

Päihdetaustaisten vanhempien kokemukset kohtaamisesta perhepalveluissa

Lumikki Selander

Opinnäytetyö
Syyskuu 2020
Sosiaali- ja terveysala
Sosionomi (AMK), sosionomin tutkinto-ohjelma
Varhaiskasvatus

Tekijä(t) Selander, Lumikki	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Syyskuu 2020
	Sivumäärä 55+3	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Päihdetaustaisten vanhempien kokemukset kohtaamisesta perhepalveluissa		
Tutkinto-ohjelma Sosionomi (AMK)		
Työn ohjaaja(t) Tuija Ketola, Kati Honkanen		
Toimeksiantaja(t)		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyö tutkii päihdetaustaisten vanhempien kohtaamisen kokemuksia perhepalveluissa. Tutkimuksen tarkoituksena on lisätä tietoa siitä, että minkälaisia kohtaamisen kokemuksia päihdetaustaisilla asiakkaila on perhepalveluissa.</p> <p>Perhepalveluiden tarkoitus on tarjota tukea jokaiselle vanhemmalle ja lapselle, minkä vuoksi on tärkeää tarkastella perhepalveluiden ammattilaisten taitoa kohdata erilaisia asiakasryhmiä. Tutkimuksen tavoitteena oli tuoda esille erilaisia kohtaamisen kokemuksia mitä päihdetaustaisilla vanhemmilla on. Tiedon lisääminen voi auttaa ammattilaisia luomaan toimivia onnistuneen kohtaamisen käytänteitä.</p> <p>Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jonka aineisto kerättiin teemahaastattelun muodossa. Haastatteluihin osallistui kuusi vanhempaa. Tutkimusmenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä analyysia. Johtopäätökset on tehty vertailemalla aineiston samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Tutkimus etsi vastausta siihen mitkä ovat onnistuneen kohtaamisen edellytykset, tekijät epäonnistuneeseen kohtaamiseen sekä mitä odotuksia kohtaamisen suhteen vastaajilla on.</p> <p>Tutkimuksen tuloksissa todettiin, että kohtaamisen onnistumiseen sekä epäonnistumiseen vaikuttaa työntekijän ammattitaito. Asiakkaat myös odottivat kohtaamiselta ammattitaitoa. Tulokset kertovat, että perhepalveluissa työskentelevän työntekijän ammattitaidolta odotetaan tärkeimpänä ammatillisia taitoja, joiden avulla palvelun tarkoitus toteutuu.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Kohtaaminen, perhepalvelut, päihdetausta, vanhemmuus		
Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Selander, Lumikki	Type of publication Bachelor's thesis	Date September 2020
		Language of publication: Finnish
	55+3	Permission for web publication: x
Title of publication The experience of parents with history of substance abuse being encountered by service work		
Degree programme Degree Programme in Social Services		
Supervisor(s) Ketola Tuija, Honkanen Kati		
Assigned by		
<p>Abstract</p> <p>Bachelor's thesis studies the experience of parents with history of substance abuse being encountered by service work. The purpose of the study is to gain knowledge about what kind of different experiences clients with substance abuse history have in family services.</p> <p>This bachelor's thesis reviewed the experience of parents with substance abuse being encountered by family services. The purpose of service work is to offer support to every parent and child, which is the reason why it is important to review every family service professionals' skill to encounter different client groups. Objective of this study was to bring forward different kinds of experiences of encounters that parents have been subjected. Increasing knowledge can help professionals to create successful encounter practices.</p> <p>The study has been implemented as a qualitative study which material was collected in a form of theme interview. Six parents participated for the interview. Method for this study was material-oriented analysis. Conclusions are made by comparing materials similarities and differences. The study was looking for an answer to what are the prerequisites to a successful encounter, what factors affect to an unsuccessful one and what are the parent's expectations towards the encounter.</p> <p>The study states that employee's workmanship is influential in the experience of a successful and an unsuccessful encounter. Expectations towards the encounter was also associated with employee's workmanship. The study shows that the most important skill in an employee's workmanship in a family services is their professional skills.</p>		
Keywords/tags (subjects) Encounter, service work, substance abuse, parenthood		
Miscellaneous (Confidential information)		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Päihteet ja perhe	5
2.1	Päihteet ovat koko perheen ongelma	5
2.2	Vanhemmuus ja päihdeongelma.....	8
3	Perhepalvelut	10
4	Palvelukokemus	14
5	Onnistuneen vuorovaikutuksen ja kohtaamisen edellytykset asiakastyössä ..	16
6	Työntekijän ja päihdetaustaisen vanhemman kohtaamisen ja vuorovaikutuksen esteet	17
6.1	Asiakkaan esteet kohtaamisen onnistumiselle	17
6.2	Työntekijän esteet kohtaamisen onnistumiselle	18
7	Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	21
8	Opinnäytetyön toteuttaminen	21
8.1	Aineiston hankinta.....	21
8.2	Aineiston analyysi	23
9	Tutkimustulokset.....	27
9.1	Kohtaaminen vaatii ammattitaitoa	28
9.2	Ammattitaitoon kuuluu ymmärtää edustamansa palvelu	32
9.3	Kohtaaminen on työntekijän vastuulla	36
10	Johtopäätökset.....	39
11	Pohdinta.....	41
11.1	Tutkimuksen arviointia	41
11.2	Tutkimuksen eettisyys.....	42
11.3	Tutkimuksen luotettavuus.....	44
11.4	Jatkotutkimusaiheet	46

Lähteet	47
Liitteet	52
Liite 1. Teemahaastattelun runko.....	52
Liite 2. Luokittelu	53

1 Johdanto

Tärkeimmät lait, jotka ohjaavat perhepalveluiden toimintaa ovat sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki, varhaiskasvatuslaki sekä perusopetuslaki. Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 1§) tarkoituksena on edistää ja ylläpitää asiakkaan hyvinvointia, vähentää eriarvoisuutta, edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaiset palvelut, turvata asiakkaan oikeus hyvään palveluun ja parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja muiden toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 30§) keskeiset periaatteet määrittelevät asiakkaan oikeuden saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää palvelua sekä hyvää kohtelua. Asiakkaan kohtaaminen on toteutettava siten, että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Lastensuojelu- (417/2014, 2§), varhaiskasvatus- (540/2018, 3§) ja perusopetuslaki (628/1998, 15§) taas pitävät vanhempien kanssa tehtävää yhteistyötä yhtenä lähtökohtana toiminnalleen.

Perhepalveluissa vanhempien kanssa tulisi tehdä yhteistyötä, joka tukee vanhempaa turvaamaan lapsensa hyvinvointi ja kasvatus (Palvelut perheille, n.d.). Vanhempien kanssa tehtävä yhteistyö vaatii kohtaamisen taitoja vanhemmuuden ollessa tunnelatutunut aihe. Perhepalveluiden työntekijät kohtaavat päivittäin vanhempia, jotka tulevat eri taustoista ja elämäntilanteista. Kohtaaminen rakentuu asiakkaan kokemukselle siitä, että hänelle on annettu tarvittava tila, jossa hänen tarpeensa on kuultu ilman kiirettä, ennakkoluuloja-, tai asenteita. (Virtanen ym. 2011, 29-31).

Opinnäytetyö käsittelee päihdetaustaisten vanhempien kokemuksia kohtaamisista perhepalveluiden työntekijöiden kanssa. Aineisto on kerätty kesäkuussa 2020. Mielenkiinto perhepalveluiden työntekijöiden kohtaamisen taitoihin päihdetaustaisten vanhempien kohdalla heräsi oman henkilökohtaisen kokemuksen kautta, kun aihe kosketi lähipiiriäni. Sosionomi tutkinto-ohjelman aikana olen huomannut myös harjoittelujen sekä erilaisten sijaisuuksien kautta monenlaista kohtaamista päihdetaustaisia vanhempia kohtaan. Koen tärkeäksi nostaa aiheen esille, sillä sitä ei tunnisteta sosiaalialalla tarpeeksi. Opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä tietoa ammattilaisille päihdetaustaisten vanhempien kohtaamisen kokemuksia

sekä onnistuneen kohtaamisen edellytyksiä. Opinnäytetyön tavoite on kuvata päihdetaustaisten vanhempien kokemuksia kohtaamisista perhepalveluiden työntekijöiden kanssa. Tutkimuskysymykset ovat: mitkä ovat onnistuneen kohtaamisen edellytykset, mitkä ovat epäonnistuneeseen kohtaamiseen vaikuttavat tekijät sekä mitä odotuksia asiakkailla on kohtaamiseen liittyen.

2 Päihteet ja perhe

2.1 Päihteet ovat koko perheen ongelma

Perhe koostuu hoivasta, huolenpidosta, kiintymyksestä, arkirytmistä sekä kunnioituksesta perheenjäsenten kesken, jossa tärkeintä on lapsen ja aikuisen roolin erottaminen. Näillä kriteereillä voidaan mitata perheen toimivuutta, jossa lapsen etu taataan. Perheessä, jossa käytetään päihteitä, toimitaan usein päinvastoin, sillä riippuvuus menee usein kaiken edelle. (Jallinoja 2009, 77.)

Päihderiippuvuus on päihteen jatkuvaa tai pakonomaista käyttöä välittämättä päihteen sosiaalisista tai terveydellisistä haitoista. Riippuvuuteen liittyy fyysisen riippuvuuden kehittyminen, joka tarkoittaa päihteen vaikutuksen sietokyvyn nousua sekä vieroitusoireita, jotka ilmenevät päihteen lopettamisen seurauksena. (Huttunen, 2018.) Fyysisessä riippuvuudessa keho mukautuu vieraan aineen läsnäoloon (Holmberg, Hirschovits, Kylmänen & Agge 2008, 33). Riippuvuus voi ilmetä myös ilman fyysisiä oireita, jolloin se perustuu päihteen kykyyn tuottaa hyvää oloa tai muita toivottuja vaikutuksia, jotka ovat luonteeltaan psykologisia. (Huttunen, 2018.)

Psykologisella tasolla riippuvuus on kehittynyt siten, että päihteen avulla tavoitellaan aineen vaikutuksen tuomia elämyksiä (Holmberg ym. 2008,32). Joillakin päihteen tuomat elämykset auttavat pakoilemaan epämiellyttäviä tunteita, esimerkiksi ahdistusta tai pelkoa. Riippuvuudessa vieroitusoireet sisältävät myös näitä ei-toivottuja tunnetiloja, joita koitetaan sammuttaa käyttämällä päihdettä uudelleen. (Huttunen, 2018.)

Sosiaalinen riippuvuus näyttäytyy vuorovaikutuksessa muiden käyttäjien kanssa. Päihteiden käytön myötä suhteet ihmisiin, jotka eivät käytä päihteitä, voivat jäädä vähäisiksi. Riippuvuus tai päihteiden käyttö yleensä herättää paheksuntaa, joka saa käyttäjän kokemaan syyllisyyttä. Se on yksilön ristiriitaa omasta toiminnastaan. Riippuvainen on kyvytön hallitsemaan toimintaansa, vaikka se tuottaakin moninaisia haittoja elämään. Käyttäjä joutuu selittelemään käyttöönsä muille ja itselleen, jotta

hän saisi rationalisoitua toimintaansa. (Holmberg, Hirschovits, Kylmänen & Agge 2008, 33.)

Päihteiden käyttöön kuuluu erilaisia vaiheita, jotka vaihtelevat käytön mukaan. Alussa päihteitä kokeillaan satunnaisesti, mutta käytön lisääntyessä se saattaa muuttua vähitellen ongelmakäytöksi. (Nätkin 2006, 233.) Riippuvuus syntyy nopeasti, jossa mielihyvähävinä jään toissijaiseksi päihderiippuvuuden kroonisessa vaiheessa eli fyysisessä riippuvuudessa. Tilalle tulee välttämättömyys saada päihdettä kehon normaalitoiminnan turvaamiseksi. Riippuvaiselle tilanne on vaikea, sillä hän hankkii päihdyttävää ainetta keinolla millä hyvänsä. (Holopainen 2005.)

Päihderiippuvuus koetaan rasitteena koko perheelle, sillä se vaikuttaa itse päihderiippuvaisen lisäksi myös muihin hänen ympärillään oleviin ihmisiin. Perheissä missä käytetään päihteitä, ilmiö näkyy niin, että vanhempi käyttää päihteitä siten, että siitä on haittaa itselle tai muille perheenjäsenille. Jokainen perheenjäsen kokee päihdeongelman eri tavalla. (Holmberg 2003.) Yksilön kokemukseen vaikuttaa jokaisen oma herkkyys sekä tapa reagoida erilaisiin asioihin. Päihdeongelman vanhemman kanssa eläminen voi olla hänen läheisilleen stressaavaa ja aiheuttaa rankkoja tunnekokemuksia. Ikävien tunteiden kanssa jatkuvasti eläminen vaikuttaa ihmisen hyvinvointiin ja terveyteen. (Itäpuisto 2008, 29-33.) Päihteitä käyttävien vanhempien lapset elävät pelon, pettymysten, turvattomuuden ja häpeän tunteiden ilmapiiressä (Orjasniemi & Kurvinen 2017).

Itse päihderiippuvuus ei suoranaisesti aiheuta haittaa riippuvaisen läheisille, vaan sen vahingollisuus näkyy perheprosessien käytäntöjen eli rutiinien kautta (Itäpuisto 2008, 61). Riippuvuuden suuri käytössä ongelmia voi olla esimerkiksi arkielämässä, taloudessa tai sosiaalisissa suhteissa. Nämä arkiset ongelmat vaikuttavat lapsiin monella tavalla. Päihteet koskettavat lapsia eniten, sillä heillä ei ole aikuisten tavoin mahdollisuuksia vaikuttaa tilanteeseen tai päästä sitä pakoon (Itäpuisto 2008, 28). Arkielämän vaikutukset näkyvät esimerkiksi kodin hoidossa, jossa se voi näkyä hygienian laiminlyömisinä. Päihteiden tullessa kotiin juhliminen voi haitata lapsen yksityisyyttä sekä turvallisuuden tunnetta. (Holmberg 2003.) Sosiaalisten suhteiden ja roolien ylläpitäminen on hankalaa, kun aikuinen ei pidä lupauksiaan lapselle, vaan

säilyttää hänelle vastuuta, joka asettaa lapsen vanhemman rooliin (Jallinoja 2009, 72-73).

Perheessä, jossa käytetään päihteitä, perheenjäsenet nähdään yhteiskunnan silmin monella eri tavalla. Käymme tässä luvussa yhteiskunnan näkökulmasta läpi isän, äidin sekä lapsen roolin.

Isän käyttäessä päihteitä perhe on nähty määräytyvän isän kautta, jossa perheen äidin tehtävänä on kontrolloida miehensä juomista. Mies nähdään väkivaltaisena uhkana, joka ei kykene elättämään perhettään tai ottamaan siitä vastuuta. (Jallinoja 2009, 63-79.) Itäpuisto (2005) löysi tutkimuksessaan, että lapset pelkäsivät isien kotiintuloa päihteiden vaikutuksen alaisena. Mies on perheessä vahva yksilö, jonka toimintaan ei parane puuttua. Mikäli äiti ei onnistu miehensä valvojana, hän ottaa eron tai alkaa käyttämään päihteitä miehensä kanssa, jotta ei menettäisi häntä. Kuitenkin päihteitä käyttävän isän rooli on perheessä ulkokehällä, kun taas äidin tulisi toimia perheensä selkärankana. (Jallinoja 2009, 63-79.) Monissa päihdehuollon toimipaikoissa jätetäänkin usein kysymättä mieheltä hänen perheestään. (Pelkonen ym. 2013, 41).

Naiset ja ylipäättään äidit on nähty yleisesti perhekeskusteluissa puhtaina ja viattomina, jotka pitävät perhettään koossa. Äiti ja päihteet eivät yksinkertaisesti sovi samaan lauseeseen. Päihteitä käyttävät äidit menettävät viattomuutensa sekä uhrin asemansa. Hyvä ja huono äitiys määritellään selvästi päihteiden käytön perusteella. Perheen isän päihteiden käyttö laitettiin usein äidin vastuulle, jonka odotettiin olevan miehensä tukena. Päihteitä käyttävä äiti taas saa selviytyä omillaan. Nykypäivänäkin yhteiskunnan ilmapiiri vaikuttaa siltä, että naiset saavat apua enemmän moraalisen tuomion toiminnastaan. (Jallinoja 2009, 68-70.) Moraalinen tuomio näkyy myös päihdeongelmaisten perhe-elämässä. Päihdeongelmaisten vanhempien lapset kokevat häpeää äitinsä päihteiden käytöstä. Lapset liittivät häpeän naisen rooliin kotona, sillä äidin poissaolo herätti kummastusta myös ympäristössä. (Itäpuisto 2005, 88-89.) Yhteiskuntaamme on porautunut syvälle kulttuurinen mielikuva siitä, että äiti on lapselleen ensisijainen vanhempi. Tämän voi

olla syynä sille miksi äitien päihteiden käyttöä paheksutaan enemmän kuin isien. (Orjasniemi & Kurvinen, 2017.)

Lapsi nähdään päihteitä käyttävissä perheissä avuttomana olentona, jonka etua yhteiskunnan täytyy puolustaa, kun hänen vanhempansa eivät siihen kykene. On todettu, että lapsi tarvitsee turvallisen lapsuuden kehittyäkseen tasapainoiseksi aikuiseksi. Nähdään, että päihdeongelma haittaa lapsen ja aikuisen kohtaamista, jolloin vuorovaikutuksen puutteesta muun muassa lapsen persoonallisuuden kehitys kärsii. (Jallinoja 2009, 70-73.)

2.2 Vanhemmuus ja päihdeongelma

Vanhemmuus on lapsen ja aikuisen kohtaamista. Se on lapsen tunteiden ja tarpeiden huomioimista, joihin aikuinen vastaa. (Kristeri 2018, 11-13.) Vanhemman kuuluu taata lapselle turvallinen kasvuympäristö, joka tarjoaa hyväksyntää, luottamusta ja turvaa. (Itäpuisto 2008, 38-39.) Päihteitä käyttävissä perheissä vanhemmuus on vaarassa kadota. Vanhemman ajan ja energian keskittyessä muualle, jää lapsi valitettavasti tilanteeseen, jossa läsnäolon puutteesta johtuen vanhempi ei välttämättä kykene vastaamaan lapsen tarpeisiin. (Kristeri 2018, 11-13.)

Tilanteissa, jossa vanhempi ei kykene pyytämään apua tai saamaan otetta tilanteeseensa, hän voi kokea olevansa riittämätön vanhempi. Tunne riittävästä vanhemmuudesta löytyy vanhemmasta itsestään – aidoista tunteista, läsnäolosta ja rakkaudesta. (Kristeri 2018, 11-13.) Vanhempi, joka käyttää päihteitä voi olla hyvä vanhempi itsensä ja lapsensa näkökulmasta. Päihteettömyys ei kuitenkaan takaa tunnetta riittävästä tai hyvästä vanhemmuudesta. (Itäpuisto 2008, 42.)

Maritta Itäpuisto on tarkastellut päihdeongelmaista vanhemmuutta alkoholismien näkökulmasta jakaen alkoholia käyttävät vanhemmat kolmeen tyyppiin. Tyypillisin juova vanhempi on välinpitämätön lastaan ja hänen asioitaan kohtaan, joka saa lapsen tuntemaan itsensä hylätyksi ja tarpeettomaksi. Vanhemmuus voi olla toiselta

tyypiltään myös sadistista, jolloin vanhempi tarkoituksellisesti kohdistaa systemaattista henkistä sekä fyysistä väkivaltaa lastaan kohtaan. Kolmas vanhemmuustyyppi ei välttämättä näyttäyty ulkopuoliselle kelvollisena vanhemmuutena, mutta lapsi arvostaa vanhempansa. Tällöin vaikeista olosuhteista huolimatta vanhempi tuo suhteeseen jotain hyvää. (Itäpuisto 2008, 42-43.) Lapsen kokemus hänen omista vanhemmistaan ja heidän tavoistaan kasvattaa on merkityksellisempää kuin vanhemman päihteiden käyttö (Phillips 2004, 183). Lapsen kokemus vanhemmastaan ja vanhempansa päihdeongelmasta voi myös muuttua iän myötä (Suchman, Mayes & Pajulo 2013, 4).

Nätkin mukaan vanhemmuus toimii meidän yhteiskunnassamme ihmisarvon puntarina. Siinä onnistuminen tai epäonnistuminen kertoo elämänhallinnan taidoista. Aiheena vanhemmuus voi olla hyvinkin tunnelatautunut. Keskustelu päihdeongelmaisista vanhemmista lisää tunnelatausta, joka ilmenee yksilötasolla sekä julkisessa keskustelussa. (Nätkin 2006, 184-187.) Julkisessa keskustelussa miesten päihteiden käyttö ei herätä yhtä suuria tunnelatauksia, kuin naisten päihteiden käyttö (Andersson, Hyytinen & Kuorelahti 2008, 23). Tämä vastakkain asettelu voi johtua yhteiskunnallisesta ajattelumallista, että äidin kuuluu kantaa vastuu perheestään (Itäpuisto 2008, 39; Jallinoja 2009, 67).

Vanhemmuus tulisi kuitenkin nähdä päihdeongelman rinnalla voimavarana, josta vanhempi motivoituisi päihteettömyyteen. Usein vanhemmalla päihdeongelman vuoksi hoitoon hakeutumisen syynä ovatkin lapset. Halu olla riittävä vanhempi lapselleen ja pelko lapsen menettämisestä on vanhemmalle konkreettinen asia, joka saa miettimään omaa päihteiden käyttöä ja siitä aiheutuvaa tilannetta. Vanhemman syyllisyys riippuvuudesta voi myös kanavoitua motivaationa muutokseen. Vanhemmuus nähdäänkin päihdeongelmalta suojaavana tekijänä sekä se on voimavara siitä toipumiseksi. (Nätkin 2006, 184-187; Jallinoja 2009, 79.)

3 Perhepalvelut

Tässä opinnäytetyössä keskityn vain perhepalveluihin. Tarkoitukseni on tutkia asiakkaiden kohtaamista nimenomaan perhepalveluissa. Se on mielenkiintoinen tutkimuskohde, sillä perhepalvelut ovat tarkoitettu kaikille perheille. Sosiaali – ja terveysalan ammattilaiset kohtaavat työssään erilaisia taustoja omaavia vanhempia, joista yksi asiakasryhmä on päihdetaustaiset vanhemmat.

Perhepalvelut ovat tarkoitettu jokaiselle vanhemmalle ja lapselle elämäntilanteestaan tai taustoistaan riippumatta. Perheille tarkoitettujen palveluiden tarkoitus on tukea vanhempia turvaamaan lasten hyvinvointi ja kasvatus. Palvelut koostuvat varhaiskasvatuksesta, esiopetuksesta, aamu- ja iltapäivätoiminnasta, perusopetuksesta, neuvoloista, kasvatus – ja perheneuvonnasta, lastensuojelusta, terveyspalveluista, perheoikeudellisista palveluista ja perhekeskuksista. (Palvelut perheille, N.d.)

Näissä palveluiden eri muodoissa työskentelee sosiaali – ja terveysalan ammattihenkilöitä eri koulutuksilla. Heitä yhdistävät työtä määrittävät lait sekä sosiaalialan – sekä terveydenhuollon arvot ja eettiset periaatteet. Terveydenhuollon eettiset periaatteet korostavat asiakkaan oikeutta hyvään hoitoon, ihmisarvon kunnioittamista, itsemääräämisoikeutta, oikeudenmukaisuutta, työntekijän ammattitaitoa sekä yhteistyön tärkeyttä muiden toimijoiden kanssa. (Valtakunnallinen terveydenhuollon eettinen neuvottelukunta, 2001.) Sosiaalialan toimintaa ohjaa arvopohja, jossa tärkeänä nähdään ihmisarvo ja -oikeudet, itsemääräämisoikeus, osallisuus, asiakkaan kokonaisvaltainen huomioiminen sekä sosiaalinen oikeudenmukaisuus (Hallikainen, Ikonen, Järveläinen, Kurki, Louhela, Piironen, Monto-Puusti & Uramo 2017, 10-23.) Ammatilliset arvot ovat merkityksellisiä sosiaali – ja terveysala kentällä asiakkaan edun toteutumisen lisäksi myös työntekijän turvan kannalta (Walsh 2010, 44).

Koko perheen hyvinvointi on edellytys lapsen kehitykselle (Häggman-Laitila 2006, 7). Vanhempien hyvinvointi luo pohjan lasten hyvinvoinnille (Pelkonen, Hakulinen-Viitanen, Hietanen-Peltola & Puumalainen 2013, 94). Perhe on kokonaisuus, jossa

yksittäisten perheenjäsenten ongelmat heijastuvat myös muihin perheenjäseniin. Yhden perheenjäsenen tuen tarpeen ilmaantuessa on tärkeää myös arvioida koko perheen hyvinvointia. (Häggman-Laitila 2006, 7.)

Perhepalveluissa monialainen yhteistyö on tärkeää, sillä perheet saattavat käyttää useita palveluita yhtä aikaa. Palveluiden tarjoajat vaihtuvat lapsen kasvaessa, jolloin tuen saanti voi viivästyä tiedon kulkiessa hitaasti palvelusta toiselle. Monialaisen yhteistyön avulla perheiden tarpeista voidaan huolehtia paremmin. Yhteiset tavoitteet, menettelytavat sekä palveluista sopiminen palvelukokonaisuuksissa auttaisivat eri palveluja toimimaan yhdessä koordinoitummin. (Halme, Vuorisalmi & Perälä 2014, 21.)

3.1 Vanhemmat perhepalveluissa

Perhe on kokonaisuus, jossa vanhempien hyvinvointi luo pohjan lasten hyvinvoinnille (Häggman-Laitila 2006, 7; Pelkonen, Hakulinen-Viitanen, Hietanen-Peltola & Puumalainen 2013, 94). Perhepalveluissa vanhemman osallisuuden tukeminen nähdään keskeisenä periaatteena palvelun toiminnalle. Osallisuuden avulla luodaan vanhemmalle mahdollisuus osallistua omaan tai lapsensa saamaan hoitoon, palveluun ja sitä kautta yhteiskuntaan. Osallisuuden tukeminen on erityisen tärkeää niille asiakasryhmille, joilla on todettu heikommat mahdollisuudet vaikuttaa yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. (Kerppola, Halme, Pietilä & Perälä 2014.)

Sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetään, että jokaisella asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää palvelua. Palvelut on järjestettävä siten, että asiakkaan ihmisarvoa kunnioitetaan. Viranomaistoiminnassa pätevän yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan kaikille asiakkaille tulisi taata tasapuolinen, johdonmukainen sekä syrjimätön kohtelu. (Poikonen 2018, 26.) Myönteisen palvelukokemuksen luominen molemmille osapuolille helpottaa työntekijää ottamaan mahdolliset ongelmat puheeksi (Perälä ym. 2011, 78). Asiakassuhteen sekä luottamuksen luominen ja puuttuminen asiakkaan tilanteisiin on työntekijän vastuulla (Andersson, Hyytinen & Kuorelahti 2008, 94-95).

Terveys- ja hyvinvoinninlaitoksen pienten lasten perheiden hyvinvoinnista kertovan tilastoraportin (2019) mukaan pienten lasten vanhempien on helpompi kertoa ammattilaisille lapsensa haasteista kuin omistaan. Raportin mukaan lähes kaikki vanhemmat kaipasivat apua perhepalvelujen ammattilaisilta. Lasten ja nuorten terveyden ja hyvinvoinnin neuvottelukunnan loppuraportissa (2013, 91) toimenpide-ehdotuksissa mainitaan siitä, että lapsille kohdennetuissa palveluissa tulisi ottaa puheeksi myös aikuisten tuen tarve. Vanhemmat jättivät kertomatta omaan vanhemmuuteensa liittyvät haasteet, joita olivat muun muassa arjessa jaksaminen, parisuhdeongelmat, taloudelliset haasteet ja yksinäisyys (Vuorenmaa 2019).

Halme, Vuorisalmi ja Perälä (2014, 96-97.) ovat tutkineet perheiden palveluja ja ammattilaisten kykyä tunnistaa lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyviä huolia. Lapsiin liittyvät huolet johtivatkin useimmiten toimenpiteisiin. Vanhempien tuen tarpeiden tunnistaminen vanhemmuuteen liittyviin haasteisiin jäivät pienemmälle sijalle. Vanhempien näkökulmasta avun saanti toteutui heikoiten, kun tuen tarve liittyi taloudellisiin-, parisuhteen-, mielenterveydellisiin- tai päihdeongelmiin (Perälä, Salonen, Halme & Nykänen 2011, 75). Niitä kohdataan palveluissa harvemmin tai niille ei ollut olemassa menettelytapoja. Tulokset kertovat siitä, että edelleen tarvitaan uusia keinoja kohdata vanhemmuuden haasteita, jotta niiden kehittyminen voitaisiin ehkäistä. Toimintamalleja huolen puheeksi ottamiseksi tarvitaan etenkin lapsen kasvu – ja kehitysympäristöön, jossa vanhempia tavataan eniten. Vanhempien näkökulmaa avaavassa tutkimuksessa löydettiin, että vanhempien on helpompi kertoa huolistaan terveydenhuollon-, varhaiskasvatuksen- ja opetuksen ammattilaisille, joiden kanssa he asioivat eniten (Perälä ym. 2011, 76).

Vanhemmuuden haasteet kattavat kaikki vanhemmat taustastaan huolimatta. Päihdetaustaisilla ja muilla vanhemmilla ei ollut juurikaan eroa siinä, miten he kokevat vanhemmuuden. Elämäntilanteesta tai taustoista riippumatta on tärkeää tukea jokaisen yksilön vanhemmuutta. (Perälä, Kanste, Halme, Pitkänen, Kuussaari, Partanen & Nykänen 2014, 204.) Lasten ja nuorten terveyden ja hyvinvoinnin neuvottelukunnan raportissa (2013) kuitenkin ilmeni, että päihdetaustaiset vanhemmat eivät välttämättä saaneet apua perhepalveluista sitä pyydettyä. Peruspalvelut tulisi järjestää siten, että ne ovat kaikille yhdenvertaisesti

saavutettavissa. Saatavuus on ratkaisevassa asemassa asiakkaan oikeuksien toteutumiseen. (Poikonen 2018, 37-38.)

Vanhemmat kokivat, että päihdetaustojen tiedot peruspalveluiden ammattilaisilla olivat puutteelliset. Tietojen puutteellisuus vaikutti monialaisen avun saantiin.

(Pelkonen, Hakulinen-Viitanen, Hietanen-Peltola & Puumalainen 2013, 40.)

Peruspalveluista vastaavat tahot työskentelevät lähtökohtaisesti itsenäisesti, joissa toimijat vastaavat oman ammatillisen roolinsa toimenkuvasta. Peruspalveluiden työntekijät edustavat erilaisia ammatteja, työkalttuureja sekä ammatillisia käytäntöjä. (Määttä & Keskitalo 2014, 197-207.)

Päihdetaustaisia vanhempia voidaan auttaa vanhemmuuden haasteissaan tehokkaimmin siten, että tarjolla olevat perhepalvelut nivotaan yhteen. Monialaisen tuen tarve vanhemmuuteen voi olla näille vanhemmille hyvinkin suuri (Pitkänen 2013). Peruspalveluiden ja erityispalveluiden yhteensovittaminen vaatii ammattilaisilta asiakkaan tarpeisiin vastaavaa koordinoitua. (Poikonen 2018, 37-38.) Päihde – ja lapsiperhepalveluissa tulisi kehittää yhteisiä toimintalinjoja ja työvälineitä, jotta yhteistoiminta saataisiin sujumaan. (Kanste, Pitkänen & Halme 2014.) Sosiaalihuoltoa tulisi toteuttaa yhteistyössä eri toimijoiden kanssa, jotta eri palvelut muodostaisivat asiakkaan edun mukaisen palvelukokonaisuuden (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 41§).

Päihdetaustaisille vanhemmille monialaisen verkostotyön käyttö on tuttua (Kanste, Pitkänen & Halme 2014). Monialainen verkostotyö on sosiaalista kuntoutusta, jonka avulla pyritään saattamaan asiakkaat osaksi yhteiskuntaa. Verkostoon kuuluu sosiaali- ja terveysalan erilaisia palveluja, työllistämistä edistäviä palveluja sekä yksityisen, kolmannen ja vapaaehtoissektorin toimijoita. Verkostotyössä asiakkaat liikkuvat palveluväylästä pitkin, jonka kautta he siirtyvät kuntoutuksesta eteenpäin. (Monialainen verkostotyö 2018.)

Monialaisten palvelujen on koettu edistäneen perheiden tavoitetta, mutta vanhemmat eivät kokeneet, että heidät kohdattaisiin tasavertaisina osallistujina. Vanhemmat kokivat, että heidän mahdollisuuksissaan vaikuttaa perheensä asioihin

oli vielä hiomisen varaa. (Kanste ym. 2014.) Pelkonen, Hakulinen-Viitanen, Hietanen-Peltola & Puumalainen (2013, 104) kertovat raportissaan päihteettömien vanhempienkin jakavan saman kokemuksen. Vanhemmille on tärkeää, että heidän mielipiteensä otetaan huomioon. Kohtaamisessa tärkeäksi koettiin myös työntekijän kyky kuunnella perheen tilanne arvostelematta sitä.

4 Palvelukokemus

Sosiaalihuoltolaki sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista kertovat sosiaalipalvelujen toteuttamisen keskeiset periaatteet. Lain mukaan asiakkaalla on oikeus saada palvelun toteuttajalta laadultaan hyvää palvelua. Palvelun tulee olla hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakas on kohdattava siten, että hänen vakaumuksiaan, yksityisyyttään sekä ihmisarvoa kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteuttaessa työntekijän on otettava huomioon asiakkaan etu. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 30§; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4§.) Asiakkaan etu täyttyy kun palveluntuottajan ottaa huomioon päätöksissään asiakkaan hyvinvoinnin, omatoimisuuden vahvistamisen sekä jatkuvat ihmissuhteet. Tuen tulisi olla riittävää ja oikeanlaista. Palveluntuottajan toimintatavat turvaavat asiakassuhteen luottamuksellisuuden sekä yhteistoiminnan asiakkaan kanssa. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua omiin asioihinsa. Palveluntuottaja huomioi asiakkaan kielellisen, kulttuurisen sekä uskonnollisen taustan. Asiakkaan etuun kuuluu myös turvata hänen toivomuksensa tai taipumuksensa koulutukseen ja työelämään. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 4§.)

Palvelukokemus rakentuu ihmisten väliselle vuorovaikutukselle. Asiakkaan näkökulmasta onnistuneessa palvelutapahtumassa työntekijä kuuntelee asiakasta, ottaa huomioon asiakkaan tilanteen sekä pohtii erilaisia vaihtoehtoja asiakkaan tarpeista käsin. Tämän vuorovaikutuksellisen kohtaamisen aikana syntyy asiakkaan kokemus palvelun vastaavuudesta hänen tarpeeseensa. Palvelukokemus rakentuu kerta kerralta jokaisessa kohtaamisessa ammattilaisen kanssa. Kohtaamistilanteissa

asiakkaan toimintaa ohjaa hänen tarpeensa, odotuksensa sekä mielikuvansa palvelusta. Toimintaan vaikuttavat myös aiemmat kokemukset vastaavista palvelutilanteista. (Virtanen, ym. 2011, 29-31.)

Odotukset ja mielikuvat vaikuttavat asiakkaan rooliin sekä käyttäytymiseen palvelun käyttäjänä. Asiakkaan käyttäytyminen palvelutapahtumassa taas vaikuttaa asiakkaan saaman palvelun laatuun. Huono palvelukokemus ei saa asiakasta vaihtamaan käyttämäänsä palvelua, mutta se vaikuttaa palvelun vaikuttavuuteen. Asiakkaan osallisuuteen ja sitä kautta onnistuneeseen palvelukokemukseen vaikuttaa kohtaaminen. Kohtaamiselle on annettava tarvittava tila, jossa on aikaa kuulla asiakkaan tarpeet ilman kiirettä, ennakkoluuloja –, tai asenteita. (Virtanen ym. 2011, 29-31.)

Onko onnistuneen palvelukokemuksen luominen asiakkaan vai palvelun tuottajan vastuulla? Asiakkaalla on tarve, jonka takia hän hakeutuu tarvetta vastaavaan palveluun. Asiakas osallistuu siis palvelukokemuksen luomiseen jo käyttäessään valitsemaansa palvelua. Palvelun työntekijän on tultava asiakasta vastaan luomalla heidän välilleen yhteinen ymmärrys. Yhteisen ymmärryksen luomisen kynnyksenä toimii vastavuoroisesti palvelussa toimivan työntekijän omat odotukset, asenteet sekä mielikuvat vuorovaikutustilanteista. Näihin vaikuttavat odotukset tai aiemmat kokemukset palvelutilanteista. Palvelutilanteisiin – ja kohtaamiseen ei saisi vaikuttaa työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet. Palvelussa toimivaa työntekijää ja hänen toimintaansa ohjaa hänen roolinsa ammattilaisena sekä organisaationsa edustajana. (Virtanen ym. 2011, 29-31.)

Työntekijän motivaatio, henkilökohtaiset pyrkimykset sekä ammattitaito vaikuttavat palvelutapahtumaan – ja kokemukseen. Palveluihin vaikuttaa yksittäisen työntekijän lisäksi myös organisaation toimintakulttuuri. Työpaikkojen erilaiset toimintamallit eivät välttämättä takaa yhdenmukaista kohtelua kaikille. (Määttä & Keskitalo 2014, 197-207.) Kohtaamiselle tulisi olla hyväksi todettuja käytäntöjä, erillinen ohjeistus sekä asianmukainen työnohjaus. Koulutuksen avulla työntekijöiden kohtaamisen taitoja voitaisiin vahvistaa entisestään, joka turvaisi asiakkaan hyvän kohtelun. (Virtanen ym. 2011, 29-31.)

5 Onnistuneen vuorovaikutuksen ja kohtaamisen edellytykset asiakastyössä

Ammatillisen auttamistyön perustana on asiakkaan kohtaaminen. Merkittävää kohtaamisen kokemukselle on työntekijän aito läsnäolo, kunnioitus asiakasta kohtaan sekä empatiakyky. Asiakkaan ja työntekijän suhteen tulisi olla hyväksyvä, luotettava ja välittävä. Suhteessa ilmenevä aito ja hyväksyvä läsnäolo mahdollistaa asiakkaan tunteiden jakamisen. Asiakkaan näkökulmasta läsnäolo näkyy muutenkin kuin keskustelemalla. Läsnäolon kokemukseen vaikuttaa katsekontaktin ottaminen, erilaiset eleet ja ilmeet puhuessa. Myös kuulluksi tulemisen tunne on asiakkaalle tärkeää, jotta hän pystyy vastaanottamaan myös työntekijän näkökulmia. Tätä kautta syntyy asiakkaan ja työntekijän välille hyvä dialoginen suhde, jossa pystytään tarkastelemaan asiakkaan ongelmaa eri näkökulmista. (Törrönen, Hänninen, Jouttimäki, Lehto-Lundén, Salovaara & Veistilä 2016.)

Kuulluksi tuleminen tukee asiakkaan ja työntekijän välistä luottamusta. Asiakassuhteen luottamus voi kuulluksi tulemisen lisäksi rakentua ammattiosaamiseen, työntekijän luonteeseen tai motiiveihin. Luottamuksen syntymisen perusedellytykset ovat arvostava kuuntelu ja aito kiinnostus asiakasta kohtaan. (Törrönen, Hänninen, Jouttimäki, Lehto-Lundén, Salovaara & Veistilä 2016.)

Ammattilaisuus voi antaa kohtaamiseen varmuutta ja erilaisia työkaluja vuorovaikutukseen. Ammattitieto- ja taito eivät takaa kohtaamisen onnistumista. Kohtaamisen aitous ylittää puhetekniset opit, vaikka se antaisikin vuorovaikutukselle hyvän perustan (Korhonen 2013). Kohtaamisessa on tärkeää antaa molemmilla osapuolille tilaa. Tilan antamista on jo se, että toinen ihminen otetaan vakavasti ja sallitaan jokaiselle oma persoonallinen tapa elää sekä olla vuorovaikutuksessa. Arvostaminen on tärkeää asiakassuhteessa molemmin puolin. Työntekijän sekä asiakkaan arvostaessa toistensa persoonaa sekä elämäntarinoita he antavat luvan itselleen rakentamaan vuorovaikutukseen, josta molemmat voivat oppia. (Mattila 2008, 24-25.)

6 Työntekijän ja päihdetaustaisen vanhemman kohtaamisen ja vuorovaikutuksen esteet

6.1 Asiakkaan esteet kohtaamisen onnistumiselle

Yhteiskunnalliset asenteet päihteitä käyttäviä vanhempia kohtaan voivat toimia esteenä avun piiriin hakeutumiselle. Asiakkaalta vaaditaan rohkeutta hakea apua sellaisiin ongelmiin, joista voi joutua negatiivisten asenteiden kohteeksi. Apua hakiessaan ihminen on haavoittuvimmillaan. Sen vuoksi kohtaaminen asiakkaan kanssa vaatii ammattilaiselta erityistä hienovaraisuutta, ettei asiakas kokisi, että häntä syytellään tai mitätöidään. Jokaisen asiakkaan tulisi kokea olevansa arvokas elämänsähistoriastaan riippumatta. (Andersson, Hyytinen & Kuorelahti 2008, 89-90.)

Asiakkaan taas voi olla hankala asennoitua kohtaamiseen, jos hänellä on esimerkiksi luottamuksen kanssa ongelmia (Mattila 2008, 17). Päihdetaustainen asiakas voi kantaa mukanaan suurta häpeää taustastaan, joka aiheuttaa ongelmia itsetunnolle. Itsetunnon – ja kunnioituksen puute voi vaikeuttaa luottamuksellisten ihmissuhteiden luomista. (Poikonen 2018, 26.) Asiakas on voinut kohdata aiemmin elämässään sellaisia vuorovaikutussuhteita, joissa luottamus ei ole toteutunut ja se heijastuu työntekijään. (Mattila 2008, 17.) Ammattilaisen on tärkeää lähtökohtaisesti luottaa asiakkaaseen, jonka myötä luottamussuhde voi rakentua vastavuoroisesti. Luottamussuhteet ammattilaisten kanssa kasvattavat asiakkaan kykyä turvautua eri palvelujen auttajiin. (Andersson, Hyytinen & Kuorelahti 2008, 94).

Asiakkaan vastarinta palvelun vastaanottamiselle voi juontua pelosta työntekijän tarjoaman avun tarkoituksesta (Veirto 2019). Työntekijän tapa olla vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa määrittää asiakkaan suhtautumisen saamaansa palveluun (Andersson ym. 2008, 92-96). Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen Vanhempi päihdepalveluissa- raportissa (2014) työntekijät näkivät, että päihdetaustaiset asiakkaat kyseenalaistivat palvelujärjestelmän toimintatavan tai eivät käsittäneet perheessä tunnistettujen ongelmien laajuutta. Raportin mukaan tämä voi kertoa asiakkaiden ja työntekijöiden tavoitteiden eroavaisuuksista tai

aikaisemmista negatiivisista palvelukokemuksista. Asiakkaan ja työntekijän näkemyseroihin voivat vaikuttaa erilaiset vuorovaikutukselliset roolit palvelutapahtumassa. Asiakas saattaa olla palvelua kohtaan skeptinen luottamuksen puutteen takia. Työntekijää taas velvoittaa yhteiskunnallisten etuuksien valvonta, joka asettaa kynnyksen yhteiseen ymmärrykseen tavoitteiden luomiseksi. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 30.)

Työntekijän välittävä suhtautuminen asiakkaaseen ja hänen tilanteeseensa motivoi työntekijää työskentelyyn. Motivoitunut työskentely auttaa asiakasta pääsemään haluttuun tavoitteeseen. Työntekijän motivoinnin on tärkeää korostaa asiakkaan toimijuutta, jotta hänen sisäinen motivaationsa muutokseen heräisi. Sisäinen motivaatio kannustaa asiakasta muutokseen enemmän kuin ulkoinen eli työntekijän motivaatio. Asiakkaan toimijuuden korostaminen poistaa ulkoiset ärsykkeet, jotka usein koetaan yhteiskunnallisiksi vaatimuksiksi. (Andersson, Hyytinen & Kuorelahti 2008, 92-96.)

Palvelujärjestelmässämme on hyvinvointieroja. Ennaltaehkäisevät palvelut vähentävät eroja, mutta kyseisen avun piiriin hakeutuvat useimmiten työssäkäyvät sekä koulutetut ihmiset. Tähän voi vaikuttaa koulutettujen ihmisten parempi tieto palveluista ja niiden tarkoituksesta. Palveluihin hakeutumiseen vaikuttavat asenteet, joita löytyy palveluiden käyttäjillä avun saamisen suhteen. Palvelujen hinta sekä niiden sijainti määrää tuen piiriin hakeutumista. Esimerkiksi matkakulut tai asiakasmaksut voivat olla esteenä. Sosiaali – ja terveysalan palveluiden tuottamisessa näkyy myös alueellisia eroja. (Palvelujärjestelmä, 2019.)

6.2 Työntekijän esteet kohtaamisen onnistumiselle

Asiakassuhde päihdetaustaisen vanhemman kanssa ei ole itsestäänselvyys. Työntekijälle päihdeongelmaisen asiakkaan elämän todellisuus voi olla pelottava sen ollessa kaukana ammattilaisen kokemusmaailmasta. Ammattilaisen on oltava läsnä asiakkaalle ja hänen elämäntilanteelleen, jolloin hän joutuu sietämään avuttomuuden tunnetta tilanteesta, jota ei ymmärrä tai joka on itselle vieras. (Andersson, Hyytinen & Kuorelahti 2008, 98; 103.) Päihdepalveluissa toimivien

ammattilaisten mukaan on hankalaa ottaa puheeksi päihdetaustaisen vanhemman kanssa esimerkiksi parisuhdeongelmia, eroon liittyviä huolia, perheen sisäisiä mielenterveysongelmia, vanhemman syyllisyyden tunteita, vanhemmuuden taitoja tai lapsen tunne-elämään liittyviä huolia. (Kanste, Pitkänen & Halme 2014.) Alan ammattilaiset kokevat avuttomuutta ja häpeää ottaa päihteiden käyttö puheeksi, sillä sen koetaan olevan jokaisen ihmisen yksityinen asia. Ammattilaiset kokevat puuttumisen olevan vaikeampaa, kun päihteiden käyttö ei näy päällepäin. (Holmberg, Hirschovits, Kylmänen & Agge 2008, 245-246.)

Jokaisella asiakkaalla on oikeus saada sellainen työntekijä, jolla on aito motivaatio ja halu työskennellä kyseisen asiakasryhmän kanssa. Kohtaamisen esteenä voi olla usein työntekijän haaste pitää mielenavoinna asiakkaan elämäntilanteesta. Työntekijän on tärkeää tiedostaa, että aina suhdetta ei yksinkertaisesti synny. Silloin ammattilaisen on tärkeää katsoa omaa toimintaansa ja sen vaikutuksia asiakkaaseen. Työntekijältä vaaditaan hyvää itsetuntoa, jotta hän kykenee refleктоimaan omaa ja asiakkaan toimintaa. Lisäksi työyhteisön tuki ja toimintakulttuuri on merkittävä asiakassuhteen luomisessa. Asiakkaista tulee puhua kunnioittavasti silloinkin, kun he eivät ole läsnä. Asenne asiakkaita kohtaan lähtee työskulttuurista. Tässä johtajan tehtävänä on asettaa työtä ohjaavat arvot sekä asenteet lähtökohdiksi asiakkaita arvostavalle ilmapiirille. Työyhteisön on tärkeää arvioida omaa tapaa puhua ja toimia vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. (Andersson, Hyytinen & Kuorelahti 2008, 98-99;107.)

Asiakkaan kohtaamiseen voivat vaikuttaa työntekijän omat asenteet asiakasryhmää kohtaan. Asenteisiin voivat vaikuttaa työntekijän arvot sekä elämäkokemus. Työntekijällä voi nousta omat vaikeat elämäkokemukset esiin asiakkaan käydessä läpi omaa elämäntarinaansa. Ammattilaisen haavoittuvuus heijastuu asiakastyöhön, joka vaikeuttaa auttamistyötä. Asenteisiin voivat vaikuttaa ikävällä tavalla myös kokemukset tietystä asiakasryhmästä, mikä voi näkyä ylemmyyden tunteena. Tällöin auttaja kokee olevansa asiakkaan ongelmien yläpuolella. (Mattila 2008, 16.) Kohtaamiseen voi vaikuttaa myös työyhteisössä esiintyvä ennakkokäsitys tietyn asiakasryhmän epäluotettavuudesta. Tämä voi vaikuttaa työntekijän asenteisiin yksilötasolla (Andersson, Hyytinen & Kuorelahti 2008, 99).

Riippuvuuksiin liittyvät käsitykset sekä mielikuvat vaikuttavat ammattilaisiin ja heidän tapansa kohdata päihteitä käyttävä asiakas. Riippuvuuteen johtaneita tekijöitä voidaan tarkastella psykiatrisesta, geneettisestä tai yhteiskunnallisesta viitekehyksestä. (Pennonen & Koski-Jännes 2010.) Erilaisilla teoreettisilla näkemyksillä on vaikutus siihen, miten riippuvuudet nähdään sekä miten niitä käsitellään. (Holmberg, Hirschovits, Kylmänen & Agge 2008, 29.) Päihdeongelmaa voi katsoa sairaa-, oppimis-, sosiaalis- ja hengellisen kehityksen läpi. Sairaskehityksessä ongelma nähdään sairautena, josta ei voi parantua. Oppimiskehityksessä se nähdään haitallisten ajatusmallien ja selviytymistapojen omaksumisena. Sosiaalisessa kehityksessä päihdeongelma nähdään yhteisön tai yhteiskunnan asiana. Hengellisen kehityksessä päihdeongelma on liitetty uskonelämän ongelmiin ja niiden selvittämiseen, mikä edesauttaa myös muiden elämän alueiden ongelmia. Nämä tulkintakehykset ohjaavat ammattilaisia tiettyihin käsityksiin, jotka pois sulkevat muut mahdolliset tavat katsoa samaa asiaa. (Pennonen & Koski-Jännes, 2010.)

Työpaikkakulttuuriin ja sen yhteisiin toimintatapoihin auttaa asianmukainen koulutus. Koulutuksessa tulisi käydä päihteet yleisesti läpi, sekä niiden vaikutukset yksilöön ja miten ohjata asiakas palveluiden piiriin. Asiakkaiden kohtaamistaitoihin tulisi kouluttautua, jotta ammattilaiset saisivat tarvittavat työkalut esimerkiksi päihteiden käytön puheeksi ottamiseen. Koulutuksilla olisi tärkeää myös tutkia käyttäjiin kohdistuvia asenteita yksilö – ja yhteisötasolla. Asenteiden tarkastelun kautta jokainen ammattilainen voisi tutkia omaa suhdettaan päihteisiin, käsityksiinsä päihteistä sekä niiden käyttäjiin. (Holmberg, Hirschovits, Kylmänen & Agge 2008, 260.)

Päihde – ja lapsiperhepalveluissa tulisi kehittää työvälineitä yhteistoimintaan, mutta se vaatii sen, että perhepalvelut alkaisivat toimia yhdessä muiden sosiaalipalvelujen kanssa. Näin toimijat tuntisivat toistensa työn sekä tarjolla olevat palvelut eri asiakasryhmille. Tarjolla olevien palvelujen tunteminen helpottaa kohtaamaan lapsiperheiden huolia. Ammattilaisen on myös helpompaa ryhtyä tarvittaviin toimiin sekä tukemaan vanhempien osallisuutta vuorovaikutuksessa. (Kanste, Pitkänen & Halme 2014; Perälä, Kanste, Halme, Pitkänen, Kuussaari, Partanen & Nykänen 2014, 211.)

7 Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä tietoa alan ammattilaisille siitä minkälaisia kohtaamisen kokemuksia päihdetaustaisilla asiakkailla on perhepalveluissa. Tutkimus tuo ammattilaisille tietoa onnistuneen ja epäonnistuneen kohtaamisen tekijöistä, sekä vanhempien odotuksista liittyen palvelun laatuun. Tiedon lisääminen voi toimia ammattilaiselle apuna löytämään hyvän kohtaamisen käytänteitä, kun asiakkaana on päihdetaustainen vanhempi. Opinnäytetyön tavoitteena on kuvata päihdetaustaisten vanhempien kokemuksia kohtaamisista perhepalveluiden työntekijöiden kanssa.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisia hyvän kohtaamisen osa-alueita haastateltavat kuvaavat kokemuksissaan asioinnissa työntekijän kanssa?
2. Millaisia epäonnistuneen kohtaamisen kokemuksia asiakkaat kuvaavat asioinnissa työntekijän kanssa?
3. Millaisia odotuksia asiakkailla on kohtaamisesta työntekijän kanssa?

8 Opinnäytetyön toteuttaminen

8.1 Aineiston hankinta

Tutkimus toteutetaan kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimusotteella. Sen lähtökohtana on kuvata todellista elämää. Pyrkimyksenäni on, kuten laadullisessa tutkimuksessa tyypillisesti on paljastaa tosiasioita tutkittavasta aiheesta. Tiedon hankkimisessa suositaan esimerkiksi ihmisen havainnointia tai keskustelua laadullisten metodien avulla, jossa tutkittavien näkökulmat sekä ääni pääsevät kuuluviin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 156-160.)

Menetelmäkseni valitsin haastattelun, sillä se selvittää ihmisten ajatuksia, tunteita, kokemuksia ja uskomuksia. Haastattelun avulla sain päihdetaustaisen vanhemman äänen sekä kokemuksen parhaiten kuuluviin. Haastattelumenetelmänä käytin teemahaastattelua. Teemahaastattelussa ei ole tarkkoja kysymyksiä tai järjestystä, mutta haastattelun aihepiirit eli teemat ovat tiedossa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 199-205.) Haastattelua varten loin 20 kysymyksen haastattelurungon, jonka loin neljän teeman ympärille. Kysymykset toimivat haastattelun tukena. Teemat olivat: perustiedot, vanhemmuus, kohtaaminen ja perhepalvelut.

Haastattelukysymykset perustuvat opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen (ks. liite 1). Teemahaastattelu toimi tutkimuksessani parhaiten, sillä vastaamisen vapaus antoi tilaa haastateltavien kokemuksille. Osa haastatteluista poikkesi kysymyksistä ja osa seurasi haastattelurunkoa kohta kohdalta. Kaikissa haastatteluissa käytiin samat teemat läpi.

Aineiston hankinta tapahtui kesäkuussa 2020. Tutkimukseen haastattelin kuutta vanhempaa, joista yksi oli mies ja loput haastateltavat naisia. Aiemmissa tutkimuksissa aiheet ollaan rajattu joko äitiyteen tai isyyteen. Tässä tutkimuksessa oli tarkoitus haastatella vanhempia sukupuolesta riippumatta. Jokainen haastateltava oli matkalla kohti kuntoutumista tai kuntoutunut päihdeongelmasta. Haastattelut kestivät 45 minuutista 60 minuuttiin. Osa haastateltavista halusi lukea haastattelurungon etukäteen. Haastateltavat on kerätty yhteistyössä Äitinä yhdessä-toiminnan kanssa, joka toimii Sovatek-säätiön alla. Äitinä yhdessä – toiminnan työntekijät keräsivät opinnäytetyöhön osallistumisesta kiinnostuneet vanhemmat listalle, jonka jälkeen tutkija otti heihin yhteyttä puhelimitse. Ensimmäisen yhteydenoton aikana tutkija selitti vastaajille tutkimuksen sisällön sekä haastateltavien oikeudet tutkimuksen aikana. Ensimmäisen yhteydenoton jälkeen haastateltavat joko sopivat haastattelupäivämäärän tutkijan kanssa tai eivät osallistuneet tutkimukseen.

Haastatteluista viisi toteutettiin puhelinhaastatteluna maailmalla vallitsevan koronavirustilanteen takia. Yksi haastattelu toteutettiin kasvotusten koronatilanteen hellittäessä yhdessä Äitinä yhdessä – toiminnan työntekijän kanssa. Kasvotusten tehtyyn haastatteluun lisänäkökulmia toi vastaajalle tuttu työntekijä, joka osasi tuoda

vastaajan kokemuksia esille myös työntekijän näkökulmasta. Työntekijän läsnäolo on myös voinut mahdollisesti vaikuttaa haastateltavan vastauksiin. Puhelinhaastatteluja saattoi häiritä lasten hoito haastattelun aikana, jolloin tutkija antoi haastateltavalle tarvitsemansa ajan lapsen hoitoon.

Haastattelut nauhoitettiin sanelimella, jonka jälkeen sisältö litteroitiin. Litteroinnissa käytettiin Calibri-kirjasinlajia fonttikoolla 12, riviväli oli 1,5 ja sivumarginaali 2cm. Teksti oli tavutettu automaattisesti. Aineistoa analysoitavaksi kertyi 69 sivua. Litteroinnissa haastateltava anonymisoitiin käyttämällä merkintää H, jonka perässä oli haastattelun numero. Numerot annettiin haastatteluhetkellä tunnisteiksi.

8.2 Aineiston analyysi

Tässä tutkimuksessa analysointimenetelmänä käytetään sisällönanalyysia. Aineiston analyysi aloitetaan aineiston järjestämisellä. Järjestämisellä tarkoitetaan tietojen tarkistusta eli haastattelumateriaali luetaan läpi. Mikäli tarkistuksen yhteydessä ilmenee tarvetta tietojen täydentämiselle, niin tutkijan on otettava yhteys haastateltaviin. Esitöiden jälkeen aineiston järjestämistä jatketaan litteroimalla hankittu tieto sana sanalta. Litterointi tarkoittaa sitä, että äänitetty puhe muutetaan tekstiksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 216-217.) Haastattelut muunnettiin sanoista tekstiksi kuuntelemalla sanelimesta haastattelua tauottaen ja kirjaamalla haastattelu sanasta sanaan tekstin muotoon. Sisällönanalyysi sopii litteroituihin haastatteluihin. Sen tarkoituksena on saada esille litteroidusta haastattelusta esille nousevat merkitykset. Tutkittavasta asiasta koitetaan saada tiivistetty kuvaus, joka tuo esiin tekstissä ilmenevät erot ja yhtäläisyydet. Sisällönanalyysi tuo esille aineiston keskeiset asiat. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117-127.) Tässä opinnäytetyössä ei ilmennyt tarvetta täydentää tietoja mitä haastatteluista oltiin kerätty.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysin tarkoitus on keskittyä tutkittavaan aineistoon ilman, että aiemmat tutkimukset vaikuttavat sisällönanalyysin tuloksiin. Toisin sanoen aineisto ohjaa analyysin tekoa. Aineistolähtöisessä analyysissa etenen vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa aineisto pelkistetään, eli tekstistä etsitään tutkimukselle oleelliset kohdat. Toisessa vaiheessa aineisto ryhmitellään, eli

pelkistetyt ilmaukset ryhmitellään alaluokkiin. Viimeisessä vaiheessa tutkija muodostaa aineiston yleiskäsitteet ja jakaa aineistosta löytyneet merkitykset eri luokkiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117-127.) On hankalaa sanoa onko tutkimusta aiemmin toteutetulla teoreettisella viitekehysellä ollut vaikutusta analyysin tekoon, sillä aineistosta nousi paljon samankaltaisia aiheita. Analyysin ajan tutkija tietoisesti keskittyi pelkästään aineistoon.

Aineistolähtöinen analyysin tekeminen aloitettiin pureutumalla aineistoon lukemalla litteroidut haastattelut useaan kertaan läpi. Tämän jälkeen tekstiä jaoteltiin tutkimuskysymyksittäin värikoodeihin. Täten rajattiin pois teksistä ne kohdat, jotka eivät vastanneet tutkimuskysymyksiin. Onnistunutta kohtaamista kuvasi sininen väri, epäonnistunutta kohtaamista punainen väri ja odotuksia kohtaamiselle kuvasi vihreä väri. Aluksi alkuperäisilmaukset alleviivattiin ja muutettiin pelkistetyiksi ilmauksiksi. Alla esimerkit aineiston analyysistä.

Taulukko 1. Esimerkki aineiston pelkistämisestä

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus
Ehkä koen enemmän sitä että kuunnellaan tarkemmin. Pyritään ja luvataan auttaa jos on semmonen tilanne et tarvii. Koska ihmiset keillä on kaikki kunnossa nii nehä vähä niinku katotaa ja tarkistetaa ja joo matka jatkuu. H6	Palvelun tuki Palvelun laatu parantunut ongelmien ilmitulon myötä Työntekijän suhtautuminen asiakkaan tilanteeseen

<p>Sillon raskausaikana kävin tossa äitiys – ja sikiötutkimuspoliklinikalla ihan raskauden loppuaikana ja siellä oltiin soitettu päihdetyöntekijöille, että siellä epäiltiin et mä oisin päihtynyt et nyt tää pitää selvittää. Mulle ei sanonu kukaa mitää paikan päällä tai ei kukaa sanonu et ois epäilly tai mitää ja seulat otettii siellä. Heti sieltä soitettii päihdetyöntekijöille että hän ei ollu siellä kyllä selvinpään ja sit ne joutu lähtee sitä selvittää ja mä jouduin tai sillai olin kummasaki paikoissa käyny saman päivän aikana ja sitte selvis hyvinki et se oli väärä hälytys. Sit kuitenkin on tällästä et ei uskalleta puhua suoraan. H5</p>	<p>Puheeksioton vaikeus Asioiden olettaminen Ammattitaidon puute</p>
<p>Ihan niinku kaikki muutkin äidit. Että mä nyt ehkä inhoon sanaa tavallinen äiti, ku mikä on tavallinen. Samalla tavalla ku muutki vanhemmat. Varmaan kaikki muutki, joilla ei oo päihdeongelmaa toivoo sitä samaa. H4</p>	<p>Tasa-arvoinen kohtelu</p>

Tämän jälkeen pelkistetyt ilmaukset jaettiin ala-, ylä- ja pääluokkiin. Pelkistetyt ilmaukset jaettiin ensin alaluokkiin. Jaotteluissa käytin apuna värikoodeja.

Taulukko 2. Esimerkki aineiston ryhmittelystä

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
<p>Palvelun tuki Palvelun laatu parantunut ongelmien ilmitulon myötä Työntekijän suhtautuminen asiakkaan tilanteeseen</p>	<p>Tuki Palvelun laatu Ongelmien ilmitulo Työntekijän suhtautuminen</p>
<p>Puheeksioton vaikeus Asioiden olettaminen Ammattitaidon puute</p>	<p>Puheeksiotto Olettaminen Stereotypia Ammattitaito</p>

Tasa-arvoinen kohtelu	Tasa-arvo Hyvä kohtelu
-----------------------	---------------------------

Alaluokkien luomisen jälkeen analysointia jatkettiin luomalla alakäsitteille ylä- ja pääluokat. Ylä – ja pääluokat kuvaavat onnistuneeseen kohtaamiseen vaikuttavia tekijöitä.

Taulukko 3. Esimerkki aineiston abstrahoinnista

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Tuki Palvelun laatu Ongelmien ilmitulo Työntekijän suhtautuminen	Tuki Kuulluksi ja nähdyksi tuleminen Palvelun laatu	Työntekijän ammattitaito
Puheeksiotto Olettaminen Stereotypia Ammattitaito	Päihdetaustan vaikutus palvelun laatuun Työntekijän ammattitaito Sosiaalialan arvot	Työntekijän ammattitaito
Tasa-arvo Hyvä kohtelu	Palvelun laatu Asiakkaiden oikeudet Työntekijän ammattitaito Sosiaalialan arvot Kuulluksi ja nähdyksi tuleminen	Työntekijän ammattitaito

Esimerkiksi tutkimuskysymykseen ”millaisia onnistuneen kohtaamisen kokemuksia asiakkailla on työntekijöiden kanssa” analyysi tuotti vastauksen ”työntekijän ammattitaito”. Tämän pääluokan sisällä on yläluokka ”Kuulluksi ja nähdyksi tuleminen”, joka taas sisältää ”Palvelun laatu parantunut ongelman ilmitulon myötä”. Analysoinnin lopuksi alaluokkia oli 80, yläluokkia 26 ja pääluokkia 1 (ks. liite 2).

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin jälkeen pohdin tutkimuksen tuloksia, joista teen johtopäätökset. Tulkintaa tehdään aineistoista nousseista merkityksistä. Tutkimuksen tuloksista tehdään synteesejä, jotka kokoavat yhteen tutkimuksen pääteemat. Synteetit vastaavat opinnäytetyölle asetettuihin tutkimuskysymyksiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 224-225.)

9 Tutkimustulokset

Tutkimuksen analyysi tuotti saman vastauksen jokaiseen tutkimuskysymykseen. Onnistuneeseen sekä epäonnistuneeseen kohtaamiseen vaikuttaa työntekijän ammattitaito. Vastaajien odotukset kohtaamiselle noudattivat samaa tulosta, sillä haastateltavat odottavat työntekijältä palveluun vaadittavaa ammattitaitoa. Tutkimustuloksissa käsittelen työntekijän ammattitaitoa teorian ja tutkimuksen tulosten näytön valossa. Tutkimustuloksista käy ilmi mitä kaikkea työntekijän ammattitaito pitää sisällään.

Tutkimustuloksiin on liitetty suoria lainauksia haastatteluista. Haastateltavat on anonymisoitu käyttämällä merkintää H. H-kirjaimen perässä oleva numero erottaa haastateltavat toisistaan. Suoria lainauksia on pilkottu. Lainauksen pilkkoutuminen on merkitty kahdella viivalla -- , lainauksen alussa tai sen keskellä.

9.1 Kohtaaminen vaatii ammattitaitoa

Haastateltavien mukaan työntekijän ammattitaidolla on suurin merkitys kohtaamisen onnistumiseen. Hyvä palvelu vaatii ammattitaitoa, jonka sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 30§) määrittelee. Haastateltavat kuvasivat hyvän palvelun eli kohtaamisen elementtejä. Haastattelujen vastauksista käy ilmi, että työntekijän kohtaamiseen vaikuttavat työntekijän persoonalliset ominaisuudet sekä ammatilliset taidot. Kaksi haastateltavaa mainitsi luottamuksen työntekijän tärkeimmäksi ominaisuudeksi. Yksi haastateltava pohti, että luottamuksen luomiseen vaaditaan tietynlaista kemiaa työntekijän ja asiakkaan välille. Toiset kaksi mainitsivat taas työntekijän avoimuuden. Muita ominaisuuksia olivat hienovaraisuus, rehellisyys, empatia ja kyky ymmärtää sanatonta viestintää.

Ammatilliset taidot erottaa persoonallisista ominaisuuksista koulutuksen avulla. Ammatilliset taidot antavat työkaluja kohtaamiseen (Korhonen 2013). Haastatteluista nousi ilmi, että ammatillisista taidoista tärkeimmät vastaajille olivat tilannetaju sekä huolen puheeksi ottamisen taito. Muita ammatillisia taitoja, jotka haastateltavat mainitsivat olivat tilannekartoitus sekä palveluohjaus. Kartoitus koettiin tärkeäksi palveluohjauksen onnistumisen kannalta. Palveluohjaus vaatii tarvittavien palvelujen tuntemisen, joka helpottaa työntekijää kohtaamaan asiakkaita (Kanste ym. 2014; Perälä ym. 2014, 211). Kolme haastateltavaa kuvaili erilaisia tilanteita, joissa työntekijän tilannetaju on ollut oleellista. Tilanteita kuvailtiin siten, että työntekijän tulee antaa asiakkalleen tilaa kertoa omasta tilanteestaan ilman painostamista. Painostamisella viitattiin esimerkiksi asiakastietojen tenttaamiseen. Tilannetajun lisäksi korostettiin kuuntelemisen taitoa. Viisi vastaajaa kuvaili taitoa siten, että asiakas saa kertoa tilanteestaan valitsemaansa tahtiin. Yksi haastateltava totesi, että asiakas tulee kolostaan, kun on siihen valmis. Toinen vastaaja taas näki, että työntekijän vastuulla on auttaa keskustelua etenemään muutamalla kysymyksellä.

Haastateltavat kertoivat kuulluksi sekä nähdyksi tulemisen tunteen olevan merkittävä elementti kohtaamisen onnistumisessa. Ammattitaitoon kuuluu luoda tila, jossa työntekijä on aidosti läsnä. Aito läsnäolo on edellytys kohtaamisen onnistumiselle. (Törrönen ym. 2016). Kohtaaminen vaatii tilan, jossa on aikaa kuulla

asiakkaan tarpeet rauhassa ilman ennakkoluuloja tai asenteita (Virtanen ym. 2011, 29-31). Vastaajat nimesivät kiireen olevan esteenä kuulluksi tulemisen tunteelle. Yksi vastaaja koki, että kiireen tuntu saa hänet kokemaan olevansa liukuhihnalla. Useat vastaajat näkivät rauhallisen kohtaamisen luovan kokemuksen siitä, että työntekijä on kiinnostunut asiakkaan tilanteesta.

Kuulluksi tulemisen tunne edesauttaa asiakasta ottamaan työntekijän näkökulmia vastaan (Perälä ym. 2011, 78; Törrönen ym. 2016). Kaksi haastateltavaa nosti esille huolen puheeksioton tärkeyden. Puheeksiotto koettiin tärkeäksi vaikka totuuden kuuleminen voi olla joskus vaikeaa. Kahden vastaajan kohdalla huolen puheeksiotto oli epäonnistunut. Molemmissa tapauksissa työntekijä ei ollut sanonut vastaajalle suoraan epäilevänsä hänen käyttäneen päihteitä. Vastaajat olivat saaneet tietää epäilystä toisen palvelun kautta. Kummassakin haastattelussa vastaajat pohtivat syytä miksi työntekijä ei voinut itse tilanteessa kysyä asiakkaalta mahdollisesta päihteiden käytöstä, jotta esimerkiksi lastensuojeluilmoituksilta oltaisiin vältytty. Työntekijät voivat kokea häpeää ottaa päihteiden käyttö puheeksi (Holmberg ym. 2008, 245-246). Huolen puheeksi otto ja asiakkaan tilanteeseen puuttuminen on osa ammattitaitoa ja aina työntekijän vastuulla (Andersson ym. 2008, 94-95).

--Silloin raskausaikana kävin tossa äitiys – ja sikiötutkimuspoliklinikalla ihan raskauden loppuaikana ja siellä oltiin soitettu päihdetyöntekijöille, että siellä epäiltiin et mä oisin päihtynyt, et nyt tää pitää selvittää. Mulle ei sanonu kukaan mitää paikan päällä tai ei kukaa sanonu et ois epäilly tai mitää ja seulatki otettiin siellä. Heti sieltä soitettiin päihdetyöntekijöille, että hän ei ollu siellä kyllä selvinpäin ja sit ne joutu lähtee sitä selvittää. Mä olin kummassakin paikassa käynyt saman päivän aikana ja sitte selvis hyvinki et se oli väärä hälytys. Sit kuitenkin on tällästä et ei uskalleta puhua suoraan. Mä sanoinkin seuraavan kerran siellä, että mielellä jos tämmöistä on, et tulee joku epäily, niin sen voi ottaa sitte puheeks. H3

Kaksi vastajaa olivat sitä mieltä, että työntekijöiden välillä on eroja, jotka vaikuttavat kohtaamiseen. Perhepalveluiden parissa työskentelee sosiaali – ja terveysalan ammattilaisia eri koulutuksilla, joissa toimijat vastaavat oman ammatillisen roolinsa toimenkuvasta. Jokainen työntekijä edustaa erilaista ammattia ja sen ammatillisia käytäntöjä. (Määttä & Keskitalo 2014, 197-207.) Kohtaamisen käytännöt tulisivat

kuitenkin olla kaikille samanlaiset, johon työntekijät tulisi kouluttaa (Holmberg ym. 2008, 260). He kokivat, että palvelun laatu oli muuttunut parempaan suuntaan, kun heille oltiin määrätty uusi työntekijä. Molempien vastaajien kokemus työntekijän vaihtumisesta sijoittui lastensuojelun kentälle. Molemmissa tapauksissa palvelun tarkoitus eli vanhemmuuteen tukeminen oli epäonnistunut aiemman työntekijän osalta. Yksi haastateltava kertoi, että lastensuojelun työntekijä painosti häntä asumisjärjestelyyn, jossa hän menettäisi oikeutensa lähivanhempana. Toisessa tapauksessa vanhemmalle ei annettu oikeutta nähdä lastaan. Vastaajat näkivät, että aiemman työntekijän kohdalla kohtaamisen onnistumisen esteenä oli ollut työntekijän suhtautuminen asiakkaaseen. Pelkästään vanhemmuus aiheena on tunnelautunut, mutta tunnelataus kasvaa, kun siihen lisää päihdeongelman (Nätkin 2006, 184-187).

-- Mut sit se muuttu ku se lastensuojelun työntekijä joka painosti mua niin hän meni äitiyslomalle ja tule uus. Se oli sit niin ihana ja täydellinen. Aina ku soitin nii hän vastas ja aina ku pyysin apua nii hän järjesti asiat. Mä olin iha ällikällä lyöty et miten voi olla niin iso ero pelkästään mikä työntekijä siel on. – Esimerkiks tällöinen asia, hän oli itse raskaana ja ties minun juoneen raskaana niin varmasti on se asetelma lähtökohtasesti niin et kyllä mua voi rankaista tästä. H6.

Työntekijän suhtautumiseen voivat vaikuttaa työntekijän arvot sekä elämäkokemus (Mattila 2008, 16). Yksi haastateltavista nostikin esille kohtaamisen onnistumisen edellytyksenä arvot, jotka ohjaavat työntekijän työtä. Työntekijän ammatillisiin taitoihin kuuluu noudattaa oman ammattialansa arvoja, jotka sosiaalialan ammattijärjestö Talentia (2017) ja terveydenhuollon eettinen neuvottelukunta (2001) on säätänyt. Sekä sosiaalialan – että terveydenhuollon arvoissa korostetaan oikeudenmukaista ja ihmisarvoa kunnioittavaa kohtaamista. Haastateltava nosti esille terveydenhuollon lupaukset, jotka eivät olleet hänen kohdallaan toteutuneet. Haastateltava kuvailee palveluammatin vaativan työntekijältä taitoa kohdata jokainen asiakas kunnioittavasti vaikka asiakkaan valinnat eivät sopisikaan työntekijän moraaleihin. Kohtaamiseen ei saisi vaikuttaa työntekijän henkilökohtaiset asenteet (Virtanen ym. 2011, 29-31.) Työntekijän onkin tiedostettava, että aina toimivaa asiakassuhdetta ei synny. Silloin on tärkeää, että työntekijällä on kyky

tarkastella omaa toimintaansa ja sen vaikutuksia asiakkaaseen. (Andersson ym. 2008, 98-99.)

Ammatilliset taidot sekä oman ammattialan arvopohjan sisäistäminen ovat suuri osa työntekijän ammattitaitoa. Ammattitaito taas määrittää palvelun laadun ja siten kohtaamisen tason. Palvelussa toimivan työntekijän toimintaa ohjaa hänen roolinsa ammattilaisena. (Virtanen ym. 2011, 29-31.) Haastateltavat nostivat esille palvelun laatuun ja sitä myöten kohtaamiseen vaikuttavan työntekijöiden pysyvyyden. Kaksi haastateltavaa oli sitä mieltä, että saman työntekijän pysyminen koko asiakkuuden läpi on ollut ratkaisevaa. Haastateltavat kertoivat luottamuksellisen asiakassuhteen kehittyvän usean onnistuneen kohtaamisen kautta. Palvelukokemus rakentuukin joka kohtaamisessa kerta kerralta (Virtanen ym. 2011, 29-31). Useat haastateltavat mainitsivat asiakastietojen kertaamisen uudelle työntekijälle olevan kuormittavaa. Yksi vastaaja otti esille myös asiakastietojen mustavalkoisuuden. Asiakas voi näyttää asiakastietojen perusteella erilaiselle. Vastaaja näki, että työntekijän vakuuttaminen ansaitakseen luottamuksen on raskasta.

Palvelun laatuun vaikuttavat haastateltavien mukaan myös palvelun läpinäkyvyys. Läpinäkyvyydellä haastateltavat tarkoittavat palvelun kykyä olla avoin asiakkaan tilanteesta, joka vaatii työntekijältä tarvittavaa ammattitaitoa. Avoimuudella haastateltavat tarkoittavat työntekijän kykyä kertoa rehellisesti miltä asiakkaan tilanne palvelun työntekijälle näyttäytyy ja miten tilanteen suhteen tulisi edetä. Yksi haastateltava kuvasi kuinka neuvolassa kerrottiin raskaaksi tulon jälkeen, että päihteiden käyttö tulee lopettaa.

--Sen jälkeen menin neuvolaan ja siellä sit sanottiin et tarviin apua. Et pitää tuo subuteksi lopettaa. Siellä ne otti sitte terveydenhoitajan hoitaa asian eteenpäin päihdetoimintaan äideille. H5

Kolme haastateltavaa koki, että suorapuheisuus ruokkii onnistuneen kohtaamisen tunnetta. Tällaisia tilanteita olivat asiakkaan ajantasalla pitäminen, reunaehtojen asettaminen sekä palvelun tarkoituksen asiakkaalle avaaminen. Kaksi haastateltavaa nosti esille sen, että työntekijän tulisi kertoa asiakkaalle mitä tapahtuu, jos hän

esimerkiksi käyttää päihteitä, kun hänen tulisi huolehtia lapsesta. Kaikista vastauksista kävi ilmi, että rehellinen huolen puheeksiotto oli ollut ratkaisevaa heidän tilanteissaan, jotta he saivat tarvittavaa apua. Työntekijän on tärkeää korostaa asiakkaan toimijuutta ja puuttua asiakkaan tilanteeseen (Andersson ym. 2008, 92-96).

9.2 Ammattitaitoon kuuluu ymmärtää edustamansa palvelu

Kaksi vastaajaa näki, että perhepalveluita tulisi toteuttaa asiakkaan kanssa yhteistyössä. Yhteistyön saavuttamiseksi ja luottamuksen rakentamiseksi on työntekijän tärkeää selittää asiakkaalle mikä palvelun tarkoitus on. Osallisuuden tukeminen auttaa vanhempaa osallistumaan saamaansa palveluun (Kerppola ym. 2014).

--Ja sit jotenki se et ei tulis sitä vastakkainasettelua. Itikki joutunu ihan miettimään sitä et ollaan tässä kaikki samalla asialla, et lastensuojelu haluaa auttaa et lapsilla on hyvä olla ja minä haluan tehdä asioita, että niillä lapsilla on hyvä olla. Et meillä on sama tavote. Joillakinhan on sellainen käsitys, että lastensuojelu haluaa ottaa sen lapsen pois keinolla millä hyvänsä. Sehän ei oo se vaan, että yhdessä tehdään töitä sen eteen et lapsi saa olla kotona ja koko perhe voi hyvin. Jotenki et miten sen saa tuotua esille. Ja sit et kerrotais avoimeti näistä palveluista mitä on saatavilla, koska ei mulla ollu mitää hajua näistä palveluista ku mä tulin raskaaks. H4.

--Mun mielestä ois kauheen hyvä, et tehtäis heti selväks et rakennettais se luottamus siitä, et ollaan tukemassa ja auttamassa. H3

Palvelun laatua määrittää työntekijän ammattitaito jokaisessa kohtaamisessa (Virtanen ym. 2011, 29-31). Haastateltavien mukaan työntekijän ammattitaitoon kuuluisi selventää asiakkaille heti palvelun alussa sen tarkoitus. Perhepalvelujen tarkoitus on tukea vanhempaa turvaamaan lapsensa kasvatus ja hyvinvointi (Palvelut perheille, N.d.). Kaikista haastatteluista ilmeni, että haastateltavat näkivät ainakin

yhdessä perhepalvelun muodossa saaneensa tarvittavaa tukea. Jokainen haastateltava osasi sanoittaa perhepalvelujen tarkoituksen olevan tarjota tukea tai he odottivat palvelujen tarjoavan tukea vanhemmuuteen eri muodoin. Perhepalveluiksi haastateltavat nimesivät lastensuojelun, neuvolan, varhaiskasvatuksen, perhekahvilat, kerhot, lastenvalvojan, kotipalvelun, päihdetaustaisille vanhemmille kohdennetut palvelut sekä terveydenhuollon.

Jokaisessa kohtaamisessa työntekijän taito vastata asiakkaan palvelun tarpeeseen rakentaa asiakkaan palvelukokemusta (Virtanen ym. 2011, 29-31). Tuen eri muodot eli tarpeeseen vastaaminen määrittivät haastateltavien kokemuksen kohtaamisen onnistumisesta. Tarpeellisiin toimiin ryhtyminen vaatii ammattitaitoa (Kanse ym. 2014, 211). Kolme haastateltavaa oli sitä mieltä, että keskusteluapu oli tärkein tuen muoto. Kaksi haastateltavaa koki kartoituksen olevan oleellinen osa kohtaamista, jotta asiakas saa tarvittavan tuen. Esimerkiksi päihdetaustan selvittäminen voi olla merkittävää monialaisen avun saamisen kannalta (Pelkonen ym. 2013, 40). Neljä haastateltavaa nimesikin palveluohjauksen tärkeänä jatkumona, jossa palveluista nousi esille neuvolan ja lastensuojelun osaaminen. Kolme haastateltavaa nosti esille verkoston, johon osallistuu kaikki toimijat asiakkaan ympärillä. Verkostoon kuuluu sosiaali- ja terveysalan erilaisia palveluja (Monialainen verkostotyö 2018). Monialainen yhteistyö on tärkeää perhepalveluissa, sillä perheet saattavat käyttää useita palveluja yhtä aikaa (Halme ym. 2014, 21). Useassa haastattelussa nousi esille vertaistuen merkitys, mutta se usein liitettiin päihdepuolen palveluihin. Kaikissa haastatteluissa ilmeni jokaisen haastateltavan palvelupolun ja toimivien tuen muotojen yksilöllisyys. Kaikissa haastatteluissa toistui kuitenkin se, että työntekijän kohtaamisella oli suuri merkitys oikean palvelun löytämiseen ja sen toimivuuteen.

Haastatteluista ilmeni, että haastateltavat kokivat tukea olevan tarjolla sekä hyötynensä siitä. Tuki vanhemmuuteen on tärkeää jokaiselle taustasta riippumatta (Perälä ym. 2014, 204). Tukea vanhemmuuteen haettiin eniten neuvolasta ja lastensuojelusta. Jokainen haastateltava oli kyseisistä palveluista saanut tukea tai hänet oltiin ohjattu tarvittavien palvelujen piiriin, toisin kuin lasten ja nuorten terveyden ja hyvinvoinnin neuvottelukunnan raportissa (2013) oli ilmennyt. Kuitenkin

vain yksi haastateltavista oli itse hakenut apua. Viisi haastateltavaa oli ottanut apua vastaan ongelmien ilmitulon jälkeen.

Vanhempien näkökulmaa avanneessa tutkimuksessa kävi ilmi, että vanhemmat kertoisivat huolistaan helpommin varhaiskasvatuksen ammattilaisille (Perälä ym. 2011, 76). Haastatteluista käy taas ilmi, että varhaiskasvatus perhepalveluna nähtiin vastaavan enemmän lasten tarpeisiin kuin vanhempien. Neljä haastateltavaa oli sitä mieltä, että he eivät haluaisi varhaiskasvatuksen tietävän päihdetaustastaan, jos tiedon välittäminen on heistä kiinni. Haastateltavat perustelivat valintaansa sillä, että he eivät halunneet lapsensa kohtaavan eriarvoista kohtelua. Kaksi haastateltavaa oli omasta tahdosta kertoneet varhaiskasvatukseen taustastaan, kolme haastateltavaa ei uskonut varhaiskasvatuksen tietävän taustastaan ja yksi haastateltava ei ollut varma mitkä palvelut tietävät hänen taustastaan. Vuorenmaa (2019) kertookin, että vanhemmat jättävät kertomatta omaan vanhemmuuteensa liittyvät haasteet.

--No ei sitä tarvii tietää (päihdetaustaa). Mun mielestä oikeestaa parempi vaa, et ne ei saa tietää. Se saattaa sit johtaa johonki eriarvoistamisjuttuun, ku ne työntekijät on aina nii erilaisii ja persoonia on aina nii erilaisia. Sitte ku lastaki voidaan alkaa syrjiä. H5

Yksi haastateltava koki, että kaikkien perhepalvelujen on hyvä olla tietoisia päihdetaustasta saadakseen tarvittavaa apua. Neljä haastateltavaa halusivat tulla kohdatuksi kasvatuksellisissa palveluissa vanhempana ilman päihdetaustan tuomaa leimaa. He näkivät kuitenkin, että palvelut kuten lastensuojelun ja neuvolan on hyvä olla tietoisia päihdetaustasta mahdollisen tuen tarpeen takia. Jokainen haastateltava kuitenkin koki, että päihdepalveluiden ja perhepalveluiden tulisi olla erikseen. Peruspalveluiden ja erityispalveluiden yhteensovittaminen on kuitenkin tärkeää, jotta asiakas saisi etunsa mukaisen palvelukokonaisuuden (Poikonen 2018, 37-38; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 41§). Yksi vastaaja näki, että perhepalveluiden tulisi käsitellä asiakkaan päihdepolkua, jotta mahdolliset vanhemmuuteen liittyvät tukitoimet eivät tulisi yllätyksenä lapselle.

--On hyvä, että niitä jollain tasolla ees käsiteltäis myös siinä perhepalveluilla sitä päihdepolkua sillee. Et tuettas sitä vanhempaa siinä lapsen kanssa, että lapselle ei tulis yllätyksenä se, että missä mennään. H5

Yksi haastateltavista koki, että hänen päihdetaustansa ilmitulo on parantanut palveluiden laatua. Hän koki, että häntä kuultiin ja nähtiin paremmin todellisen tilanteen ilmitulon jälkeen. Toinen haastateltavista taas näki päihdetaustansa vaikuttaneen palveluiden laatuun eli kohtaamiseen negatiivisella tavalla. Hän näki, että oli useimmissa palveluissa suurennuslasin alla. Suurennuslasilla hän tarkoitti sitä, että työntekijät esimerkiksi epäilivät hänen olleen päihtynyt.

--Ehkä koen, että kuunnellaan tarkemmin. Pyritään ja luvataan auttaa jos on semmonen tilanne et tarvii. Koska ihmiset keillä on kaikki kunnossa nii ne vähä niinku katotaa ja tarkistetaan ja matka jatkuu. H6

--Kyl must tuntuu tietyllä tavalla aina on semmonen joku suurennuslasi siinä – H3

Kaikki kuusi haastateltavaa olivat sitä mieltä, että päihdetaustan ilmitulo oli huojentavaa. Haastateltavat kokivat, että se vaikutti myös työntekijän ja asiakkaan väliseen kohtaamiseen positiivisesti. He kokivat, että työntekijän kohtaaminen helpottui, kun ei tarvinnut salailla mitään. Pelkonen ym. (2013, 104) kertovatkin, että työntekijän kyky kuunnella perheen tilanne arvostelematta on kohtaamisessa merkittävää. Työntekijän suhtautuminen asiaan on ollut merkittävä, sillä viisi haastateltavaa kertoi pelänneensä lastensuojelun asiakkuutta ja huojentuneensa saamastaan vastaanotosta. Pelkoa perusteltiin sillä, että palvelun tarkoitus on ollut vanhemmille epäselvä. Palvelun todellista tarkoitusta – eli tukea vanhemmuuteen, on hämärtänyt pelko lastensuojelun yllä vallitsevasta stereotypiasta, jossa lapsi otettaisiin automaattisesti huostaan. Pelko voi pahimmassa tapauksessa johtaa asiakkaan vastarintaan palvelun vastaanottamiselle (Veirto 2019).

Palveluiden piiriin päästessään haastateltavien suhtautumiseen eri palveluihin vaikutti heidän aiemmat palvelukokemuksensa. Nämä kokemukset ohjaavat asiakkaan toimintaa kohtaamistilanteessa (Virtanen ym. 2011, 29-31). Kaikissa perhepalveluissa oli onnistuneita sekä epäonnistuneita kohtaamisia. Eniten esille nousi terveydenhuolto ja terveydenhuollon ammattilaisten ammattitaito, josta neljä haastateltavaa mainitsivat. Erityisesti vastaajat mainitsivat kättilöiden kohtaamisesta synnytystilanteessa. Kolme vastaajaa olivat kokeneet kättilöiden kyseenalaistavan heidän kykeneväisyyttään vanhemmuuteen päihdetaustansa takia. Haastateltavat kuvasivat tilanteita, jossa kättilö oli leimannut vastaajan. Leimaaminen näkyi siten, että vanhemmuuden taitoja epäiltiin, kättilö ei antanut tarvittavaa apua tai puhutteli vastaajaa alentavasti. Päihteiden käyttö tuo äidille moraalisten tuomion (Jallinoja 2009, 68-70).

--Kyllä ku rupee miettii tuota synnytystä niin oli siinäki semmosta vähä niinku leimaavia piirteitä, että ku oon korvaushoidossa. Niinku kättilöiltä. En muista mitä ne on sanonu synnytyksen aikana. Yks kättilö piti korvaushoitoa käyttämisenä. Se puhu musta niinku mä oisin käyttäjä, vaikka mä yritin selittää sille sitä korvaushoitoa. Ollaan tuen ja avun piirisstä, et hän ei halunnu sitä ymmärtää. --Hän näki minut aktiivisena käyttäjänä. Hän puhui korvaushoidosta käyttönä. Ei hänellä varmaan ollut tietoa korvaushoidosta, mutta eipä hän halunnu sitä tietoo. Se oli aika ikävä siinä synnytyksessä, ku se on aika herkkä hetki ja olin tosi kovissa kivuissa, niin siinä hetkessä ei haluis mitään semmosta kuunnella. H4

9.3 Kohtaaminen on työntekijän vastuulla

Haastateltavat eivät kuitenkaan olleet luopuneet toivosta palveluiden tarkoituksen toteutumiseen epäonnistuneiden kohtaamisten takia. Huono palvelukokemus voi kuitenkin vaikuttaa palvelun vaikuttavuuteen (Virtanen ym. 2011, 29-31). He ennemminkin näkivät kohtaamisen epäonnistumisten johtuvan yksittäisestä työntekijästä ja hänen ammattitaidostaan. Palveluihin suhtautumiseen olivat vaikuttaneet myös vastaajien korjaavat palvelukokemukset. Korjaavia

palvelukokemuksia olivat ne, joissa työntekijät olivat kohdanneet asiakkaan onnistuneesti ja tarjonneet oikeanlaista tukea.

Haastatteluista käy ilmi, että useimmissa epäonnistuneissa kohtaamisissa työntekijän suhtautuminen asiakkaan tilanteeseen on ollut vastaajien mukaan leimaavaa. Vastaajat antoivat esimerkkejä epäonnistuneista kohtaamisista joita olivat; työntekijä olettaa heistä asioita, tuomitsee, pelkää asiakasta, vähättelee asiakkaan ongelmia, ei ota asiakkaan tilannetta tosissaan tai ei kunnioita asiakkaan oikeuksia. Kohtaamisen esteenä voi olla usein työntekijän haaste pitää mieli avoinna asiakkaan tilanteelle (Andersson ym. 2008, 98-99). Yksi haastateltava kertoi tilanteen, jossa työntekijä oli asiakkaan päihdehistoriasta kuullessaan keskittynyt palvelun olennaisen asian sijaan omiin asenteisiinsa päihdetaustaisia asiakkaita kohtaan.

--Oli se synnytyksen jälkitarkastus ja mä oisin halunnu ehkäisykapselin, mut siellä ei sitä laitettu niin mun piti varata aika erikseen kapselin laittoon. Sitte ku mä soitin sinne ja varasin aikaa niin se oli aika tuomitseva se ihminen siinä puhelimessa. Sitä hirveesti kiinnosti, ku mä taisin mainita sen, että mulla on päihdehistoriaa. Sitä hirveesti kiinnosti, et mitä sä oot käyttäny ja millon sä oot käyttäny. Se oli tosi hyökkäävä siinä puhelimessa. Mä sanoinkin siinä sit, että tiättekö tän takia monet keillä on päihdeongelma tai toipuu siitä, eivät uskalla soittaa tai varata aikaa lääkärille tai edes soittaa sinne, ku heti puhelimessa ruetaan tenttaamaan mitä oot käyttäny ja millon. Monet sit jättää menemättä sinne ja sit tulee niitä vahinkoraskauksia, ku ei uskalleta hankkia sitä ehkäisyä, ku sitte tulee tentattavaks. Sit se vastas vaa mulle jotenki sillee, että niin sitte tulee raskaaksi ja pitää tehdä abortti, jos on päihdetaustainen. Mulla meni vähän hermot ja vähän meni tunteisiin se puhelu. H4

Onnistuneen kohtaamisen elementeiksi haastateltavat nimesivät työntekijän persoonalliset ominaisuudet. Persoonallisia piirteitä saattoivat olla iloisuus tai huumorintaju. Yhdessä haastattelussa mainittiin tärkeänä myös se, että työntekijä ei jäänyt turhia jaarittelemaan vaan menttiin suoraan asiaan. Kaikenlaisissa onnistuneissa kohtaamistilanteissa vallitsi vastaajien mukaan yhteinen ymmärrys työntekijän kanssa. Tärkeänä esille nousi asiakkaan kokemus siitä, että hän on tullut kuulluksi ja nähdyksi. Kaksi vastaajaa näki, että kokemukseen vaikuttaa työntekijän kiinnostus asiakasta kohtaan. Kuulluksi ja nähdyksi tulemisen tunne luo työntekijän ja

asiakkaan välille dialogisen suhteen (Törrönen ym. 2016). Dialogisessa suhteessa haastattelujen mukaan korostuu molempien osapuolien aitous. Kaksi vastaajaa nimesi tärkeäksi työntekijän kyvyn olla oma itsensä. Yksi vastaaja nimesi tärkeäksi myös sen, että asiakas saa näyttää kaikki tunteensa.

--Kyllä tuo meidän päiväkodin yksi semmonen vähän vanhempi rouva, jonka kanssa on aina niin mukava olla ja jutella. Hän oli nimenomaan lapseni vastaava lastentarhanopettaja, kun nää kaikki tapahtu. Kyllä hänen kanssaan on ollu mukava asioida kaikki nää asiat läpi mitä on ollu. Semmonen oikein ilonen ja aurinkoinen ihminen. --Hänen suhtautuminen tähän tilanteeseen. Virheitä tapahtuu ja ei ollu mitään semmosta tuomitsevuutta siinä toiminnassa. Et tuntu siltä et kehtaa näyttää naamaansa siellä jatkossakin. H1

--Yksikin kerta ennen ku lähti oikeesti parempaan suuntaan et kävi siellä pohjalla tavallaan. Vaikka oli niin paha olla, niin tavallaan se et pysty näyttää niillekin ihan ne kaikki tunteet sillä käynnillä. Et ei tarvinnu, ei pystyny, ei tarvinnu peitellä tavallaan eikä pidätellä mitään. Et ne otti sen kaiken vastaan. H2

Haastateltavat korostavat onnistuneessa kohtaamisessa toteutuvaa vastavuoroisuutta. Vastavuoroisuudella tarkoitettiin sitä, että asiakassuhteen molemmat osapuolet kunnioittavat toisiaan. Yksi vastaaja mainitsi asiakkaan asiantuntijuuden, jonka kunnioittaminen on tärkeää kohtaamisen onnistumiselle. Työntekijän on otettava asiakas ja hänen tilanteensa vakavasti, jotta luottamus saadaan rakennettua. Kunnioittaminen näkyy myös siten, että molemmat osapuolet sallivat toistensa tavan olla vuorovaikutuksessa. Asiakassuhteessa molempien osapuolien arvostaminen on tärkeää rakentavan vuorovaikutuksen rakentamiseen. (Mattila 2008, 24-25.) Tärkeimmäksi onnistuneen kohtaamisen elementiksi nousi kuitenkin tasa-arvoinen kohtaaminen. Tasa-arvoisella kohtaamisella viisi vastaajaa tarkoittivat sitä, että heitä kohdeltaisiin perhepalveluissa aivan kuin ketä tahansa vanhempaa. Yksi vastaajista kuvasi, että jokainen perhepalveluita käyttävä vanhempi toivoisi tulevansa kohdatuksi tasa-arvoisesti taustoista riippumatta.

Ihan niinku kaikki muutkin äidit. Mä nyt ehkä inhoon sanaa tavallinen äiti, ku mikä on tavallinen. Samalla tavalla ku muutki vanhemmat. Varmaan kaikki muutki, joilla ei oo päihdeongelmaa toivoo sitä samaa.
H4

Jokainen palveluiden käyttäjä toivoisi, että hänet kohdattaisiin hyvin. Kohtaamiseen vaadittu ammattitaito on auttamistyön perusta, jossa kohtaamisen kokemukselle on tärkeää työntekijän läsnäolo, kunnioitus asiakasta kohtaan sekä empatiakyky. (Törrönen ym. 2016.) Vuorovaikutussuhteen luomisen lisäksi ammattilaisen tulisi osata vastata asiakkaan tuen tarpeeseen, joko asiakkaan kanssa yhteistyössä tai puuttumalla huolestuttaviin tilanteisiin. (Virtanen ym. 2011, 29-31; Andersson ym. 2008, 92-96). Koulutuksen avulla työntekijöiden kohtaamisen taitoja voitaisiin vahvistaa ja yhdenmukaistaa, joka turvaisi jokaisen asiakkaan hyvän kohtelun (Virtanen ym. 2011, 29-31).

10 Johtopäätökset

Tutkimuksen perusteella todetaan, että onnistuneen kohtaamisen edellytyksenä on työntekijän ammattitaito. Hyvän kohtaamisen osa-alueet taas koostuvat työntekijän ammattitaidon eri osa-alueista. Tutkimuksen mukaan perhepalveluissa asioineet päihdetaustaiset asiakkaat pitivät ammatillisia taitoja sekä persoonallisia ominaisuuksia osana työntekijän ammattitaitoa. Ammatillisista taidoista onnistuneeseen kohtaamiseen vaikuttivat työntekijän taidot vastata asiakkaan tuen tarpeeseen. Tarpeeseen vastaaminen edellyttää työntekijältä kykyä ottaa asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti huomioon arvostelematta sitä. Asiakkaan tilanteen kartoitus vaatii työntekijältä avointa mieltä. Haastateltavat nimesivätkin onnistuneen kohtaamisen elementeiksi avoimuuden, luottamuksen, empatian, kunnioittamisen, tasa-arvon ja rehellisyyden. Näiden elementtien toteutuminen edesauttoi asiakkaan kuulluksi tulemisen tunnetta. Kuulluksi tulemisen tunne antaa asiakkaalle mahdollisuuden vastaanottaa työntekijän näkökulmia (Törrönen ym. 2016).

Haastateltavat nimesivät työntekijän ammattitaitoon kuuluvan ammatillisen vastuun kohtaamisesta. Hyvä kohtaminen olisi kiireetön tilanne asiakkaan ja työntekijän välillä. Asiakassuhteessa molemmat osapuolet olisivat aitoja omia itsejään, jotka arvostavat toistensa tapaa olla vuorovaikutuksessa. Aineistosta ilmenee, että yhtenä hyvän kohtaamisen osa-alueena toimii työntekijän kyky toimia roolissaan ammattilaisena sekä edustamansa palvelun työntekijänä (Virtanen ym. 2011, 29-31). Tutkimuksen perusteella voidaan todeta se, että miten työntekijä toimii ammattilaisen roolissaan määrittää palvelun laatua. Palvelun laadun kuuluisi olla jokaiselle asiakkaalle yhtä hyvää. Työntekijän ammattitaitoon kuuluu laadun ylläpidon lisäksi myös ymmärtää edustamansa palvelun tarkoitus. Aineiston mukaan palvelun sisällön ja työntekijän toiminnan palvelun edustajana tulisi olla asiakkaalle avointa.

Aineiston mukaan epäonnistuneen kohtaamisen kokemukseen vaikuttaa työntekijän ammattitaito. Epäonnistuneen kohtaamisen osa-alueet miellettiin työntekijän ammattitaidon puutteeseen. Työntekijän kohtaamisen esteeksi todettiin väärin asiakkaaseen suhtautuminen. Vastaajien näkökulmasta he olivat kohdanneet palveluissa leimaavaa kohtelua, joka oli vaikuttanut palvelun laatuun. Leimaava kohtelu oli työntekijöiden osalta tuomitsevaa, vähättelevää, asioiden olettamista, alentavaa käytöstä tai esittämistä. Työntekijän suhtautuminen asiakasta kohtaan toimi esteenä yhteisen ymmärryksen luomiselle (Virtanen ym. 2011, 29-31). Aineiston perusteella voidaan sanoa, että yksittäiset epäonnistuneet kohtaamisen kokemukset eivät vaikuttaneet asiakkaiden luottamukseen palvelun tarkoituksen toteutumisen kannalta. Kohtaamisen epäonnistuminen vahvisti kuitenkin asiakkaiden tunnetta siitä, että ei halua päihdetaustansa tulevan ilmi palveluissa, joissa se ei ole oleellinen.

Haastateltavien odotukset kohtaamiselle työntekijän kanssa olivat ammattilaisen palveluun vaadittava ammattitaito. Asiakkaat odottivat kohtaamiselta sitä, että heidät nähtäisiin tasa-arvoisina palvelun käyttäjinä muiden vanhempien rinnalla. Asiakkaat odottivat, että onnistuneen kohtaamisen osa-alueet toteutuisivat käyttämissään palveluissa. Aineistosta kävi ilmi, että erityisen tärkeää olisi käydä asiakkaiden kanssa läpi palvelun tarkoitus. Tutkimuksessa mainitaan useaan kertaan

pelko palveluiden tarkoituksesta. Työntekijän ja hänen edustamansa palvelun toiminnan avoimuus edesauttaisi asiakkaan osallisuuden kokemusta. Osallisuus tukisi asiakkaan ja työntekijän yhteistyötä matkalla kohti palvelun tarkoituksen toteutumista.

Asiakkaiden suurin odotus kohtaamiselle oli kuitenkin se, että palvelussa toimiva työntekijä luo asiakkaalle onnistuneen kohtaamisen kokemuksen. Asiakas osallistuu palvelukokemuksen luomiseen jo käyttäessään valitsemaansa palvelua, joten palvelun työntekijän on tultava asiakasta vastaan luomalla asiakkaalle tunne palvelun vastaavuudesta asiakkaan tarpeisiin (Virtanen ym. 2011, 29-31). Vastaajien mukaan työntekijän ammattitaitoon kuuluu luoda onnistunut kohtaamisen kokemus, sen ollessa myös lain (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014) sekä sosiaali – ja terveysalan eettisten periaatteiden (Valtakunnallinen terveydenhuollon eettinen neuvottelukunta, 2001; Hallikainen ym. 2017, 10-23) mukaan asiakkaan oikeus.

11 Pohdinta

11.1 Tutkimuksen arviointia

Tutkimuksen tavoitteena oli kuvata päihdetaustaisen vanhempien kokemuksia kohtaamisista perhepalveluiden työntekijöiden kanssa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli lisätä tietoa perhepalveluiden ammattilaisille päihdetaustaisten vanhempien kohtaamisen kokemuksista. Tiedon lisääminen voi auttaa ammattilaisia luomaan hyvän kohtaamisen käytänteitä. Tutkimukselle luotiin kolme tutkimuskysymystä, jotka pyrittiin pitämään mahdollisimman yksinkertaisena tutkimuksen tavoitetta varten. Kaikki tutkimuskysymykset käsittelevät kohtaamista, jotka ratkaistiin aineistolähtöisellä analyysillä. Haastattelu luotiin opinnäytetyön teoriaosuuden pohjalta. Teemahaastattelun avulla muodostui vähäisestä osallistujamäärästä

huolimatta laaja aineisto, joka käsitteli vanhempien kokemuksia sekä odotuksia kohtaamisesta.

Aihe oli hyvin herkkä, jonka vuoksi osallistujamäärä yllätti tutkijan. Haastateltavien halukkuuteen osallistua saattoi vaikuttaa myös haastattelun muuttaminen puhelinhaastattelun muotoon. Monella pienen lapsen vanhemmalla arki on hektistä. Kotoa poistuminen ilman lapsia ole edes monelle vanhemmalle välttämättä mahdollista. Puhelinhaastattelu mahdollistaa haastatteluun osallistumisen omalta kotisohvalta. Vastaajat valitsivat itselleen turvallisen ympäristön haastattelua varten, joka saattoi edesauttaa vaikeista asioista puhumista. Puhelinhaastattelu kotisohvalla pienten lasten kanssa tuottaa myös haasteita haastattelutilanteeseen. Keskeytykset haastattelun aikana saattavat vaikuttaa vastaajan keskittymiseen tai jopa lyhettää haastattelun pituutta. Puhelinhaastattelu myös automaattisesti anonymisoi haastateltavan, kun tutkija ei nähnyt häntä kasvoista. Tämä helpotti tutkimuksen tekemistä objektiivisemmin. Myös vastaajille anonymiteetti oli hyvin tärkeää.

Tutkimuksen tavoite saavutettiin sillä se onnistui kuvaamaan sekä onnistuneita että epäonnistuneita kohtaamisia työntekijöiden kanssa. Molempien vanhempien näkökulman esille tuominen epäonnistui tämän tutkimuksen kohdalla, sillä miesnäkökulma jäi aineistossa suppeaksi. Tutkimuksen tulokset kuitenkin osoittivat sen, että vanhemman päihdehistoria herättää perhepalvelujen ammattilaisissa tunteita, jotka voivat häiritä palvelun tarkoituksen toteutumista.

11.2 Tutkimuksen eettisyys

Tässä tutkimuksessa on noudatettu hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Tutkimuksen tekeminen vaatii tutkimusetiikan eli hyvän tieteellisen käytännön noudattamista (Vilkkä 2005, 29). Hyvän tieteellisen käytännön keskeinen lähtökohta on noudattaa tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimus on tehty noudattaen huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa, esittämisessä ja tutkimustulosten arvioinnissa. Tutkimuksessa tulee käyttää eettisesti kestäviä menetelmiä sekä kunnioittaa muiden tutkijoiden tekemää työtä asianmukaisilla lähdeviittauksilla. Tutkijan tulee raportoida tutkimusta

totetuttaessa siitä syntyneet aineistot. Ennen tutkimuksen aloittamista tutkimukseen tarvitaan tutkimuslupa sekä eettinen ennakkoarviointi (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012, 6; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 24.) Tälle tutkimukselle haettiin tutkimuslupaa maaliskuussa 2020, joka hyväksyttiin toukokuussa 2020. Eettinen ennakkoarviointi tehtiin maaliskuussa 2020.

Tämä opinnäytetyö on noudattanut ihmistieteiden eettisen ennakkoarvioinnin ohjetta. Ohjeessa kerrotaan ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet, jossa tutkija kunnioittaa tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta. Tutkimus on toteuttava niin, että siitä ei aiheudu riskejä tai haittoja tutkimukseen osallistuville ihmisille. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen lähtökohtana on luottamus. Tutkittavien henkilöiden luottamus tutkijoihin ja tieteeseen säilyy, jos tutkimukseen osallistuvien henkilöiden ihmisarvoa – ja oikeuksia kunnioitetaan. Tutkittavalla henkilöllä on oikeus osallistua tutkimukseen vapaaehtoisesti, mutta myös kieltäytyä osallistumisesta. Tutkittavalla henkilöllä on oikeus keskeyttää tai peruuttaa osallistumisensa missä tahansa tutkimuksen vaiheessa. Osallistujalla on oikeus saada tietoa tutkimuksen sisällöstä, tietojen käsittelystä sekä tutkimuksen toteutuksesta tutkimuksen edetessä. (Ihmistieteiden eettisen ennakkoarvioinnin ohje 2019, 7.) Opinnäytetyössä pidettiin huoli, että tutkimukseen osallistuneet henkilöt olivat tietoisia oikeuksistaan sekä tutkimuksen sisällöstä ja sen tarkoituksesta tutkimuksen edetessä.

Tutkimusaineisto ei saa joutua väärin käsiin. Arkaluontoisia tutkimusaineistoja ovat alkuperäiset haastattelunauhat, joista henkilö voidaan tunnistaa. (Vilka 2005, 35.) Opinnäytetyön tutkimusaineisto eli nauhoitukset sanelimesta tuhottiin litteroinnin jälkeen. Litteroinnin yhteydessä haastateltavien tiedot on anonymisoitu, eli henkilötiedot on käsitelty siten, ettei haastateltavaa voida enää tunnistaa niistä (Pseudonymisoidut ja anonymisoidut tiedot, N.d.).

Opinnäytetyön herkän aiheen takia haastateltavien arvostava kohtaaminen on erityisen tärkeää. Arvostava kohtaaminen näkyi käytännössä siten, että tutkija oli pääsääntöisesti itse kontaktissa haastateltaviin. Tutkija selventi jokaisella

kohtaamisella vastaajille heidän oikeutensa tutkimusta kohtaan sekä varmisti haastateltavien halukkuuden osallistua tutkimukseen. Tutkija pyrki toimimaan mahdollisimman läpinäkyvästi haastattelujen aikana. Tutkija kertoi itsestään haastattelujen alussa. Haastateltaville annettiin esimerkiksi myös mahdollisuus kysyä tutkijalta kysymyksiä haastattelun aikana. Haastattelutilanteissa tutkija pyrki olemaan mahdollisimman kannustava ja empaattinen.

Päihdetaustaiset vanhemmat asiakasryhmänä herättivät kiinnostuksen oman lähipiirini tapahtumien johdosta. Koen, että päihdetausta on yhteiskunnassamme leima, josta on hankala päästä kuntoutumisenkaan jälkeen eroon. Tutkimuksen edetessä jäin pohtimaan työntekijöiden erilaisia näkemyksiä päihdetaustan vaikutuksesta vanhemmuuteen. Huoli aikuisen ihmisen valinnoista ja niiden vaikutuksista lapseen voivat vaikuttaa perhepalveluiden työntekijöiden kohtaamiseen. Jokainen ihminen, niin vanhempi kuin työntekijäkin – toimii tilanteessa itse parhaalla mahdollisella tietämällään tavalla. Ammattilaiset joutuvat tekemään valinnan joka päivä, jossa he pohtivat keinoja turvata lapsen sekä vanhemman hyvinvointi. Valinnat voivat pitää sisällään sen, että tilanteessa ajetaan vain lapsen etua päihdetaustan vaikutuksien pelon takia. Päihdetaustan pelko mahdollisesti nähdään siinä, että aikuinen taantuisi takaisin vanhoihin toimintamalleihinsa. Onko kuitenkaan oikein pelata niin sanotusti varman päälle, kun vanhempi menettää voimansa palvelupolkujen sokkelossa? Onko myöskään oikein luottaa vanhempaan valitsemallaan polulla, vaikka näkee polun olevan kuoppainen?

11.3 Tutkimuksen luotettavuus

Kaikissa tutkimuksissa pyritään arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta, sillä tulosten luotettavuus vaihtelee. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden mittaamisen ydinasioita ovat henkilöiden, paikkojen ja tapahtumien kuvaukset. Luotettavuus merkitsee kuvauksen, kuvauksen selitysten ja niiden tulkintojen yhteensopivuutta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231.) Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden kriteeri on tutkija itse ja hänen rehellisyytensä tutkimukseen liittyvistä valinnoista (Vilkka 2005, 158).

Luotettavuutta lisää tutkijan kuvaus tutkimuksen toteuttamisesta ja sen kaikista eri vaiheista. Aineiston tuottamisen olosuhteet on kerrottava totuudenmukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 232.) Haastattelu tutkimuksen muotona nähdään ristiriitaisena. Ristiriitaiseksi haastattelun tekee vastaajien tarve vastata siten miten tutkija heidän odottaa vastaavan. Haastattelua tehdessä sekä analysoitaessa tutkijan on oltava tarkkana omista tulkinnoistaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 201.) Tulosten tulkinnassa tutkija punnitsee vastauksia ja tuo ne tarkastelun tasolle. Tulkinnassa olisi tärkeää kertoa millä perusteella tutkija esittää tulkintoja päätelmistään. Lukijalle avuksi ovat tutkimusselosteet, joita rikastutetaan esimerkiksi suorilla haastatteluotteilla. (Hirsjärvi ym. 2009, 233). Teoreettisen toistettavuuden periaatteen mukaan lukijan tulisi päätyä samaan tulokseen kuin tutkimuksen tekijä (Vilkka 2005, 160).

Opinnäytetyössä on kiinnitetty huomiota tutkimuksen eri vaiheiden tarkkaan kuvaukseen. Luotettavuutta lisää myös tutkimusselosteiden rikastuttaminen suorilla lainauksilla, jotta aineiston sanoma tulisi lukijalle ilmi. Aineistoon tuo tulkinnanvaraa haastattelujen toteutus puhelimitse, sillä se jättää pois vastaajien ilmeet ja eleet. Aineistoa kerätessä tutkija pyrki kysymään vastaajilta täydentäviä kysymyksiä, jotta tulkinnanvaraa jäisi mahdollisimman vähän.

Näiden lisäksi tutkijan oma henkilökohtainen kokemus tutkimuksen aiheesta voi vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Tutkijan objektiivisuuteen voi vaikuttaa tutkijan arvolähtökohdat, joita voivat olla esimerkiksi tutkittavan ikä, sukupuoli, poliittinen asenne tai virka-asema. Arvolähtökohdista on hankala irtautua ja ne määrittävät sitä, miten tutkija tutkii tutkittavaa ilmiötä (Hirsjärvi ym. 2007, 157; Vilkka 2005, 160). Jos tutkija käsittelee saatuja tuloksia edelleen oman amien arvolähtökohtiensa mukaisesti ei tuloksia voida pitää luotettavina (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 232). Arvovapaaksi tutkimuksen saa, jos tutkija paljastaa tutkimukseen vaikuttavat arvonsa (Vilkka 2005, 160). Tulosten tulkinnassa tutkijan täytyy pohtia omaa tulokulmaansa, haastateltavien näkökulmaa asiaan ja sitä, mitä lukija saa tekstistä irti (Hirsjärvi ym. 2007, 225).

Opinnäytetyöhön on voinut vaikuttaa tutkijan oma käsitys päihdetaustaisten vanhempien kohtaamisesta erilaisissa perhepalveluissa. Tutkijan käsitykseen vaikuttaa hänen omassa lähipiirissään koettu erilaisten palvelutapahtumien ketju, jotka innostivat tutkijaa tekemään kyseisen opinnäytetyön. Tutkimukseen on vaikuttanut pitkälti tutkijan tavoite tuoda erilaisia kohtaamisen kokemuksia ilmi. Erilaisista kohtaamisen kokemuksista tärkeimpänä nousevat ne, joista lukijalle välittyy päihdetaustaisten vanhempien todellisuus perhepalveluiden asiakkaana. Tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että tutkimus on toteutettu ja kaikki valinnat tutkimukseen liittyen on tehty tutkimuseettisiä periaatteita noudattaen. Tutkimukseen liittyvä prosessi on kirjoitettu mahdollisimman läpinäkyvästi, opinnäytetyö noudattaa raportointiohjetta sekä lähteitä on käytetty monipuolisesti.

11.4 Jatkotutkimusaiheet

Tässä opinnäytetyössä nousi esille se, että kohtaaminen vaatii ammattitaitoa. Olisi tärkeää tutkia mitkä asiat johtavat siihen, että työntekijä ei kykene tarjoamaan tilanteeseen vaadittavaa ammattitaitoa. Toimisko koulutus edistävänä tekijänä ammattitaidon tukemiseen kohtaamistilanteissa? Tutkimuksessa mainittiin etenkin terveydenhuollon kohtaamisen taidot, joiden tutkiminen olisi hyvä tutkimuksen kenttä.

Opinnäytetyössä nousi esille myös pelko lastensuojelun asiakkuudesta. Olisi mielenkiintoista tutkia, mistä lastensuojelun pelko kumpuaa. Tärkeää olisi myös alkaa purkamaan lastensuojelun stigmaa. Tutkimuksen kannalta olisi tärkeää saada näyttöä siitä, että ovatko lastensuojelun tavat toimia leimanneet asiakkaiden lisäksi myös työntekijöiden tapaa työskennellä. Konkreettiset ohjeet palvelun läpinäkyvyydestä kohtaamistilanteissa voisivat auttaa hyvän kohtaamisen toteutumisen edellytyksiä.

Lähteet

Andersson M., Hyytinen R. & Kuorelahti M., 2008. Vauvan parhaaksi. Kuntoutuminen päihteistä odotus – ja vauva-aikana. Pidä kiinni – hoitojärjestelmä. Ensi – ja turvako-
tienliitto RY. Helsinki: Pekan Offset.

Hallikainen T., Ikonen E., Järveläinen M., Kurki A., Louhela M., Piironen R., Monto-
Puusti K. & Uramo M., 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilöstön
eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia RY. Puna-
musta Oy. Viitattu 01.08.2020
<https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

Halme N., Vuorisalmi M. & Perälä M-L. 2014. Tuki, osallisuus ja yhteistoiminta lasten
ja perheiden palveluissa – Työntekijöiden näkökulma. Terveiden – ja hyvinvoinninlai-
toksen raportti 4/2014. Tampere: Juvenes Print. Viitattu 03.04.2020.
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114954/URN_ISBN_978-952-302-
110-5.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114954/URN_ISBN_978-952-302-110-5.pdf?sequence=1)

Hirsjärvi S., Remes P., Sajavaara P., 2007. Tutki ja kirjoita. 13. painos. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi S., Remes P., Sajavaara P., 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Hämeenlinna:
Kariston kirjapaino.

Holmberg J., Hirschovits T., Kylmänen P. & Agge E., 2008. Tämä potilas kuuluu meille
– Sairaanhoidaja tekee mielenterveys – ja päihdetyötä. Sairaanhoidajaliitto. Helsinki:
Suomen graafiset palvelut.

Holmberg T., 2003. Lapset ja vanhempien päihdeongelma. Opas vanhemmille, lasten-
suojelun ammattilaisille ja muille lasten kanssa työskenteleville. Helsinki: Lasten Kes-
kus.

Holopainen A., 2005. Huumeriippuvuus. Julkaisu Päihdelinkin www-sivuilla. Viitattu
19.11.2019.
[https://paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/huumeet-ja-muut-paihdyttavat-ai-
neet/huumeriippuvuus](https://paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/huumeet-ja-muut-paihdyttavat-ai-
neet/huumeriippuvuus)

Huttunen M., 2018. Päihde- ja huumeriippuvuus. Lääkärikirja Duodecim. Julkaistu
terveyskirjaston www-sivuilla. Viitattu 31.10.2019.
https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00414

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. 2012.
Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Viitattu 11.08.2020.
https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa. 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Viitattu 11.08.2020.

https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2019.pdf

Itäpuisto M., 2005. Kokemuksia alkoholiongelmaisten vanhempien kanssa eletystä lapsuudesta. Kuopion yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Väitöskirja. Viitattu 07.05.2020.

https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-27-0075-1/urn_isbn_951-27-0075-1.pdf

Itäpuisto M., 2008. Pullon pohjimmaisat – Lapsi, perhe ja alkoholi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Jallinoja R., 2009. Vieras perheessä. Artikkelikirjasta Nätkin R., Alkoholiongelmainen perheessä – vieras ja sopimaton. Tampere: Juvenes Print.

Kanste O., Pitkänen T. & Halme N., 2014. Perhehuolet painavat päihdepalvelujen asiakkaita. Päihdetyön erikoislehti Tiimi. Artikkelikirjasta Tiimin julkaisussa 4/2014, s.26-27. Viitattu 03.04.2020.

https://tiedostot.a-klinikkasaatio.fi/tutkittua/Tiimi_414.pdf

Kerppola J., Halme N., Pietilä A-M. & Perälä M-L., 2014. Päihdepalvelujen piirissä olevien vanhempien osallisuuden tukeminen. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 51, 76-87. Viitattu 07.05.2020.

Kristeri I., 2018. Näe minut – Vanhemmuus ja lapsen kohtaaminen. Helsinki: Books on demand.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun 4§. Annettu 22.09.2000. Viitattu 07.05.2020.

Lastensuojelulaki 417/2007. Annettu 13.04.2007. Viitattu 12.08.2020.

Mattila K.-P., 2008. Arvostava kohtaaminen – arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Juva: Bookwell.

Monialainen verkostotyö, 2018. Terveysten – ja hyvinvoinnin laitos. Julkaisu THL:n www-sivuilla. Viitattu 07.05.2020.

<https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/monialainen-verkostotyö>

Määttä A. & Keskitalo E., 2014. Ulkoringiltä sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. Julkaisu Yhteiskuntapolitiikka – aikakauslehdessä. Yhteiskuntapolitiikka 79 (2014):2, 197-207. Viitattu 02.05.2020.

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116235/maatta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nätkin R., 2006. Pullo, pillerit ja perhe – Vanhemmuus ja päihdeongelmat. Juva: Bookwell.

Orjasniemi T. & Kurvinen A., 2017. Häpeän päivät, pelon yöt – Lapsuuden kokemuksia ongelmajuovista vanhemmista. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti, 25(2), 127-143. Viitattu 18.04.2020.

<https://journal.fi/janus/article/view/56828/25822>

Palvelujärjestelmä, 2019. Julkaisu Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen www-sivuilla. Viitattu 02.04.2020.

<https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/palvelujarjestelma>

Palvelut perheille, N.d. Julkaisu Sosiaali – ja terveysministeriön www-sivuilla. Viitattu 02.04.2020.

<https://stm.fi/palvelut-perheille>

Pelkonen M., Hakulinen-Viitanen T., Hietanen-Peltola M. & Puumailainen T., 2013. Hyvinvointia useammille – Lasten ja nuorten palvelut uudistuvat. Lasten ja nuorten terveyden ja hyvinvoinnin neuvottelukunnan loppuraportti. Sosiaali – ja terveysministeriö. Viitattu 02.04.2020.

<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/69954>

Pennonen M. & Koski-Jännes A., 2010. Päihdealan ammattilaisten käsityksiä aineriippuvuuksista. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti, 18(3), 208-224. Artikkelin Januksen www-sivuilla. Viitattu 31.10.2019.

<https://journal.fi/janus/article/view/50569/15317>

Perusopetuslaki 628/1998. Annettu 21.08.1998. Viitattu 12.08.2020.

Perälä M-L., Kanste O., Halme N., Pitkänen T., Kuussaari K., Partanen A. & Nykänen S., 2014. Vanhempi päihdepalveluissa – tuki, osallisuus ja yhteistoiminta. Terveyden – ja hyvinvoinninlaitoksen raportti 21/2014. Tampere: Juvenes Print. Viitattu 03.04.2020.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116150/URN_ISBN_978-952-302-214-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Perälä M-L., Salonen A., Halme N. & Nykänen S., 2011. Miten lasten ja perheiden palvelut vastaavat tarpeita? Vanhempien näkökulma. Terveyden – ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 36/2011. Tampere: Juvenes Print. Viitattu 08.05.2020.

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80090/27f8cf8b-8fa8-402a-b3a0-e26dd8a7ba6d.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Phillips R. 2004. Children exposed to parental substance misuse: Implications for family placement. Lontoo: BAAF Adoption and fostering. Viitattu 16.08.2020.

Pitkänen T., 2013. Lasten huomioon ottaminen päihdehoidossa. Päihdetyön erikoislehti Tiimi. Artikkelit Tiimissä 3/2013, s.26-27. Viitattu 03.04.2020.

https://tiedostot.a-klinikkasaatio.fi/tutkittua/Tiimi_313.pdf

Poikonen H. 2018. Peruspalveluiden saavutettavuus ja oikeusturva päihdehuollossa. Ehkäisevä päihdetyö Ehyt Ry. Viitattu 07.05.2020.

http://www.ehyt.fi/sites/default/files/tiedostot/peruspalveluiden_saavutettavuus_verkkoon.pdf

Pseudonymisoidut ja anonymisoidut tiedot, N.d. Julkaisu Tietosuojavaltuutetun toimiston www-sivuilla. Viitattu 11.08.2020.

<https://tietosuoja.fi/pseudonymisointi-anonymisointi>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Annettu 30.12.2014. Viitattu 07.05.2020.

Suchman N., Mayes L., Pajulo M. 2013. Parenting and substance abuse: Developmental approaches to intervention. New York: Oxford University Press. Viitattu 16.08.2020.

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

Törrönen M., Hänninen K., Jouttimäki P., Lehto-Lundén T., Salovaara P. & Veistilä M., 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus.

Valtakunnallinen terveydenhuollon eettinen neuvottelukunta (ETENE), 2001. Terveydenhuollon yhteinen arvopohja, yhteiset tavoitteet ja periaatteet. Etene-julkaisuja 1. Sosiaali – ja terveysministeriö. Viitattu 01.08.2020.

<https://etene.fi/documents/1429646/1559098/ETENE-julkaisuja+1+Terveydenhuollon+yhteinen+arvopohja%2C+yhteiset+tavoitteet+ja+periaatteet.pdf/4de20e99-c65a-4002-9e98-79a4941b4468>

Varhaiskasvatuslaki 540/2018. Annettu 13.07.2018. Viitattu 12.08.2020.

Veirto T., 2019. Huumeista irti päässyt äiti: Tuomitseminen ei auta – huono kohtaminen voi romuttaa raitistumisen. Artikkelit Ylen www-sivuilla. Viitattu 19.11.2019.

<https://yle.fi/uutiset/3-11038367>

Vilkkä H., 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Virtanen P., Suoheimo M., Lamminmäki S., Ahonen P. & Suokas M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali – ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011, Helsinki. Viitattu 02.05.2020.

<https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Vuorenmaa M., 2019. Pienten lasten ja heidän perheensä hyvinvointi 2018, Terveysten – ja hyvinvoinninlaitoksen tilastoraportti. Julkaisu Julkariin www-sivuilla. Viitattu 02.04.2020.

<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138082/Pienten%20lasten%20ja%20heid%c3%a4n%20perheidens%c3%a4%20hyvinvointi%202018final.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Walsh T., 2010. The solution-focused helper: Ethics and practise in health and social care. Berkshire: Open University Press. Viitattu 16.08.2020.

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelun runko.

1. Ikä?
2. Montako lasta sinulla on?
3. Miten kuvailisit itseäsi vanhempana?
4. Mitä perhepalveluita (esim. neuvola, varhaiskasvatus, koulut, lastensuojelu, iltapäiväkerhot, terveyspalvelut, perheoikeudelliset palvelut) olet käyttänyt elämäsi aikana?
5. Miten sinut on kohdattu vanhempana käyttämissäsi palveluissa?
6. Minkälaista tukea odotat perhepalveluilta vanhemmuuteen?
7. Minkälaista tukea olet tarvinnut vanhemmuutesi perhepalveluilta?
8. Miten koet, että tuen tarpeeseesi on vastattu?
9. Koetko itse, että onko päihdetaustasi vaikuttanut siihen miten muut näkevät sinut vanhempana?
10. Minkälainen päihdetausta sinulla on?
11. Oletko tullut vanhemmaksi ennen päihteiden käyttöä, sen aikana vai käytön jälkeen?
12. Koetko itse, että onko päihdetaustasi vaikuttanut vanhemmuutesi?
13. Miten haluaisit itsesi kohdattavan?
14. Ovatko perhepalveluissasi kohtaamat työntekijät olleet tietoisia päihdetaustastasi?
15. Onko tieto päihdetaustastasi vaikuttanut työntekijän tapaan kohdata sinut? Onko päihdetaustasi jakaminen vaikuttanut tapaasi kohdata perhepalveluiden työntekijöitä?
16. Millainen on mielestäsi hyvä kohtaaminen?
17. Millainen on mielestäsi epäonnistunut kohtaaminen?
18. Kerro jokin hyvä kokemus kohtaamisesta? Mikä teki siitä hyvän?
19. Mitkä asiat työntekijän tulisi huomioida kohdatessaan vanhemman, jolla on päihdetausta?
20. Minkälaisia ohjeita kohtaamiseen antaisit perhepalveluiden työntekijöille kokemustesi pohjalta?

Liite 2. Luokittelu

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
asema	Päihdetaustan vaikutus	Työntekijän ammattitaito
tasa-arvoisuus	palvelun laatuun	
palvelut	Työntekijän	Palvelun tarkoitus
työntekijän	ammattitaito	
kiinnostuneisuus	Sosiaalialan arvot	2
kiire	Kuulluksi ja nähdyksi	
palveluohjaus	tuleminen	2
kuulluksi ja nähdyksi	Ammatilliset taidot	
tuleminen epäonnistunut	Persoonalliset	2
epäonnistunut	ominaisuudet	
palvelukokemus	Palvelun laatu	2
työntekijän	Pysyvyys	
suhtautuminen	Kohtaamisen aitous	2
päihdetaustan vaikutus	Avoimuus	
luottamus	Tilanteeseen	2
leima	suhtautuminen	
kartoitus	Tuki	2
työntekijän oletus	Kuulluksi ja nähdyksi	
vastavuoroisuus	tuleminen	2
asiakkaan stereotypia	Palvelun laatu	
avoimuus	Työntekijän	2
terveydenhuolto	ammattitaito	
kuulluksi ja nähdyksi	Asiakkaan oikeudet	2
tuleminen	Palvelun tarkoitus	
asiakastiedot	Kohtaamisen	2
tuki	vastavuoroisuus	
apu	Kuulluksi ja nähdyksi	2
puheeksiotto		

työntekijän tilannetaju	tuleminen	
olettaminen	Palvelun tarkoitus	
hienovaraisuus		
ammattiarvojen	Päihdetaustan vaikutus	
laiminlyönti	palvelun laatuun	
ammattiarvot	Työntekijän	
eettiset ohjeet	ammattitaito	
tosissaan ottaminen	Palvelun laatu	
asiakkaan asiantuntijuus	Palvelukokemus	
ammattivelvollisuus	Sosiaalialan arvot	
esittäminen	Ammatilliset	
koulutus	ominaisuudet	
palveluohjaus		
vertaistuki	26	
neuvola		
rauhallinen kohtaaminen		
lastensuojelu		
läsnäolo		
päiväkoti		
asiakkaan oikeudet		
tuki		
suoraan puhuminen		
palvelujen laatu		
rehellisyys		
ongelman ilmitulo		
läpinäkyvyys		
työntekijän		
suhtautuminen		
palvelun tarkoitus		
palvelu epäselvä		
avoimuus		
yksilöllisyys		
keskusteluapu		

kuunteleminen		
verkosto		
viestintä		
lastensuojeluasiakkuuden		
pelko		
arki		
vertaistuki		
työntekijän aitous		
päihdetausta palveluissa		
kuulluksi ja nähdyksi		
tuleminen		
puheeksioton vaikeus		
sanaton viestintä		
työntekijäkohtaiset erot		
työntekijöiden pysyvyys		
asiakastiedot		
empatia		
leima		
avoimuus		
työntekijän tuntemus		
asiakkaan suhtautuminen		
uusi työntekijä		
kannustaminen		
asiakkaan aitous		
päihdetaustan vaikutus		
palveluun		
läpinäkyvyys		
80		