksi ja työkavereiden ammatillisuuden hyödyntäväksi systeemisen mallin käyttöönoton myötä. Työhyvinvoinnin voi katsoa lisääntyneen tiimityöskentelyssä tapahtuneen positiivisen muutoksen myötä.

”Tiimipalaverit mielestäni tukevat jaksamista töissä ja ovat lähentäneet tiimin jäseniä.”

”Tiimityöskentelyssä on oppinut myös toisten tavasta ajatella asioista.”

”Tiimipalaveri on ollut hyvin paljon ”organisoidumpi”. Positiivisesti on vaikuttanut tiimiin ja työyhteisöön.”

Aaltio ja Isokuortti (2019, 112) ovat raportissaan tuoneet esille lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia systeemisen mallin vaikutuksista työhyvinvointiin. Työntekijät olivat kokeneet mallin tekevän tunteista keskustelun sallitummaksi ja sen lisänneen työhyvinvointia. Myös Hackneyssa mallin käyttöönoton myötä oli todettu mallin vaikuttavan merkittävästä työntekijöiden hyvinvointiin vastuun jakamisen myötä (Lahtinen ym. 2017, 12). Työntekijöiden kokemukset mallin vaikutuksista tiimityöskentelyyn ei aikaisemman tiedon valossa yllättänyt, mutta on työyhteisön itsensä kannalta tärkeä havainto ja edesauttaja mallin kehittämiselle.

7.3 Asiakasosallisuus ja toiminnan läpinäkyvyys

Yksi tärkeimmistä havainnoista työntekijöiden näkemyksistä mallin käytöstä sekä kehittämisestä oli asiakasosallisuuden puuttuminen ja sen lisäämisen tarpeellisuus. Työntekijöistä noin kolmannes toi kyselyssä esille asiakkaan osallistamisen lisäämisen vaativan kehittämistä. Työntekijät kokivat, ettei malli näkynyt asiakkaille, eivätkä asiakkaat päässeet osallisiksi tiimipalaveriinkin. Täysin yllättävä havainto tämä ei ole, ottaen huomioon mallin olleen aktiivisessa käytössä yksikössä vasta noin puolen vuoden ajan. Vastaavia

kokemuksia oli myös lastensuojelun työntekijöillä mallin pilotoinnin aikana (Aaltio & Iso-kuortti 2019, 125). Voisi siis ajatella asiakasosallisuuden lisäämisen olevan luonnollinen osa mallin kehitysprosessia. Työntekijöiden kokemukset asiakasosallisuuden lisäämisen tarpeellisuudesta on kuitenkin tärkeä, sillä se kertoo työntekijöiden olevan halukkaita lisäämään systeemisen mallin näkyvyyttä myös asiakastyöhön ja jakavan samankaltaisia ajatuksia mallin kehittämisestä.

Asiakasosallisuuden lisäämisen kollektiivinen tarve voi yksikössä herättää hyvin tärkeän keskustelun myös työn läpinäkyvyyden lisäämisestä. Työntekijöistä kaksitoista vastasi kyselyssä ”en osaa sanoa” tai ”ei muutosta” kysymykseen systeemisen mallin vaikutuksesta asiakkaiden tilanteeseen tai vuorovaikutussuhteisiin. Vastaukset herättävät kysymyksen tiimipalaverissa sovittujen jatkosuunnitelmien välittymisestä asiakastasolle. Toin opinnäytetyössäni jo aiemmin esille systeemisen mallin mukaisen työskentelyn kirjaamisen puuttumisen. Tiimipalaverien kulkua ja siinä tehtyjä jatkosuunnitelmia ei tällä hetkellä kirjata asiakkaan tietoihin, joka saattaa korostaa työskentelyn läpinäkyvyyden puuttumista. Karjalainen ja Sarvimäki (2005, 46) ovat kuvanneet sosiaalityön työmenetelmien odotuksiksi avoimuuden, läpinäkyvyyden ja asiakkaan vaikutusmahdollisuuksien lisääntymisen. Nykyisessä muodossaan Turun mallin voi mahdollisesti olettaa tekevän joissakin tilanteissa jopa päinvastaista. Systeemisessä tiimipalaverissa käydään tällä hetkellä asiakkaan tilanne ja systeemi läpi ainoastaan tiimin jäsenten kesken ja myös jatkosuunnitelma sovitaan tiimin jäsenten tukemana, muttei asiakkaan silloista näkemystä huomioivana. Tiimityöskentely jää myös työntekijöiden kokemusten mukaan oletettavasti asiakkaalle näkymättömäksi työskentelyksi, eikä asiakas voi näin ollen olla edes tietoinen mahdollisuudesta osallistua asiansa käsittelyyn. Toisaalta työntekijöiden kokemuksiin mallin vaikutuksista asiakkaan tilanteeseen saattaa myös vaikuttaa sosiaalityön toimenpiteiden hidas näkyminen ja myös työn kausaalisuhteesta, jossa on vaikea mitata jonkin asian tapahtuneen juuri sosiaalityön seurauksena. Sosiaalityötä on myös hyvin vaikea mitata, jolloin oman työn vaikuttavuuden arvioiminen on haastavaa. (Kivipelto ym. 2013, 20.) Läpinäkyvyyden ja avoimuuden lisääminen työskentelyyn on hyvin tärkeä kehittämiskohde työskentelyn mielekkyydenkin lisäämisen vuoksi, jotta mallin käytön mahdolliset vaikutukset asiakastyöhön tulevat niin asiakkaille kuin työntekijöille näkyväksi.

7.4 Kehittämiskohteita organisaatiossa

Yksi toistuvista kokemuksista ja näkemyksistä oli organisaation muutostarpeet, joiden työntekijät kokivat vaikeuttavan systeemisen mallin käyttämistä. Työntekijät kokivat henkilöstoresurssoinnin puutteelliseksi ja asiakasmäärien olevan liian suuria systeemisen mallin toteuttamiseen.

”...lisää resurssia eli tilapäinen palkkaamislupa pitää saada vakituiseksi. Asiakasmäärää tulee saada kohtuullisemmaksi, jotta intensiivinen työskentely asiakkaiden kanssa mahdollistuu.”

”...lisäresurssit mahdollistaisivat paremmin mallinmukaisen työskentelyn. Tällöin olisi mahdollista tavata asiakkaita useammin ja perehtyä syvällisemmin asiakkaiden tilanteisiin.”

Aaltion ja Isokuortin (2019, 65) raportissa oli todettu myös johtajien tiedostavan suurien asiakasmäärien vaikuttavan mallin ideaaliseen toteuttamiseen. Nähdäkseni Turun aikuissosiaalityössä liian niukat resurssit on myös johtajatasolla tiedostettu, sillä yksikköön on tämän opinnäytetyön aikana saatu täytettyä kokoaikainen tilapäinen palkkaamislupa.

Asiakasmäärien lisäksi työntekijät kokivat yhteisen arvokeskustelun ja teorian tiedon puuttumisen myös organisaatiotasolla systeemisen mallin mukaista työskentelyä vaikeuttavaksi. Useiden työntekijöiden vastauksissa toivottiin yhteistä keskustelua systeemisen mallin arvoista ja työmenetelmien teoriasta. Aikaisemmin todettuna työntekijät kuitenkin jakavat keskenään samankaltaiset arvot ja näkevät aikuissosiaalityön tavoitteet samantaisina, mutta jostain syystä arvot eivät ole välittyneet yksikön sisäisesti.

”Meidän pitäisi käydä yhteistä keskustelua siitä, mitä tällainen työtapo työntekijöissä herättää ja miten eri ihmiset sen kokevat.”

”...myös systeemiseen malliin liittyvistä arvoista olisi hyvä keskustella.”

Systeemisessä mallissa johdon tehtäväksi on asetettu yhteisiin arvoihin liittyvän dialogin ylläpitäminen työryhmän sekä organisaation sisällä. Keskustelun lisäksi arvojen pitäisi läpäistä koko organisaatio sen jokaisella tasolla. (Fagerström 2016, 10–11.) Työntekijöiden tarve lisätä arvokeskustelua herättää kysymyksen organisaation ylempien tason arvoista ja sen välittymisestä työntekijöille. Organisaation arvojen ja niiden välittymisen

työntekijätasolle antaa aihetta jatkotutkimukselle, sillä arvojen on todettu olevan yksi tärkeimmistä tekijöistä systeemisessä mallissa (kts. Aaltio & Isokuortti, Fagerström). On kuitenkin syytä muistaa aikuissosiaalityön yksikön olevan yksikkönä varsin nuori, vasta vuoden toiminnassa ollut, jolloin voi olettaa yksikön hakevan vielä paikkaa yhteisen keskustelun luonnille.

Kuten yllä todettu, myös teorian tietoon perehtymistä ja koulutusta toivottiin työntekijöiden toimesta lisää. Työntekijät toivot läpi tutkimuksen esille kokemuksensa epävarmuudesta mallin työmenetelmien käytöstä tai tietämättömyydestä, mitä työmenetelmiä malli pitää sisällään.

*”Systeemisen työotteen mukainen työskentely edellyttäisi sen vaatimiin taitoihin syven-
tymistä pitkäjänteisesti ja yhdessä”*

”Tarvitsemme mielestäni lisää koulutusta systeemisen mallin periaatteisiin liittyen.”

”Työmenetelmiin lisää tietämystä ja perehdytystä.”

”Tarvitsemme lisää tietoa teoriataustasta ymmärrettävästi.”

Tällä hetkellä Turussa systeemisen mallin käyttöön on annettu 5 päivän koulutus työntekijöille ja yksikön johtaville sosiaalityöntekijöille. Koulutuksen määrä on hyvin pieni verrattuna Hackneyssa saatavaan koulutukseen, joka kestää vähintään vuoden. Tämän jälkeen koulutuksen käynyt työntekijä on pätevä systeemisiin toimintakäytäntöihin. (Lahtinen ym. 2017, 23.) Lahtinen, Männistö ja Raivio ovat todenneet myös Suomessa tarvittavan pitkäjänteistä koulutusta, joka tapahtuu kansalliselta tasolta käsin. Koulutuksen vähäisyys voidaan näin ollen katsoa liittyvän myös yleiseen pitkäkestoisen koulutuksen puutteeseen systeemisestä mallista.

8 LOPPUPÄÄTELMÄ

Opinnäytetyöni tavoite oli vastata neljään tutkimuskysymykseen, joiden avulla halusin selvittää työntekijöiden kokemuksia ja käsityksiä systeemisen mallin soveltuvuudesta aikuisten kanssa käytettäväksi sekä myös mallin käytön vaikutuksista heidän työhönsä. Tavoitteenani oli tuoda esille myös opinnäytetyöni lukijalle, jolla ei välttämättä ole henkilökohtaista tietämystä systeemisestä mallista, helposti ymmärrettävää teoretietoa mallin käytön taustalla sekä myös sen historiaa. Opinnäytetyötäni vaikeutti kuitenkin aikaresurssit, jotka olivat hyvin vähäiset. Tutkimuksen tavoitteet kuitenkin toteutuivat kohtuullisesti vastausprosentin ollessa korkea ja tutkimuksesta todettiin saavan arvokasta tietoa, jota on jo hyödynnetty yksikössä tehtyyn Terveystieteen ja hyvinvoinnin laitoksen systeemisistä mallia käsittelevään artikkeliin, joka julkaistaan vuoden 2020 aikana. Tutkimuksen tuloksia käsiteltiin myös yksikön yhteisessä toimistopalaverissa ja se herätti keskustelua työntekijöiden näkemyksistä perheterapeuttien palkkaamisesta, jota yksikössä jo pohdittiin. Tutkimuksen tulosten myötä toimistopalaverissa keskusteltiin myös systeemisen mallin koulutuksen riittävydestä sekä yhteisistä arvoista, joiden yhteneväisyys oli merkittävä ja positiivinen tulos.

Tutkimuksen toteuttamistapa oli tekijän aikaresurssit ja tehokkaan ajankäytön huomioiden hyvä, mutta todettakoon haastattelumuotoisen tutkimuksen antavan luultavasti syvällisemmän kuvauksen työntekijöiden kokemuksiin. Työntekijöitä tuli aktiivisesti motivoida vastaamaan kyselyyn ja mikäli en itse olisi työskennellyt yksikössä, olisi motivointi ollut haastavampaa ja näin ollen luultavasti myös vastausten määrä olisi ollut vähäisempi. Kyselylomake oli myös kohtuullisen pitkä, 15 kysymyksen mittainen ja se saattoi vaikuttaa työntekijöiden vastausten pituuteen.

Opinnäytetyön tekemiseen liittyy luonnollisesti myös sen myötä tapahtuva ammatillinen sekä henkilökohtainen kasvu ja jopa kehityskin. Opinnäytetyö prosessina kasvatti sietämään painetta ja strukturoimaan omaa ajankäyttöäni, sillä olin koko prosessin ajan kokopäivätyössä. Mielenkiinto aihetta kohtaan kuitenkin kantoi pitkälle. Systeemiseen malliin perehtyminen olikin hyvin mielenkiintoista, sillä olen ollut jo vuosien ajan kiinnostunut perheterapiasta ja siinä käytetyistä menetelmistä. Haastavinta olikin teoretiedon rajaaminen ja olennaisen tiedon käyttäminen tutkimuskysymysten kannalta. Suurin kehityk-

seni tapahtui kuitenkin tulosten pohdinnan aikana, jolloin oivalsin miettineeni jo heti tulokset nähdessäni jatkotutkimuskohdetta ja silloin ymmärsin kykeneväni ajattelemaan opinnäytetyötäni tutkimuksena, jolla voisi olla jollekin hyötyä.

8.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Hyvän tutkimuskäytännön mukaisesti tutkittavan tulee olla tietoinen tutkimuksen kulusta sekä hänen on osallistuttava tutkimukseen vapaaehtoisesti. Tutkimuksen alkuperäistä havaintoa ei saa myöskään muokata tulosta väärentävästi eikä tulosta tule hyvän käytännön mukaisesti kaunistella. (Hirsjärvi ym. 2007, 25–26.) Tutkimus on toteutettu eettisesti ja hyvän käytännön mukaisesti perustuen vastaajien vapaaehtoisuuteen ja anonymiteettiin. Tutkimuksen tulokset ovat myös käsitelty alkuperäistä vastausta muuttamatta ja tutkimuksessa on käytetty runsaasti alkuperäisiä ilmaisia tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi.

Tutkimuksen luotettavuutta tulisi pohtia tutkimuksen luonteen ja tutkimusaiheen valinnan vaikutuksista osallistujien vastauksiin. Luotettavuutta lisää vastausten auki kategorisointi sekä esitestaus. Luotettavuuteen vaikuttaa myös vastaajien kielenkäytön ja puhutavan yhdenmukaisuus. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 26–27.) Näitä seikkoja pohdin omassa tutkimuksessani useasti. Luotettavuuden lisäämiseksi esitetasin kyselyn kahdella yksikön työntekijällä, jotka totesivat kyselyn toimivaksi. Tutkimuksen keskityessä osittain työntekijöiden arvoihin ja niiden sanoittamiseen, pohdin tulosten luotettavuutta siinä, miten kukin työntekijä käsittää tietyn arvon ja sen mukaisen toiminnan. Luotettavuutta lisää kuitenkin se, että yksikön kaikki työntekijät ovat asianmukaisesti koulutettuja ammattiinsa sekä ovat käyneet mallin käyttöön liittyvän koulutuksen. Tulosten johdonmukaisuus aikaisempaan teoretietoon liittyen lisää myös tutkimuksen luotettavuutta.

8.2 Jatkotutkimuskohteet

Tutkimuksessa todettiin systeemisen mallin soveltuvan aikuisille, mutta työmenetelmistä saatu tieto kohdistui lähes täysin tiimityöskentelyyn ja etenkin tiimipalaverissa tapahtuvaan työskentelyyn. Systeemisen mallin laajentuessa yhä enemmän aikuisten kanssa hyödynnettäväksi työmenetelmäksi, olisi mielekäästä tutkia eri työmenetelmien soveltumista aikuisille ja niiden kehittämisen edellytyksiä. Työmenetelmien jatkotutkimus voisi helpottaa mallin käyttöönottoa muissa aikuissosiaalityön yksiköissä.

Toinen jo esiin tuomani mielenkiintoinen jatkotutkimuskohde, joka hyödyttäisi organisaatiota, jossa tutkimus toteutettiin, olisi organisaation sisäisten arvojen tutkiminen sekä niiden välittyminen työntekijätasolle. Tutkimuksen tuloksia voisi hyödyntää osana systemisen mallin vaikuttavaa toteuttamista, sillä sen kautta voitaisiin yhä tehokkaammin varmistaa systemisen mallin edellyttämien arvojen läpäisemisen organisaation jokaisella tasolla.

LÄHTEET

- Aaltio, E. & Isokuortti, N. 2019. Systeemisen lastensuojelun toimintamallin pilotointi. Valtakunnallinen arviointi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 3/2019. ISBN 978-952-343-289-5
- Aaltio, E. & Isokuortti, N. 2019. Systeemisen lastensuojelun toimintamallin ydinelementit. Kuvaus asiakastason ydinelementeistä, tavoitteista ja toimintamekanismeista. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 33/2019. ISBN 978-952-343-419-6
- Blomgren, S. & Kivipelto, M. 2012. Valtaistus – Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. Raportti 27/2012. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print – Tampereen yliopistopaino Oy
- Bostock, L.; Forrester, D.; Patrizo, L.; Godfrey, T.; Zonouzi, M.; Antonopoulou, V.; Bird, H.; Tinarwo, M. & Goldberg, T. 2017. Scaling and deepening the Reclaiming Social Work model. Department for Education. Children's Social Care Innovation Programme Evaluation Report 45. Viitattu 11.04.2020. Saatavilla https://static1.squarespace.com/static/596f59f5d2b857de696d3169/t/59a3df343e00be570b90ab43/1503911741256/Scaling_and_deepening_the_Reclaiming_Social_Work_model.pdf
- Cohen, D. 2006. "Family Constellations": An Innovative Systemic Phenomenological Group Process From Germany. Julkaisussa The Family Journal: Counseling And Therapy For Couples And Families, Vol. 14 No. 3, July 2006. DOI: 10.1177/1066480706287279
- Fagerström, K. 2016. Ihmissuhteita rakentava ja ylläpitävä lastensuojelu. Hackneyn malli ja systeeminen käytäntö lastensuojelutyössä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 46/2016. Saatavilla http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131498/URN_ISBN_978-952-302-778-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Forsell, M. 2018. Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö vuonna 2017. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 6/2018. ISSN 2342-1991
- Forsell, M. 2019. Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö ja toimeentulotuki vuonna 2018. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 3/2019. ISSN 1457-5078
- Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy
- Jouttimäki, P.; Kangas, S. & Saurama, E. 2011. Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö. Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä – hankkeen loppuraportti. Socca – Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Työpapereita 2011:1. ISBN 978-952-5616-43-9
- Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print
- Karjalainen, P. & Sarvimäki, P. 2005. Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2005:13. ISBN 952-00-1835-2
- Kivipelto, M.; Blomgren, S.; Karjalainen, P. & Saukkonen, P. 2013. Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 8/2013. ISBN 978-952-245-864-3

Lahtinen, P.; Männistö, L. & Raivio, M. 2017. Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia. Keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 7/2017. Viitattu 14.4.2020. Saatavilla https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132169/URN_ISBN_978-952-302-827-2.pdf?sequence=1

Mikkonen, O. & Syvelä, K. 2019. Työntekijöiden kokemuksia systeemisestä toimintamallista lapsen palvelutarpeen arvioinnissa. Opinnäytetyö. Sosionomi. Kotka: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Viitattu 11.04.2020. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/227655/Opinn%C3%A4ytety%C3%B6_Mikkonen%20Olli_Syvel%C3%A4%20Kari.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Viitattu 6.3.2020. Saatavilla <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy

Roman, J. 2016. Systeeminen konstellatio. Ihmisyhteisöjen näkymättömät voimat. Helsinki: Books on Demand

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Kyselylomake

Systeeminen malli Turun aikuissosiaalityössä

Tämä kysely on osa Turun aikuissosiaalityön yksikössä tehtävää opinnäytetyötä. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää yksikön työntekijöiden kokemuksia systeemisen mallin käytöstä ja sen vaikutuksista työntekoon.

Kokemuksella tarkoitetaan tässä yhteydessä työntekijän työtoiminnassa saatuja ajatuksia, käsityksiä ja tunteita systeemisestä mallista.

1. Työtehtäväsi yksikössä *

- ☐ Sosiaalityöntekijä
- ☐ Sosiaaliohjaaja

Työntekijöiden kokemuksia systeemisestä mallista aikuisten kanssa työskenneltäessä

2. Mikä on näkemyksesi siitä, mitkä ovat aikuissosiaalityön keskeiset tavoitteet? *

3. Mikä on uskomuksesi siitä, mikä asiakastyössä saa aikaan myönteisen muutoksen asiakkaan tilanteessa? *

4. Millaisena olet kokenut mallin mukaisen työskentelyn? *

5. Miten olet perehtynyt mallin keskeisiin periaatteisiin ja työmenetelmiin? *

6. Miten malli mielestäsi soveltuu aikuisten kanssa työskentelyyn? *

Käsityksiä ja kokemuksia systeemisen mallin työmenetelmistä ja niiden sopivuudesta aikuisten kanssa työskentelyyn.

7. Mitä systeemisen mallin työmenetelmiä käytät työssäsi ja millaiseksi kuvailit työmenetelmien käyttöä? *

8. Millaiseksi arvioit työmenetelmien käyttöä aikuisten kanssa? *

9. Mikä työmenetelmien käytössä on ollut helppoa tai haastavaa? *

Kokemuksia systeemisen mallin vaikutuksista työhösi

10. Miten työntekosi on muuttunut mallin käyttöönoton jälkeen? *

11. Millaisia muutoksia olet havainnut asiakkaidesi tilanteessa tai vuorovaikutussuhteissa mallin käyttöönoton jälkeen? (Mainitse esimerkki) *

12. Miten mallin käyttöönotto on vaikuttanut tiimiisi tai työyhteisöösi? *

Systeemisen mallin kehittäminen Turun aikuissosiaalityön yksikössä

13. Mihin suuntaan mallia pitäisi mielestäsi Turun aikuissosiaalityön yksikössä kehittää? *

14. Mitä olisi hyvä säilyttää? *

15. Mitkä ovat mielestäsi keskeiset kehittämiskohteet mallin käytössä? (Mainitse 2-3 kehittämiskohdetta) *

