



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Tiina Harju ja Katri Horuz

Onnistumisen tekijät lastensuojelussa ja lapsiperheiden sosiaalityössä

Asiakkaiden kokemuksia edistävistä ja estävistä tekijöistä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (YAMK)

Sosiaaliala

Opinnäytetyö

1.11.2020

Tekijät Otsikko	Tiina Harju ja Katri Horuz Onnistumisen tekijät lastensuojelussa ja lapsiperheiden sosiaalityössä - Asiakkaiden kokemuksia edistävästä ja estävästä tekijöistä
Sivumäärä Aika	69 sivua + 4 liitettä 2.11.2020
Tutkinto	Sosiaalialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Tutkinto-ohjelma	Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Ohjaaja	Lehtori Katja Ihamäki
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaina olleiden lasten ja heidän läheistensä onnistumisten kokemuksia sekä mitkä tekijät ovat edistäneet tai estäneet onnistumista. Tarkoituksena on kokemusten perusteella selvittää, miten lapset läheisineen kokevat saamansa palvelun ja kehittää näin vastaajilta saadun tiedon perusteella laadukkaampaa ja asiakaslähtoisempää työskentelyä.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys käsittelee lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun työn lähtökohtia sekä onnistumisen kokemuksen ja elämänhallinnan taustalla olevia tekijöitä ja käsitteitä. Asiakkaan ja läheisen kannalta onnistunut lopputulos vaikuttaa elämänhallinnan kohenemiseen ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin lisääntymiseen ja se voidaan nähdä niin ikään selviytymisenä aiemmasta tilanteesta. Siihen vaikuttavat sekä yksilön omat selviytymiskeinot että elämäntilanne.</p> <p>Laadullinen tutkimusaineisto on kerätty puolistrukturoidulla kyselyn avulla verkossa ja saatu näin keskeistä sisältöä lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön onnistumista edistävästä ja estävästä tekijöistä elämäntarinallisen vapaan kerronnan sekä erittelevän pohdinnan avulla. Näin vastaaja on voinut samalla myös jäsentää itse omaa elämäntarinaansa sekä siihen vaikuttaneita tekijöitä. Puolistrukturoituun kyselyyn vastasi verkossa kaiken kaikkiaan 72 henkilöä, ja vastauksista kolme oli täysin tyhjiä. Vastausaika oli keväällä 2020 helmikuusta huhtikuun loppuun.</p> <p>Tulosten mukaan varhainen ja riittävän pitkä tuki koetaan auttavana. Työntekijän vuorovaikutustaidoilla, osallisuuden tukemisella sekä ammatillisella osaamisella on keskeinen merkitys onnistuneen lopputuloksen kannalta. Myös palvelulla ja työn tekemisen resursseilla, työntekijän pysyvyydellä ja verkostoyhteistyöllä on vaikutusta onnistumistuloksen kannalta. Selviytymiseen vaikuttavat niin ikään olennaisesti asiakkaan oman elämäntilanteen muutokset ja asiakkaan motivaatio, selviytymiskeinot ja voimavarat oman tilanteensa muuttamiseen.</p>	
Avainsanat	Lastensuojelu, lapsiperheiden sosiaalityö, onnistuminen, edistävä ja estävät tekijät

Authors Title	Tiina Harju and Katri Horuz Success Factors in Child Protection and Social Work for Families with Children - Customer Experiences of Promoting and Preventing Factors.
Number of Pages Date	69 pages + 4 appendices 2 November 2020
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Master of Social Services
Instructor	Katja Ihamäki, senior lecturer
<p>The aim of this thesis was to find out experiences and about factors of success of children and families in child protection and social work. The thesis is based on how the customer or his/ her close ones determines, the customer's success experience. Previous studies mainly focus on reviewing the perspective of child welfare workers and researching work while researching the opinion of customers is still scarce. The customers' experience of the elements and factors affecting the success of child welfare work and social work for families with children has been studied quite slightly. The aim is to research and try to find out what customer stories tell about the quality of child welfare and impacts.</p> <p>The theoretical framework of this Master's thesis deals with the factors and concepts behind the experience of success. For the customer, a successful outcome contributes to an improvement in overall well-being and can also help coping with the previous situation.</p> <p>Qualitative research material was collected through a semi-structured online survey, thus providing key content on the factors that promote or hinder the success of child protection and social work for families with children through lifecycle free narration and itemized reflection. In this way, the respondent was also able to structure his or her own life story and the factors that influenced it. A total of 72 people responded to the semi-structured survey online, and three of these responses were completely blank. The response time was spring 2020 from February to the end of April.</p> <p>According to the results, early and sufficiently long support is also perceived helpful. The employee's interaction skills, support for inclusion and professional competence with knowledge and concrete support skills are key to the result. Service and work resources, employee reachability and networking also have an impact on success. Coping is also significantly affected by changes in the customer's own life situation and the customer's motivation, means of coping and resources to change his/ her own situation.</p>	
Keywords	Child protection, social work for families of children, success factors, promoting and preventing factors

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lastensuojelu ja lapsiperheiden sosiaalityö	3
2.1	Historiallinen kehitys	3
2.2	Lähtökohtana lapsen etu ja osallisuus	5
2.3	Asiakkuudessa olevat lapset ja perheet	7
2.4	Muutokseen vaikuttavat tekijät	11
3	Elämänhallintaan vaikuttavat tekijät	14
3.1	Kokemus hyvinvoinnista	14
3.2	Selviytymiskeinojen merkitys	16
3.3	Vuorovaikutuksen merkitys	19
4	Opinnäytetyön toteutus ja menetelmälliset ratkaisut	22
4.1	Narratiivinen tutkimus	22
4.2	Puolistrukturoitu kysely verkossa	24
4.3	Määrällisen aineiston analysointi	27
4.4	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	28
5	Tulokset onnistumista edistävästä ja estävästä tekijöistä	30
5.1	Vastaajien saamat palvelut	35
5.2	Työntekijän vuorovaikutustaidot edellytys toimivalle yhteistyölle	37
5.3	Työntekijän ammatillinen osaaminen edistää lapsen edun toteutumista	41
5.4	Resurssien vaikutus onnistumiseen	44
5.5	Elämänhallinnan ja selviytymiskeinojen merkitys	48
5.6	Narratiiviset tyypikertomukset tulosten taustalla	52
6	Johtopäätökset	56
7	Pohdinta	60
7.1	Opinnäytetyöprosessin arviointi	64
7.2	Kehittämisehdotuksia	67
7.3	Jatkotutkimusehdotukset	69
	Lähteet	70

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Kyselylomake

Liite 3. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Liite 4. Taulukointi saaduista palveluista ja asiakkuuden syistä

1 Johdanto

Lastensuojelun kentällä työskentelevät näkevät paljon onnistumisia asiakkaan tilanteen paranemisen tai kohentumisen muodossa. Useat asiakkaat kertovat hyötyneensä lastensuojelun palveluista ja asiakkuus saattaa loppua suunnitellusti tiiviin työskentelyn jälkeen, kun taas toisilla asiakkuus säilyy useita vuosia työskentelymäärästä riippumatta. Koska monet asiakkaat hyötyvät lastensuojelulta saamastaan tuesta, on tärkeää tutkia tarkemmin sitä, mitkä tekijät vaikuttavat onnistumisen kokemukseen edistävästi tai estävästi sekä minkälaisesta avusta ja tuesta asiakas hyötyy.

Julkisessa keskustelussa tulee turvata kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden huolenpito (Arki, arvot ja etiikka 2018: 45–46), mutta julkisuudessa lastensuojelu on usein kritiikin kohteena ja saavutetut tulokset saattavat värittyä keskusteluissa (Ritala-Koskinen 2005: 103). Media on nostanut säännöllisesti esille muun muassa lastensuojelun yksittäisiä asiakaskokemuksia, oikeusturvan vaarantumisen, lastensuojelun vaihtuvat työntekijät, lasten palveluista vaille jäämisen ja asiattoman kohtelun lastensuojelulaitoksissa (Ristimäki 2019; Aalto 2019a; Aalto 2019b; Yle seurasi päivän lastensuojelun arkea 9.10.2019).

Palvelujärjestelmän uudistukselle on tarvetta. Kuluneen vuoden aikana julkiset kirjoitukset ovat olleet aihetta monin tavoin avaavia ja myös myönteisistä kokemuksista kertovia. Asiakasnuorten kertomuksissa korostuvat työntekijöiden välittäminen, kannustaminen ja nuoren huomiointi sekä aito kohtaaminen ja työntekijän turvallinen läsnäolo. Näiden lisäksi nuoret mainitsevat työntekijöiden pysyvyyden merkityksellisyyden. Esille on myös tuotu nuorten ja perheiden näkökulmaa siitä, miten lastensuojelun avulla on saatu apua useammalle sukupolvelle ja päästy elämäntilanteessa eteenpäin (Aalto 2019c; Aalto 2019d).

Sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaiset palvelut koskevat isoa joukkoa lapsia perheineen. Niiden tavoitteena on edistää lasten hyvinvointia, suotuisaa kasvua ja kehitystä. Vuoden 2018 Perhebarometrin tulokset ja saatu palaute lasten ja perheiden hyvinvoinnin edistämisestä ja valtiiovallan siinä onnistumisesta oli kriittistä, perheiden kah-tiajaon hyvä- ja huono-osaisiin voimistuessa. Vastanneista lapsiperheiden vanhemmista suurin osa koki, että heidät on unohdettu ja noin puolet heistä koki, että heidän saamansa tuki on ollut epä johdonmukaista ja poukkoilevaa. Näkemykset ovat pysyneet saman kaltaisina vuoden 2014 Perhebarometriin nähden. (Kontula 2018: 84–85.)

Aiempien tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, ettei lastensuojelujärjestelmä ole kyennyt täysin poistamaan erilaisten lähtökohtien aiheuttamia eroja myöhemmässä hyvinvoinnissa. Siksi lastensuojelujärjestelmää ja työmuotoja tuleekin tarkastella uusilla tavoilla, ottaa asiakkaiden ja heidän läheistensä ajatukset ja näkökulmat palvelun kehittämiseen yhä aktiivisemmin huomioon. Ensiarvoisen tärkeää on heidän tuottamansa tutkimustieto kehitettäessä lastensuojelun toimintakäytäntöjä ja palveluja. Tämä mahdollistaa perustan päätöksenteolle ja lastensuojelupoliittisille linjauksille. Samalla tuotetaan merkittävää tietoa Lapsen oikeuksien sopimuksen toteutumisesta Suomessa. (Heino ym. 2013: 53–65; Eriksson & Halme & Ikonen & Laakso 2018.)

Vaikka tulokset eivät kerro suoranaisesti lastensuojelun tilanteesta, antaa se oleellista kuvaa lapsiperheiden hyvinvoinnin jäsentymisestä tämänhetkisessä yhteiskunnassa sekä lapsiperheiden vanhempien kokemuksesta siitä, kuinka hyvinvoinnin ja tuen tarpeisiin on vastattu. Suomalaisten nuorten hyvinvoinnin erojen tulokset osoittavat, että hyvinvoinnin edistämisen toimia tulee kohdistaa nimenomaan heikoimmassa asemassa oleviin perheisiin. Tukitoimien osalta oleellista on painottaa etenkin varhaista, ehkäisevää ja matalan kynnyksen toimintaa, ja päätöksenteossa sekä toimissa varmistettava sellaiset ratkaisut, etteivät ne entisestään heikennä erityisesti heikossa asemassa olevien nuorten tilannetta. (Kestilä ym. 2019: 120–124, 132–135.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella millaisia yhdistäviä tai erottavia tekijöitä ja mekanismeja onnistuneiksi tai epäonnistuneiksi koettuihin tarinoihin liittyy. Opinnäytetyö pohjautuu siihen, miten asiakas tai hänen läheisensä itse onnistumisen määrittää. Kohderyhmänä on lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun asiakkaina olleet lapset ja nuoret sekä heidän vanhempansa tai muut läheiset. Opinnäytetyön tarkoituksena on, että saadun tiedon perusteella voidaan yhteiskunnallisesti kehittää relevanttiin tietoon pohjautuen työtä lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin edistämiseksi. Tarkoituksena on samalla lisätä sekä tietoisuutta lastensuojelun asiakkaiden ja heidän läheistensä omakohtaisista kokemuksista ja onnistumiseen vaikuttavista tekijöistä, että positiivista keskustelua lastensuojelusta julkisuudessa. Lisäksi oman tarinan kertominen ja elämän eri vaiheiden jäsentäminen tarinallisin keinoin voi olla ihmiselle samanaikaisesti myös voimaannuttavaa ja itsetutkiskeluun kannustavaa.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys käsittelee lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun asiakkaiden elämässä selviytymisen taustalla olevia tekijöitä ja ilmiöitä, joilla on

merkitystä lopputuloksen kannalta. Asiakkaan kannalta onnistumisen kokemukseen vaikuttaa kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin koheneminen, mikä voidaan nähdä niin ikään selviytymisenä aiemmasta tilanteesta. Selviytymisen edellytyksenä asiakkaalla tulee olla motivaatio oman tilanteensa muuttamiseen ja kokea se merkityksellisenä. Siksi tuleekin selvittää, mitkä tekijät asiakas itse kokee omassa elämässään, lapsiperheiden sosiaalityön tai lastensuojelun palveluissa vaikuttaneen hänen kannaltaan edistävästi tai estävästi muutokseen.

Opinnäytetyö on osa Sirkka Rousun Onnistumisen tekijät -tutkimushanketta, jonka tarkoituksena on selvittää, mitä tarinat kertovat lastensuojelun laadusta ja vaikuttavuudesta. Vastausten saamiseksi kyselyyn sekä tulosten julkaisemiseksi on yhteistyötä hankkeen myötä tehty eri kuntien, kuntayhtymien sekä lastensuojelujärjestöjen ja ammattiliittojen kanssa, kuten Kasvatus- ja perheneuvontaliiton, Voikukkia-verkoston, Lastensuojelun keskusliiton, Mannerheimin lastensuojeluliitto, Monimuotoiset perheet-verkoston; Nuorten Ystävien, Pelastakaa Lapset ry:n, Perhehoitoliiton, Pesäpuu ry:n, SOS-lapsikylän sekä Talentia ry:n kanssa.

2 Lastensuojelu ja lapsiperheiden sosiaalityö

Suomalainen lastensuojelutyö on kehittynyt ja muovautunut viimeisen sadan vuoden aikana huomasti. Lainsäädännöllinen näkökulma on siirtynyt viranomaisten toteuttamasta laitospuolitoisesta kasvatusideologiasta yksilölliseen, avohuoltoon painottuvaan, lapsen sekä perheen ajatukset ja näkemykset huomioivaksi yhteistyöksi. Lähtökohtana on niin ikään se, että jo varhaisessa vaiheessa voidaan tukea perhettä, jotta suurimmilta haasteilta ja ongelmien kasautumiselta vältyttäisiin.

2.1 Historiallinen kehitys

Vuonna 1937 voimaan tulleella lastensuojelulailla ja -asetuksella lastensuojelusta oli institutionaalinen ja oikeudellinen merkitys, ja silloin lastensuojelusta tuli lain säätäjien instituutioiden ohjaamaa kunnallisten ja valtion viranomaisten toimintaa. Suomen lastensuojelun historiassa tämä oli merkkitapaus, vaikkakin lapsen aseman edistämisestä kyseisen lain osalta käytiin keskustelua. Tätä aiemmin lastensuojelua oli pitkälti toteutettu yksityisen hyväntekeväisyyden varassa siten, ettei Suomessa ollut yksittäistä järjestöä, joka olisi yhdistänyt lastensuojelun alalla hajallaan työskentelevät. (Pulma 1987: 87–96, 187–190; Paavilainen 2012: 65, 80.)

Ensimmäisessä suomalaisessa lastensuojelulaissa ja –asetuksissa ilmenee kasvatusideologian näkökulma siinä, että viranomaiset ohjataan kasvatuksellisiin toimiin. Vaikkei niissä varsinaisesti määritellä lastensuojelua; siitä käytetään ilmaisua lasten ja nuorten henkilöiden yhteiskunnallinen suojeleminen ja huolto. Suojelutoimenpiteitä ei määritellä, vaan ne ilmaistaan viranomaisten velvoittamisella tiettyihin toimiin. Huoltolautakunta veloitetaan järjestämään muun muassa kasvatuksen neuvontaa ja kasvatuksen alalla esiintyvien epäkohtien ehkäisemistä ja poistamista sekä kunnat veloitetaan perustamaan ja ylläpitämään laitoksia, joista käytetään ilmaisua ”kotikasvatusta tukevat ja täydentävät laitokset”. (Pulma 1987: 155–156; Tanskanen 2019: 50–54.)

Yksittäiset lastensuojelun toimijat alkoivat vähitellen 1960-luvulla tuomaan keskusteluun näkökulmaa, että lastensuojelun alalla voidaan tehdä myös ehkäisevää työtä ja ammatillista osaamista tulisi lisätä (Paavilainen 2012: 247–248). Vuonna 1983 lastensuojelulain ja –asetuksen kokonaisuudistukseen tehtiin yksittäisten uudistusten sijaan perinpohjaisia muutoksia. Joitakin ensimmäisen lastensuojelulain ja -asetuksen asioita ja ilmaisu tapoja säilytettiin, kun taas toisiin kohtiin tehtiin muutoksia. Ajatuksena oli ennen kaikkea se, että lastensuojelun painopisteen tulisi olla perheissä ilman vastakkainasettelua viranomaisten ja perheiden välillä. Lastensuojelulaissa korostui palvelunäkökulma, jossa tavoitteena oli tukea perheyhteisöä myönteisin toimenpitein mahdollisimman yhteisymmärryksessä vanhempien kanssa, lapsen etu huomioiden ja mielipide kuullen. Tarkoituksena oli palvelujen kehittäminen kasvatuksen tukemiseksi, ja lastensuojelu nähtiin yleisenä yhteiskunnallisena lapsipolitiikkana, eikä enää vain viranomaisten ja järjestöjen toteuttamana. Kasvatuksen sijaan alettiin painottamaan palvelua enemmän lapsen kasvua ja kehitystä sekä palvelunäkökulmaa. (Pulma 1987: 240–247; Lastensuojelulaki 683/1983; Tanskanen 2019: 68–78; Paavilainen 2012: 312.)

Vuonna 2007 toteutetussa lastensuojelulain toisessa kokonaisuudistuksessa suomalaista lastensuojelulakia muutettiin merkittävästi. Tämän kolmannen lastensuojelulain ideologia on nimetty asiakkuusideologiaksi, vaikkakin asiakkuusajattelu oli jo ilmaantunut toisen lastensuojelulain ja -asetuksen käsitteissä ja palveluideologiassa. Asiakas nähdään yksilönä, jolla on tarpeita ja toiveita, jotka tulisi ottaa palvelun tuottamisessa yksilöllisesti huomioon. Asiakkaan ollessa itse aktiivinen toimija. Lisäksi sääntelyllä pyritään yhdenmukaistamaan lastensuojelun menettelytavat ja prosessit, kuten asiakkuuden alkaminen, suunnitelmallinen työskentely ja dokumentointi. (Tanskanen 2019: 88–93; Lastensuojelulaki 417/2007.)

2.2 Lähtökohtana lapsen etu ja osallisuus

Lapsen edun mukaista on ensisijaisesti auttaa häntä vanhempia tukemalla. Lapset hyötyvät aikuiselta saamastaan yksilöllisestä huomioinnista ja läsnäolosta sekä moniammatillisesta tuesta. Lisäksi selviytymistä edistää välittävä ja luottamuksellinen ilmapiiri sekä aikuisten ja nuorten kohtaamisen ja sitä tukevien menetelmien merkitys. (Heino & Eronen & Kataja & Kestilä & Känkänen & Paananen & Pösö & Rainio 2013: 53–65.) Lapsia ja perheitä autetaan sosiaalihuoltolain mukaisin palveluin tarjoamalla tukea ja ohjausta omien voimavarojen käytössä ja keskinäisissä vuorovaikutussuhteissa sekä tarjoamalla muun muassa konkreettista kotiapua ja perhetyötä erilaisiin arjen askareisiin ja kasvatukseen liittyviin asioihin tai tarvittaessa laitospalveluita. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014: § 18–19, § 22). Vuonna 2018 sosiaalihuoltolain 18§ mukaista perhetyötä hyödynsi 17 691 perhettä ja § 19 mukaista kotipalvelua 12 790 perhettä, ollen kaikkiaan 5,4 % kaikista lapsiperheistä. (Lastensuojelun tilastoraportti 2019: 12–13.)

Uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) annettiin joulukuussa 2014 ja sen yhtenä tavoitteena oli, että lapsen etu otetaan huomioon niin lastensuojelussa kuin yleisissä perhepalveluissa painopisteen siirtyessä ehkäisevään työhön. Lastensuojelun kannalta keskeisenä muutoksena oli, että lapsen ja perheen tuen tarve arvioidaan sosiaalihuoltolain taholla. Samalla lapsiperheiden palvelujen saatavuutta vahvistettiin kunnissa, joissa vastaavaa palvelua oli aiemmin järjestetty lähinnä lastensuojelun asiakkuuden kautta. Näin pyritään välttämään ongelmien kärjistymisen ja kasautumisen, jolloin tarvittavien korjaavien toimenpiteiden määrä laskisi. Lastensuojelu eriytyi näin selkeämmin erityisosaamista vaativaksi erityispalveluksi. Sosiaalihuoltolaki määrittelee sen, että perheellisen aikuisen haikessa apua itselleen myös perheen lapset tulee huomioida ja tehdä kokonaistilanteen arviointi. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 18; STM 2017: 58; Malja 2018; Petrelius & Eriksson 2018: 4; Rousu 2018: 44; Hämeen-Anttila & Lähteinen, 2017: 65–74.)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015: § 4) velvoittaa ammatillisen toiminnan tavoitteeksi niin asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden sekä osallisuuden edistämisen kuin syrjäytymisen ehkäisyn ja hyvinvoinnin lisäämisen. Työn lähtökohtana on olla ennen kaikkea lapsen puolella ja lasta varten, varmistaen lapsen edun toteutuminen parhaalla mahdollisella tavalla. Lastensuojelutyön arvoista keskeisimmät pohjautuvat Suomen perustuslakiin ja kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin mukaan lukien Lapsen oikeuksien sopimuksen, sekä näiden taustalla oleviin ihmisyyttä ja ihmis-

oikeuksia korostaviin kansainvälisesti hyväksytyihin arvoihin. Lastensuojelulain keskeisenä tavoitteena on puuttua riittävän varhain perheessä havaittuihin ongelmiin tukien lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia sekä vanhempia lapsensa kasvatuksessa ja kehityksessä tarvittavin palveluin ja tukitoimin. Lisäksi lapselle on taattava läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet. Lapsen tai nuoren oma mielipide ja toiveet tulee ottaa huomioon häntä koskevia päätöksiä tehdessä ja lastensuojelua toteutettaessa. (Lastensuojelulaki 2007/417: 2§–5§.)

Lastensuojelun työskentely on suunnitelmallista ja kaikille lastensuojelussa olevalle lapselle on tehtävä asiakassuunnitelma. Lähtökohtana on, että suunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen ja hänen vanhempansa, huoltajansa tai muun mahdollisen laillisen edustajan kanssa, mikäli mahdollista. Suunnitelman tarkoituksena on asettaa työskentelylle tavoitteet, auttaen asiakasta oman elämänsä jäsentämisessä, tarjota asiakkaalle yksilölliset tarpeiden mukaiset palvelun ja tukitoimet sekä ohjata työntekijän työskentelyä. Asiakassuunnitelmassa on pitkän ja lyhyen aikavälin tavoitteet ja se tulee tarkistaa säännöllisin väliajoin, vähintään kuitenkin kerran vuodessa. Suunnitelmassa tulee näkyä vastuutyöntekijät. Asiakassuunnitelman laatiminen on lapsen vastaavan sosiaalityöntekijän vastuulla, mutta myös lapsen työskentelyssä mukana olevat sosiaalihoajaajat voivat osallistua omalta osaltaan suunnitelman laatimiseen. (Lastensuojelulaki 2007/417: 29§–30§; Lastensuojelun käsikirja 2020).

Laissa korostetaan lapsen mahdollisuutta käyttää puhevaltaa ja edunvalvontaa. Laki määrittää, että 12 vuotta täyttäneellä on oltava valtaa vaikuttaa työskentelyyn ja itseään koskeviin toimenpiteisiin. Tätä nuorempienkin lasten mielipiteet ja toiveet tulee selvittää. (Lastensuojelulaki 2007/417: § 2–5; Hotari & Oranen & Pösö 2013: 149–150.) Osallisuus lisää yhteistä ymmärrystä siitä, mitkä asiat nähdään tärkeinä. Osallistuessaan työskentelyn suunnitteluun ja toteutukseen asiakas voi kokea, että hänen asioistaan ollaan kiinnostuneita, mikä auttaa häntä tavoitteisiin sitoutumisessa. Osallisuuden myötä asiakkaan tärkeinä näkemät asiat tulevat helpommin esille, jolloin voidaan yhdessä tavoitella muutosta asioihin. (Duncan 2019: 89–100; Hotari ym. 2013: 149–150.)

Nuoria muutokseen motivoi se, että he pääsevät vaikuttamaan omiin asioihinsa, kun taas vastaavasti lannistaa, mikäli kokevat olevansa osattomia omissa asioissaan (Kokemus opettaa – Voimatarinat lastensuojelussa 2017: 36). Lähtökohtana on, että kaikessa lasta koskevassa päätöksenteossa on arvioitava yksilöllisesti, mikä on lapsen kannalta paras

ratkaisu hänen tilanteessaan ja tapauksessaan, tuottaen lapsen kannalta mahdollisimman hyvän lopputuloksen. Lapsen edun mukainen toimenpide voi olla ristiriidassa sekä lapsen että tämän vanhempien näkemyksen kanssa. (Lapsen oikeuksien sopimus n.d.)

Osallisuuden puuttuessa lisääntyy riski siihen, että asiakkaiden haasteita ratkotaan pinnallisesti ja asioiden oikeellisuuteen perehtymättä. Tämä lisää viranomaisiin kohdentuvaa epäluottamusta ja pelkoa, mikä lisää salailua ja haasteellisten asioiden peittelyä. Lasten osallistumattomuus omaan asiakasprosessiin mahdollistaa huoltajille psyykkisen painostamisen ja manipuloinnin, jolloin lapselle ei pääse syntymään luottamusta apua tarjoaviin viranomaisiin. Lapsen osallisuutta estetään usein työntekijöiden toimesta, kun lasta ei tavata säännöllisesti tai vähätellään lapsen ymmärrystä, että vanhempien toimesta kieltämällä osallistumasta tai manipuloimalla. (Duncan 2019: 89–117; Hotari ym. 2013: 151; Abdullah. & Cudjoe & Frederico 2018: 267–275.)

2.3 Asiakkuudessa olevat lapset ja perheet

Lastensuojelun asiakkaana olleiden lasten ja nuorten palvelu- ja elämänpoluista tehdyt tutkimukset ovat lisääntyneet viime vuosien aikana. Suurinta hyötyä tavoiteltaessa sekä yksilö- että yhteiskunnallisella tasolla on oleellista kohdentaa oikeanlaiset ja oikea-aikaiset resurssit palveluiden järjestämiseen. Tästä syystä on tärkeä saada tietoa ja kokonaiskuvaa siitä, millaiset tukimuodot on koettu erilaisissa elämäntilanteissa ja tarpeissa hyödyllisiksi. Kunnan velvollisuus on tuottaa niitä lastensuojelullisia palveluita, jotka sisältönsä ja laadultaan takaavat lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen ja nuoren sekä heidän perheidensä tarvitseman tuen ja avun. (Lastensuojelulaki 417/2007, § 11). Lastensuojelun laadun arviointi edellyttää tietoa työskentelyn vaikuttavuudesta, näin saadaan nyt näkymättömäksi jäävää lastensuojelun kokemustietoa myös näkyväksi (Malja 2018; Rousu 2018: 52–63.)

Koska lastensuojelun syitä ei tilastoida systemaattisesti, ei niistä ole saatavilla ajantasaisia valtakunnallisia tietoja. Vain suurimmat kaupungit, kuten Helsinki, tilastoivat lastensuojelun asiakkuksiensa syyt. Tiedetään kuitenkin, että yleisimpiä lastensuojelun asiakkuuden alkamisen syitä ovat vanhempien jaksamattomuus, perheristiriidat, riittämätön vanhemmuus, vanhempien osaamattomuus ja avuttomuus, vanhemman mielenterveysongelmat, vanhempien päihteiden väärinkäyttö sekä lapsen ja vanhemman väliset ristiriidat ja koulunkäynnin vaikeudet. Huostaanottotilanteessa samojen syiden on todettu olevan haasteellisempia kuin avohuollossa ollessa. (Heino 2007: 55–64; Hiitola 2008:

27; Pösö 2010: 327–329.) Koska tutkimustulokset ovat jo suhteellisen vanhoja onkin olennaista selvittää, ovatko syyt edelleen vuonna 2020 samanlaisia kuin kymmenen vuotta sitten julkaistuissa lähteissä.

Taulukko 1. Vanhemmuuteen liittyvät tekijät lastensuojelun asiakkuuteen tullessa ja huostaanottotilanteessa (Hiitola 2008: 27).

Asuinperheen vanhempiin ja vanhemmuuteen liittyvät tekijät	Avohuolto	Huostaanottotilanne
Vanhemman/pien avuttomuus ja osaamattomuus	62%	87%
Vanhempien riittämätön vanhemmuus	70%	88%
Vanhemman/pien jaksamattomuus	76%	95%
Lapsen hoidon laiminlyönti	42%	73%
Vanhemman/pien fyysinen sairaus tai vammaisuus	13%	18%
Vanhemman/pien mielenterveysongelmat	36%	60%
Vanhempien päihteiden väärinkäyttö	34%	52%
Erityisesti huumeiden väärinkäyttö (+ epäily)	8%	17%
Perheristiriidat	58%	80%
Lapsen huolto- ja tapaamisriidat	28%	41%
Perheväkivalta tai sen uhka	26%	58%
Lapsen pahoinpitely tai sen epäily	15%	39%
Lapsen seksuaalisen hyväksikäyttö tai sen epäily	6%	15%
Rikollisuus ja rikollinen elämäntapa	8%	17%
Taloudelliset vaikeudet	46%	56%
Työhön liittyvät tekijät	58%	31%
Asumiseen liittyvät tekijät	23%	35%
Muulla asuvan vanhemman aiheuttamat ongelmat	27%	36%

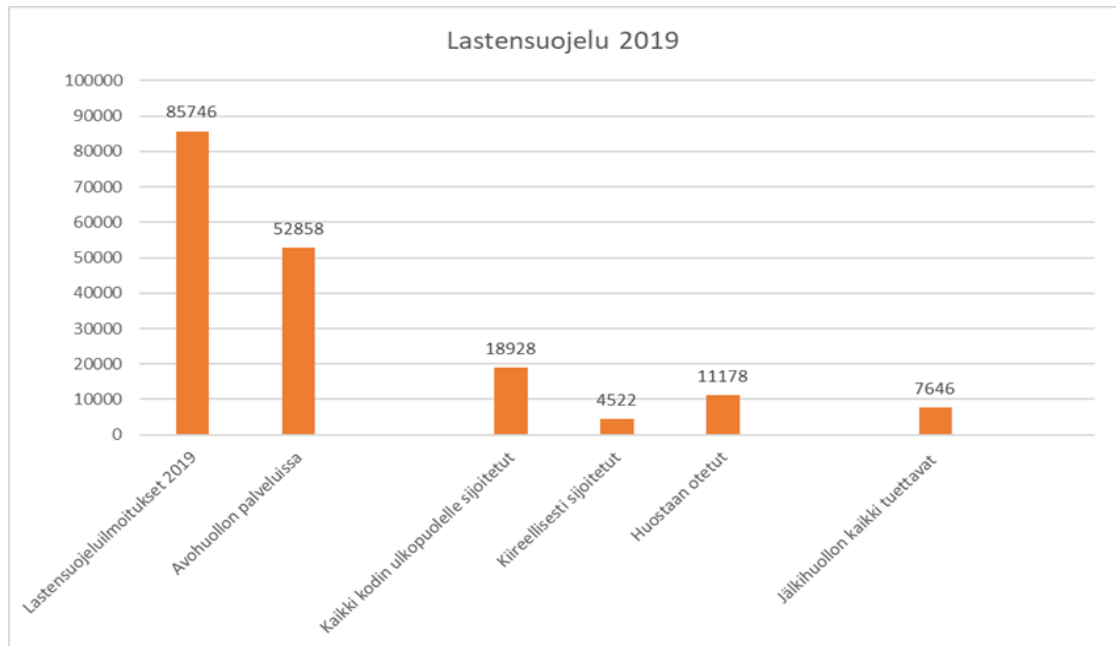
Lapsesta johtuvia syitä voivat olla lapsen tai nuoren huono psyykinen terveys, sairastelevuus, vammaisuus tai kehityksen viivästymät. Lapsen käyttäytymiseen vaikuttavat tekijät, jotka saattavat johtaa lastensuojelun tarpeeseen ovat muun muassa heikot sosiaaliset taidot, selviytymistaidot, aggressiivisuus, rajattomuus, hallitsemisen tarve ja väsyneisyys. (Heino 2007: 55–74; Pösö 2010: 327–329.)

Taulukko 2. Lapsen liittyvät tekijät lastensuojelun asiakkuuteen tullessa ja huostaanottotilanteessa (Hiitola 2008: 31).

Lapsen liittyvät tekijät	Avohuolto	Huostaanottotilanne
Lapsi/nuori sairastelee paljon tai on fyysisesti sairas tai vammainen	24%	35%
Lapsen/nuoren kehitys on viivästynyt	22%	37%
Lapsella/nuorella ristiriitoja vanhemman/pien kanssa	42%	73%
Lapsi/nuori on kokenut väkivaltaa	23%	55%
Lapsen/nuoren psyykinen terveys on huono	35%	78%
Lapsi/nuori käyttää väärin päihteitä	13%	29%
Lapsella on vaikeuksia kaverisuhteissa	26%	48%
Lapsella/nuorella on vaikeuksia koulunkäynnissä	33%	58%
Lapsella/nuorella on vaikeuksia asumisessa	14%	3%
Lapsella/nuorella on vaikeuksia taloudenpidossa	6%	2%
Lapsella/nuorella on rikoksiin liittyviä ongelmia	9%	18%

Lastensuojelun asiakkuus lähtee usein liikkeelle perheen itsensä (38 %) omana avunpyyntönä tai viranomaisen ottaessa puheeksi huolen lapsesta, tekemättä tai tehden lastensuojeluilmoituksen (Heino 2007: 40–46). Lastensuojelussa olevia lapsia perheineen pyritään ensisijaisesti tukemaan avohuollon tukitoimin muun muassa tukien lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämistä, koulunkäyntiä, harrastuksia, läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisessä, asunnon hankinnassa ja raha-asioiden selvittämisessä sekä muiden henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämisessä. Tuki voi olla lapsen kuntoutumista tukevia hoito- ja terapiapalveluja, tehostettua perhetyötä tai -kuntoutusta sekä joustavasti muita lasta ja perhettä tukevia palveluja ja tukitoimia. Lapsi tai nuori voidaan tarvittaessa sijoittaa yksin tai perheensä kanssa kodin ulkopuolelle, jossa huolehditaan tilapäisesti lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastuun ja lapsen huollosta päättämisen säilyessä vanhemmalla. Mikäli avohuollon tukitoimet eivät ole riittäviä turvaamaan lapsen tilannetta, on harkittava lapsen sijoittamista kodin ulkopuolelle. (Lastensuojelulaki 2007/417; HE 252/2006.)

Vuonna 2019 lastensuojeluilmoituksia tehtiin 85 746 lapsesta. Lastensuojeluilmoitusten määrän kasvaessa 7 prosenttia edellisestä vuodesta, sen sijaan lastensuojelun asiakasmäärät vähenivät 4 % edellisvuodesta. Lastensuojelun avohuollon asiakkaina oli vuonna 2019 kaikkiaan 52 858 lasta ja nuorta, eli 4,3 prosenttia väestön 0–20-vuotiaista. Uusien asiakkaiden osuus, 27 %, avohuollossa on pysynyt samana jo muutaman vuoden ajan. Eniten asiakkaissa oli 16–17-vuotiaita (5,9 % saman ikäisistä) kun taas vastaavasti 0–2-vuotiaita oli vähiten (2,9 % saman ikäisistä). 18–20-vuotiaiden nuorten osuus vuonna 2019 avohuollon asiakkaista oli 4,7 prosenttia. Määrä väheni tuhannella asiakkaalla edellisestä vuodesta ollen 1,8 %. (Lastensuojelu 2019: 1–13.)



Kuvio 1. Lastensuojeluilmoitusten määrien jakautuminen vuonna 2019.

Milloinkaan aiemmin kiireellisesti sijoitettuja, huostassa olevia tai muuten sijoitettuja lapsia ja nuoria, ei ole ollut yhtä paljon kuin vuonna 2019. Vuonna 2019 sijoitettiin kiireellisesti 4 522 lasta, mikä on 4 prosenttia enemmän kuin vuonna 2018. Huostassa olevien lasten määrän kasvu oli hillitympää, ollen noin 1 % ja kattaen näin 11 178 lasta. Koko väestön 0–17-vuotiaista huostassa oli vuoden 2019 aikana 1,1 prosenttia eli 9 547, heistä 57 % oli perhehoidossa. Kaiken kaikkiaan kodin ulkopuolelle oli vuoden 2019 aikana sijoitettuna kaikkiaan 18 928 lasta ja nuorta. Lukumäärä kasvoi 2 % edellisestä vuodesta. Jälkihuollossa olevia lapsia ja nuoria oli vuonna 2019 yhteensä 7 646, jälkihuollossa olevien 18–20-vuotiaiden nuorten asiakkaiden määrän lisääntyessä vuosittain, johon yhtenä syynä on jälkihuolto-oikeuden nouseminen 21 vuodesta 25 vuoteen vuoden 2020 alusta. Poikkeuksena oli vuosi 2018, jolloin määrä väheni 586 nuorella edellisestä vuodesta. (Lastensuojelu 2019: 1–13.)

Lapsen huostaanotto on mahdollista tehdä viimesijaisena vaihtoehtona silloin, kun lapsen huolenpidossa tai muissa kasvuolosuhteissa on vakavia puutteita ja ne uhkaavat vaarantaa lapsen terveyttä ja kehitystä, tai lapsi itse vaarantaa omaa terveyttään käyttämällä päihteitä tai tekemällä rikoksia tai muulla vastaavalla käytöksellään. Tällöin on arvioitu, että lastensuojelun avohuollon palvelut ja muut tukitoimet ovat riittämättömiä tilanteen korjaamiseksi tai sijaishuollon arvioidaan olevan lapsen edun mukaista. Lapselle

valitaan hänen tarpeisiinsa nähden paras mahdollinen sijaishuoltopaikka. Sijoitus voidaan tehdä perheen lähipiiriin perhehoitoon, sijaisperheeseen, ammatilliseen perhekoitiin, lastensuojelulaitokseen tai muuhun tarpeen mukaiseen hoitoon. (Lastensuojelun käsikirja, n.d.; Pösö 2016; Heino 2013: 87.) Suurimmalle osalle sijoitetuista lapsista sijoituspaikka on ollut turvallinen ympäristö, ja se on turvannut lapsille läheiset ihmissuhteet. Niin laitokseen kuin sijaisperheisiin sijoittaminen on nähty onnistuneen lisäämään hyvinvointia ja turvallisuuden tunnetta lasten elämässä. (Hiitola 2008: 25–48.)

Kodin ulkopuolelle sijoitettujen nuorten itsenäistyminen voi olla muihin nuoriin verrattuna haastavampaa. Saattaa olla, ettei heillä ole läheisverkostoa, joka pystyisi antamaan tukea esimerkiksi taloudellisesti, kouluttautumiseen tai lapsuuden kodista irtautumiseen ja itsenäistymiseen. Lapsuuden perheen mahdollisuuksiin voi vaikuttaa vanhempien omat haastavat elämäntilanteet (Kääriälä & Manninen 2020.) Kunnan järjestämiä jälkihuollon palveluita saavat alle 25-vuotiaat huostaanotetut nuoret, jotka ovat olleet vähintään puoli vuotta sijoitettuna ilman vanhempiaan on hänet sijoitettu joko perhe- tai laitoshuoltoon, sekä avohuollon tukitoimena tai kiireellisesti sijoitetulla nuorella. Jälkihuollon tarkoituksena on tukea nuorta siirtymisessä lastensuojelun sijoituksesta takaisin kotiin tai muun hoidosta ja kasvatuksesta huolehtivan luokse, tai vaihtoehtoisesti tukea nuoren itsenäistymistä, asumista, opiskelua, työelämään siirtymistä sekä aikuistumista ja itsenäisen arjen oppimisessa. Kunnan velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy, kun viimeisestä sijoituksen loppumisesta on kulunut viisi vuotta tai viimeistään kun nuori täyttää 25 vuotta. (Lastensuojelulaki 417/2007, § 75.)

2.4 Muutokseen vaikuttavat tekijät

Onnistuminen merkitsee sitä, että on päästy toivottuun, tarkoitettuun ja hyvään tulokseen. Lasten kohdalla on kyse yksinkertaisista asioista, joilla voi olla lapsen ja hänen perheensä kohdalla suuri merkitys. Lapsen kohdalla onnistuminen tarkoittaa turvallisia kasvuolosuhteita, kun taas vanhemmille se tarkoittaa, kykyä kantaa vastuuta ja huolehtia näiden edellytysten toteutumisesta. Molemmille se tarkoittaa ennustettavaa arkea ja perhe-elämää omine rutiineineen. Onnistuminen on henkilökohtainen kokemus toisin kuin vaikuttavuus, joka mittaa sitä mitä tietyssä ajassa on saavutettu ulkopuolisen arvioimana. Vuorovaikutteisessa suhteessa tapahtuvassa muutoksessa vaikutuksista voidaan puhua onnistumisena. Lastensuojelun prosessit ovat usein pitkiä ja muutokset vaativat aikaa. Ne eivät etene vain yhteen suuntaan, vaan lasten ja vanhempien elämässä

voi jatkossakin tapahtua monia käänteitä, mitkä vaikuttavat onnistumisen kokemukseen. (Pohjola 2012: 25; Ritala-Koskinen 2005: 110–114.)

Sosiaalityöllä tavoitellaan muutosta ihmisen, perheen, ryhmän tai yhteisön tilanteisiin ja olosuhteisiin. Vaikutuksia voidaan tutkia ja havaita eri toimintojen tai interventioiden jälkeen. Asiakasvaikutuksia voidaan arvioida erilaisissa aikajän-teillä, jolloin vaikutukset asiakkaan elämässä näkyvät jonkinlaisena muutoksena. Muutoksella on useita tasoja ja ulottuvuuksia, joista osa voi jäädä elämään, vaikka osa katoaisikin ajan kuluessa. Työntekijän roolin, interventioiden ja toimien vaikuttavuuden arviointia pitkällä aikavälillä ei voi täysin arvioida, koska sosiaalinen maailma on luonteeltaan avoin, eivätkä kaikki vaikutukset ole selitettävissä syy-seuraussuhteiden kautta. Toiminnan ja palvelun laatu ovat olennaisia ulottuvuuksia laadukkaan ja tuloksellisen toiminnan tarkastelussa. (Pohjola 2012: 19–25; Rousu 2007: 139–140; Rousu & Holma 2004a: 19; Dahler-Larsen 2005: 20; Kemppainen & Ojaniemi 2012: 52; Hokkanen 2012: 116.)

Tärkeintä lastensuojelutyössä on saada aikaan niitä vaikutuksia ja hyötyjä, joita ollaan tavoittelemassa muun muassa lapsen elämäntilanteen kohenemisena tai kunnan lapsiväestön sosiaalisten ja kasvatuksellisten olosuhteiden turvallisuutena edistäen lapsen tervettä kehitystä. Onnistumisen näkökulmina voivat olla monet tekijät, kuten taloudellisuus ja tuottavuus, asiakas-, yhteiskunnallinen- sekä kustannusvaikuttavuus, toiminnan tarkoituksenmukaisuus, prosessin onnistuneisuus, organisaation toimivuus ja tehokkuus. Onnistumisen kokonaisvaltaisessa arvioinnissa tarvitaankin useita näkökulmia. Lastensuojelussa vaikutukset voivat näyttäytyä välittömästi tai viiveellä, esimerkiksi lapsen kehityksessä ja kasvussa. Muutokset lapsen tai perheen tilanteissa voivat olla pysyviä tai vasta ajan päästä näyttäytyviä. Muun muassa näistä syistä vaikuttavuutta tulee seurata erilaisilla aikajän-teillä, erilaisin mittarein, sekä tunnistuen millaiset tekijät ovat kyseisten asiakkaiden kontekstissa aikaan saaneet vaikutukset. (Rousu & Holma 2004a: 7–19; Rousu 2019.)

Lastensuojelun suoranaista vaikutusta asiakkaan elämään saattaa olla hankala määrittää. Asiakkaiden elämään vaikuttavat monet erilaiset seikat ja tekijät heidän niin sanotussa kerroksellisessa, todellisessa ja jokapäiväisessä koetussa elämässään. Jokaisella asiakkaalla ja asiakkuudessa on havaittavissa erilaisia tarinoiden juonia ja kertomuksia, jotka vaikuttavat asiakkaan tilanteen etenemiseen. Lastensuojelun asiakkuuden alku- ja loppuvaiheiden rajat voivat olla häilyviä ja lastensuojelun asiakkuus voi syntyä joko hetkessä tai muotoutua varsin vaivihkaa. Lisäksi työskentelyn vaikuttavuus saattaa jäädä

näkymättömäksi, eikä tilastoinnin taustalla olevaa hämäryyttä ja huolta lapsen edun toteutumisesta saada yksioikoiseksi objektiiviseksi faktaksi. (Heino 1997: 72–73, 353–379; Ritala-Koskinen 2005: 110–114.)

Keskeisimpiä puutteita lastensuojelun asiakkaan saaman palvelun laadun kannalta on, että asiakkaan tarpeista ja odotuksista ei olla riittävästi selvillä. Asiakkaiden perustiedoista ja palvelujen käytöstä ei koota yhteenvetoja esimerkiksi perherakenteen, elämän olosuhteiden, asiakkuuden tarpeeseen johtaneiden syiden, palvelujen ja tukitoimien käytön ja arvioinnin osalta. Täten ei synny tietoa tapahtuneista muutoksista ihmisten olosuhteissa ja palvelujen käytössä, jolloin ei myöskään saada tietoa palvelutoiminnan vaikutuksista, eli muutoksista asiakkaiden elämässä. Asiakas on edelleen liian sivullinen omassa ja läheisten asiassa, eikä lapsi ole päähenkilönä asiakkaana ollessaan. Liioin asiakkaan kokemukset eivät välity toiminnan kehittämiseen, jolloin palvelun laadun arviointi perustuu pitkälti omaan ammatilliseen itsearviointiin. (Rousu & Holma 2004a: 21.)

Asiakas tunnistaa itse, milloin on tullut autetuksi. Tämä tapa tulkita vaikuttavuutta on jo lähempänä asiakkaan itsearviointia omasta kokemuksestaan ja onnistumisestaan, toisin kuin muut edellä mainitut vaikuttavuustulkinnat. Osapuolten tyytyväisyys ja motivaatio vaikuttavat luonnollisesti siihen, miten ja miksi interventio toimii. (Hokkanen 2012: 116; Dahler-Larsen 2005: 20) Vaikuttavaa työtä voidaan tuottaa silloin, kun asiakkaan ja työntekijän välillä on turvalliseksi ja luottamukselliseksi koettu työskentelysuhde, mikä mahdollistaa vaikeidenkin asioiden puheeksi ottamisen ja yhteisen refleктоimisen. Työntekijän rauhallinen ja empaattinen suhtautuminen auttaa asiakasta ottamaan ohjausta vastaan ja tukee häntä muutoksessa, jossa tavoitellaan suotuisampia kasvuolosuhteita lapselle. Hyvässä työskentelyssä asiakas tulee kuulluksi ja hänen näkemystään arvostetaan, vaikka se olisi eriävä työntekijän näkemyksestä. Sosiaaliohjauksen asiantuntijuus vaatii lapsen kasvun ja kehityksen teorian, kokonaisvaltaisesti elämän ja palvelujärjestelmän ymmärtämistä. Lisäksi työntekijän henkilökohtaiset kokemukset voivat lisätä asiantuntijuutta, joka välittyy asiakkaalle. (McPherson & Macnamara 2017: 19–25.)

Intensiivisellä työskentelyllä on suuri mahdollisuus lisätä onnistumista. Intensiivinen työskentely on tiivistä, joustavaa ja suunnitelmallista työskentelyä, jolla tavoitetaan paremmin perheitä, joilla on pitkäaikaisia ja monisyisiä ongelmia. Suomalaiseen intensiivisen perhetyön tutkimukseen kuuluvista perheistä kahdella kolmasosalla tilanne parani työskentelyn aikana, 75 % sai huomattavaa apua, 31 %:lla työskentelyn jälkeen lastensuojelun asiakkuus ei jatkunut ollenkaan ja vain 12,5 % tutkimukseen osallisista lapsista

sijoitettiin sijaishuoltoon. Kahden vuoden kuluttua tilanteet olivat kohentuneet ja lähes puolet sijoitetuista lapsista oli palautunut kotiin. (Pölkki & Vornanen & Colliander 2016: 508–510.)

3 Elämänhallintaan vaikuttavat tekijät

Lasten ja nuorten elämänhallintaan liittyvät ongelmat viimeisten vuosien aikana lisääntyneet runsaasti, vaikkakin valtaosa lapsista ja nuorista voi hyvin. Useimmiten ongelmat kasautuvat samoille lapsiperheille ja niihin nivoutuu myös muita hyvinvoinnin ongelmia, mikä lisää yhteiskunnallista eriarvoistumista jo hyvin varhaisessa elämänvaiheessa. Mikäli lapsi saa sopivissa määrin ja sopivissa olosuhteissa haasteita uusien asioiden oppimiseen se lisää lapsen elämänhallinnan taitoja ajattelu- ja toimintamallien muotoutuksessa. Mikäli haasteet ylittävät lapsen osaamisen ja taidot merkittävästi, on sen seurauksena elämänhallinnan ongelmia, stressiä ja ahdistusta, jotka pitkään jatkuessaan johtavat lapsen kehityksen hidastumiseen, uupumukseen ja masennukseen. (Hämäläinen 2019.)

Elämän haasteet voivat liittyä muun muassa perheen olosuhteisiin ja arjen ennakoitavuuteen, yksinäisyyteen ja kiusaamiseen, opiskelupaineisiin tai elämän siirtymävaiheisiin. Perheen ongelmien kasaantuminen voi välittyä vanhemmilta lapsille uupumisen myötä kielteisten kasvatustekijöiden lisääntymisenä. (Hämäläinen 2019.) Lastensuojelulain (Lastensuojelulaki 417/2007, § 1) mukaan lapselle tulee turvata oikeus turvalliseen kasvuympäristöön ja tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Asiakasperheiden haasteena onkin usein toisiinsa kietoutuneiden ongelmien vyyhti, jolloin elämässä selviytyminen, elämänhallinta sekä riittävä lapsesta huolehtiminen saattavat kärsiä.

3.1 Kokemus hyvinvoinnista

Hyvinvoinnin käsite sisältää Erik Allardtin (1980) mukaan kolme ulottuvuutta, jotka ovat: having, loving, ja being, eli elintaso ja fyysiset resurssit kuten terveys, sosiaaliset suhteet ja itsensä toteuttamisen muodot (Allardt 1980: 38). Kananoja ja Karjalainen (2017) jäsentävät hyvinvoinnin sisällön hyvinvointia ja terveyttä edistävään ympäristöön, ihmisten käytössä oleviin resursseihin, itsensä toteuttamisen mahdollisuuksiin, yhteisöjen sosiaaliseen eheyteen sekä ihmisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksiin. Hyvinvoinnin

edellytyksiä ovat niin ikään yhteiskunnallinen ja materiaallinen tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus sekä tyytyväisyys, joita tulee tarkastella ihmisen tarpeita toimintakyvyn näkökulmasta. Myös koulutus vaikuttaa yksilön kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Ihmisten toimintakyky on sidoksissa sekä synnynäisiin ominaisuuksiin että mahdollisuuksiin toimia yhteisössä ja kehittyä ihmisenä, joita instituutio voi mahdollistaa ja tukea. (Kananoja & Karjalainen 2017: 156–157; Aaltio 2013: 51–65.)

Lapsi kokee merkityksellisenä, että häneltä itseltään kysytään hänen hyvinvointiinsa liittyviä kysymyksiä. Lapsilla ja nuorilla hyvinvointia tuottavat samat asiat kuin aikuisilla; turvallisuuden ja onnellisuuden kokemus, terveys, vahvat sosiaaliset suhteet sekä luottamus ihmisiin ja tulevaisuuteen sekä koulunkäynti. Omaan elämään vaikuttamisen tunne lisää hyvinvointia. (Burton & Phipps 2010: 567–568. Kokemus opettaa – Voimatarinat lastensuojelussa 2017: 31–35. Konsensuslausuma 2010: 5.) Lastensuojelun asiakuudessa olleet nuoret ovat kuvanneet pienien asioiden tuovan arjessa hyvinvointia ja turvaa arjessa, kuten hyvä ilmapiiri, selkeä päivärytmi, säännöllisyys, riittävä uni ja hyvä ruoka. Niin ikään ennakoitavuus on heidän mukaansa arjessa tärkeää. Toistuvasti tärkeinä asioina nousee ihmissuhteiden, perheen ja läheisten ystävien merkitys. Läheiset ja pysyvät ihmissuhteet tukevat ja kannustavat nuorta sekä auttavat jaksamaan. Tärkeää onkin, että nuorilla on lähellä luotettavia ihmisiä, jotka kuuntelevat, haluavat ymmärtää ja joille he voivat puhua. Merkittävien ihmisten puuttuminen luo turvattomuutta ja niiden puuttuminen koetaan musertavana. (Kokemus opettaa – Voimatarinat lastensuojelussa 2017: 30–35.)

Habermas (1994) taas lähestyy yksilöiden välistä elämismaailmaa ja vuorovaikutteista toimintaa yhteisymmärryksen ja vaikuttamisen näkökulmasta. Yhteiset näkemykset ja yhteisesti määritellyt suunnitelmat asiakkaan ja työntekijän välillä sitovat yhteisvaikutukseen osallistuvia vastavuoroisesti, eikä yhteisvaikutus hänen mukaansa voi perustua yksipuoliseen velvoittamiseen tai muuhun ulkoiseen vaikuttamiseen. Sitä, mistä ja millaisesta elämismaailmasta vuorovaikutukseen osallistuvat pyrkivät yhteisymmärrykseen ei pidä sekoittaa siihen, mistä käsin he tulkintojaan esittävät. Habermasin mukaan yhteisymmärrykseen suuntautunut toiminta on itsessään reflektoitua, minkä takia rakenteellisiin järjestyksiin ja toimijoiden identiteettiin liittyvät kysymykset ovat läsnä kahdella tavalla. (Habermas 1994: 68–87.)

Parhaimmillaan asiakkaan elämismaailmassa ja niin sanotussa systeemimaailmassa, joka pitää sisällään sosiaalityön ja lastensuojelun interventiot, samanaikaisesti tapahtuvat suotuisat asiat tukevat toinen toisiaan. Toisaalta asiakkaan elämäntilanteen kohene- mista saattaa edistää merkityksellisesti jokin positiivinen muutos omassa elämismaail- massa (Heino 1997: 33–34). Sosiaalityö voi välillisesti tai välittömästi vaikuttaa tilanteen muuttumiseen. Käytännössä onnistuminen voi tulla näkyväksi koulunkäynnin säännöllis- tymisenä tai vanhempien ja lasten välien paranemisena, perhetyön tai sosiaaliohjauksen seurauksena. Joissakin tilanteissa lapsen ja perheen tilanne muuttuu luonnollisista syistä, kriisitilanteen tasaantuessa tai perheen lähiverkoston elpymisestä ja muista sen tyyppisistä muutoksista johtuen, ilman erityisen runsaita sosiaalihuollon tai lastensuoje- lun toimenpiteitä. (Pösö 2010: 324–336; Huuskonen & Korpinen & Pösö & Ritala-Koski- nen & Vakkari 2010: 656–657.)

Hyvinvoinnin mittaaminen on ollut kiihtyvänä yhteiskunnallisena keskustelun aiheena sen eri puutteiden osalta. Sosiaali-indikaattorein hyvinvointia arvioitaessa voidaan mitata muun muassa turvallisuutta, asuinoloja, ympäristön laatua, työllisyysoloja, ihmisoikeuk- sia, osallistumismahdollisuuksia, kouluttautuneisuutta kuin myös muita vastaavia elä- mänoloja. Hyvinvoinnin arvioimisessa lähtökohtana onkin, että ihminen itse on oman elä- mänsä paras asiantuntija. Hän arvioi subjektiivisesti sitä, miten tyytyväinen hän on omaan elämäänsä. Hagforsin ja Kajanojan (2010) näkemyksen lähtökohtana on heidän kehittämänsä hyvän kehän teoria, jonka mukaan antelias sosiaalipolitiikka vähentää eriarvoisuutta vahvistaen sosiaalista pääomaa, mikä taas puolestaan lisää yhteiskunnal- lisella tasolla koko kansan hyvinvointia. Näin ollen heidän hypoteesinaan on suotuisien mahdollisuuksien luominen niille, joiden olot sekä psyykinen tai fyysinen perimä eivät ole välttämättä niin suotuisat. (Hagfors & Kajanoja 2010: 107–115.)

3.2 Selviytymiskeinojen merkitys

Elämässä selviytymiselle läheisiä käsitteitä ovat muiden muassa elämänhallinta sekä arjenhallinta. Elämässä selviytyminen ei ole tulkittavissa hyväosaisuudeksi siinä missä syrjäytymisen ei voida todeta olevan huono-osaisuutta. Selviytymisellä tarkoitetaan fyy- sistä tai psyykkistä uhkaa tehokkaasti vähentävää tai poistavaa toimintaa, joka edistää ja auttaa tilanteen hallitsemisessa (Kärkkäinen 2004: 6–16; Ayalon 1995: 12–15.)

Selviytymisen edellytykset voidaan jakaa kolmeen teemaan, jotka hahmottuvat ennakoitavuuden, kohtaamisen ja itsenäisyyden kautta. Selviytymisen näkökulmasta ennakoitavuus näkyy aikajänteen pidentymisenä sekä tavoitteiden ja suunnitelmallisuuden lisääntymisenä. Edellä mainitut asiat rauhoittavat ja lohduttavat sekä lisäävät kokemusta tasarvoisuudesta. Itsenäisyys koetaan myös ajallisen ja tilallisen vapauden laajenemisena muun muassa epätyytyttävästä työstä tai parisuhteesta irtautumisena. Näin ollen selviytymistä edistää autonomian lisääntyminen. Merkityksellisyyden kokemus voimavarojen lisääjänä nousee sekä hyvän tekeminen yhtenä ihmisen psykologisista perustarpeista muun muassa omaehtoisuuden, yhteenkuuluvuuden ja kyvykkyyden lisäksi. Kaikenlainen omaehtoinen ja yksilölle mielekäs toiminta koetaan yhteiskunnallisia suhteita rakentavana toimintana. (Isola ym. 2016: 150–158; Berger 2014: 367–394.)

Yhteiskunnan voimavarat edistävät yksilön ja perheen elämässä selviytymistä. Elämässä selviytymisen taitoja sekä sosiaalisia toimintaresursseja kertyy välittävässä ja tukevissa vuorovaikutussuhteissa perheen sosiaalisten ja henkisten arvojen sekä kulttuurin myötä. Yksilö perii elämässä selviytymisen voimavaroja vanhemmiltaan. Vanhemmilta siirrettäviin selviytymiskeinoihin vaikuttavat myös edellisen sukupolven elämän olosuhteisiin vaikuttaneet tekijät, kuten sosiaalinen asemoituminen yhteiskunnassa, koulutus ja ammatit, terveydelliset tekijät, työllisyys, taloudellinen tilanne, perheen rakenne, asuinpaikka ja muoto, muutot sekä mahdolliset kasautuneet ongelmat. Kotikasvatus vaikuttaa mallioppimisen, asenteiden, ja ilmapiirin kautta lapsen sosiaalistumiseen. Sen vaikutukset lapsen tai nuoren elämäntapa- ja elämäntapavalintoihin voi olla positiivista tai negatiivista. Hyvinvoinnin ja terveyden edellytykset eivät kuitenkaan periydy automaattisesti lapsille ja erilaiset suojaavat tekijät, kuten selviytymiskeinot ja varhainen tuki voivat katkaista syrjäytymiskehityksen. (Ellonen 2008: 39–43; 27, 74–76. Kärkkäinen 2004: 74–76. Lehtinen & Vuorisalo 2007: 218–223.)

Perheen merkitys lapsen kasvattamisessa sosiaalisesti ja kulttuurin omaksujaksi on vähentynyt perhesuhteiden löyhtyessä ja yhteiskunnan monimutkaistuesssa. Perhettä korvaa nykyisin enenevässä määrin varsinkin nuorilla kaveri- ja virtuaaliyhteisöt sekä useimmat yhteiskunnalliset instituutiot, kuten päivähoito ja koulu. Yksilön ja perheen ulkopuolella elämässä selviytymiseen vaikuttavat lisäksi yhteiskunnan taloudellinen tilanne, voimassa oleva terveys- perhe- ja sosiaalipolitiikka, lainsäädäntö, instituutiot ja sosiaaliset verkostot sekä kriisit, elämän olosuhteet ja tapahtumat, joihin yksilöllä ei ole vaikutusmahdollisuutta. (Ellonen 2008: 27–43, 74–76; Kärkkäinen 2004: 74–76; Lehtinen & Vuorisalo 2007: 218–223.)

Selviytymisen edellytyksenä on ihmisten sosiaalinen tukiverkosto ja keskinäinen vuorovaikutus, mikä vaatii fyysisiä ja henkisiä voimavaroja sekä ulkoisten sosiaalisten verkostojen hyödyntämistä vaikeuksien ylittämiseksi. Tukiverkosto voi rakentua sukulaisista, läheisistä tai samankaltaisia kokemuksia kohdanneista ihmisistä. Selviytymistä edesauttaa kuulluksi tuleminen omana itsenään huomioiden heikkoudet, tarpeet, tunteet ja virheet. Asiakkaalta hyvään vuorovaikutukseen pääseminen vaatii avoimuutta ja häpeämättömyyttä asioiden esille tuomisessa. (Ayalon 1995: 12–15; Berger 2014: 367–394; Mattila 2004: 23–24.)

Hyvässä vuorovaikutustilanteessa sisäinen turvallisuus ja itsetunto sekä luottaminen omiin kykyihin kasvaa. Aktiiviset ja myönteiset asenteet sekä toivo, rohkeus, neuvokkuus ja yksilön halu sekä motivaatio saada elämänsä järjestykseen edesauttavat selviytymistä. Aktiivinen toiminta vaikuttaa selviytymisen näkökulmasta yksilöön monin tavoin auttaen kokonaisvaltaisesti myönteisen minäkuvan ylläpitämisessä sekä yhdistäen tunteita, ajatuksia ja käyttäytymistä. Selviytymistä edistävänä toimintana voi toimia esimerkiksi liikunta ja muut harrastukset sekä yksilön vahvuuksia tukevat muodot. Aktiivisen toiminnan avulla yksilön on mahdollista tarkastella ja arvioida tilannettaan sekä helpottaa tarvittaviin muutoksiin sopeutumista. Yksilön henkilökohtaiset voimavarat asenteineen ja työskentelystrategioineen voivat edesauttaa selviytymistä. (Ayalon 1995: 12–15; Berger 2014: 367–394; Mattila 2004: 23–24.)

Selviytymiseen vaikuttavat yksilön käyttämät selviytymiskeinot ja resilienssi. Resilienssiä voidaan kuvata ihmisen selviytymiskykyä; joustavuutena, sinnikkyyttenä ja kykyä toimia vastoinkäymisissä ja muuttuvissa olosuhteissa sekä kykyä selviytyä niistä. Resilienssi on dynaaminen ja muovautuva ominaisuus, joka kehittyy läpi elämän ja voi toimia eri tilanteissa eri tavoin. Resilienssissä ja selviytymiskeinoissa on huomattavia yksilöllisiä eroja johtuen osittain synnynnäisistä reagoititapumuksista ja osittain sosiaalisesta ympäristöstä. Yksilön oma myönteinen tai kielteinen tulkinta tilanteeseen liittyen vaikuttaa niin ikään selviytymiseen suhtautumisessa. Ihmisten kohtaamat stressitekijät tai kuormitus eivät yksin selitä ihmisten hyvinvointia, vaan toisilla on paremmat valmiudet selvitä stressitekijöistä kuin toisilla. Kuormitus riippuu yksilöllisistä valmiuksista ja siitä, miten yksilö kokee kuormituksen, kuinka hän kykenee hallitsemaan sitä ja millaisen merkityksen hän on sille antanut. (Berger 2014: 367–394; Isola & Turunen & Hiilamo 2016: 151; Aaltio 2013: 65–66.)

Asiakkaina olleet nuoret ovat määritelleet selviytymisen neljäksi peruselementiksi kuuntelemisen, ymmärtämisen sekä tuen ja turvallisuuden tarjoamisen. Heidän mukaansa se, että heidät otetaan todesta, asioita viedään eteenpäin, päätökset perustellaan ja nuoreen uskotaan, ovat voimauttavia sekä luotettavaksi tekeviä seikkoja. Nuorten mukaan ymmärtävä ihminen haluaa auttaa ja kuunnella, kyeten olemaan nuorten kanssa niin sanotusti samalla tasolla, puhuen samaa kieltä. Lisäksi nuoret korostavat luotettavuutta ja pysyvyyttä. (Kokemus opettaa – Voimatarinat lastensuojelussa 2017: 36–45.)

Vanhempien mukaan muutoksen edellytyksenä on vanhemman oma motivaatio itsetutkiskeluun sekä halu muuttaa omaa toimintaa omaksi ja perheen parhaaksi. Perheet hyötyvät vanhempien vanhemmuustaitojen kehittymisestä, perheen turvallisuuden tunteen vahvistumisesta sekä vanhempien saamasta tuesta aikuisuuteen erityisesti silloin, jos perheellä ei ole läheisverkostoa. Rakentavan vuorovaikutuksen ja neuvottelutaitojen opettaminen lisäävät positiivisuutta perheen vuorovaikutuksessa. Työskentelyn hyödyt lisääntyvät vanhempien oivaltaessa itse asioita ja ollessa sitoutuneita muutokseen. Toivon, uskon ja varmuuden löytäminen koetaan edistävinä tekijöinä sekä se, että asioita pystytään katsomaan lapsen näkökulmasta. Kohtaamisen laatu ja hyvä vuorovaikutus ennustavat muutoksen vaikuttavuutta. Perheiden ja olosuhteiden erilaisuuksien takia on tärkeää, että palvelua voidaan tuottaa yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. (Eronen & Ylinen 2019: 8–11, 32–68, 73–93; Pölkki & Vornanen & Colliander 2016: 502, 508–510.)

3.3 Vuorovaikutuksen merkitys

Vuorovaikutus voidaan nähdä keskeisenä sosiaalisena tukena, jolla tarkoitetaan voimavaroja lisääviä, stressiä ehkäiseviä ja terveyttä edistäviä sosiaalisia. Sosiaalinen tuki pitää sisällään tietotuen neuvoineen ja ehdotuksineen, aineellisen tuen auttamisineen, positiivisen kannustamisen ja henkisen tuen halukkuutena auttaa, luottamuksellisuutena, empaattisuutena, kuuntelemisena ja rohkaisemisena. Ihmisten kokemus ja tunne tuen saatavuudesta on tilanteiden muuttuessa ja ajan kuluessa osoittautunut varsin stabiiliksi. Sosiaalisen suhteen luonteella ja sosiaalisen verkoston rakenteella on merkitystä niin tuen antamiseen kuin sen vastaanottamiseen. Parhaimmillaan sosiaalinen tuki voi ehkäistä koetun stressin haittavaikutuksia ja muuttaa epäsuotuisaa käyttäytymistä vahvistaen omanarvontunnetta lisäten uskoa omaan kyvykkyyteen ja elämänhallintamahdollisuuksiin. (Vahtera & Uutela 1994.) Vuorovaikutuksen laadulla ja sosiaalisella tuen kokemuksella on näin ollen keskeinen rooli onnistumisen kokemuksen kannalta.

Yhteistyön, tuen ja turvan merkitys onnistumiseen ovat keskeisiä asioita asiakaslähtöisen työskentelyn kannalta. Nämä vaativat empatia- ja roolinottotaitoja eettisine herkkyyksineen, sekä taitoa tunnistaa eettinen jännite sekä ihmisten erityispiirteet, tarpeet, oikeudet ja velvollisuudet. Arvostavaan kohtaamiseen tarvitaan ihmisyyttä, läsnäoloa, välittämistä sekä jakamista. Kuunnellakseen pitää olla läsnä hetkessä ja unohtaa suorittaminen sekä tarpeeton neuvominen tai asiakkaan tahdon ohittaminen, mitkä pilaavat helposti luottamuksen. Asiakkaan vakavasti ottaminen sekä hänen omien valintojensa että pyrkimysten kunnioittaminen on tärkeää. Luottamukseen vaikuttaa se, miten asiakas kokee työntekijän luotettavuuden. Tuomitsemattomuus ja kuunteleminen edistävät luottamuksellista ja kunnioittavaa vuorovaikutussuhdetta, kun taas vastaavasti kuulustelemisen tunne ja puheiden varomisen tarve estävät yhteistyön syntymistä. Kohtaamiset voivat avata ihmisten elämässä uusia ovia sekä tarjota tasa-arvoisuuden, rohkaisun, lohdun ja merkityksellisyyden kokemuksia. Myönteisen vastavuoroisuuden ja sisäisten voimavarojen käyttöön rohkaisu lisää asiakkaan kykyä ottaa omia ja yhteisiä voimavaroja käyttöön. Tämä toteutuu purkamalla ammattilaisen ja asiakkaan välisiä hierarkioita ja sisäistämällä myötätuntoinen ja vastavuoroinen kohtaaminen osaksi ammatillisuutta. (Mattila 2008: 12–25; Isola ym. 2016: 150–158; Gothóni 2014: 123–125; Abdullah & Cudjoe & Frederico 2018: 267–275; Tregeagle & Mason 2008: 391–401; Helavirta 2011: 51.)

Sanattomalla viestinnällä on usein suurempi merkitys kuin sanallisella viestinnällä. Äänensävy, ilmeet ja eleet välittävät viestin merkitystä puheen ohella. Asiakkaalle kohtaamiset voivat luoda uusia mahdollisuuksia tulla kuulluksi ja työntekijä voi omalla toiminnallaan vahvistaa toisenlaista suhtautumista asiakkaaseen ja hänen tilanteeseensa sekä luoda hienotunteisella kohtaamisella keskustelulle turvallista ilmapiiriä (Mönkkönen 2018: 51–63.) Kohtaamiseen ja luottamuksen rakentumiseen sekä luottamuksellisen ja turvallisen suhteen luomiseen tarvitaan pysyvyyttä. Nuori tarvitsee aikaa tutustuakseen aikuisiin ja lastensuojelussa asiakkaina olleet nuoret ovatkin todenneet turvattomuuden vastaavasti vievän luottamuksesta kaiken ja tulevan kalliiksi. (Kokemus opettaa – Voimatarinat lastensuojelussa: 6–9, 30–32.)

Arvostavassa kohtaamisessa korostuu niin persoonan kuin elämänkin kunnioitus ja se, että jokaisen ihmisen elämäntarina on ainutkertainen ja arvokas tunteineen, kokemuksiineen sekä epäonnistumisineen. Tärkeää on tiedostaa oman toiminnan vaikutukset toiseen ihmiseen. Työntekijän omat eettiset periaatteet, luokittelevat tai moralistiset asenteet vaikeuttavat arvostavaa kohtaamista ja asiakassuhdetta merkittävästi. Esimerkiksi

työntekijän omassa elämässä sattuneet tapahtumat voivat vaikuttaa asiakastilanteissa luoden ylimielistä tai tuomitsevaa ilmapiiriä. Keskeistä on työntekijässä viriävien omien tunteiden, asenteiden ja ennakkoluulojen tunnistaminen ja reflektointi, mitkä ovat huomiolarvioisia seikkoja. Tärkeää on, ettei työntekijä nosta itseään asiakkaan yläpuolelle, sillä tämä estää lämpimän ja merkityksellisen, asiakasta tukevan vuorovaikutuksen synnyn. Kohtaamisesta jää puuttumaan tällöin myötätunto, totuudellisuus sekä armollisuus. Myös asiakkaan elämäntarinalla sekä aiemmilla kokemuksilla on oma vaikutuksensa luottamuksen syntymiseen. (Mattila 2008: 15–21; Abdullah & Cudjoe & Frederico 2018: 267–275; Tregeagle & Mason 2008: 391–401; Helavirta 2011: 51.)

Lastensuojelulaitoksessa elävät nuoret ovat tuoneet esille jokapäiväisessä toiminnassa merkityksellisinä johdonmukaisuuden, oikeudenmukaisuuden, huumorin, sopimuksista kiinni pitämisen sekä avoimen ilmapiirin. Nuoren lähipiiri on kertonut arvostavansa avointa, kunnioittavaa, oikeudenmukaista ja tasapuolista toimintaa sekä sitä, että tulevat kuulluksi ja ymmärretyksi ja hyväksytyiksi kaikkine puutteineen. Oleellista on se, että läheiset voivat osallistua eri tavoin lapsen elämään. Tärkeää on hyödyntää asiakkailta saatua kokemusperäistä tietoa hyvistä toimintatavoista, systemaattisen seurannan ja dokumentoinnin avulla, asiakastyön kehittämisessä yhteiseksi pääomaksi. Tämän lisäksi palveluja tulisi voida muokata yksilöllisesti asiakastarpeisiin nähden palvelussa käytettävät menetelmät huomioiden ja yhdessä asiakkaan kanssa suunnitellen ja asiakkaan voidessa vaikuttaa mahdollisuuksien mukaan sen toteutukseen. (Rousu & Holma 2004b: 12–20.)

Silloin kun työntekijällä ja asiakkaalla on yhteinen päämäärä, jonka tavoittelemisessa on yhteistyötä, ymmärrystä ja jaettua asiantuntijuutta, voidaan puhua yhteistoimintasuhteesta sekä dialogisesta vuorovaikutuksesta. Dialogisuudessa huomio on ihmisten välisessä kohtaamisessa, jossa keskeinen merkitys on kuulemisen lisäksi kokonaisuuden huomioinnissa. Vuorovaikutus on vastavuoroista ja sitä yhdistää molemminpuolinen avoimuus ja luottamuksellisuus, jossa työntekijä auttaa asiakasta selviytymään yhteistä päämäärää kohti. Yhteiseen päämäärään sitoutuminen, luottamuksellisuus ja sen myötä syntyvä avoimuus edistävät sitä, että kontrollia ei tarvita. Avoimuus vaatii työntekijältä kunnioittavaa suhdetta asiakkaaseen ja läsnäoloa, valmiutta kohdata muut avoimesti sekä kiinnostusta toisen mielipiteitä kohtaan ja avoimuutta omien näkemysten kertomiseen. Dialogisuuden keskeistä on se, että sitä ei voi sellaisenaan siirtää tilanteesta tai paikasta toiseen omaksumalla toisaalla luodut periaatteet, vaan se tapahtuu hetkessä

tilanteen ehdoilla toisen näkökulmat huomioiden. (Mönkkönen 2018: 129–135; Mönkkönen 2007: 120–124; Seikkula & Arnkil 2005: 86–95; Seikkula & Arnkil 2014: 44–45; Metteri & Lehtinen & Saarnio 2000: 96–122; Gothóni 2014: 91–106.)

4 Opinnäytetyön toteutus ja menetelmälliset ratkaisut

Kokemukset voidaan ajatella joko hetkellisinä, erityisen voimakkaina tai mieleen painuvina ja merkityksellisinä elämyksinä tai ajan myötä karttuvana elämäkokemuksena, jonka subjektina on yksilö. Kokemus on jotain sellaista, mihin voidaan pohjata näkemyksiä, sen voi sanoittaa ja siitä voidaan vaihtaa ajatuksia. (Kotkavirta 2002: 15–16.)

Opinnäytetyö on laadullinen empiirinen tutkielma, jossa on tarkoitus käsitellä vastaajien kertomuksia niistä kokemuksista, jotka ovat vaikuttaneet edistävästi tai estävästi onnistumisen kokemukseen. Olennaista on, kuinka vastaajat määrittelevät ja tuovat esille kokemustensa pohjalta sen, mikä on heille tärkeää sekä miten he näkevät ja kokevat reaali maailman. Tutkimuksen tarkoituksena on myös löytää ja paljastaa tosiasioita. (Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 2000: 152–168.)

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä on:

1. *Asiakkaiden ja heidän läheistensä kokemukset siitä, minkälaiset seikat ja tekijät edistävät tai estävät lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun asiakkaiden onnistumista?*
2. *Mistä onnistumisen kokemus syntyy?*

Näitä tutkimuskysymyksiä on lähdetty selvittämään narratiivisella tutkimusotteella, joka nivoutuu voimakkaasti kokemuksellisuuteen ja kertomuksiin.

4.1 Narratiivinen tutkimus

Narratiivisessa tutkimuksessa mielenkiinto keskittyy koko prosessiin kattaen sisälleen sekä kerronnallisuuden että kertomuksellisuuden. Kertomukset ja niiden tutkiminen on luonteva tapa tehdä tutkimusta silloin, kun halutaan ymmärtää ihmisiä ja heidän toimintaansa. Kerronnallisuus ja kertomuksellisuus voidaan nähdä inhimillisen tulkinnan pe-

rusmuotona, johon taas kokemus elämästä nivoutuu ja jonka avulla uutta tietoa rakennetaan. Kertomuksellisuuteen liittyvät tutkimuksen ja tieteen peruslähtökohdat tiedon hankintoihin, raportointeihin, luotettavuuden arviointeihin sekä kriittisiin keskusteluihin, samalla uutta tietoa muodostaen ja toisille välittäen. Kerronnallinen tutkimus ja kiinnostus pohjautuu siihen, miten todellisuutta rakennetaan ja näin konstruktiviseen ja tulkinnalliseen paradigmaan. (Heikkinen 2015: 149–155; Puusa & Hänninen & Mönkkönen 2020: 216–227.)

Narratiivisuus voidaan nähdä ihmisen elämässä sekä tapahtumien sanallisina ja kuvallisina esityksinä, sisäisenä tarinana ja elämän tapahtumakulkujen tulkintana, että erilaisina episodeina ja elettyinä tarinana. Ihmiset rakentavat ymmärryksensä ja identiteettinsä jatkuvasti muuttuvien kertomusten avulla, joissa yksilö ilmentää elämästään ja itsestään luomiaan merkityksiä. Tarinat jäsentävät ajallisia tapahtumia, joiden myötä on mahdollista ennakoita myös tulevaa. (Puusa & Hänninen & Mönkkönen 2020: 216–227.)

Narratiivisessa tutkimuksessa tärkeintä on aloittaa aineiston tutkiminen avoimella lukemisella perehtymällä aineistoon ilman merkintöjä. Kertomuksia voidaan tarkastella niiden juonirakenteella alusta loppuun, mahdolliset yllättävät käänneet huomioiden. Analysoidessa voidaan kiinnittää huomiota henkilöhahmoihin ja siihen, millaisia kuvauksia ne esittävät. Narratiivisessa tutkimuksessa ei ole tarkoitus paljastaa absoluuttista totuutta, vaan konstruoinnin mukaisesti paikalliseen, henkilökohtaiseen ja subjektiiviseen tietoon pyrkien yhteisen ymmärtämisen ajatukseen. Tarinallisuuden kautta on mahdollisuus asettaa myös erilaisiin tilanteisiin ja erilaisten ihmisten asemiin. (Puusa & Hänninen & Mönkkönen 2020: 216–227.)

Narratiivi auttaa kertojaa jäsentämään omaa ymmärrystään kokemastaan sen suhteen, mikä on tunnistettavissa, ja näin ollen mahdollisesti korjattavissa. Erityisen kiinnostavaa narratiivisuudessa on sen moninaisuus: ei ole yhtä ainoaa oikeaa tapaa soveltaa narratiivista lähestymistapaa (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005: 191–192; Tyttö 2019). Narratiivisen pohdinnan avulla vastaajat voivat samalla jäsentää tapahtumaketjujaan, sekä saavat laajempaa perspektiiviä merkityksellisistä kokemuksistaan onnistumisen osalta.

Opinnäytetyössä narratiivista tutkimusotetta käytetään vastaajien kertomusten analysointiin aineistolähtöisesti. Yksittäisistä vastauksista on sekä muodostettu koosteita että hyödynnetty yksittäisiä vastauksia, jotka havainnollistavat analysoinnin tuloksia ja tuovat

vastaajien autenttisen näkemyksen esille. Vastaajien kirjoittamista autenttisista vastauksista on muodostettu yhdistävien tekijöiden perusteella erilaisia luokiteltuja tyyppikertomuksia, joiden perusteella vastaajat kuvaavat onnistumisen kokemuksia palveluun nähden.

4.2 Puolistrukturoitu kysely verkossa

Avoimista kysymyksistä tiedetään saatavan paljon tietoa ja kysely on toimiva muoto käytettäväksi, kun tarkoituksena on kartoittaa hyvin henkilökohtaisia asioita (Vilkkä 2007: 28). Analysointimateriaalissa voidaan luotettavuutta lisätä useampaa tutkimusmenetelmää apuna käyttäen (Puusa & Juuti 2011: 117–124). Näin ollen menetelmäksi tutkimusaineiston keräämiseen valikoitui puolistrukturoitu kysely verkossa. Avoimet kysymykset mahdollistavat sisältöjen selittämisen, jolloin vastausten ohjailemisen riski pienenee. (Ronkainen & Karjalainen & Mertala 2008: 31–37.)

Kyselyä suunniteltaessa on tärkeä perehtyä aiheeseen liittyvään aiempaan tutkimustietoon, määritellä käsitteet ja asettaa tutkimusongelma sekä pohtia, millaisin keinoin tutkimuskysymykseen voitaisiin hakea vastauksia. Keskeistä on kiinnittää huomiota kyselylomakkeen pituuteen ja selkeyteen. Aiheeseen liittyvä teoreettisen käsitteistön muotoilu tulee olla vastaajille ymmärrettävää, arkiselle kielelle operationalisoitua ja että kyselyyn vastaavat ymmärtäisivät kysymykset samalla tavoin. Kysymykset on esitettävä helposti ymmärrettävässä muodossa siten, etteivät ne johdattele antamaan tiettyä vastausta. Kysymykset on hyvä laatia siten, että haastavimmat kysymykset ovat kyselyn lopussa. (Heikkilä 2014: 45–46; Kananen 2011: 37–43.)

Useita aihetta käsitteleviä kysymyksiä sisältävällä kysymyspatteristolla voidaan selvittää useita eri asioita, mielipiteitä tai faktatietoja. Laadittaessa kyselyä väittämät operationalisoidaan ilmaisemaan mielipidettä. Tässä laaditussa kyselyssä mielipiteiden ja kokemusten mittaaminen toteutettiin kuusitasoisella Likert -asteikolla (1–6). Tällä mittarilla erimielisyyttä kuvaavat summamuuttujat 2–3, kun taas 5–6 kuvaavat väittämän kanssa samanmielisyyttä. Kyselylomaketta laadittaessa kysymykset ja strukturoitujen kysymysten muuttujat numeroidaan, jotta ne ovat tilasto-ohjelmilla analysoitavissa. Kyselylomakkeen kysymysten sijoittelussa, vastauslaatikoiden koossa ja muussakin muotoilussa on hyvä huomioida vastausmahdollisuus niin tietokoneella kuin älypuhelimella. (Summamuuttuja 2009; Vilkkä 2007: 46–63; Kananen 2011: 45).

Avointen kysymysten avulla vastaajat pystyivät kertomaan omin sanoin ja niin laajasti aiheesta kuin itse halusivat. Lisäksi negatiivisten kokemusten esiin tuomisen osalta oli kysymyksiä, jotta vastaajilla oli mahdollisuus kertoa myös siitä, mitä olisivat toivoneet tehtävän toisin ja tai minkä asian on kokenut menneen huonosti. Tämä voidaan nähdä myös moraalisenä kysymyksenä ja henkisenä kiinnostuksena perusteltaen tosiallisella oletuksella (Damer 2009: 23–25) siten, että kokemukset tuskin ovat aina vain onnistuneita. Vastauksia tarkasteltaessa on huomioitu molemmat näkökulmat niiden täydentäessä toisiaan tuoden molemmat puolet esille aina kysymysten asettelusta tuloksiin asti, mikä taas eettisen argumentoinnin kannalta on perustellumpaa.

Ihmisten kokemuksia tutkittaessa eettisiin seikkoihin on kiinnitettävä erityistä huomiota ja kysymysten asetteluissa pyrittiin tarkkuuteen mahdollisten riskien ja haittojen välttämiseksi. (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019: 4–7). Eettisten periaatteiden mukaisesti kysymyksiin vastatessa voi ja saa olla kuitenkin samankaltaista henkistä rasitusta ja tunteiden kokemista kuin arkipäivän tilanteissa (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019: 6), mutta opinnäytetyön käsitellessä pääsääntöisesti onnistumista edistäviä kokemuksia pystyi olettamaan sen vähentävän vastaajalle mahdollisesti syntyviä hankalia muistikuvia. Lisäksi onnistumiskokemusten jäsentäminen ja pohtiminen voivat olla ihmiselle voimaannuttavia tekoja, minkä vastaavasti ajateltiin lisäävän hänen hyvinvointiansa.

Strukturoiduilla kysymyksillä (liite 2) kartoitettiin asiakkuuden pituutta, ajallista ja palvelullista sijoittumista asiakshistoriassa. Strukturoitujen taustakysymysten oli tarkoitus myös virittää vastaajaa kohdentamaan ajatuksiaan siihen ajanjaksoon ja kokemuksiin, joista halusi kertoa. Vähäisten pakollisten kysymysten vuoksi vastaajat pystyivät halutessaan selaamaan lomaketta ja vastata kysymyksiin itse valitsemassaan järjestyksessä tai jättämään tarvittaessa vastaamatta vaikeina koettaviin kysymyksiin. Enemmän pohdintaa vaativat kysymykset asetettiin kyselyyn loppuun.

Koska lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaita on ympäri Suomea, kysely toteutettiin E-lomakkeella. E-lomake sopii hyvin monimuotoiseen kyselyyn ja mahdollisti useita eri vaihtoehtoja vastausten analysointiin. Lomaketta järjestettiin visuaalisesti helposti hahmotettavaksi luomalla alasvetolaatikoita sekä monivalikoita, jotka helpottivat vastausten antamista. Omista henkilökohtaisista ja ehkä aroistakin asioista vastaamisen kynnyksen arvioitiin olevan verkkokyselynä matalampi kuin henkilökohtaisen,

nimellä varustettuun kyselyyn vastaamisen tai haastattelun. Mahdollisuus vastata omaan tahtiin itselle turvallisesta paikasta arveltiin lisäävän halua pohtia laajemminkin aihetta. (Heikkilä 2014.)

Kyselylomakkeen toimivuuden selvittämiseksi ja mahdollisten riskien välttämiseksi kysymysten asetteluissa pyrittiin huolellisuuteen. Olennaista huomiota kiinnitettiin kysymysten asetteluun lisäksi avoimeen kysymykseen valmistelevaan tekstiin. Tarkoituksena oli, että niin kysyjät kuin vastaajat ymmärtäisivät kysymyksen taustan saman kaltaisena tekstin viritellessä samalla tulevaan aihepiiriin. (Kyselylomakkeen laatiminen 2010.) Kyselylomakkeen toimivuutta sekä linkin jakamista testattiin kolmesti ennen varsinaisen kyselyn alkamista kymmenen hengen testiryhmällä, johon kuului asiakkaita ja ammattihenkilöitä. Näin toimien pystyttiin saadun palautteen pohjalta tekemään vielä tarvittavia muutoksia kyselyn selkiyttämiseksi muun muassa kysymysjärjestyksen ja kyselyssä käytetyn kielen osalta.

Kyselylomakkeen alkuun laadittiin saatekirje (liite 1), jossa kuvattiin kyselyn tarkoitusta ja merkityksellisiä sidonnaisuuksia, kuten hankkeen muita osallisia ja yhteistyötahoja. Vastaajat pystyivät näin antamaan tietoon perustuen suostumuksensa kyselyyn osallistumisesta, ja heillä oli aikaa kyselyyn osallistumisen pohtimiseen sitä tarvitessaan vajaa kaksi kuukautta. Tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta kunnioitettiin Suomen perustuslain (1999/731, 6–23 §) mukaisesti, ja vastaajilla oli oikeus sekä sananvapauteen että yksityisyyteen kysymyksiin vastatessaan. Vastaajan yksityisyydestä huolehdittiin siten, ettei osallistujasta jäänyt mitään tunnistetietoja. Jokaisessa oppinäytetyön vaiheessa on kiinnitetty huomiota hyvän tieteellisen käytännön mukaiseen toimintaan sekä ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen eettisiin periaatteisiin, ymmärtäen ihmiseen ja inhimilliseen toimintaan kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet sekä tiedostaen oma vastuu siinä. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012: 8.)

Kyselylinkkiä jaettiin kohderyhmälle yhteistyötahoja hyödyntäen edustavan otoksen saamiseksi. Linkin jakelukanavina toimivat eri kunnat, kuntayhtymät sekä lastensuojelujärjestöt ja ammattiliittojen kanssa, kuten Kasvatus- ja perheneuvontaliiton Voikukkia-verkosto, Lastensuojelun keskusliitto, Mannerheimin lastensuojeluliitto, Monimuotoiset perheet- verkosto, Nuorten Ystävät, Pelastakaa Lapset ry, Perhehoitoliitto, Pesäpuu ry, SOS-lapsikylä sekä Talentia ry. Lisäksi linkit julkaistiin Facebookissa, Instagramissa,

LinkedIn:ssä sekä Lastensuojelija -blogissa. Kysely oli vastattavissa helmikuusta huhtikuun loppuun asti.

Puolistrukturoituun kyselyyn vastasi verkossa kaiken kaikkiaan 72 henkilöä, ja vastauksista kolme oli täysin tyhjiä. Tyhjät vastaukset poistettiin aineistosta tilaston käsittelyn helpottamiseksi. Vastausten saapuminen rytmittyi siten, että vastaukset annettiin 29 päivän aikana. Eniten vastauksia tuli maaliskuussa (n=47). Aineisto tarkistettiin kyselyajan jälkeen, poistettiin tyhjät vastaukset ja tutkimusaineiston määrälliset vastaukset muutettiin havaintomatriisiksi, jota voidaan käsitellä tilastonkäsittelyohjelmilla.

4.3 Määrällisen aineiston analysointi

Laadullisen tutkimuksen tulkinta perustuu puhuttuun tai kirjoitettuun aineistoon, ja siinä tutkijaan liittyvät tekijät voivat vaikuttaa tulkinnan suuntaan. Määrällisellä tutkimuksella laadullisen rinnalla voidaan saada laajempi näkökulma sekä varmentaa laadullisesta osiosta nostettujen teemojen yleistettävyyttä. (Kananen 2011: 17–19, Tuomi & Sarajärvi 2018: 78.) Tavoitteena määrällisessä tutkimuksessa on kerätä tieto mahdollisimman tarkalla mittaustasolla (Vilkkä 2007: 48).

Mielipidekyselyissä vastauksia voidaan analysoida luotettavasti välimatka-asteikolla, vaihtoehtovastauksia 1–5 (eri mieltä–samaa mieltä). Koodauksen periaatteena on korkeampi arvoltaan oleva koodi, kun vastaaja on enemmän saman mielinen väittämän kanssa. (Heikkilä 2014.) Tässä opinnäytetyössä asteikon vastausvaihtoehto 4, eli "ei samaa mieltä eikä eri mieltä" on otettu mukaan tarkasteluun. Tämä kuvaa vastaajan harkinneen väittämää, mutta väittämän olevan merkityksetön hänelle. Kyselyssä 1 "ei osaa sanoa" on mukana tarkastelussa, vastaukset on läpikäyty ja todettu etteivät ne jakaudu systemaattisesti, ja vaikuta tulokseen (Vilkkä 2007: 109). Se kuvaa vastaajan motivoitumista vastata kyselyyn.

Määrällisessä tutkimuksessa tarkastellaan asioiden välisiä kausaali- eli riippuvuussuhteita. (Kananen 2011: 62, 77). Opinnäytetyössä kausaalisuhteita on haettu aineistosta ristiintaulukoimalla Excelillä muun muassa syiden ja saatujen palveluiden välisiä riippuvuussuhteita (liite 4). Asiakkuuden syyt on uudelleen koodattu luokittelua varten avoimista vastauksista numerokodeiksi. Vastaukset olivat pääsääntöisesti helposti koodattavissa numeeriseen muotoon (1–10). Tällöin vastaukset on koodattu käsin useampaan luokkaan. Mikäli asiakas ei ollenkaan tai selkeästi ilmaissut syytä, vastaus luokiteltiin "Ei

selvinnyt vastauksesta”. Uudelleen koodaus numeeriseen muotoon tarvittiin siksi, että voidaan ristiintaulukoinnilla tarkastella sitä, onko asiakkuuden syillä merkitystä onnistumisen kokemukseen sekä mikäli havaitaan että sillä on merkitystä asiakastyyppejä luottaessa. (Vilkka 2007: 68.)

Vastausten luokittelu useampaan syy -luokkaan on keinotekoinen tapa irrottaa toisiinsa kietoutuvat riskitekijät toisistaan, koska harvoin lastensuojelussa asiakkuuden syynä olisi vain yksi riskitekijä ilman juurisyytä, mutta tässä työssä ainoa tapa rekisteröidä erilaiset syyt. Kompleksiset kokonaisuudet eivät ole määriteltävissä matemaattisesti tai lineaaristen lainalaisuuksien avulla. Tällaista kokonaisuutta ei voida ymmärtää osiensa summamana, vaan kokonaisuuteen vaikuttaa osien kietoutuminen toisiinsa. (Lundström & Mäenpää 2020: 10–11.)

Taustakysymysten analysointi aloitettiin tarkastelemalla Microsoft Excelillä frekvenssikaumia eri tekijöistä, kuten vastaajien suorasta jakautumista vastaajan roolin, asiakkaan saaman palvelun sekä asiakkuuteen johtaneiden syiden mukaan. Opinnäytetyössä tavoitellaan yleistettävyyttä, joten merkittävämpää on se, kuinka suuri on vastausten suhteellinen osuus koko joukosta, kuin vastausten kokonaismäärä. Tämän vuoksi taulukoissa on käytetty kuvaajana prosenttilukuja (%) lukumäärätaulukoiden, n-taulukoiden, sijaan tai rinnalla. Vastaajien kokonaismäärää kuvaa N. (Kananen 2011: 74–75.) Taustakyselyssä kysyttiin asiakkuudessa olleiden perheen lasten määrää. Analysoinnin aikana näyttäytyi, että kysymys oli irrallinen muista, eikä se tuottanut tuloksiin mitään lisäarvoa.

Verkkokyselylomakkeessa olleita mielipidevastauksia on analysoitu laskemalla keskiarvoja ja mediaaneja. Kokeilun kautta havaittiin keskiarvon olevan tarkin tuomaan esille vastausten välistä välimatkaa tässä analyysissa. (Kananen 2011: 96.)

4.4 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Sisällönanalyysillä analysoidaan kirjalliseen muotoon saatettua materiaalia systemaattisesti ja objektiivisesti. Sen tarkoituksena on saada kerättyä ja järjestettyä aineisto johtopäätösten tekoa varten, jotta tutkittavasta ilmiöstä voidaan tuottaa teemoittamalla ja aineistolähtöisesti analysoimalla tiivis, informaatioarvoa lisäävä ja selkeä kuvaus kadotta-

matta sen sisältämää tietoa. Aineistolähtöistä sisällönanalyysiä voidaan käyttää menetelmänä kokemusten tutkimiseen, jolloin tarkoituksena on saada tulokseksi teoreettinen ymmärrys kokemuksesta. (Tuomi & Sarajärvi 2002: 93–97.)

Sisällönanalyysissä tavoitteena on tuoda esille vastaajien tärkeäksi ja merkitykselliseksi kokemat asiat heidän omien kokemustensa pohjalta (Hirsjärvi ym. 2007: 160). Yhdistelemällä aineistoa siitä voidaan eri luokkien väliltä löytää samankaltaisuuksia ja säännönmukaisuuksia. Teemoitellun aineiston pohjalta materiaalia voi lähteä pelkistämään ja luokittelemaan, jotta aineistosta saadaan selkeää ja yhtenäistä informaatiota tarjoava kokonaisuus. Ensin tekstistä nostetaan redusoinnin eli pelkistuksen avulla esimerkiksi eri värejä apuna käyttäen aiheen keskeinen informatiivinen sisältö tiivistäen ja pilkkoen. Värikoodauksen avulla voidaan klusteroida eli ryhmitellä tekstiä ja muodostaa pelkistettyjen ilmauksien myötä ala- ja yläluokkia. Yläluokkien yhteinen tekijä muodostuu pääluokaksi abstrahoinnin tuloksena. Näin tutkittavasta ilmiöstä muodostuu perusteltuja ja luotettavia johtopäätöksiä sekä tutkimuksesta voidaan tehdä todenmukaisia tulkintoja ja johtopäätöksiä. (Puusa & Juuti 2011: 117–124; Tuomi & Sarajärvi 2009: 108–112)

Avoimien kysymysten vastauksista kertyi Word-asiakirjalle siirrettyä tekstiä 37 sivua, fonttikoon ollessa 10 ja rivivälin 1. Näin kirjoitettua tekstiä kertyi yhtä vastaajaa kohden keskimäärin vajaat kaksi sivua. Avoimien vastausten aineistoon perehdyttiin ensin vastauksia lukemalla, jonka jälkeen sitä on lähdetty erillisiä Word-asiakirjoja apuna vaihe vaiheelta käyttäen ensin värikoodaamaan aineistosta nousevia yhdistäviä ja erottavia tekijöitä hakemalla ja yhdistelemällä. Näin aineistosta nousi esiin neljä pääluokkaa, jotka vaikuttavat lastensuojelussa ja lapsiperheiden sosiaalityössä onnistumiseen joko edistävästi tai estävästi (liite 3).

Opinnäytetyön kohderyhmään ja niihin liittyviin olennaisiin taustatietoihin perehdyttiin ennakkoon, jotta välttyttäisiin aiheuttamasta tarpeetonta haittaa tutkittaville (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019: 7). Ennen opinnäytetyön aloittamista sovittiin työskentelyä koskevista periaatteista, vastuista ja velvollisuuksista sekä kyselyjen myötä kerättyjen aineistojen säilyttämisestä ja käyttöoikeuksia koskevista kysymyksistä. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012: 8–9; Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019: 6–9).

Opinnäytetyössä pyrittiin toimimaan käytetyissä toimintatavoissa avoimesti ja rehellisesti, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta noudattaen niin tulosten tallentamisessa ja esittämisessä kuin tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa. Tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmissä sovellettiin tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä toimintamalleja. Opinnäytetyössä toteutettiin tutkimukseen kuuluvaa avoimuutta ja vastuullista tiedeviestintää tutkimuksen tuloksia julkaistaessa ja otettiin muiden tutkijoiden työn ja saavutukset huomioon asianmukaisella tavalla merkinnöissä ja lähdeviitteissä antaen heidän saavutuksilleen niille kuuluvan arvon ja merkityksen. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012: 8; Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019: 14.)

5 Tulokset onnistumista edistävästä ja estävästä tekijöistä

Suurin osa kyselyyn vastanneista oli lapsiperheiden sosiaalityön tai lastensuojelun asiakkaana olevien vanhempia, 64 % (taulukko 3) ja toiseksi eniten, 17 %, vastasi asiakkaat itse. Heistä viisi oli vielä asiakkuudessa vastaamisen aikana. Sijoitettuja nuoria oli kaksi, yksi oli perheen kanssa sijoitettu perhekuntoutukseen, jälkihuollossa olleita oli kaksi. Muita lapsen tai nuoren läheisiä vastanneista oli 13 % ja sukulaissuhteessa asiakkaaseen oli 6 %.

Taulukko 3. Kyselyyn vastanneiden absoluuttinen ja suhteellinen jakautuminen eri vastaajan roolin mukaisiin ryhmiin.

<i>Vastaaja</i>	n	%
<i>Asiakas itse</i>	12	17 %
<i>Muu läheinen aikuinen</i>	9	13 %
<i>Sukulainen</i>	4	6 %
<i>Vanhempi</i>	44	64 %
<i>Kaikki N</i>	69	100 %

Asiakkuudet jakoutuivat (taulukko 4) lapsiperheiden sosiaalipalveluihin 9 %, lastensuojelun alkuvaiheeseen 22 %, lastensuojelun avohuollon palveluihin 12 %, väliaikaiseen sijoitukseen kodin ulkopuolelle 20 %, huostaanotettuihin, kodin ulkopuolelle sijoitettuihin 22 % ja jälkihuollon asiakkaisiin 7 %. Vastaajista 10 ei vastannut kysymykseen.

Taulukko 4. Lapsen asiakkuuksien palvelujakauman mukaisesti vastaajat jakautuivat kuuteen ryhmään.

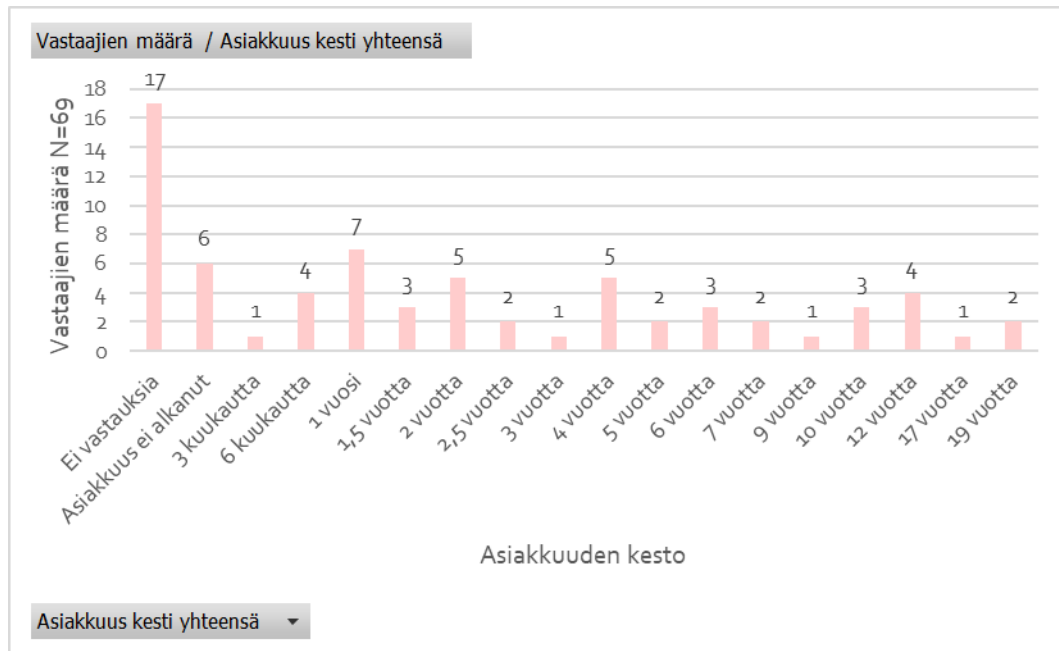
Asiakkuus	n	%
<i>Ei vastannut</i>	10	14 %
<i>Avohuollon palveluissa</i>	7	10 %
<i>Huostaanotettuna, kodin ulkopuolelle sijoitettuna</i>	15	22 %
<i>Jälkihuollon asiakkaana</i>	4	6 %
<i>Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa</i>	6	9 %
<i>Lastensuojelun alkuvaiheessa</i>	15	22 %
<i>Sijoitettuna väliaikaisesti kodin ulkopuolelle</i>	12	17 %
Kaikki N	69	100 %

Suurin osa kuvatuista asiakkuuksista on sijoittunut lähimenneisyyteen (taulukko 5) alle vuoden sisälle 39 %, 1–5 vuoden päähän 29 %, 6–10 vuoden päähän 16 %, 11–15 vuoden päähän 12 % ja yli 20 vuoden päähän 4 %.

Taulukko 5. Vastaajien jakautuminen asiakaskokemuksesta kuluneen ajan mukaan.

Kokemuksesta on aikaa	n	%
<i>Alle 1 vuosi</i>	27	39 %
<i>1-5 vuosi</i>	20	29 %
<i>6-10 vuotta</i>	11	16 %
<i>11-15 vuotta</i>	8	12 %
<i>yli 20 vuotta</i>	3	4 %
<i>Kaikki</i>	69	100 %

Asiakkuuden keston pituutta kysyessä vastaukset jakautuivat palvelutarpeen arviointiin loppuneesta aina yli 19 vuoden asiakkuuteen. Yleisimmin (n 7) vastattiin asiakkuuden kestäneen yhden vuoden (kuvio 2).



Kuvio 2. Asiakkuuden keston ja pituuden jakautuminen vastaajien kesken N 69.

Vain yksi syy asiakkuuden syntymiseen oli ilmaistu 42 tapauksessa, 17:ssä useampi ja 10 tapauksessa ei ollut ilmaistu selkeästi syytä tai se ei ollut selvä vastaajallekaan. Vastaukset jaettiin vastauksista havaittuihin 12 luokkaan (taulukko 6).

Vastaajien ilmaisemat syyt asiakkuuteen/ palvelutarpeen selvitykseen	n	%
<i>Kuormittava elämäntilanne</i>	12	13 %
<i>Vanhemman jaksamisen tuen tarve</i>	5	5 %
<i>Vanhemman mielenterveys- tai päihdeongelma</i>	14	15 %
<i>Vanhemman väkivaltainen käytös</i>	4	4 %
<i>Vanhemman tuen tarve lapsen/ nuoren kasvatuksessa</i>	5	5 %
<i>Lapsen käyttäytymisen haasteet</i>	22	24 %
<i>Lapsen mielenterveys- tai päihdeongelma</i>	9	10 %
<i>Lapsen koulunkäynnin ongelmat</i>	4	4 %
<i>Perheen vuorovaikutuksen haasteet</i>	2	2 %
<i>Jäänyt asiakkaalle epäselväksi</i>	5	5 %
<i>Huoltajuuskiistat ja vieraannuttaminen</i>	4	4 %
<i>Ei selvinnyt vastauksesta /epälooginen vastaus</i>	5	5 %
Kaikki vastaukset yhteensä N	91	100 %

Taulukko 6. Vastausten jakautuminen asiakkuuden syiden mukaan. Ilmaistuja syytä vastauksissa yhteensä N 91.

Kuormittava elämäntilanne -luokkaan sijoitettiin vastaukset, joissa asiakkuuden syy oli lapsen tai vanhemman fyysinen sairaus, ero tai muu syy, minkä on ilmaistu kuormittavan koko perhettä. Sen ilmaistiin olevan syynä asiakkuuden alkuaan 12 kertaa (13 %). Vastauksista ilmenee, että tämän syyn mukaiset asiakkuudet ovat kestäneet 0–10 vuotta ja sen perusteella asiakkuuksissa on vastattu olleen 1–9 palvelua, joista eniten on saatu tehostettua perhetyötä, tukihenkilön tai -perheen tukea sekä lastensuojelun myöntämää taloudellista tukea neljässä tapauksessa. Lapsen 7–12-vuotiaan sijoittaminen perhehoitoon on ollut tukimuotona kolmessa vastauksessa.

Vanhemman jaksamisen haasteet ilmaistiin selkeästi viidessä (5 %) vastauksessa. Kaikista tämän ryhmän vastauksista asiakkuus on ollut lastensuojelussa. Näissä vastauksissa ei ilmaistu muuallakaan avokysymyksissä, että kyseessä olisi vanhemman mielen-terveyden haaste, masentuneisuus tai muu diagnosoitu voimavaroihin vaikuttava tekijä. Yhdessä vastauksessa asiakkuuden kerrottiin jatkuneen vuosia. Vastauksissa ilmeni jaksamiseen vaikuttavan huolien, monikkolapsen vanhemmuuden, vauvanrytmisen elämän ja pikkulapsiarjen. Kysytyistä palveluista tämä ryhmä kertoi saaneensa kahdesta seitsemään palvelua. Kahdesti palveluna on ollut lastensuojelun myöntämää taloudellista tukea, tehostettua perhetyötä sekä alle kouluikäisen sijoittaminen perhehoitoon.

Vanhemman mielenterveys- ja päihdeongelma ilmenivät usein samanaikaisesti. Syynä tämä oli vastauksissa 14 henkilöllä (15 %). Heitä kaikista vastasi eniten asiakkaan (42 %) ja vanhemman roolista (33 %). Asiakkuudet olivat kestäneet kuudesta kuukaudesta 19 vuoteen tai enemmän.

Väkivaltainen käytös ilmaistiin syyksi neljässä vastauksessa. Vastaajista kolme oli vanhemman roolissa, yksi asiakkuudessa ollut lapsi tai nuori. Väkivalta on kohdistunut sekä lapseen että esiintynyt vanhempien välisenä. Väkivallan tekijä on näissä vastauksissa ollut aina aikuinen. Luokitellessa on harkittu näiden väkivalta syiden luokittelua vanhemman mielenterveyden ongelmiin, josta väkivaltaisuus usein voi johtua, mutta avoimista vastauksista ei ollut havaittavissa mitään muihin haasteisiin viittaavaa syytä asiakkuuteen. Väkivaltainen käytös voi olla myös kuritusväkivaltaa ja tällöin ei ole kyseessä mielenterveyden haasteet.

Vanhemman tuen tarve lapsen tai nuoren kasvatuksessa ilmeni suorina ilmaisuina viidessä (5 %) vastauksessa esimerkiksi vanhemman taitojen puutteena tai vääränä tapana kasvattaa lasta. Lapsen käyttäytymisen haasteisiin luokiteltiin sekä diagnosoidut

että diagnosoimattomat lapsen käyttäytymisen ongelmat. Ilmaistuja syitä olivat muun muassa useampi ADHD-diagnoosi, lapsen aggressiivinen, impulsiivinen, omaehtoinen ja haastava käytös. Usea vastaaja käytti termiä ”erityislapsi”. Tämän syyn asiakkuuteen oli ilmaissut 22 vastaajaa (24 %) vastaajista. He ovat saaneet yleisyyteen verrattuna suhteettoman vähän palveluita, alle kolme palvelua vastaajaa kohden (kts. liite 4).

Lapsen mielenterveys- ja/ tai päihdeongelma – luokkaan sijoitettiin syyt, jotka viittasivat selvästi päihteiden käyttöön tai mielenterveyden ongelmiin. Näitä olivat esimerkiksi nuoren päihdeongelma, lapsen itsetuhoisuus ja masennus. Tähän luokkaan luokiteltiin yhdeksän (10 %) vastausta. Luokkaan syyn perusteella sijoitetut ovat saaneet enemmän kuin kolme palvelua vastaajaa kohden.

Lapsen koulunkäynnin ongelmat olivat selkeästi ilmastuja ja helposti luokiteltavissa. Lapsen koulunkäynnin ongelmat ilmoitettiin syyksi asiakkuuteen neljästi (4 %). Annettujen palveluiden määrässä tässä luokassa on suuri vaihteluväli. Palveluita on saatu suppeimmillaan yksi ja suurimmillaan kymmenen palvelua asiakkuutta kohden. Vastauksista ilmenee, että kaikkien neljän vastaajan kohdalla on päädytty lapsen sijoittamiseen kodin ulkopuolelle sekä yhden lapsen pitkäaikaiseen sijoitukseen perhehoitoon. Tukimuotoina on ollut voimakasta tukea niin lastensuojelusta, koulusta kuin erityissairaanhoidostakin. Kaikista näistä asiakkuuksista on kulunut alle viisi vuotta aikaa.

Kahdessa vastauksessa perheen vuorovaikutuksen haasteet ilmaistiin syyksi asiakkuuteen. Vastaajat ovat saaneet muun muassa vanhemman mielenterveyden palveluita, kasvatuseuvolan palveluita, kotipalvelua, toimeentulotukea ja perheterapiaa. Vuorovaikutuksen haasteiden ollessa syynä asiakkuuteen eri palveluja on saatu keskimäärin kahdeksan palvelua vastaajaa kohden. Huoltajuuskiistat ja osassa lapsen vieraannuttaminen toisesta vanhemmasta, ovat syynä neljässä vastauksessa. Niistä kahdessa ei ilmene mitään muuta tekijää asiakkuuteen.

Asiakkuuden kerrottiin alkaneen 12 vastauksessa ulkopuolisen huolesta lapsen tai perheen tilanteesta, kun taas viisi vastaajista ilmoitti itse olleensa huolissaan lapsen tai perheen tilanteesta ja pyytäneensä apua. Viisi vastaajaa ilmaisi, ettei ole tietoinen asiakkuuteen johtaneista syistä. Näistä vastaajista neljä viidestä on vastannut vanhemman ja yksi asiakkaan roolista. Nämä asiakkuudet ovat sijoittuneet tasaisesti viimeisen 15 vuoden sisään. Asiakkuuden alkaessa, ”tunsin epäonnistumista tai syyllisyyttä” -väittämää lukuun ottamatta, he olivat täysin eri mieltä kaikista muista väittämistä, eli tyytymättömiä

palveluihin ja niiden ajoitukseen, vuorovaikutukseen, osallisuuteen ja vaikutusmahdollisuuksiin, kohdatuksi tulemiseen, luottamukseen, työntekijämäärään ja tasavertaisuuteen työntekijän kanssa. Työskentelysuhde ei ole voinut olla onnistunut, jos asiakas tai tämän läheinen ei ole tietoinen asiakkuuden syystä. Tämä näkyy myös asiakkaan tyytymättömyytenä ja huonona kokemuksena.

Taulukko 7. Vastausten jakautuminen väittämäkysymyksissä. Kaikkien väittämien mukaan mielipide painottui erimielisyyteen.

	N	%
1 Ei osaa sanoa	35	4 %
2 Täysin eri mieltä	412	50 %
3 Osin eri mieltä	126	15 %
4 Ei samaa tai eri mieltä	40	5 %
5 Osin samaa mieltä	108	13 %
6 Täysin samaa mieltä	107	13 %
Kaikki väittämien vastaukset	828	100 %

Väittämäkysymysten kaikkien vastausten keskiarvo on 3, mikä on tässä käytetyn taulukon (1–6) mukaan tulkittavissa ”osin eri mieltä” -mielipiteeksi. Vain ”asiakkuuden alkaessa tunsin epäonnistumista tai syyllisyyttä” -väittäjä on koettu osin saman mieliseksi keskiarvon ollessa 4. Väittämällä kysytyissä mielipidekysymyksissä asiakkaat läheisneen olivat 65 % erimielisiä väittämien kanssa, eli vastanneet joko 2 tai 3 vastauksen (ks. Taulukko 7). ”Asiakkuuden alkaessa tunsin epäonnistumista tai syyllisyyttä” -väittämän vastaukset poikkesivat muista mielipiteistä. Asiakkuuden alkaessa epäonnistumista ja syyllisyyttä mittaavan väittämän keskiarvo oli 5, mikä kuvaa osin saman mielistä mielipidettä.

5.1 Vastaajien saamat palvelut

Palveluita on saatu hyvin vaihtelevasti, 0–1 palvelua, eli ei juurikaan palveluita saaneita oli 25 %, muutamia (2–4) palveluita saaneita 39 %, useita palveluita (5–9) saaneita 27 % ja runsaasti palveluita (>9) saaneita oli 9 %.

Kysytyistä palveluista (liite 4) yleisimpänä näyttäytyi lastensuojelun tehostetun perhetyön palvelut 27 kertaa ja sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö 20 kertaa. Perhetyötä on ollut siis yhteensä 47 tapauksessa. Lastensuojelun myöntämää taloudellista tukea, rahaa tai

tarvikkeita, on vastannut saadun 21 vastauksessa. Tukihenkilö tai tukiperhe on ollut palveluna 16 kertaa ja sijoitettuna perustason laitoshoitoon lapsi on ollut 15 kertaa.

Vastaajat vastasivat asiakkuuksiin saadun keskimäärin 4, palvelua (taulukko 8). Eniten palveluita ovat saaneet, 8 palvelua asiakkuutta kohti, perheen vuorovaikutuksen haasteen ollessa syynä asiakkuuteen. Toiseksi eniten palveluita, 4,5 palvelua, vastausta kohden ovat saaneet ne, jotka ilmaisivat syyksi asiakkuuteen vanhemman mielenterveyden ja/tai päihdeongelman ollessa syynä asiakkuuteen.

Tässä kyselyssä ilmeni, että huoltajuuskiistoja ja vieraannuttamista kokevat saavat suhteessa havaituista ryhmistä vähiten palveluita, vain noin 0,5 palvelua asiakkuutta kohden.

Taulukko 8. Saadut palvelut asiakkuuden syyn mukaan vastanneiden kesken jaettuna.

Asiakkuuden syyt	Ilmaistu määrä syitä (N 91)	Saadut palvelut/vastaaja
Kuormittava elämäntilanne	12	2,58
Vanhemman jaksamisen tuen tarve	5	3,80
Vanhemman mielenterveys- tai päihdeongelma	14	4,50
Vanhemman väkivaltainen käytös	4	2,60
Vanhemman tuen tarve lapsen/ nuoren kasvatuksessa	5	2,40
Lapsen käyttäytymisen haasteet	22	2,73
Lapsen mielenterveys- tai päihdeongelma	9	3,33
Lapsen koulunkäynnin ongelmat	4	4,00
Perheen vuorovaikutuksen haasteet	2	8,00
Jäänyt asiakkaalle epäselväksi	4	3,00
Huoltajuuskiistat ja vieraannuttaminen	5	0,50
Ei selvinnyt vastauksesta /epälooginen vastaus	5	2,20

Palveluihin liittyvät vastaukset on ristiintaulukoitu mielipiteitä ja tyytyväisyyttä ilmaisevien väittämäkysymysten keskiarvojen kanssa (kts. Liite 4). Ristiintaulukoinnin myötä näyttäytyi, että saadulla palvelulla tai edes palveluiden määrällä ei ole merkitystä vastaajien tyytyväisyyteen.

- Eniten (64 %) vastauksia on asiakkaan vanhemman roolista. 17 % on ollut itse asiakkaana.
- Eniten kommentoitiin huostaanotetun (22 %) ja lastensuojelun alkuvaiheessa (22 %) olevia palveluita.
- Asiakkuuksista 68 % on sijoittunut alle 6 vuoden päähän ja asiakkuuden kerrottiin kestäneen yleisimmin noin (1) vuoden.
- Yleisimmät syyt asiakkuuteen olivat lapsen käyttäytymisen haasteet 24 %, vanhemman mielenterveyden- tai päihdeongelma 15 % ja kuormittava elämäntilanne 13 %.
- Asiakkuuden syyn ollessa perheen vuorovaikutuksen haasteet on saatu eniten palveluita, keskimäärin 8 palvelua.

5.2 Työntekijän vuorovaikutustaidot edellytys toimivalle yhteistyölle

Ei ole yhdentekevää, kuinka asiakkaan ja heidän läheisensä kohtaa. Vuorovaikutuksen useiden elementtien tulee toteutua, jotta asiakas kokee tulleen arvostavasti kohdelluksi. Näin voidaan päästä toimivassa yhteistyössä eteenpäin ja asiakkaalle voi syntyä luottamus työntekijää kohtaan. Tuloksista keskeisimpänä tekijänä niin asiakkaiden kuin läheisten vastauksissa näyttäytyy työntekijän vuorovaikutus- ja läsnäolotaitojen merkitys ja kuinka on kokenut tulleen kohdatuksi ja kuulluksi. Onnistuneessa kokemuksessa asiakkaat ja läheiset kuvaavat kokeneensa myönteistä, arvostavaa ja tasa-arvoista kohtaamista, jolloin on voinut olla aktiivinen osallinen muutosprosessissa ilman syyllistämistä.

Asiakkaiden tai heidän läheistensä ja työntekijöiden välinen yhteistyö ja siinä yhteisen ymmärryksen kehittyminen ovat olennaista onnistumisen kokemukselle. Yhteistyössä mainitaan sekä empatian että kannustavan ja positiivisen vuorovaikutuksen merkitys haastaviakin asioita käsiteltäessä. Kolmasosa mainitsee onnistumista edistävänä asiana työntekijän toiminnassa kohtaamisen taidot kuten kuuntelemisen, motivoinnin ja kannustamisen, luottamuksen, empatian sekä välittämisen ja yhteisen ymmärryksen. Luottamuksella tarkoitetaan sekä asiakkaan luottamista työntekijään että työntekijän luottamista asiakkaan oman elämänsä asiantuntijuuteen sekä onnistumiseen. Myös työparin

keskinäinen vuorovaikutus ja yhteistyö sekä kommunikaation sujuvuus välittyy asiakkaalle joko suotuisasti tai vastaavasti asiakastyötä hidastaen, vaikuttaen luottamussuhteen syntymiseen asiakkaan, läheisen ja työntekijöiden välillä.

“Huipputyöntekijäpari, josta jäi hyvä mieli, ymmärsivät, kuuntelivat ja kannustivat. En kokenut ikinä syyllistämistä kritiikinkään keskellä, mitä olen aiemmin perhe-työssä joutunut kokemaan. Tuntui, että työntekijät halusivat aidosti auttaa ja välittivät koko perheen hyvinvoinnista, eivätkä vain tee työtään. Työntekijöiden toiminnassa auttoi yleinen positiivisuus. Positiivisen palautteen kautta ymmärsin etten ole ihan täysin epäonnistunut äitinä ja näin myös omanarvontuntoni vahvistui.” (läheinen)

Sekä asiakkaat että heidän läheisensä arvostavat, että voivat tuoda eriävän näkemyksen työntekijän ehdottamaan ajatukseen tai ideaan. Vuorovaikutuksellisenä taitona korostuu työntekijän kannustava ote asiakkaaseen, vaikka työskentely ja tukimuodot eivät aina tuotakaan heti tulosta. Merkityksellistä asiakkaalle on työntekijän toiminnasta välittyvä kiinnostus ja aito välittäminen asiakasta kohtaan. Se, että työntekijä tekee enemmän kuin mitä häneltä odotetaan, nähdään tärkeänä ja yhteistyötä edistävänä tekijänä. Tällöin asiakas kokee itsensä arvostetuksi ja tärkeäksi työntekijän silmissä. Yksilöllistä otetta lisää sekin, että asiakas huomioidaan henkilökohtaisesti esimerkiksi syntymäpäivänä tai yhdessä kahvilla käymällä.

“Empaattisuus, aito välittäminen nuoresta, se ettei loukkaantunut, jos hänen ehdottamansa asia ei kelvannutkaan nuorelle. Nuorta ei syyllistetty ja vaikka kaikki apuimet eivät auttaneet, silti oltiin aina valmiita auttamaan uudella tavalla.” (läheinen)

”On kysely myös ihan omaa olotilaa ja muistettu esimerkiksi pienellä syntymäpäivälahjalla.” (asiakas)

Osa vastaajista näkee oman toimintansa ja suhtautumisensa merkityksen olevan keskeisessä osassa sujuvan vastavuoroisen yhteistyön luomisessa. Useat ovat itse olleet aktiivisina osallisina avun pyytämässä sekä tilanteen pohtimisessa. Itse apua pyytäneillä on todennäköisesti optimistinen näkemys siitä, että palvelu ja yhteistyö auttavat ja edistävät perheen tilannetta. Aiemmilla kokemuksilla on myös ollut vaikutusta suhtautumiseen avun pyytämisen osalta. Asiakkaan ja läheisten aiempien kokemusten ohella

työntekijän taidot tukea motivoitumista, rohkaiseminen ja kannustaminen ovat niin ikään olennaisia tekijöitä siinä, että on lähdetty mukaan yhteistyöhön ja otettu apua vastaan.

Keskeistä on, että työntekijälle on pystynyt ja halunnut kertoa avoimesti ajatuksensa ja mielipiteensä. Tämä on vaatinut keskinäistä luottamusta sekä omaa aktiivista työskentelyä muutoksen eteen. Parhaimmillaan työntekijältä on saanut tukea omiin voimavaroihin, mikä on luonut uskoa tulevaan. Dialogisen vuorovaikutuksen myötä jaettu ymmärrys perheen kokonaistilanteesta sekä eri perheenjäsenten ajatuksista on kasvanut, mikä puolestaan on tukenut perheen keskinäistä vuorovaikutusta ja suotuisaa lopputulosta.

“Suhteen luominen ei ollut itsestään selvää vaan vaati rehellistä keskustelua. Kerroin suoraan sen hetkiset tunteeni, olotilan ja mikä mielestäni olisi hyvä tuki koko perheelle. Toin tahtoni esille ja kuuntelin kuitenkin ammattihenkilöitä. Pohdimme yhdessä perheemme ongelmakohtia ja tavoitteita. Koin, etten ole yksin vaan pystyin luottamaan siihen, että työntekijät seisovat takana. Sain uskoa tulevaan ja voimia itselleni.” (läheinen)

Yhteistyötä ja osallistumista estävänä tekijänä nousee kokemus siitä, ettei ole tullut kuulaksi eikä ole luotettu asiakkaan tai hänen läheisensä omaan näkemykseen tilanteesta tai siitä, miten hän voisi siitä selvitä. Tällöin on syntynyt tunne siitä, että jää osattomaksi oman elämänsä suunnittelusta ja että työntekijät ovat tehneet asiakasta koskevia suunnitelmia vain oman näkemyksensä perusteella. Tällainen toiminta ei tue luottamuksen syntymistä työntekijää tai palvelujärjestelmää kohtaan ja koetaan, että työntekijät asettavat itsensä asiakkaiden yläpuolelle ja käyttävät valtaansa väärin. Osa pystyy tilanteesta ja kokemuksestaan huolimatta ottamaan tukea vastaan ja näkemään tuen mahdollisen hyödyn perheen näkökulmasta.

“Minua ei kuultu. Ei luotettu siihen, että tunnen lapseni ja teen fiksuja valintoja. Työntekijöitä ei oikeasti tuntunut kiinnostavan. He eivät nähneet taikka kuulleet. Asettivat itsensä yläpuolelle. Osa työntekijöistä toimi hyvin epäammattillisesti ja korostivat omaa paremmuuttaan. Itselläni on se etu, että osasin hakea ja vaatia apua. Ilman tätä emme olisi saaneet mitään apua.” (läheinen)

Työntekijän ja asiakkaan välisen keskinäisen vuorovaikutuksen ja luottamuksen puute voi näkyä kohtaamisissa kuulustelemisen tunteena, jolloin asiakas tai läheinen on saattanut reagoida tähän puheidensa varomisena. Ei olla uskallettu tai haluttu kertoa työntekijälle sitä, millainen tilanne todellisuudessa on. Tällöin mahdollisuus saada oikeanlaista tukea jää uupumaan ja työskentely pinnalliseksi ilman aitoa osallisuutta ja yhteistyötä. Nuorten asiakkaiden mukaan työntekijät eivät ole aina toimineet lapsilähtöisesti ja työntekijät ovat saattaneet puhua syyllistävään sävyyn vanhemmasta, mikä on lisännyt haluttomuutta puhua avoimesti oikeista asioista. Lasten ja perheiden kanssa työskennellessä positiivisuuden, sensitiivisyyden ja tunneällyn merkitys korostuu.

“Ei kehdannut sanoa päin näköä, miten asiat oikeasti olivat. Kaikkien työntekijöiden kanssa ei tullut toimeen eikä kaikille huvittanut tai halunnut kertoa asioita, mitä sillä hetkellä olisi tarvinnut.” (asiakas)

“Olen itse tänä päivänä erittäin katkera työntekijöiden syyllistävään sävyyn, jota he käyttivät, eivät olleet lapsilähtöisiä tai edes kuunnelleet meitä... Omalla kohdallani koen, että biologista perhettäni ja varsinkin äitiäni ei kuunneltu ja kohdeltiin epäkunnioittavasti. Koin, että häntä pidettiin huonona ja jopa melkein vaarallisena ihmisenä, vaikka hänellä ei ollut päihde- tai väkivaltaongelmia, vaan oma jaksaminen oli heikkoa. Meidät tulisi nähdä ihmisinä, ei esineinä ja meihin pitäisi tutustua todella ja vain positiivisella asenteella meitä kohtaan haasteista huolimatta..” (asiakas)

Tulosten mukaan osallisuus ei toteudu aina siten, miten pitäisi ja siihen tulee kiinnittää yhä enemmän huomiota. Osallisuuden ja yhteistyön kokemukseen vaikuttavat myös aiemmat kokemukset tai asiakkaan ja työntekijän ristiriitainen näkemys lapsen ja perheen tilanteesta sekä tuen tarpeesta. Kun asiakkaan ja työntekijän näkemykset eivät kohtaa, tulee niin ikään tunne osattomuudesta omiin asioihin ja ettei voi itse vaikuttaa valintoihin.

Kriittisimmin suhtaudutaan osallisuuden mahdollisuuteen ja sen toteutumiseen liittyen työskentelyn suunnittelua tai neuvotteluun osallistumista. Useimpien mielestä asiakas- ja työskentelysuunnitelmia tehtäessä ei kuulla asiakkaiden näkemyksiä ja ajatuksia. Kokemuksena saattaa olla, että päätökset ja suunnitelmat ovat valmiiksi työntekijöiden taholta tehtyinä ennen tapaamista eikä neuvottelussa ole enää vaikutusmahdollisuuksia

tuoda esille omia mielipiteitä suunnitelman muuttamiseksi. Myös ne, jotka kokevat muuten yhteistyön ja vuorovaikutuksen toimivan työntekijöiden kanssa hyvin mainitsevat, etteivät ole tulleet kuulluiksi neuvotteluissa niin kuin toivoisivat.

“Osallistuin asiakassuunnitelmiin mutta en juuri ollut osallinen niissä. Muut puhuivat minusta. Minua kuultiin muodollisesti mutta mitään ilmaisemaani tarvetta tai toivetta ei otettu huomioon eikä toteutettu. Ei ollut mitään mahdollisuutta vaikuttaa mihinkään asiaan. Päätökset oli tehty kunnan taholta jo ennen kokouksia ja palaveria.” (asiakas)

Kielteistä suhtautumista kokeneet ovat kokeneet myös työntekijän ylimielisen asenteen ja sanelupolitiikan tekevän yhteistyön ja osallisuuden mahdottomaksi. Lisäksi työntekijän vallan käyttö ilman perusteltuja selityksiä nähdään yhteistyötä estävänä tekijänä. Vuorovaikutuksen ja viestinnän puutteellisuus vaikuttavat osaltaan sanelupolitiikan ja vallan käytön kokemuksiin.

5.3 Työntekijän ammatillinen osaaminen edistää lapsen edun toteutumista

Työntekijän ammatilliset taidot jakautuvat tulosten mukaan sekä työntekijän tiedollisiin taitoihin että konkreettisen tuen taitoihin. Nämä kulkevat käsi kädessä edistäen yhdessä toinen toistaan täydentäen lapsen edun mukaista toimintaa. Tiedolliset taidot ovat koulutuksen ja kokemuksen myötä karttunutta tietoa. Tiedollisissa taidoissa arvostetaan työntekijän ammatillista asiantuntijuutta, kokemusta ja osaamista sekä tiedon laajuutta muun muassa lapsen ikätasoiseen kasvuun ja kehitykseen liittyen, erityislasten kanssa toimimisessa, perheväkivallasta, mielenterveyden, kriisityön ja päihdetyön osaamisessa. Työntekijän lain tuntemus ja sen noudattaminen koetaan niin ikään erittäin merkityksellisenä. Tämän lisäksi tärkeänä nähdään se, että työntekijä tunnistaa omat kompetenssinsa rajat ja toimii eettisiä arvoja, ennakoivaa ja pohtivaa työtettä noudattaen.

Työntekijän tärkeimpänä ammatillisena taitona arvostetaan kykyä asettua lapsen asemaan ja nähdä lapsen etu. Tärkeää on, että työntekijä työskentelee tavoitteellisesti lapsen tilanteen eteen lapsen ollessa työskentelyn keskiössä. Keskeistä on työntekijän taito tunnistaa ja perustella lapsen edun mukainen tuki ja palvelu. Perustelujen myötä asiakkaan ymmärrys lisääntyy niin omasta kuin lapsen toiminnasta ja tilanteesta, mikä edistää perheen kokonaistilannetta. Avoimuus tehdyistä havainnoista ja asiakkaiden informointi

työskentelyn eri vaiheista ja tuen sekä palvelun mahdollisuuksista lisää yhteistyötä ja edistää tavoitteellista työskentelyä.

“Asioiden keskittäminen lapseen ja hänen tarpeisiinsa sen sijaan että etsitään syytä vanhemmista. Ammattitaito nähdä lapsi keskiössä ja että, hänen voi olla vaikea puhua omista asioistaan. Mennä samalle tasolle, yrittää ymmärtää ja tuntee mitä lapsi/ nuori kokee. Se on jotain mitä ei voi opettaa mutta sitä pitää yrittää ymmärtää. Moni on hyvin rikkinäinen ja kaikki viha ym. purkautuvat kaikilla eri tavoin, ymmärrystä tilanteeseen. Positiiviset kokemukset ja voimavarojen esiin nostaminen niin lapsen kuin perheen kohdalla on tärkeää.” (asiakas)

“Lapsen ja vanhempien välinen kommunikaatio parani, sain tukea ja positiivistakin palautetta omaan vanhemmuuteen, opin näkemään omat virheet ja heikkouteni sekä ymmärtämään niin lasta kuin itseänikin paremmin.” (läheinen)

Asiakkaille ja läheisillä on tärkeää, että he saavat asiakaskirjaukset mahdollisimman ajantasaisesti. Kirjausten osalta nähdään tärkeänä työntekijöiden keskittyvän faktoihin olettamusten ja tulkintojen sijaan. Ajantasainen dokumentointi lisää luottamusta ja tuo avoimuutta työskentelyyn, toimien samalla yhtenä työskentelymuotona keskustelujen ja muun työn ohella.

Kun lähtökohta palveluun on erilainen asiakkaan ja työntekijän välillä tai asiakkaalla ei ole palvelusta tai sen sisällöstä kuultua tai kokemuksellista tietoa, on työntekijän perustelun taidoilla olennainen merkitys. On ammattitaitoa perustella asioita, miksi pitää tehdä tai toimia tietyllä tavalla tai miksi joku tietty tukimuoto olisi hyödyksi.

“Sosiaalityöntekijä määräsi perhetyötä vaikka siitä oli aikaisemmin huonoja kokemuksia. Asiakkaana on hankala tietää etukäteen mitä palvelut pitävät sisällään. Ei haluaisi kokeilla turhaan aikaa vieviä palveluita, mutta toisaalta apua ei voi saada ellei kokeile. Itse en olisi sitä valinnut, mutta se oli kuitenkin hyvä ratkaisu.” (läheinen)

Työntekijän ammatillisten taitojen osalta kritiikkiä annetaan puolestaan siitä, ettei työntekijät ole kertoneet riittävästi lainmukaisista oikeuksista tai siitä, millaista palvelua asiakkaalla ja heidän läheisillään on mahdollista tilanteessaan saada. Osa kokee, ettei heille ole tarjottu lain edellyttämiä palveluja, kuten avohuollon tukitoimia, ennen kiireel-

listä sijoitusta. Samaten jotkut kokevat, ettei heille ole kerrottu riittävän selkeästi kiireelliseen sijoitukseen päätyminen syistä, jolloin he ovat jääneet niiden osalta epätietoon. Vaikka kyse olisikin kriittisen tilanteen myötä unohtuneesta asiasta, tämä tulee huomioida työntekijöiden taholta asian informoimisesta usein eri tavoin.

Työntekijän avoimuus ja rehellinen keskustelu ammatillisine perusteluineen nähdään edistävänä asiana. Kehittämistoiveena useampi vastaaja esittää, että asiakkaiden tukena olisi hyvä olla lakimies, jonka puoleen asiakas voi tarvittaessa kääntyä. Kokemuksena on, että asiakkaiden valitusoikeudesta ja -mahdollisuudesta ei ole annettu tarpeeksi tietoa. Asiakkaat eivät välttämättä tiedä mihin olla yhteydessä ja valittaa, mikäli kokevat tullessa epäammatillisesti tai väärin kohdelluksi. Nämä seikat koetaan yhteistyötä haittaavina ja luottamuksen rakentumiseen vaikuttavina estävinä tekijöinä. Kun asiakkaan oikeuksista ei ole kerrottu riittävästi eikä työskentelyn tarkoitusta perustella riittävän selkeästi voi muodostua kokemus siitä, ettei työntekijät toimi avoimesti ja heillä on asiakkaalle kertomatta oleva tavoite taustalla.

“Ei selviteltyt asioita ja tuntui salamyhkäiseltä. Ei kertonut riittävän selkeästi vanhemmille mitä heiltä odotettiin ja miten he voisivat auttaa tilanteen selkiintymistä. Työntekijöiden osaaminen varsinkin lain noudattamisessa ja niiden tietämyksessä: kertoisivat perheelle heidän oikeudet ja sen mitä kaikkea apua voi saada. Asiakkuuden aikana mielestäni pitäisi olla oikeus tuen hakijalla antaa kuuluva mielipide mm. työntekijän toiminnasta, tärkeintä yhteistyössä on luottamus! Ehdoton avoimuus olisi tärkeää.” (läheinen)

Konkreettisen tuen merkitys ja hyöty nähdään tärkeänä. Oleellista on niin lapsen kuin läheisen tietoisuuden lisääntyminen oman toiminnan vaikutuksista ja tieto siitä, mikä on lapsen kannalta vahingollista tai hyödyllistä toimintaa. Riskien tunnistaminen ja perheen kanssa riskeistä keskustelu ovat ymmärrystä lisääviä tekijöitä. Lasta voidaan auttaa, kun ymmärretään millainen toiminta ja käyttäytyminen on lapsen kannalta hyvää. Näin myös käsitys oman toiminnan taustalla olevista tekijöistä lisääntyy. Työntekijän tehtävänä onkin antaa uusia tapoja ja välineitä aiempien tilalle.

“Sain tukea arjen rytmittämiseen. Esimerkeillä kädestä pitäen ohjaaminen ja sanoittaminen ja jälkikäteen analysointi onnistumisista ja korjattavista asioista. Perhetyön mallintaminen lasten kanssa toimimiseen ja juttelu perheen tilanteesta.” (läheinen)

Ohjauksen ja mallintamisen lisäksi lapsen ja perheen tilannetta voi edistää konkreettinen taloudellinen tuki arkeen. Muun muassa harrastusmaksut ja muiden lapseen liittyvien menojen hoitamisesta edistävät lapsen asemaa ja kodin ulkopuolista sosiaalista verkostoa. Lisäksi muun muassa konkreettinen asia, kuten lapselle hankittu pyörä, voidaan nähdä perheen tilannetta edistävänä tekijänä.

Työntekijän sitoutuminen, sinnikkyys ja kunnollinen paneutuminen perheen asioihin koetaan tärkeinä tekijöinä yhteisen tavoitteen ja perheen hyvinvoinnin edistämiseksi. Keskeistä on, että työntekijä jäsentää tilannetta yhdessä asiakkaan kanssa auttaen asiakasta ymmärtämään oman tilanteensa ja keskeiset muutoskohteet kertoen, perustellen ja mallintaen. Asiakkaiden yksittäisistä ja heille tärkeistä huolista käytyjen keskustelujen sekä havaintojen perusteella työntekijälle on saattanut nousta uusia tärkeitä asioita esiin, jonka jälkeen on työskennelty konkreettisia muutoksia lapsen eteen tehden. Edistävänä tekijänä koetaan myös työntekijän halu auttaa ja tehdä asiakkaan hyväksi enemmän kuin mitä hänelle kuuluu käytännön keinoin tukien.

“Oli tukena jäsentämässä tilannetta. Hän on ahkerasti työskennellyt perheemme hyvinvoinnin eteen. Elämänlaatu muuttui huomattavasti paremmaksi kun asioihin perehdyttiin kunnolla ja tehtiin konkreettisia muutoksia!” (läheinen)

Työntekijän keskeinen taito on priorisoida perheen tarpeet ja mistä kannattaa lähteä liikkeelle. Yksittäinen konkreettinen tukimuoto voi olla kokonaistilannetta edistävä ja mahdollistaa työskentelyn myös muiden tärkeiden asioiden parissa. Esimerkiksi vanhemman jaksamisen kohentumisen myötä voidaan keskittyä työskentelemään muiden lapsen ja perheen tilannetta edistävien asioiden kanssa.

5.4 Resurssien vaikutus onnistumiseen

Työn tekemisen resurssit jakautuvat sekä palvelurakenteeseen ja palvelun saatavuuteen, että työntekijöiden ajankäyttöön ja työntekijöiden yhteistyöhön. Työntekijöiden välisen yhteistyön käyttö on olennainen osa ammatillista osaamista, mutta verkostotyöskentelyn voi nähdä niin ikään palvelujärjestelmästä ja resurssitekijöistä riippuvana asiana, johon se tässä työssä on tulosten perusteella luontevasti jaoteltu.

Parhaimmillaan palvelu on oikeanlaista ja oikea-aikaista lapsen sekä perheen tilanteeseen nähden. Yksittäisen palvelun nimeämistä palveluista eniten koetaan apua olleen

perhetyöstä. Muutamissa vastauksissa on ristiriitaisuutta taustakysymysten ja avointen kysymysten osalta koskien sosiaalihuollon mukaista perhetyötä ja lastensuojelun avo- huollon tehostettua perhetyötä. Kaikesta huolimatta varhaisen tuen palvelut ja moniam- matillinen yhteistyö nähdään merkityksellisenä, mutta myös sijoituksen aikaan tuomaa muutosta elämään pidetään hyvin merkityksellisenä.

“Koen että minusta tuli juuri se mikä nyt olen koska pääsin "laitokseen" silloin kun tarve oli suuri. Olisin varmasti ihan jotain muuta jos olisin jäänyt kotiin ja se ei olisi hyvä...” (asiakas)

Parhaimmillaan oikeanlainen palvelu saadaan käynnistymään pikaisesti. Vaikka tuki- toimi tai palvelu eivät välttämättä aina ensimmäisellä kerralla auta, työntekijöiden sinnik- kyys ja sitoutuminen työskentelemiseen asiakkaan asioiden eteen koetaan edesautta- van luoden uskoa ratkaisun löytymiseen. Oikeanlainen palvelumuoto ja työntekijän am- matillinen osaaminen yhdessä auttavat parhaiten lapsen ja perheen tilanteen kohentu- mista. Muutosta edistävät työntekijän hyvät vuorovaikutustaidot, ammatilliset tiedot tai- dot sekä oikea-aikainen reagointi yhdessä, asiakkaan saadessa tilanteeseensa nähden parhaiten sopivan palvelun.

Tulosten mukaan syystä tai toisesta palvelun pääsyyn pitkittyminen voi kärjistä joi- enalta haasteellista tilannetta. Tilanteeseen aikaisemmin puuttamalla ongelmien kumuloi- tumiselta voitaisiin vastaajien mukaan välttyä. Jos asiakkaalla tai läheisellä on motivaati- ota ottaa apua ja tukea vastaan, mutta palvelu ei käynnisty oikea-aikaisesti, voi alkuti- lanteeseen nähden tarvita enemmän ja tiiviimpää tukea. Asiakkaat eivät aina koe tul- leensa kuulluiksi apua pyytäessään. Toisaalta tuen käynnistyminen on voinut pitkittyä esimerkiksi sen takia, ettei apua ole kehdannut pyytää häpeän vuoksi.

“Apua olisi pitänyt saada huomattavasti aiemmin, enemmän tukea vanhemmille arjen pyörittämisen ja alkoholin käytön kanssa. Oikea-aikainen tuki ja nopeammat toimet olisivat auttanut. Vaati useita avunpyyntöjä ennen kuin perheen tilannetta ymmärrettiin ja silloin tilanne oli jo pahasti kärjistynyt.” (asiakas)

“Perheet kokevat että lastensuojelu on ns huono asia. Nimi tulisi ensinnäkin vaihtaa esimerkiksi perheen tuki tms. Lisäksi tuntuu, että tukimuotoja ja apukeinoja on pilvin pimein, mutta ne ovat saatavilla vasta kun asiat on todella huonosti. Perheitä

tulisi tukea jo alusta asti jaksamisessa ja tukea tarjota jo hyvin matalalla kynnyksellä. Nyt sinnitellään niin pitkään kuin pystyy itseksensä ja vasta kun jotain satuu haetaan apua. Jos silloinkaan.” (läheinen)

Koska lasten ja perheiden tilanteet ja tuen tarve ovat yksilöllisiä ei yksilöllisen oikeanlaisen ja oikea-aikaisen tuen saaminen aina ole niin yksinkertaista. Erilaisia tukimuotoja ja niiden yhdistelmiä on saatettu kokeilla lapsen tilanteen kohenemiseksi. Työntekijällä on iso vastuu siitä, että asiakas saa oikeanlaista ja oikea-aikaista palvelua. Työntekijän velvollisuutena on kertoa asiakkaalle, millaista tukea hänen on mahdollista saada, sillä asiakas tai läheinen itse ei välttämättä tiedä eikä osaa arvioida sitä, mikä tilanteeseen nähden olisi paras mahdollinen tukimuoto. Vastausten mukaan tuen tulee myös olla asiakkaan tilanteeseen nähden riittävän tukevaa ja pitkäaikaista. Liian lyhyt tai kevyt tukimuoto ei kanna tarpeeksi pitkälle asiakkaiden ja läheisten tarvitessa riittävästi aikaa ja tukea pysyvän muutoksen aikaansaamiseksi.

“Täsmätukea ei mielestäni ole olemassakaan eli pitää löytyä sopiva kombo, joka lopulta toimii. Lähtökohtaisesti tukea haetaan ja annetaan aina jälkikäteen mietittynä liian myöhään, mutta toisaalta aloitusta ei ole usein mahdollista aloittaa kuitenkaan yhtään aikaisemmin. Asiakas ei ehkä osaa kysyä riittävästi, mitä palveluja on tarjolla, joten siksi tuntuu, että ei ole kerrottu riittävästi, vaikka onkin yritetty kertoa kaikki mahdollinen. Jälkikäteen voisi sanoa, että aiemmin järeämmät toimet. Esim. aiemmin perhekotiin. Mutta se on jälkiviisautta, sillä hetkellä toimittiin mielestäni aina parhaalla tavalla.” (asiakas)

Asiakkaat kokevat työskentelyn tulosten havaitsemisen ja tilanteen parantumisen voimaannuttavana ja itseluottamusta lisäävänä asiana, mikä näin ollen lisää asiakkaan tai läheisen itseluottamusta siihen, että voi itse vaikuttaa elämäänsä ja sen suuntaan. Lyhytaikainen tuki vastaavasti jättää muutokset pinnallisiksi, eikä pysyvää lopputulosta välttämättä saavuteta. Tällöin syntyy kokemus, ettei ole saanut apua tilanteeseensa.

“Sain suuresti tukea perhetukikeskuksesta, mutta palvelu oli liian lyhytkestoista; jos tätä tukimuotoa olisi pystytty jatkamaan pidempään, niin luottamukseni itseeni olisi ollut parempi ja olisin saanut apua tilanteessa.” (läheinen)

Resurssit työn tekemiseen vaikuttavat merkittävästi onnistumiseen ja siihen, minkälaisen suhteen työntekijä saa muodostettua asiakkaan tai hänen läheisensä kanssa. Keskeistä on, että asiakkailla tai läheisillä on riittävästi tapaamisia ja aikaa yhdessä työntekijän

kanssa asioiden käsittelyyn. On tärkeä tietää, että he voivat luottaa siihen, että työntekijä on tarvittaessa tavoitettavissa ja työntekijällä on riittävästi aikaa keskittyä ja paneutua asiakkaan asioihin. Työntekijän tuttuus ja pysyvyys edistävät yhteistyötä ja perheen tilanteen eteenpäin viemistä. Tällöin asiakas ja läheinen pystyvät luottamaan siihen, että työntekijä tuntee lapsen ja perheen tilanteen, eikä yhteistyötä ja oman elämäntilanteensa kertomista ja tutustumista uuteen työntekijään tarvitse aloittaa aina alusta.

”Mikään asia ei ole ratkennut vielä, eikä voi puhua onnellisesta lopusta. Mutta on ollut tärkeää, että perhetyö ja samat työntekijät ovat olleet matkassa mukana alusta asti. He ovat tukeneet minun jaksamista ja ovat saaneet nuoreen kontaktin. Varsinkin kun joutuu isomman osan vastuusta kantamaan yksin, on äärimmäisen tärkeää tuntee, että on joku jolle soittaa ja jakaa huolta, ja joka myös pystyy asialle jotain tekemään. Vaikka sitten vain puhumaan nuorelle.” (läheinen)

”He jaksoivat keskustella kanssani ja olla kiirettä tai ainakin sen oloisia. Vastasivat minulle viesteihin ja olivat aidosti huolissaan.” (asiakas)

Vastaavasti työntekijöiden tavoittamattomuus ja kiire ovat estäviä tekijöitä luottamuksellisen suhteen syntymiselle. Jos työntekijää ei tavoita tarvittaessa sähköpostitse tai puhelimitse asiakkaat ja läheiset kokevat jäävänsä yksin saamatta tarvitsemaansa tukea. Tämä nähdään osittain olevan kiinni työntekijämitoituksista ja osittain työntekijöiden oman työn organisointitaidoista. Kiire näkyy tavoittamattomuuden ohella tapaamisilla vähäisenä yhteisenä aikana sekä tunteena, joka välittyy työntekijän toiminnasta.

Työntekijöiden tiheä vaihtuminen koetaan niin ikään onnistumista ja tilanteen kohene- mista estävänä tekijänä. Vaihtuvat työntekijät eivät pysty näkemään samalla tavalla perheen kokonaistilannetta ja tuen tarvetta, eikä tarvittava tieto siirry välttämättä riittävän hyvin työntekijältä toiselle. Oikeanlaisen ja oikea-aikaisen tuen saamisen prosessi hidastuu vastaavien työntekijöiden vaihtuessa. Työntekijöiden tiheä vaihtuminen vaikuttaa niin ikään luottamuksellisen suhteen muodostumiseen heikentävästi.

”Sosiaalityöntekijät vaihtuivat tiuhaan. Yhdessä vuodessa niitä oli noin 4. Sosiaalityöntekijää ei ole aina edes tavattu. Kokonaistilanne jäi täysin sosiaalityöntekijän epätietoon, joka hankaloitti entisestään avun saantia. Lastensuojelun nopeampi toiminta ja pysyvät ihmiset olisivat helpottanut.” (asiakas)

Moniammatillisen yhteistyö koetaan merkityksellisenä ja muutosta tukevana tekijänä. Eri ammattialojen työntekijöiden välinen verkostotyöskentely yhdessä asiakkaan ja läheisten kanssa edistää muutosta ja se koetaan jopa välttämättömänä edellytyksenä onnistumiselle. Työntekijöiden ammattitaitona arvostetaan sitä, että työntekijä havaitsee, milloin asiakas hyötyy toisen ammattialan työskentelystä. Keskeisenä tekijänä koetaan eri ammattikuntien kokoontuminen yhdessä asiakkaan kanssa pohtimaan sitä, miten tilanteessa voi päästä yhdessä eteenpäin. Monen toimijan samanaikainen työskentely asiakkaan tilanteen edistämiseksi nähdään voimavaroja lisäävänä ja kokonaistilannetta kohtavana seikkana.

*“Käytössä oli kaikki tarvittavat hoitokontaktit, vastuu jakautui tasaisesti hoitokontaktien, perheen ja minun välillä, pääsin eroon ahdistavasta kotiympäristöstä.”
(asiakas)*

Usean palvelun ja ammattialan samanaikaisella työskentelyllä pystytään auttamaan tehokkaasti lasta ja perhettä tilanteen selkiyttämässä. Nopea samanaikainen reagointi monen ammattitahon osalta edesauttaa, etteivät tilanteet pääse kärjistymään. Näin toimien moniammatillisella yhteistyöllä voidaan vaikuttaa kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilanteeseen, mikä osaltaan edistää asiakkaan ja hänen läheisensä kokemusta voimaantumisenesta.

5.5 Elämänhallinnan ja selviytymiskeinojen merkitys

Lapsen ja perheen omassa elämässä tapahtuvat asiat voivat vaikuttaa merkittävästi tilanteen kohenemiseen. Oman elämän muutoksen edistävinä tai estävinä tekijöinä voivat olla niin elämäntilanne ja omat selviytymiskeinot ja resilienssi muutoksen mahdollistamiseksi. Parhaimmillaan tuki ajoittuu samaan kohtaan oman elämän edistävien asioiden kanssa ja auttaa muutosprosessin eteenpäin viemistä.

Vastaajat kuvaavat oman elämän vaikuttavina ja voimaannuttavina tekijöinä voivat olla muun muassa muutto toiselle paikkakunnalle, ero riitaisasta suhteesta tai uuden kumppanin löytäminen. Nuoret ovat saattaneet uudelle paikkakunnalle muuttaessaan päästä kiinni uudenlaiseen elämään ja elämänhallintaan, kun vanhat kaverit ja totut toiminnat ympäristöineen eivät ole enää lähellä. Myös mielekkään harrastuksen löytäminen ja esimerkiksi eläinten hoitaminen koetaan myönteisinä tekijöinä muutoksessa.

“Asiat menivät hyvin, kun exän kanssa oli väliero meneillään. Jäin lasten kanssa kahdestaan ja lasten äiti lähti omille matkoilleen. Lapset olivat rauhallisempia ja muutenkin arki sujui hyvin. Omat paineeni ja huoleni exän suhteen olivat suurimmaksi osaksi pois. Sitten tapasin nykyisen aviopuolisoni, sain viimein ihmisen elämäni joka teki minusta ihmisen.” (läheinen)

“Lapsi pääsi turvaan maaseudulle pieneen, kodinomaiseen paikkaan, jossa on kotieläimiä ja mahdollisuus hoitaa niitä sekä etäisyys kaupunkiin ja kirkonkylään on riittävän pitkä.” (läheinen)

Elämäntilanteen edistämässä keskeisenä selviytymiskeinona hyödynnetään sosiaalista tukea läheisverkostoja ja vertaisryhmiä. Lapset, vanhemmat ja perhe on saattanut itse löytää omien tukiverkostojen avulla keinoja ja tapoja selviytyä vaikeista tilanteista. Nuoret, jotka ovat olleet sijoitettuina kodin ulkopuolelle kokevat läheisverkostojen tuen ylläpitämisen ja tapaamiset kokonaistilannettaan edistävinä. Nuorten mukaan sekä läheisten vierailut sijoituspaikassa että viikonloppuiset kotilomat edistävät hyvinvointia ja jaksamista.

Lasten ja nuorten läheiset kokevat niin ikään sijoitetun lapsen tapaamiset voimaannuttavina ja tärkeinä. Myös vertaisryhmistä ja samankaltaisten kokemusten omaavilta henkilöiltä saadaan apua ja tukea omaan tilanteeseen. Samalla on pystynyt jakamaan omia ajatuksiaan ja tunteitaan sekä peilata omaa tilannettaan ja saada siihen perspektiiviä. Vertaisryhmistä toimiviksi koetaan sekä verkossa toimivat ryhmät että erilaiset muut vertaisryhmät.

“Apua en ole saanut lapsenlapseni tilanteeseen muualta kun vertaistukiryhmistä fb:ssä. Erityisesti apua koen olleen toisten asiakkaiden neuvoista. Vertaistuki on ollut aina tärkeää ja olen sitä hakenut.” (läheinen)

“Apua koen olleen siitä, että mummo ja pappa vierailivat laitoksessa.” (asiakas)

“Kaikki sujui hyvin silloin, kun lapset oli vanhempiensa luona ja olimme onnellinen suku ja perhe. Perhe löysi itse keinoja läheisten tuella. Elimme normaalia elämää, kävimme töissä ja retkillä ja tapasimme ystäviä ilman mitään kontakteja viranomaisiin.” (läheinen)

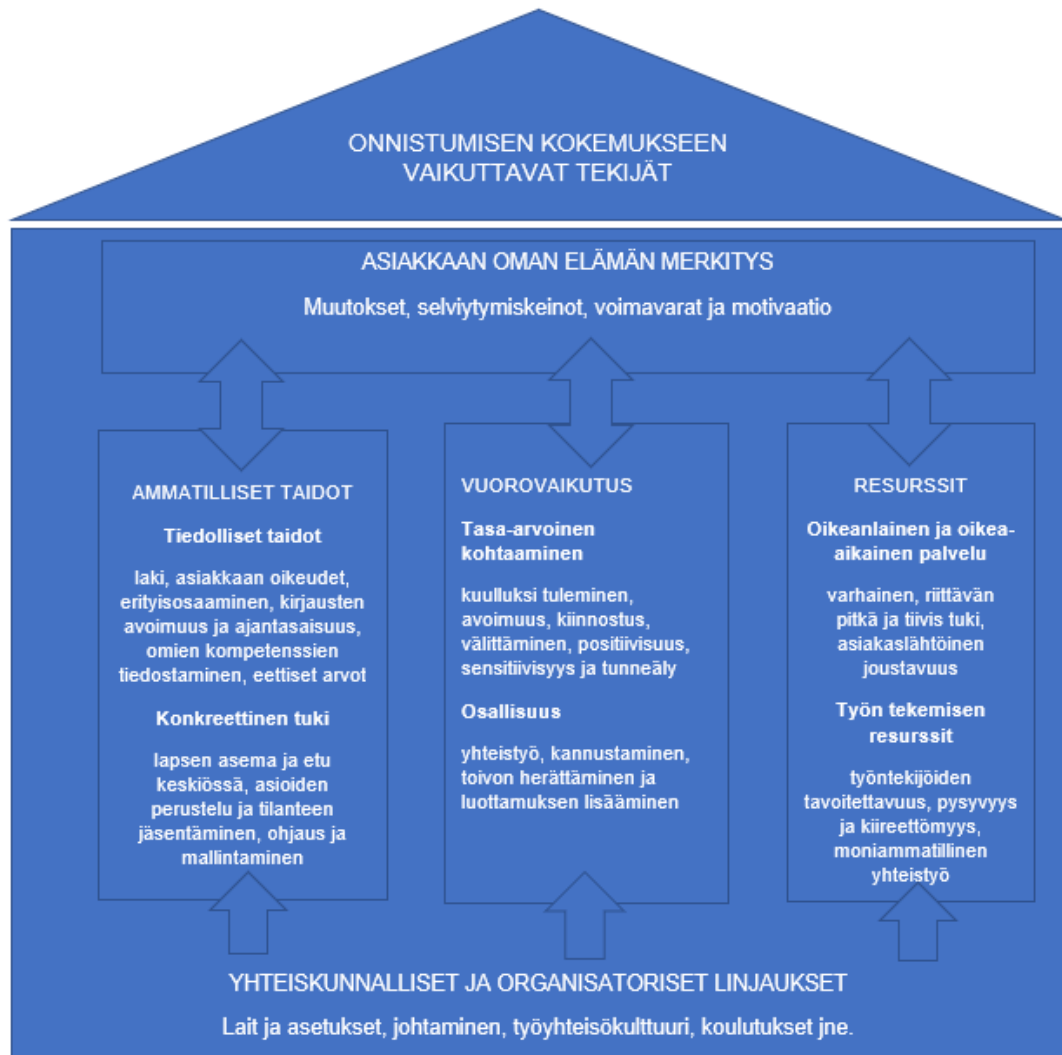
Tulosten mukaan asiakkaan tai läheisen motivaatio on keskeisessä roolissa oman elämän ja hyvinvoinnin edistämässä. Muutosta ei voi tapahtua ilman, että asiakkaalla tai

läheisellä on oma motivaatio muuttaa elämäänsä ja totuttuja käytänteitä, ymmärtäen oman vastuunoton merkityksen. Tämä vaatii jokaiselta oman aikansa ja hetkensä, vaikka työntekijät ja muu verkosto tukisi ja kannustaisi muutokseen. Keskeistä on, että ymmärtää tilanteen realiteetit ja sen, että tarvitsee tukea ja sitä on hyvä ottaa vastaan.

Ne asiakkaat, jotka ovat motivoituneita ottamaan tukea vastaan ja joilla on hyvät itseilmaisutaidot, ja jotka ovat ilmaisseet mielipiteensä selvästi, voimakkaasti ja jatkuvasti ovat saaneet paremmin tukea ongelmiinsa. He ovat hakeneet tukea aktiivisesti joko oman sosiaalisen verkostonsa kautta tai palveluista elämäntilanteeseensa. Aktiivisesti itse tukea pyytäneet kokevat saaneensa paremmin tukea niihin verrattuna, jotka lähtökohtaisesti ajattelevat, etteivät tarvitse tukea tai tuen olevan lähinnä haitaksi. Osa taas on kokenut lastensuojelun tuen häpeällisenä, eikä sen takia ole kehdannut hakea apua silloin, kun on sitä tarvinnut. Näin ollen he ovat sinnitelleet liian pitkään ilman tukea, jolloin tilanteet ovat kumuloituneet oman resilienssin joutuessa äärirajoille.

“Otin itse yhteyttä lastensuojeluun ja pyysin apua meiän perheelle. Kerroimme silloisen mieheni kanssa rehellisesti mikä tilanne on että kaipaisimme tukiperhettä joka voisi tukea esim kerran kuukaudessa kaikkiin lapsiin liittyvissä asioissa. Siitä kaikki sitten alkoikin, saimme heti lapsemme pariaksi yöksi tukiperheen luo jotta saimme kerättyä itsemme kokoon ja miettimään tukitoimia perheellemme. Tuntuu että saimme mahdollisuuden kokonaan uuteen alkuun koko perheen voimin.” (läheinen)

Osan mukaan paras apu perheelle on ollut ajan kuluminen. Lapsi on kasvaessaan ja ikää saadessaan esimerkiksi oppinut uusia taitoja hillitä itseään tai ajan kanssa kriittinen tilanne on muuten selkiytynyt ja muuttunut paremmaksi. Toisaalta aika ja elämäntilanteen muuttuminen on iän myötä saattanut tuoda elämään myös uusia merkityksellisiä asioita, kuten koulunkäynnin ja mielekkään työn. Nämä ovat tuoneet uutta sisältöä elämään itsearvon tunteen kohentumisen ohella.



Kuvio 3. Onnistumisen kokemukseen vaikuttavat tekijät

Palvelusta riippumatta kokemus onnistumisesta, sen estävistä ja edistävästä tekijöistä koetaan samankaltaisina. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijän vuorovaikutustaidot ja ammatilliset taidot yhdessä oikea-aikaisen palvelun ja työn tekemisen resurssien kanssa vaikuttavat edistävästi asiakkaan elämäntilanteen ja hyvinvoinnin kohenemiseen asiakkaan omien elämän muutosta tukevien asioiden ohella. Näiden kokonaisuuksien ollessa tasapainossa keskenään ne tukevat ja täydentävät toisiaan edistäen onnistunutta lopputulosta.

5.6 Narratiiviset tyypikertomukset tulosten taustalla

Vastaajien narratiivisten tarinoiden perusteella aineistosta nousi kolme erilaista tyypikertomusta, joiden perusteella he ovat lähteneet työskentelyyn ja tuoneet esille näkemyksiään lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun palvelusta. Läpi avointen vastausten analysoinnin on pyritty aktiivisesti tuomaan vastaajien ääntä kuuluviin näiden tyypikertomuksen kautta. Tyypikertomusten myötä rakentuu kuva siitä, millainen alkutilanne on ollut, millainen motivaatio asiakkaalla tai läheisellä on ollut ottaa tukea vastaan ja miten hän on saamansa tuen kokenut auttaneen tilanteeseensa. Vastaajien arvokas informaatio autenttisine ajatuksineen ja näkemyksineen ovat olleet pohjana tulosten esittämiseksi niitä laajasti hyödyntäen. Koska vastausten sisällöt olivat näiden tyypikertomusten pohjalta hyvin samankaltaista, on vastauksista muodostettu sekä koosteita että otettu yksittäisiä vastauksia havainnollistamaan tuloksia.

Ensimmäisen tyyppin kertomusten pohjalta muodostavat ne, jotka ovat **aktiivisesti itse hakeneet apua** ja lähtökohtaisesti ajatelleet, että tuki on auttavaa ja edistää muutosta. Tukea hakeneilla on ollut motivaatio tehdä asioiden eteen työtä ja vastaanottaa apua. He ovat kokeneet yhteistyön onnistuneeksi ja elämässä eteenpäin vieväksi. Positiivinen suhtautuminen saatuun tukeen on auttanut asiakasta tai läheistä motivoitumaan elämänmuutoksen eteen työskentelyssä. Näin työskentely vallitsevien haasteiden eteen on nähty tärkeänä hyvinvointia ja onnistumista edistävänä tekijänä.

Tukea aktiivisesti itse hakeneista kaikki vastaajat kokivat hyötynensä saamastaan tuesta ja kokeneet palvelun elämäntilannettaan edistävänä. Työntekijät ovat kuunnelleet asiakkaan ajatuksia ja toimineet niiden mukaisesti tukea tarjoten. Vaikka tilanne ei olisi täysin parantunut, oli se näiden vastaajien mukaan palvelun myötä mennyt eteenpäin, mikä taas oli vaikuttanut kokonaistilanteeseen suotuisasti. Apua hakeneet ovat elämäntilannan, omien voimavarojen ja selviytymiskeinojen lisääntyessä voineet vähentää tuen määrää ja pystyneet luottamaan siihen, että apua on tarvittaessa saatavilla.

”Ennen lastensuojelua elämä oli haastavaa ja pyysimme apua. Kotona arki ei pyörinyt, en tullut toimeen vanhempien kanssa, kaikki rutiinit ja tarvittava huolenpito ja tuki puuttui ja vanhemmat eivät oikeastaan olleet kärryillä asioista. Itselläni oli turvaton olo ja olin tiennyt jo pitkään, etten pysty asumaan siellä. Oma psyykinen tila romahti monen vastoinikäymisen seurauksena.

Keskeisimmät onnistumiset liittyvät siihen, että sain useiden sijoitusten ja kotiin palaamisen jälkeen elää huostaanoton jälkeen taas suhteellisen tavallista lapsuutta perheessä, jossa minun oli turvallinen olla. Sijaisperheeseen muutto oli äidille ok, hän antoi luvan muuttaa. Sain omaa aikaa ja irtautumista jatkuvasta riitelystä ja stressistä. Käytössä oli kaikki tarvittavat hoitokontaktit, vastuu jakautui tasaisesti hoitokontaktien, perheen ja minun välillä, pääsin eroon ahdistavasta kotiympäristöstä. Sain rajat ja keskustella työntekijöiden kanssa ja siellä ymmärrettiin minua. Sain hyvän ympäristön kasvulle ja kehitykselle, oikeanlaiset työntekijät sekä tukea ja kannustusta toteuttaa itseäni. (On tärkeää, että aikuinen) menee samalle tasolle, yrittää ymmärtää ja tuntee mitä lapsi/ nuori kokee. Moni on hyvin rikkinäinen ja kaikki viha ym. purkautuvat kaikilla eri tavoin.

Sain olla hyvin itsenäinen ja autettiin ja oltiin tukena kun sitä itse kaipasin. Myös näin jälkihuoltoaikana olen tyytyväinen. Vaikken kovin paljoa tukea kaipaa sosiaalisyöntekijältäni, on kuitenkin aina hyvä, kun tietää, että apua on saatavilla, mikä luo turvallisuuden tunnetta. Omille muuton hetkellä se, kun vihdoinkin sai itse päättää asioista ja arjesta. (Työntekijän toiminnassa auttoi) oikeasti minun kuuleminen, luottamus, tasavertaisuus ja rajat. Koen että minusta tuli juuri se mikä nyt olen koska pääsin "laitokseen" silloin kun tarve oli suuri. Olisin varmasti ihan jotain muuta jos olisin jäänyt kotiin ja se ei olisi hyvä...." (asiakas)

"Otin itse yhteyttä lastensuojeluun ja pyysin apua meiän perheelle. Kerroimme silloisen mieheni kanssa rehellisesti mikä tilanne on että kaipaisimme tukiperhettä joka voisi tukea esim kerran kuukaudessa kaikkiin lapsiin liittyvissä asioissa. Siitä kaikki sitten alkoikin, saimme heti lapsemme pariksi yöksi tukiperheen luo jotta saimme kerättyä itsemme kokoon ja miettimään tukitoimia perheellemme. Tuntuu että saimme mahdollisuuden kokonaan uuteen alkuun koko perheen voimin." (läheinen)

Toisessa tyypikertomuksessa vastaaja on lähtökohtaisesti ollut **epäilevästi palveluun suhtautunut**. Asiakas tai läheinen on alkuun epäillyt kantavuutta esimerkiksi aiempien kokemusten, muiden kokemusten tai ennakkoluulojensa perusteella, mutta ottanut tuen kaikesta huolimatta vastaan työntekijän sitä ehdottaessa. Työntekijän perustelut ovat voineet auttaa asiakasta ottamaan tuen vastaan, vaikka onkin empinyt sen toimivuutta tilanteeseensa nähden.

Asiakkaan tai läheisen tavoitteena on ollut muuttaa elämäntilannettaan, minkä takia hän lähtökohtaisesti on ottanut palvelun kaikesta huolimatta vastaan sillä ajatuksella, että

ilman tukea tilanne ei muutu. Työntekijän perustelutaidot ja ammatillinen osaaminen ovat lisänneet konkreettisten havaittujen muutosten myötä luottamusta rakentaen yhteistyötä. Näin työskentelyn edetessä vastaaja on havainnut työntekijän huomioineen perheen kokonaistilanteen hyvin ja ehdottanut siihen nähden oikeaa tukimuotoa, johon asiakas on myöhemmin ollut tyytyväinen ja todennut valinnan palveluresursseihin nähden hyväksi.

”Tapahtumia oli paljon. Haasteellinen lapsi, lapsi ei käynyt koulua, vanhempien kokemus siitä etteivät osaa kasvattaa lastaan. Esitin toiveita tarvitsemastamme tuesta, mutta sosiaalityöntekijä teki päätökset näkemyksensä ja resurssien mukaan. Sosiaalityöntekijä määräsi perhetyötä vaikka siitä oli aikaisemmin huonoja kokemuksia. Asiakkaana on hankala tietää etukäteen mitä palvelut pitävät sisälleen. Ei haluaisi kokeilla turhaan aikaa vieviä palveluita, mutta toisaalta apua ei voi saada ellei kokeile. Itse en olisi sitä valinnut, mutta se oli kuitenkin hyvä ratkaisu. Tulisi olla avoimuutta tukitoimiin ja tarjota apua mieluummin liikaa kun liian vähän.

Toinen perhetyöntekijä oli adhd coach, valmennuksen käynyt. Antoi hyviä käytännön vinkkejä adhd käytöksen hillintään. Vaikka kaikki aputoimet eivät auttaneet, silti oltiin aina valmiita auttamaan uudella tavalla. Erityisesti koen apua olleen siitä, ettei nuorta syyllistetty. Työntekijän toiminnassa auttoi vanhempien kehu ja heidän kasvatustyön tukeminen. Elämänlaatu muuttui huomattavasti paremmaksi kun asioiden perehdyttiin kunnolla ja tehtiin konkreettisia muutoksia. Sain uskoa tulevaan ja voimia itselleni.” (läheinen)

Kolmas tyyppi taas on kokenut ensisijaisesti **oman elämänsä ja verkostonsa vaikuttaneen onnistumiseen** lastensuojelun tai lapsiperheiden sosiaalityön sijaan. Tässä tyyppikertomuksessa on koettu, että asiakkaan tai läheisen oman elämäntapahtumien vaikutukset ovat olleet keskeisessä asemassa muutoksen suhteen vaikuttaen tilanteeseen positiivisesti.

Nämä vastaajat kokevat, etteivät ole saaneet juurikaan hyötyä palvelusta, vaan oman elämän muutos tavalla tai toisella on ollut ratkaisevassa asemassa muutoksessa onnistumiseen. Osa tähän ryhmään kuuluvista on suhtautunut lähtökohtaisesti kielteisesti tarjottuun tukeen, eivätkö ole nähneet sen voivan edistää lapsen tai perheen tilannetta. Toisaalta oman elämän suotuisat muutokset ovat saattaneet vaikuttaa myös motivoitumiseen palvelun suhteen, mikä on edistänyt kokonaisuudessaan tilannetta. Oman elämän ratkaisevien muutosten myötä sekä omasta verkostosta saadun sosiaalisen tuen

myötä voimavarat ovat lisääntyneet edistään pala kerrallaan suotuisan muutoksen aikaan saamista. Kun oma elämätilanne on parantunut, myös voimavarat työskennellä kokonaisvaltaisesti muunkin muutoksen eteen ovat lisääntyneet ja motivaatio kasvanut sen myötä.

”Joskus ydinperheaikana oli seesteistä ja asiat sujuivat hyvin. Kukaan ei riidellyt. Asiat sujuivat omalla painollaan, eikä mitään erityistä tapahtunut. Oli työtä ja rahaa sopivasti. Aikuiset tekivät kaikkensa että elämä olisi sujunut. Toisen lapsen syntymä aiheutti perheeseen kriisin. Perhe ja varsinkin minä koin jääväni yksin vastuuseen lapsista isän tehdessä paljon töitä. Lisäksi esikoisen suhtautuminen vauvaan oli haastavaa ja aiheutti paljon riittämättömyyden tunteita. Työt kasaantuivat ja aikuiset eivät hakeneet apua.

Lastensuojelu asiakkuus alkoi ex miehen alkoholin käytöstä ja lapsia syntyi vuosien varrella neljä, aika perä jälkeen. En oikeastaan osallistunut (työskentelyn suunnitteluun) mitenkään koska en jaksanut kun olin niin masentunut tuolloin. Silloin asiat menivät hyvin, kun exän kanssa oli väliero meneillään. Lapset olivat rauhallisempia ja muutenkin arki sujui hyvin. Olin juuri muuttanut lasten kanssa pois lasten isän luota. Hyvin meni ehkä viikko. Loppuvuodesta oli lopullinen ero exän kanssa. Perhetyöstä oli apua alkuun, koska ero aiheutti omat traumansa.

Sitten tapasin nykyisen aviopuolisoni, sain viimein ihmisen elämäni joka teki minusta ihmisen. Perhe löysi itse keinoja läheisten tuella. Oma tukiverkosto kannattelee kaikenlaisissa tilanteissa, arki sujuu ja voin tehdä arvomaailmaani vastaavia valintoja.” (läheinen)

Kaiken kaikkiaan onnistuminen on monen tekijän summa, mihin vaikuttavat näidenkin tyyppien perusteella työntekijän ammattitaito kannustaa palveluun ja perustella sen tarkoituksenmukaisuus asiakkaan ja läheisen näkökulmasta, asiakkaan ja läheisen oma motivaatio työskennellä muutoksen eteen sekä sen hetkinen elämäntilanne ja voimavarat. Yhden osa-alueen muutos, oli se sitten palvelun tai oman elämän aikaan saamaa, voi vaikuttaa asiakkaan ja läheisen elämäntilanteeseen kokonaisuudessaan joko edistävästi tai estävästi.

6 Johtopäätökset

“Herkkä korva, varhainen riskien tunnistaminen, ennaltaehkäisevä tuki, avoimuus, perustelut”

Kokemukset sekä palvelun ajoituksen tai sen toimivuuden kannalta toivat tuloksiin vahvistusta ja luotettavuutta siltä osin, mitkä tekijät koetaan onnistumista tukeviksi tai vastaavasti epäonnistumista lisääviksi antaen laajempaa perspektiiviä tuloksille. Molempia näkökulmia tarkasteltaessa tulokset tekijöistä täydentävät toinen toisiaan, samalla jokaisella ollen oikeus ilmaista tunteitaan ja myös kielteisiä kokemuksiaan (Arki, arvot ja etiikka 2018:7). Asiakkuudessa olevien lasten lapsuudessa on usein tavallisuudesta poikkeavia tekijöitä, jotka vaikuttavat turvallisuuden tunteeseen sekä lapsen fyysiseen ja psyykkiseen kehitykseen. Tällöin turvallisen kasvuympäristön tukeminen on merkityksellistä. Olemassa olevat riskit lieventyvät, kun lasten ja nuorten tuissa huomioidaan riskitekijät sosiaalisilla, taloudellisilla ja kulttuurillisilla osa-alueilla. (Boddy & Lausten & Backe-Hansen & Gundersen 2019: 28–29.)

Onnistumisissa on kyse yksinkertaisista, tavalliseen elämään ja elämänhallintaan liittyvistä asioista, kuten läsnä olevasta ja kuuntelevasta aikuisesta, turvallisesta ja ennustettavasta arjesta sekä perhe-elämästä rutiineineen. Näillä voi olla lapsen ja hänen perheensä kohdalla suuri merkitys. Lapselle se voi tarkoittaa turvallisia kasvuolosuhteita ja säännöllistä koulunkäyntiä, kun taas vanhemmille se tarkoittaa kykyä kantaa vastuuta ja huolehtia näiden edellytysten toteutumisesta. (Ritala-Koskinen 2005: 110–114; Pohjola 2012: 25; Kokemus opettaa – Voimatarinat lastensuojelussa 2017: 36–45.)

Ammatillista vastuullisuutta on tuntee alan lainsäädäntö sekä toimintamenetelmät ja hallita siihen kuuluvat tiedot ja taidot sekä asiakaslähtöisyyden, arvot ja normit huomioiden. Ammattieettisten ohjeiden ja periaatteiden tulee ohjata työskentelyä ja niiden tarkoituksena on turvata tasalaatuinen työ asiakkaiden välillä. Työntekijän tulee turvata kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden ihmisarvo, ihmisoikeuden ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus osallisuutta edistäen. Työntekijän tulee paneutua teoreettiseen tietoon ennen asiakkaan tapaamista ja sen jälkeen. Asiakkaat kokevat tärkeänä sen, että työntekijä tietää ammattiinsa ja asiakkaan tilanteeseen liittyvät teoriat, vaikkakaan asiakastilanne ei ole teoretisoinnin paikka. (Arki, arvot ja etiikka 2018: 7–16; Gothóni 2020: 123–125.)

Vaikka asiakkaan aiemmilla kokemuksilla, resilienssillä ja selviytymiskeinojen käytöllä voi olla yhteyttä onnistumiskokemuksen määrittelyyn ja siihen, miten henkilö kokee tulleensa autetuksi, on työntekijän vastuulla ja ammatillisena eettisenä velvollisuutena soveltaa ja muokata omaa toimintaansa niin paljon kuin mahdollista asiakkaan eduksi. Työntekijän näkökulmasta onkin huomioitava, että eettinen harkinta ja päätökset perustuvat tiedon ja kokemuksen lisäksi tarkkaan arvioon siitä, mitä oikeastaan halutaan, vaikka myös työntekijöiden päätöksiin vaikuttavat tunteet, elämäntilanne ja kokemukset. Olennaista onkin pohtia erilaisia ratkaisuja ja käyttää eettistä harkintaa vaihtoehtojen valitessa. (Arki, arvot ja etiikka 2018: 25.)

Asiakas voi kokea oman elämänsä muutokset hyvinvointia ja elämässä selviytymistä edistävinä, mutta muutokset edellyttävät, että asiakkaalla on tahto, kyky ja mahdollisuudet vaikuttaa omaan elämäänsä (Mönkkönen 2018: 156–159; Gothóni 2014: 92–93). Poliittikka ja vallitsevat käytännöt voivat mahdollistaa ja tukea ihmisten toimintakykyä, sen ollessa sidoksissa sekä synnynnäisiin ominaisuuksiin että mahdollisuuksiin toimia yhteisössä ja kehittyä ihmisenä. (Habermas 1994: 68–87; Aaltio 2013: 51–65.) Esimerkiksi muuttoon, asumiseen ja annettavaan tukeen vaikuttavat tekijät voivat edistää onnistumista huomattavasti.

Merkittäviä kiintymys- ja ihmissuhteita on ylläpidettävä ja tuettava asuinpaikasta riippumatta. Ihminen tarvitsee toisen ihmisen tukea, läsnäoloa ja läsnäoloa etsiessään tasapainoa tai muutosta parempaan, eikä sitä voi korvata pelkästään perustarpeilla tai vapaa-ajan harrastuksilla (Gothóni 2014: 94.), vaikkakin ne ovat erittäin tärkeitä tekijöitä hyvinvoinnin ylläpitämisessä ja edistämässä. Sosiaalinen identiteetti ja yksilön käsitys sekä tunne yhteenkuuluvuudesta lisää asiakkaan toimijuutta. Mielekäs harrastus, koulu tai työpaikka vaikuttavat niin ikään yksilön kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin ja elämässä selviytymiseen.

Osallisuuden edellytyksenä on, että työntekijän ja asiakkaan välille muodostuu luottamuksellinen suhde, jolloin asiakas pystyy kertomaan avoimesti ja rehellisesti vaikeistakin asioistaan. Luottamuksen syntyyn vaikuttaa asiakkaan kokemus turvallisuuden tunne työntekijää kohtaan. Lisäksi luottamuksen rakentumiseen vaikuttavat aikaisemmat kokemukset ja kasvuympäristö. Asiakkaalla ja työntekijällä tulee olla yhteinen ymmärrys ja käsitys tavoitteesta, jotta työntekijä voi tukea asiakkaan toimijuutta. Tavoitteiden tulee olla sellaisia, että niille voi asettaa selkeät päämäärät, kausaali- eli syy-seuraussuhteet

tulee ymmärtää ja niitä pystyy toiminnalla tavoittelemaan. Ammatillisen luottamuksen rakentumisen taustalla ovat oikeudenmukainen toimintatapa yhdessä kirjattuine sovittuine sääntöineen ja reunaehtoineen, joista molemmat osapuolet pitävät kiinni. Luottamukseen perustuva sosiaalinen tukiverkosto voi auttaa ihmistä monin tavoin, mutta sen eteen on tietoisesti työskenneltävä, sillä suomalaisessa kulttuurissa on edelleen perinteenä vahva yksilöllisyyden ja itsenäisyyden arvostus. (Mönkkönen 2018: 156–159; Gothóni 2020: 91–106; Metteri & Lehtinen & Saarnio 2000: 96–122.)

Eniten tyytymättömyyttä koetaan osallisuuden toteutumisen osalta työskentelyn suunnitteluun ja neuvotteluihin liittyen. Tämä vaikuttaa johtuvan osittain vähäisestä luottamuksesta sekä siitä, etteivät asiakkaat näkemyksineen olleet tulleet kuulluksi. Vuorovaikutustaidot ja dialogisen työskentelyn hallinta ovat keskeisinä edellytyksinä asiakkaan kokemukselle kuulluksi tulemisesta. Lasten saama tuki voi viivästyä tai jäädä pinnalliseksi muun muassa siksi, että vanhempien kuvaukseen lapsesta ei uskota. Jos todellista syytä haasteille ei selvitetä, lapsi ei saa tukea esimerkiksi diagnoosin puuttumisen vuoksi. Kuuntelu ja dialoginen työskentely edellyttävätkin työntekijältä koulutuksen ja kokemuksen kautta hankittua tietoa ja taitoa. Työntekijän on olennaista reflektoida omaa työskentelyään sekä tarkastella omia arvojaan ja asenteitaan sekä huomioida, että sanattomalla viestinnällä on keskeinen osuus työntekijän ja asiakkaan välisessä keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Omien kipupisteiden ja rajallisuuden tiedostaminen edesauttaa oman ammatillisuuden kehittymistä sekä luo ymmärrystä sekä suopeutta asiakasta kohtaan, mikä koettiin tärkeänä. (Abdullah & Cudjoe & Frederico 2018: 267–275; Arnkil & Seikkula 2014: 23–26; Gothóni 2020: 123–125; Tregeagle & Mason 2008: 391–401; Helavirta 2011: 51.) Nämä tekijät vähentävät työntekijän ja asiakkaan välistä valta-asetelmaa, jolloin asiakas voi käsitellä tunteitaan ja asioitaan oikeilla nimillä, työntekijän sanallisen ja sanattoman vuorovaikutuksen välittäessä hyväksyntää. (Gothóni 2020: 123–125.)

Tärkeää on, että samat työntekijät pysyvät matkassa muutosprosessin ajan. Työntekijöiden vaihtuvuus ja prosessien pirstaleisuus vaikuttavat estävästi yhteistyön muodostumiseen ja tavoitteelliseen työskentelyyn. Asiakkaan siirtyessä palvelusta toiseen työntekijät vaihtuvat ja asiakas joutuu aloittamaan yhteistyötä ikään kuin alusta. (Kontula 2018:80–85.) Palveluja “saman luokun periaatteella” kehittäen asiakkaan etuna on, että työntekijät säilyvät samoina. Kiireinen tai vaihtuva työntekijä ovat riski sille, että asiakkaan asioita käsitellään pintapuolisesti ja ohuesti. Asiakkaan asioiden käsittelyyn yhdessä asiakkaan

kanssa tulee olla riittävästi aikaa ja tapaamisia. Useamman kuin yhden työntekijän yhteisvastuullinen työskentely edesauttaa sitä, että saadaan laajempaa perspektiiviä asiakkaan tilanteesta ja taataan jatkuvuutta työntekijän vaihtuessa.

Yhteistyö verkostojen kanssa asiakkaan osallisuuden ja tiedon lisäämiseksi edistävät asiakkaan onnistumista ja on keskeinen tekijä asiakkaan kokonaisvaltaisen tuen kannalta. Moniammatillinen työskentely ja verkoston rohkea käyttö asiakkaan tilanteen edistämiseksi ovatkin keskeisessä roolissa ja niihin tulee satsata entistä enemmän. Toimivat ja toisiinsa limittyvät palvelut niin työntekijän omissa kuin muissa verkostoissa tukevat asiakkaan onnistumista, sillä yksittäinen palvelu ei välttämättä tuo yksin toivottua tulosta.

Asiakkailla ja heidän läheisilleen ammatillisten asioiden, käsitteiden ja palvelujen ymmärtäminen voivat olla haastavaa. Esimerkiksi osa asiakkaista ja heidän läheistään mielsi olleensa lapsiperheiden sosiaalipalveluissa, mutta saaneensa kuitenkin lastensuojelun tehostettua perhetyötä. Osa taas käytti laajasti ammatillisia termejä, kuten palvelutarpeen arviointi, osallisuus, vaitiolovelvollisuus ja hallinto-oikeuden päätös. Tästä voidaan päätellä, että palvelua ja asiakkuuden laatua sanoitetaan vaihtelevasti asiakkailla. Toisaalta työntekijät saattavat myös selittää ymmärrystään oppiensa ja kokemustensa kautta, jolloin he osoittavat asiakkaalle pätevyyttään. Asiakas on työntekijän luona hakemassa ratkaisua ongelmaansa ja hän odottaa tämän pystyvän ratkaisemaan sen. Jos ongelmaa lähestytään asiantuntijalähtöisesti, voivat asiakkaan omat tarpeet jäädä kuulematta eikä asiakkaan kykyyn kantaa itse vastuuta reagoida. Tällöin työntekijä ottaa valta-aseman ja työntää asiakkaan sivurooliin. (Mönkkönen 2018: 59–63.) Työntekijän tuleekin kiinnittää huomiota siihen, että puhuu asiakkaalle ymmärrettävällä kielellä.

Tukitoimien osalta ennaltaehkäisevä, varhainen sekä riittävän pitkä tuki auttavat lasta ja perhettä parhaiten muutoksessa. Tällöin asioihin voidaan vaikuttaa silloin, kun ne eivät ole vielä kärjistyneet. Päätöksenteossa sekä toimissa tulee edelleen kiinnittää huomiota siihen, etteivät ne entisestään heikennä erityisesti heikossa asemassa olevien tilannetta. (Kestilä ym. 2019: 120–124, 132–135.) Valtion budjetoinnilla ja keskittämällä rahallisesti entistä enemmän ennaltaehkäisevään työhön voidaan säästää niin taloudellisesti kuin yksilötasolla pidemmällä aikavälillä, kun tällä hetkellä pääpaino on yhä erityisen haastavissa tilanteissa olevien tukemiseen, kuntoutumiseen ja kouluttautumiseen. Ennaltaehkäisevään työhön panostaminen on sijoitus tulevaisuuteen, jolla voidaan katkaista ylisukupolvisten haasteiden kierteet, lapsiperheköyhyyttä sekä poistaa eriarvoisuutta.

Vaikka useat hyötyvät palveluista ja saamastaan tuesta, tulee niihin keskittää huomiota yhteiskunnallisella tasolla, jotta palvelut vastaavat aidosti asiakkaiden tarpeita yksilöllisesti. Näin edistetään samalla Lapsen oikeuksien sopimuksen toteutumisesta Suomessa. Asiakkaina olleiden tuottaman tiedon mahdollistaessa perustan päätöksenteolle ja lastensuojelupoliittisille linjauksille. (Rousu & Holma 2004b: 12–20; Heino ym. 2013: 53–65; Eriksson & Halme & Ikonen & Laakso 2018.) Työntekijät toimivat ammatillisen osaamisensa ohella resurssien ja toimintakulttuurin rajoissa. Ammatilliset reunaehdot muodostetaan poliittisin päätöksin, jotka kuvaavat sen hetkisiä yhteiskunnan arvoja. Rajalliset resurssit tai työpaikan toimintakulttuuri saattavat estää työntekijän arvojen ja tavoitteen mukaisen dialogisen työskentelyn huolimatta työntekijän halusta kuunnella ja antaa aikaa. Organisaation tulostavoitteet arviointeineen ja rahoitusjärjestelmineen voivat niin ikään ohjata työntekijää suorittamiseen, jolloin suoritusten laskeminen rahassa, tietäminen ja tekeminen korostuvat kuuntelun, työn, vapauden ja luovuuden kärsiessä. Tämä vaikuttaa asiakaskeskeisen työn toteutumiseen, jos asianomaista itseään ei kuunnella ja arvosteta. Kunnioittava asenne onkin olennaisessa asemassa. (Gothóni 2020: 27–34, 124; Alhanen 2014: 34–46.)

7 Pohdinta

Lastensuojelussa työskennellään usein heikoimmassa asemassa olevien lasten ja perheiden kanssa. Eriarvoisuus on sekä globaali ongelma, mutta myös suomalaisen yhteiskunnan haaste. Eriarvoisuutta voidaan mitata ja arvioida monin eri tavoin, ja se näkyy muun muassa syrjäytymisenä, hyvinvoinnin ja elämään tyytyväisyyden kokemuksina sekä koulutuksessa ja tulevaisuuteen luottamisessa. Eriarvoisuuden ulottuvuudet vaikuttavat voimakkaasti toinen toisiinsa. (Yhteiskunnallinen eriarvoisuus n.d.) Eriarvoisuuden lisääntyessä yhteiskunnassa yhä suurempi osa lapsiperheistä ja lapsista oirehtii, ja jo vuosien ajan havaitut lasten ja nuorten mielenterveyden haasteet lisääntyvät vaikuttaen palvelutarpeen kasvuun eri palvelusektoreilla. Ongelmien kasaantuessa asiakkaalla ei myöskään välttämättä ole enää riittäviä voimavaroja haasteidensa työstämiseen palveluun päästessään. Palvelusektorijako itsessään on monimutkainen ja tiukka sektorien välisine rajanvetoineen. Asiakkaat eivät saa kunnollista käsitystä epäselvästä palveluvalikosta ja heidän on lähes mahdotonta vaikuttaa palveluun. Työntekijät eivät välttämättä itsekään tunne oman sektorinsa ulkopuolisia palveluja. (Alhanen 2014: 34.)

Vaikka moniammatillista verkostotyöskentelyä on pyritty lisäämään, puhutaan sosiaali- ja terveydenhuollon aloilla vielä omista erillisistä asiakasprosesseista, joiden kohteena

asiakas tai potilas on. Tämä ei lisää asiakkaan ymmärrystä omasta prosessistaan, jota hänen tulisi hallita eri palveluissa asiakkaana ollessaan. Asiakkaan voimavarojen ja läheisistä koostuvan tukiverkoston heiketessä asiakkaan kyky hallita prosessiaan heikenee ja hän saattaa herkemmin menettää elämänhallinnan. Asiakas ja läheiset tarvitsevat tukea ja ohjausta liittyäkseen prosessiin, jotta asiakas voisi hallita prosessiaan.

Lasten ja perheiden palveluihin pääseminen oikea-aikaisesti on haastavaa (Puustinen-Korhonen 2018). Oikea-aikaiset ja oikein kohdennetut palvelut tukevat asiakkaan sitoutumista prosessiin ja tällöin saadaan parempia tuloksia. Lasten ja perheiden palveluissa on havaittu olemassa olevia puutteita jo vuosikymmenien ajan, eivätkä ne riitä vastaamaan todelliseen tarpeeseen. Hoitoa tarvitsevien lasten ja nuorten mielenterveyspalvelujen ulkopuolelle jää kokonaisuudessaan 13 % lapsista. Lapselle saatetaan joutua järjestämään kodin ulkopuolinen sijoitus, koska lasten mielenterveyspalvelut eivät mahdollistu. (Puustinen-Korhonen 2018.) Samanaikaisesti käydään keskustelua lasten huostaottojen lisääntymisestä ja lastensuojelun resurssien riittämättömyydestä. Tilanteiden mutkistuessa joudutaan tekemään asiakkaan edun vastaisia päätöksiä ja myöhemässä vaiheessa tapahtuvaan interventioon tarvitaan tiiviimpää tukea tilanteen korjaantumiseksi. Lisäksi se aiheuttaa suurempia taloudellisia kustannuksia yhteiskunnallisesti.

Lasten ja lapsiperheiden saamista palveluista käytyihin keskusteluihin on syynsä ja tuki-järjestelmämme ei ole kaikille lapsille ideaali. Kuntien ja kuntayhtymien taloudellinen tilanne sanelee tarjolla olevia palveluja, eikä tarjottu tuki välttämättä vastaa asiakkaan todelliseen tarpeeseen. Palvelujärjestelmä on pirstaleinen ja työn kiireellisyys riittämättömine resursseineen, paineineen ja vaihtuvine työntekijöineen ovat tosiasioita, jotka heijastuvat asiakastyöhön vaikuttaen ammatillisten eettisten periaatteiden mukaiseen toimintaan sekä työntekijöiden henkiseen kuormitukseen. Lastensuojelun asiakkuus ei myöskään yksistään vielä välttämättä takaa riittävää tai oikeanlaista tukea, vaan tarvitaan entistä enemmän yhteiskunnallista eri palvelusektorien välistä keskustelua ja yhteistyötä esimerkiksi koulun, päihdehoidon, neuropsykiatristen haasteiden ja mielenterveydellisten pulmien kanssa. Resurssit määrittävät palveluja, ja niiden reunaehtojen mukaan asiakkaalle on sovellettava hänen tilanteeseensa mahdollisimman toimiva kokonaisuus. Myös johtamisjärjestelmissä on haasteita, jotka lisäävät osaltaan järjestelmän pirstaleisuutta ja sekavuutta. Organisaatiomuutokset vievät paljon aikaa jo ennestään kiireisiltä työntekijöiltä puutteellisen johtamisen lisätessä työn kuormittavuutta. (Alhanen 2014: 34–46).

Lastensuojelu nähdään yhä monesti edelleen pahana ja häpeällisenä asiana. Asiakkaan omat pelot voivat olla esteenä tuen pyytämiseen ja vastaanottamiseen. Myös läheisten suhtautuminen saattaa vaikuttaa tuen hakemiseen. Suomalaisessa kulttuurissa tunteiden ilmaiseminen sekä itse pärjäämisen kulttuuri ovat aiemmin olleet vallitsevina käytänteinä perheissä, ja Suomen historia sodan vaikutuksineen näkyy edelleen kasvatuskäytänteissä ja tunteiden ilmaisemisessa. (Kilpailua ihannoiva yhteiskunta lisää häpeää n.d.; Lakkaa pärjäämästä – ja ala elää 2014).

Ihmisen kehitykseen ja sosiaalisiin tilanteisiin vaikuttavat ympäristön eri tahot ja ulottuvuudet, joiden kanssa yksilö on aktiivisessa vuorovaikutuksessa. Yksilö on aktiivinen ja ympäristöön vaikuttava toimija, mutta myös ympäristön vaikutukset vaativat yksilöä muuttamaan sen ehtoihin ja edellytyksiin. Ympäristö koostuu erilaajuisista sisäkkäisistä kokonaisuuksista sekä niiden keskinäisistä suhteista aina yksilöstä ja kodista lähiympäristöön sukulaisineen, asuinympäristöineen, kouluineen, kavereineen ja harrastuksineen kuin myös yhteiskunnalliseen kontekstiin. Henkilökohtaiset ominaisuudet ja eri ympäristöjen ja vuorovaikutusten väliset suhteet ja laajemmat kontekstit vaikuttavat kokonaisuuteen. (Härkönen n.d.: 24–36; Bronfenbrenner 2002: 225–226.) Nämä kaikki erilaiset vuorovaikutussuhteet, roolit, toiminnot ja prosessit tulee ottaa huomioon samanaikaisesti niitä johdonmukaisesti tarkastellen, jotta voidaan päästä yksilöllisesti suotuisimpaan lopputulokseen palvelun järjestämisessä.

Nyky-yhteiskunnan rakenteet ja ulkoinen ympäristö ovat aiempaa suuremmissa roolissa sosiaalisen pääoman siirtämisessä. Lasten ja nuorten elämään vaikuttavat ympäristön ja mainittujen vuorovaikutustahojen lisäksi sosiaalinen media perheen roolin pienentyessä. Vanhempien tulisi pystyä tarjoamaan lapsilleen jo varhaisessa vaiheessa elämänhallinnan taitoja sekä opettamaan sosiaalisia taitoja ja kulttuurillisia arvoja tukien lapsen itsetunnon kasvua. Yhteiskunnan muutoksien myötä vaatimukset lasten ja nuorten kasvattamiselle, muun muassa virikkeiden ja itsensä kehittämisen mahdollisuuksien tarjoamiselle, ovat kasvaneet ja useiden vanhempien on haasteellista pysyä kaikkien vaatimusten ja kehityksen mukana. Yhä useammat harrastukset vaativat myös mahdollisuutta tukea taloudellisesti lapsen harrastusta ja sitä kautta osallisuutta vertaisten kanssa, mikä saattaa olla osalle vanhemmista taloudellisesti mahdotonta lisäten eriarvoisuutta.

Asiakkaiden saamaan tukeen ja kokemukseen autetuksi tulemisesta on monen tekijän summa, eikä se muodostuu pelkästään yksittäisen työntekijän toiminnasta. Siihen liittyvät myös työyhteisöjen ja organisaatioiden ratkaisut, kuten ohjaako työskentelyä työyhteisöissä luottamus ja niitä tukevat periaatteet. Myös organisaation tukirakenteet ja osaamisen varmistaminen vaikuttavat asiakastyön laatuun. Niin ikään viranomaistyöllä ja palvelujen yhdessä toimimisen kulttuureilla on merkitystä, kuten myös sillä painotetaanko organisaation eri tasojen välillä kunnioittavaa, dialogista ja yhteistoiminnallista työskentelyä. (Petrelius & Eriksson 2018: 3.) Yhteenkuuluvuuden ja luottamuksellisuuden vahvistumiseen vaikuttavat myös muut työntekijän, sekä asiakas- että esimiestyötä tekevän, ominaisuudet ja miten niitä hyödynnetään. Vuorovaikutuksen ja läsnäolon taidot, aito kiinnostus työntekijöitä ja heidän tekemäänsä työtä kohtaan sekä viestintätaidot ja viestintä ilman niin sanottua ristikkäisviestintää ovat keskeisiä. Onkin oleellista, että työntekijä osaa reflektoida omaa toimintaansa ja tuntee itsensä sekä tiedostaa eron aidon kokemuksen ja ilmaisunsa välillä, jolloin sekä itsensä että toisten johtaminen voi toteutua yksilöllisesti ja kokemuksellista autenttisuutta arvostaen (Koskiniemi 2016: 69–95).

Ihmisen voimavarat ja resilienssi voivat vaihdella paljonkin erilaisissa kuormittavissa elämäntilanteissa. Eettisesti kestäviä ratkaisuja pohtiessa on tärkeää käydä rationaalista keskustelua ja ajattelua, tilanteita sekä tapauksia monelta eri näkökulmasta tarkastellen. Näin voidaan huomioida hyvät, huonot ja perustellut argumentit päästen todennäköisesti parhaimpaan lopputulokseen. Aina lopputulos lastensuojelussa ei miellytä kaikkia ja osapuolet saattavat kieltäytyä tunnistamasta tosiasioita pysyen omassa, ehkä huonossa ja perusteettomassa argumentoinnissaan hyvistä ulkoisista perusteluista huolimatta. Tähän saattaa vaikuttaa useat samanaikaiset haasteet, eri näkemysten omaavien niin sanotut sokeat paikat asian objektiiviseen tarkasteluun tai se, ettei pysty rationaalisesti ajattelemaan ja vakuuttamaan toisen perusteluista ollessaan täysin eri mieltä asiasta. (Damer 2009: 48–50.) Onkin tärkeää, että sosiaalialan ammattilainen pyrkii perusteltuun ja monitahoiseen argumentointiin eettisesti vaihtoehtoja puntaroiden.

Vaikka vallitsevassa yhteiskunnassa ja palvelujärjestelmässä on omat haasteensa, voidaan silti asiakkaita auttaa. Tulosten perusteella moni on hyötynyt saamastaan tuesta, lapsen sekä perheen tilanne on mennyt eteenpäin ja asiakkuuksia on päästy lopettamaan. Työntekijät ovat tehneet ammatillisesti ja eettisesti kestäväää työtä tukien asiakasta eteenpäin muutoksessa. Tätä voidaan kutsua onnistumiseksi.

7.1 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Aiempien tutkimusten perusteella ylisukupolvisuus on lastensuojelussa vahvaa ja sukupolvelta toiselle periytyvät ongelmat sekä huono-osaisuus ovat tämän päivän Suomessa laaja ja monitahoinen yhteiskunnallinen ongelma, vaikkakin suurin osa nuorista on terveitä ja voi hyvin. (Paananen & Gissler 2014: 208–209; Erola & Kallio & Vauhkonen 2017: 2–3.) Tämän opinnäytetyön tulos on yllättävä ja poikkeava aiempiin tutkimuksiin verrattuna, sillä tulosten perusteella ylisukupolvisuus koski lapsen vanhempia heidän lapsuudessaan vain yhdeksässä tapauksessa (N 69), vaikka lapsiperheiden pahoinvointi ja lastensuojelun tarve on todettu ylisukupolvisiksi haasteeksi. Näin ollen voidaan olettaa, että vastaajiksi valikoituivat sellaiset henkilöt, jotka ovat toimintakyvyltään tai tilanteeltaan paremmassa asemassa olevia. Saattaa myös olla, että asiakkaan vanhemmat eivät ole olleet tietoisia omasta lapsuuden asiakkuudestaan.

Vanhemmuuden osalta suurimmiksi asiakkuuteen johtavaksi syyksi näyttäytyi vanhemman mielenterveys- ja/ tai päihdeongelma sekä kuormittavat elämäntilanteet (Taulukko 6). Lapsen liittyvistä syistä käyttäytymisen haasteita oli muihin syihin verrattuna lähes kaksinkertaisesti. Toiseksi eniten oli lapsen mielenterveys- ja/ tai päihdeongelmia. ovat aiemmissä tutkimuksissaan luokitelleet asiakkuuksien syyt lapsiin tai vanhempiin liittyviksi (taulukot 1 ja 2). Aiemmissä tutkimuksissa on todettu syynä yleensä olevan vanhemman jaksamattomuus, riittämätön vanhemmuus sekä vanhemman avuttomuus ja osaamattomuus (Heino 2007: 55–64; Hiitola 2008: 27). Hiitolan (2008) tutkimuksessa korostuivat lapsen ja vanhempien väliset ristiriidat, lapsen tai nuoren psyykkiset ongelmat ja koulunkäynnin ongelmat. Erot selittyivät sillä, että Hiitolan tutkimuksessa tutkittiin jo huostaanotettujen lasten tilanteita, kun taas opinnäytetyön kohderyhmänä oli eri lapsiperheiden sosiaalihuollon ja lastensuojelun palveluiden asiakkaat ja heidän läheisensä. Tulokset ovat kuitenkin samansuuntaisia ja syyt asiakkuuteen samoja.

Tulokset osoittavat yhtäläisyyttä aiempiin tutkimuksiin nähden, että lapsen käytöksen haasteet ovat isona tekijänä lapsiperheiden sosiaalipalvelujen ja lastensuojelun asiakkuuteen. Haastavat käytöksen ongelmat kuormittavat sekä lasta että hänen läheisiään. Haasteet vaativat moniammatillista ja monialaista yhteistyötä tilanteen ratkaisemiseksi ja perheen tukemiseksi. Työskentely on voinut kestää eri aloilla jo useita vuosia, mutta kokonaistilanteen ratkaiseminen ei ole onnistunut kenenkään yksittäisen palveluntarjoajan toimesta. Asiakasta on voitu lähettää palvelusta toiseen, kun palvelu on koettu riittämättömäksi. Tällaisessa tilanteessa on saatettu tehdä päällekkäistä työtä ja tilannetta

arvioida lukuisia kertoja pääsemättä itse asiaan, mikä hämmentää ja heikentää uskoa avun löytymisestä. Sosiaalihuollon työntekijöiltä vaaditaan laajasti osaamista sekä kokemusta kaikilta ihmisen elämää koskevilta aloilta, mutta erityistä osaamista on saatavilla erityisalojen yhteistyöverkostoista. Laaja-alaisten yhteistyöverkostojen roolien jakaminen toistuvan arvioinnin ja päällekkäisen työn ehkäisemiseksi vaatii verkoston vastuullista johtamista. Vastuu asiakkaan kompleksisista haasteista työnnetään herkästi lastensuojelun ratkaistavaksi. (Yliruka & Vartio & Pasanen & Petrelius 2018.)

Loppuvuodesta 2019 koronavirus lähti leviämään Kiinasta ja alkuvuoden 2020 aikana ensimmäiset tautitapaukset havaittiin Suomessa. 12.3.2020 Suomen hallitus asetti ensimmäiset suosituksensa koronaviruksen leviämisen hillitsemiseksi. Tämä tarkoitti kansalaisten arjen totuttujen asioiden tiukkaa rajaamista muun muassa työelämän ja vapaa-ajan, kuten koulujen, harrastusten ja kaupassa käynnin osalta. Tämä on saattanut aiheuttaa vastaajissa erilaisia tunteita aina turvattomuudesta ahdistukseen, jotka ovat voineet vaikuttaa sekä vastausten määrään että sisältöön. Myös linkin jako viranomaistiedotteiden kanssa samaan aikaan on voinut vaikuttaa vastaajien määrään viranomaistiedotteiden ja koronan tuoman muuttuneen arjen ja elämän myötä. Aineistoa saatiin kuitenkin mukava määrä ja aineistoa analysoitaessa saavutettiin saturaatio, kylläntyminen. Tämä oli havaittavissa muun muassa siinä, että syntyvät teemat, luokat ja tyypit korostuivat luontevasti aineistosta (Tuomi & Sarjärvi 99–102).

Työparina opinnäytetyön tapaamisia ja keskusteluja on pidetty prosessin aikana säännöllisesti. Näin ollen opinnäytetyön raporttia tehtäessä on saanut laajempaa näkökulmaa ja voinut hyödyntää molempien osaamista ja mielenkiinnon kohteita. Tehtävien jakaminen onkin sujunut luontevasti nämä seikat huomioiden ja onnistuttu siinä hyvin. Työnjaoista sovittiin analysoinnin osalta siten, että Tiina Harju analysoi avoimet vastaukset ja Katri Horuz määrälliset taustakysymykset sekä vastaajien näkemystä sekä tyytyväisyyttä mittaavat väittämäkysymykset.

Toisen työtavan tunteminen entuudestaan on edistänyt yhteistä työskentelyä ja on voinut luottaa siihen, että jo aiemmin hyvä yhteistyö työparina kantaa, mutta vie samalla eteenpäin myös yhteisen opiskeluprosessin tiimoilta. Yllättävää onkin ollut, miten sujuvasti kaikki vaiheet on saatu hoidettua. Kun toinen on tarvinnut etäisyyttä ja taukoa opinnäytetyöstä, on toinen vienyt työtä eteenpäin, ja päinvastoin. Tiivis yhteistyö sekä työelämässä että opiskeluissa ei ole ollut haitaksi, vaan edistänyt niin yhteistyötä, ammatillista

kasvua kuin opiskeluprosessia ja oppimista. Voidaankin todeta, että työparin keskinäisellä vuorovaikutuksella ja tuttuudella on ollut merkitystä työskentelyn sujuvuuteen.

Opinnäytetyöprosessiin on kulunut paljon aikaa ja suunnittelua opinnäytettä työn ohella tehdessä. Opinnäytetyön ohjausta olemme saaneet runsaasti niin koululta kuin hankkeeseen liittyen. Ohjaus on ollut hyödyllistä, mutta välillä näkemykset ovat olleet toisistaan eroavia ja olemme tehneet työparina dialogisia päätöksiä osaamiseemme perustuen muun muassa analysointitavan ja taustateorian valinnassa. Onnistumisen kokemisen taustalla vaikuttaa vastaajien oma arvio siitä, miten he ovat elämässään selviytyneet. Elämässä selviämiseen vaikuttaa henkilön kyvyt liittyä sosiaalisiin verkostoihin, yhteiskuntaan ja sietää elämän epätasa-arvoisuutta, mutta myös kyky ottaa apua vastaan. Tältä osin taustateorian valinnassa onnistuttiin hyvin. Pidämme tärkeänä, että juuri asiakkaat ja heidän läheisensä saavat äänensä kuuluviin ja näkyvyyttä tässä opinnäytetyöraportissa. Tästä syystä autenttisia lainauksia on käytetty runsaasti narratiivisen lähestymistavan kattaessa koko aineiston analysointia.

Aineisto vastasi hyvin tutkimuskysymyksiin ja aineistolla saavutettiin saturaatio. Kyselylomake oli tässä maailmantilanteessa toimiva, mutta olisimme toisena aikana saattaneet saada haastattelemalla monimuotoisempia kertomuksia onnistuneista asiakkaiden prosesseista. Vaikka joukossa oli kuvailevia vastauksia, niiden pituus oli kuitenkin rajautunut lyhyehköiksi. Näemme, että kirjoittaminen voi olla vahva ilmaisumuoto vain rajoitetulle joukolle ihmisiä. Haastattelemalla olisi voitu myös mahdollistaa joidenkin nyt pois rajautuneiden, esimerkiksi eri kieliryhmään kuuluvien vastaajien osallisuutta.

Työn, opiskelun ja kaiken muun elämän yhteensovittaminen on vaatinut aikatauluttamista ja suunnitelmallisuutta. Samassa työpaikassa työskenneltäessä prosessia on edistännyt, että työn ohella on voinut käydä keskustelua myös opinnäytetyöstä. Samalla on aktiivisesti tullut pohdittua omaa työtapaa ja prosessoitua sen onnistumiseen ja osallisuuden vaikuttavia tekijöitä. Näin myös ammatillinen kasvu ja ymmärrys ovat menneet jälleen harppauksen eteenpäin. Lisäksi työyhteisötasolle on prosessin aikana viety näyttöön ja tutkimukseen perustuvaa tietoa vuorovaikutuksen ja osallisuuden tärkeyttä ja edistetty näin laajemmin tietoisuutta näiden merkityksestä asiakasprosessin onnistumisessa. Opinnäytetyöprosessin aikana on muun muassa pidetty työyhteisössä kehittämispäivä, jossa opinnäytetyön teemojen kautta on yhdessä koko työyhteisönä mietitty edistäviä ja estäviä tekijöitä ja miten asiakkaan osallisuutta voidaan kukin, niin yksilötasolla kuin myös työyhteisötasolla, omalta osaltaan edelleen lisätä. Näin opinnäytetyön

aikana on sekä kehitetty koko työyhteisön toimintaa että lisätty aiheesta ja sen merkityksestä yleistä keskustelua.

Aiheen tarkastelu eettisten ja ammatillisten arvojen muodossa antoi lisää perspektiiviä ja toi esille sen, miten tärkeää kunnioittava vuorovaikutus, asiakkaiden mielipiteiden kuuntelu, perustelut ja monitahoinen argumentointi ovat. Työhön sekä näkemyksiin on tärkeä suhtautua avoimesti ja pysähtyä tarvittaessa tarkastelemaan niitä kriittisesti, jotta työntekijänä voi saada perspektiiviä niin muiden ajatuksiin kuin omiin ratkaisuperusteluihin. Prosessi on antanut lisävalmiutta, mutta toisaalta palauttanut pysähtymään siihen, miten tärkeää sosiaalialan työssä kohtaaminen, eettiset pohdinnat ja valinnat ovat päivittäin, niin joka tapaamisella kuin kirjallisissa tuotoksissa. Yhteistä keskustelua aiheesta yhdessä kollegojen ja työryhmän kanssa ei ole koskaan liikaa.

Opinnäytetyön tulosten osoittavat, että asiakkaan ja läheisten kanssa yhdessä dialogisesti riittävän pitkään työskennellen voidaan saada aikaan pysyviä muutoksia lapsen ja perheen elämässä. Tämä edellyttää yhteistyötä myös muiden tahojen kanssa sekä työntekijän koulutuksellista osaamista ja sen ammatillista päivittämistä. Asiakasprosessiin ja sen onnistumiseen vaikuttavat yhteiskunnalliset ja organisatoriset linjaukset. Nämä välittyvät työyhteisöjen toimintakulttuuriin vaikuttaen sekä työyhteisön johtamiseen ja vuorovaikutukseen niin työyhteisön kuin yksittäisen työntekijän hyvinvointiin vaikuttaen aina asiakastyöhön asti. Koska lastensuojelussa työntekijöiden vaihtuvuus on suurta, on sillä omat välittömät vaikutuksensa niin asiakasprosessin onnistumiseen kuin kokonaisuuksien johtamiseen. Palvelurakenne ja toimintatavat tulee nähdä kokonaisuutena, jossa yksittäisillä osatekijöillä on keskeinen merkitys.

7.2 Kehittämisehdotuksia

Lastensuojelutyön esimiestehtävät ja johtaminen ovat poikkeuksellisen vaativaa asiantuntijatyötä. Johtamistehtävissä toimiville henkilöille ei järjestetä automaattisesti tehtävässä tarvittavaa valmistavaa koulutusta. Esimiehen perustavanlaiset johtamistaidot ja valmiudet voivat olla puutteellisia toimimaan vaativissa vallankäytön ja vastuunkannon tilanteissa. (Alhanen 2014: 47.) Tärkeää onkin kehittää sekä esimiestaitoja työyhteisön jäsenten hyvinvoinnin tukemisen taustalla kuin yksittäisten työntekijöiden ammatillista osaamista aina organisaation johtajista asiakastyötä tekeviin. Tämä vaatii nykyisen koulutuspolitiikan tarkastelua ja kehittämistä laajemmin.

Asiakkaalta ja muita yhteistyötahoilta saadun mahdollisimman laajan asiakastiedon analysoinnin pohjalta voidaan muodostaa asiakasymmärrystä. Sen myötä voidaan hyödyntää ja kehittää uusia asiakaslähtöisiä palveluja. Näiden prosessien ja kehittämisen aikana yhtä oleellista on johtajan rooli huomioida työntekijöiden jaksamisesta riittävästi ja olla työhyvinvoinnin tukena vahvistaen omalla toiminnallaan työilmapiiriä ja työyhteisön arvoja ja asenteita, näiden vaikuttaessa välillisesti asiakkaiden kohtaamiseen. Prosesseja tulee kuljettaa suunnitellusti, dokumentoidusti ja arvioidusti. (Virtanen ym. 2011; 31–53.) Asiakastyötä kehittämisessä tuleekin kiinnittää huomiota entistä enemmän avoimuuteen, suunnitelmallisuuteen ja faktatietoon pohjautumiseen.

Nykyiset palvelut eivät ole riittäviä eivätkä aina kohtaa asiakkaan tarvetta. Ennaltaehkäiseviä peruspalveluja ja uudenlaisia palvelumuotoja sekä moniammatillista yhteistyötä tarvitaankin lisää. Palvelukokonaisuuksien integrointi sektorirajat ylittävästi ovat keskeisiä seikkoja, jotta kokonaisvaltainen kehittäminen on yhdenmukaista ja päällekkäiseltä työskentelyltä välttään. Ammattilaiset arvioivat perheiden tilanteita usein eri näkökulmista käsin, mutta asiakkaan oma näkemys tilanteeseen saattaa jäädä kuulematta. Palveluketjujen rajapintojen muodostumisen usealla eri tasolla kuten organisaatioiden ja eri sektoreiden välillä tai niiden sisällä lisää asiakkaan osallisuutta. Samalla voidaan edistää palvelutuotantojen vaikuttavuutta, tehokkuutta ja tuottavuutta, kun taas asiakas saa parhaimmillaan kokonaisvaltaisempaa, yksilöllisempää ja asiakaslähtöisempää palvelua. (Virtanen ym. 2011: 7–10, 50; (Linnossuo & Santalahti 2020.) Moniammatillisen yhteistyön ja rakenteellisen muutoksen kehittäminen palvelujärjestelmässä edistää myös sitä, ettei työntekijän vaihtuminen vaikuta niin paljon asiakkaan prosessiin. Näin toimien yksittäinen työntekijä ei myöskään kuormitu kohtuuttomasti, mikä vaikuttaa työssä pysymiseen ja viihtymiseen. Tähän tarvitaan yhteiskunnallista keskustelua ja uudistamista.

Asiakkaiden kokemuksia onnistumiseen johtavista edistävästä ja estävästä tekijöistä on yhä syytä tutkia tarkemmin. Tärkeää on miettiä sitä, miten on toimittu silloin, kun tilanteet ovat menneet hyvin. Keskeistä on, että työntekijä tunnistaa niitä seikkoja, joita tilanteiden ja toiminnan takana on. Näin voidaan lisätä asiakkaan voimavaroja ja ymmärrystä onnistumisesta virheiden ja epäonnistumisten korostamisen sijaan tilanteessa, jossa asiakas voi kokea jo voimakkaita syyllisyyden ja pettymyksen tunteita jo ennestään. Tutkimusta tulee tehdä systemaattisesti, jolloin voidaan hyödyntää vaikuttavuuden selvittämisestä saatuja tutkimusnäyttöön perustuvia tietoja yksittäisten asiakkaiden yksilöllisissä tilanteissa. Tärkeää onkin yhteiskunnallisella tasolla kehittää tukea palvelujen tarjoamiseen

yhteistyössä niin asiakkaiden kuin muiden alojen, kuten terveydenhuollon ja koulun ammattilaisten kanssa. Näin voidaan saada aikaan jouhevampaa ja mahdollisimman oikea-aikaisesti asiakkaan tilanteeseen vastaavaa palvelua.

7.3 Jatkotutkimusehdotukset

Vastauksissa ei tarkasteltu asiakkaan kulttuuritaustaa tai sen merkitystä kohtaamisen ja onnistumisen kokemuksiin. Olennaista on kuitenkin tutkia sitä, miten kulttuuritaustojen erilaisuus, ristiriidat oman kotimaan ja suomalaisen yhteiskunnan, kasvatuskäytänteiden ja kohtaamisten erilaiset tavat vaikuttavat asiakkaan kokemukseen ja miten sen merkitys huomioidaan yhteistyön ja osallisuuden edistämisen näkökulmasta.

Vanhemmat kokevat jäävänsä usein ilman riittävää tukea lasten sijoittamisen yhteydessä. Vanhempien mukaan tilanteen ollessa kriittinen ja traumaattinen, heille ei annetta tarpeeksi tietoa sijoitukseen johtaneista syistä ja keskustelutuki palvelujärjestelmän puolesta jää tilanteessa hataraksi. Tärkeää onkin selvittää vanhempien näkökulmaa siitä, miten paljon ja kuinka heitä tulisi tukea ennen ja jälkeen huostaanottojen.

Asiakkailta saadun tiedon perusteella voidaan aidosti kehittää palvelujärjestelmää heitä tukevaan suuntaan. Koska onnistuminen voi näyttäytyä välittömästi tai viiveellä, tuleekin osallisuuden kokemuksia ja siinä onnistumista sekä työskentelyn vaikuttavuutta kartoittaa systemaattisesti läpi asiakkuuden. Näin voidaan saada lasta parhaiten palvelevaa tukea hänen yksilöllisessä tilanteessaan.

Lähteet

Aaltio, Elina 2013. Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Aalto, Maija 2019a. Tätä on lastensuojelun työntekijäkato käytännössä: vantaalainen perheenäiti piiloutuu suihkuun itkemään, koska kukaan ei auta hänen vaikeasti oireilevaa poikaansa. Helsingin Sanomat 13.10.2019. Saatavana osoitteessa: <<https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000006270902.html>>. Luettu 9.11.2019.

Aalto Maija, 2019b. Vantaalla pidetään ylimääräinen hätäkokous: Terveysasemilta puuttuu 21 lääkäriä ja lastensuojelun kriisi jatkuu. Helsingin Sanomat 17.9.2019. Saatavana osoitteessa: <<https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000006241582.html>>. Luettu 09.11.2019.

Aalto, Maija 2019c. Kiitos lastensuojelu – helsinkiläisperheessä apua sai ensin mummo, sitten äiti ja työt. Helsingin Sanomat 29.12.2019. Saatavana osoitteessa: <<https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000006356838.html>>. Luettu 3.1.2019.

Aalto, Maija 2019d. Ilman lastensuojelua olisin varmaan kuollut alle kouluikäisenä. Helsingin Sanomat 30.12.2019. Saatavana osoitteessa: <<https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000006357500.html>>. Luettu 3.1.2019.

Abdullah, Alhassan. & Cudjoe, Ebenezer & Frederico, Margarita 2018. Barriers to Children's Participation in Child Protection Practice: The Views and Experiences of Practitioners in Ghana, Children Australia, vol. 43, no. 4. Sivut 267–275.

Alhanen, Kai 2014. Vaarantunut suojeluvälä – Tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkatekijöistä. Raportti 24/2014. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Saatavana osoitteessa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116722/URN_ISBN_978-952-302-278-2.pdf>. Luettu 11.10.2020.

Allardt, Erik 1980. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Juva: WSOY:n graafiset laitokset.

Arki, arvot ja etiikka – Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet 2018. Talentia.

Ayalon, Ofra 1995. Selviydyn! Yhteisön tuki ja selviytyminen. Jyväskylä: Mannerheimin Lastensuojeluliitto.

Berger, Kathleen 2014. The developing person through the life span. New York: Worth Publisher.

Boddy Janet, Lausten Mette, Backe-Hansen Elisabeth and Gundersen Tonje 2019. Understanding the lives of care-experienced young people in Denmark, England and Norway – A cross-national documentary review. VIVE – Viden til Velfærd Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd Herluf Trolles Gade 11, 1052 København K. Saatavana osoitteessa: <https://pure.vive.dk/ws/files/2377195/100442_Understanding_the_lives_of_care_experienced_young_people.pdf>. Luettu 14.4.2020.

Bronfenbrenner, Urie 2002. Ekologisten järjestelmien teoria. Teoksessa Vasta, Ross (toim.) 2002. Kuusi teoriaa lapsen kehityksestä. Helsinki: Unipress. Sivut 221–288.

Burton, Peter & Phipps, Shelley Ann 2010. Are Children Capable of Assessing Their Own Well-Being? Teoksessa Asher, Ben-Aryeh & Kamerman, Sheila B. & Phipps, Shelley Ann (toim.). From Child Welfare to Child Well-Being. Springer. Netherlands.

Dahler-Larsen, Peter 2005. Vaikuttavuuden Arviointi. Helsinki: Stakes.

Damer, T. Edgar 2009. Attacking faulty reasoning. A practical guide to fallacy-free arguments. Saatavana osoitteessa: <<http://www.bargain-storage.com/uploads/9/8/7/4/9874916/attacking.faulty.reasoning.a.practical.guide.to.fallacyfree.arguments.pdf>>. Luettu 29.4.2020.

Duncan, Mandy 2019. Participation in Child Protection Theorizing Children's Perspectives. Springer Nature. Switzerland.

Ellonen, Noora 2008. Kasvuyhteisö nuoren turvana. Sosiaalisen pääoman yhteys nuorten masentuneisuuteen ja rikekäyttäytymiseen. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampere University Press.

Eriksson, Pia & Halme, Nina & Ikonen, Riikka & Laakso, Riitta 2018. Lastensuojelun tietoaaukkoja paikkaamassa – kaivattua tietoa sijoitettujen lasten ja nuorten hyvinvoinnista. Saatavana osoitteessa: <<https://blogi.thl.fi/lastensuojelun-tietoaaukkoja-paikkaamassa-kaivattua-tietoa-sijoitettujen-lasten-ja-nuorten-hyvinvoinnista/>>. Luettu 12.1.2020.

Erola, Jani & Kallio, Johanna & Vauhkonen, Teemu 2017. Ylisukupolvinen kasautuva huono-osaisuus Turussa ja muissa Suomen suurissa kaupungeissa. Saatavana osoitteessa: <https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/tutkimuskatsauksia_2-2017.pdf>. Luettu 12.8.2020.

Eronen, Tuija & Ylinen, Tyyne 2019. MES®- ohjelman koetut hyödyt vanhempien kertomana. Raportti. Tampereen yliopisto. Saatavana osoitteessa: <<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/117103/978-952-03-1269-5.pdf?sequence=2&isAllowed=y>>. Luettu 12.10.2019.

Gothóni, Raili 2020. Kuuntelijan käsikirja. Keuruu: PS-Kustannus.

Habermas, Jürgen 1994. Järki ja kommunikaatio. Tekstejä 1981–1989. Tampere: Gaudemus.

Hagfors, Robert & Kajanoja, Jouko 2010. Hyvän kehän teoria ja sosiaaliset mahdollisuudet. Teoksessa Hiilamo, Heikki & Saari, Juho (toim.) 2010. Hyvinvoinnin uusi politiikka - johdatus sosiaaliin mahdollisuuksiin. Tampere: Juvenes Print Oy. Sivut 107–132.

Hallituksen esitys Eduskunnalle lastensuojelulaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. HE 252/2006. Finlex. Saatavana osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2006/20060252#idp447047888>>. Luettu 15.1.2020.

Heikkilä, Tarja 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Tutkimustuki. Tilastollinen tutkimus. Saatavana osoitteessa: <<http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>>. Luettu 12.7.2020.

Heikkinen, Hannu 2015. Kerronnallinen tutkimus. Teoksessa Valli, Raine (toim.) & Aaltola, Juhani 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Juva: PS-kustannus. Sivut 149–167.

Heino, Tarja 1997. Asiakkuuden hämäryys lastensuojelussa. Jyväskylä: Stakes.

Heino, Tarja 2007. Keitä ovat lastensuojelun uudet asiakkaat. Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana. Stakesin työpapereita 30/2007. Helsinki: Stakes. Saatavana osoitteessa: <<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77977/T30-2007-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Luettu 6.11.2019.

Heino, Tarja & Eronen, Tuija & Kataja, Kati & Kestilä, Laura & Känkänen, Päivi & Paananen, Reija & Pösö, Tarja & Rainio, Anna Pauliina 2013. Suojassa, syrjässä, selvinneenä - huostaan otetut ja sijoitetut lapset Suomessa. Teoksessa Reivinen, Jukka & Vähäkylä, Leena (toim.) 2013. Ketä kiinnostaa? Lasten ja nuorten hyvinvointi ja syrjäytyminen. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Helavirta, Susanna 2011. Lapset hyvinvointitiedon tuottajina. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy. Saatavana osoitteessa: <<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66827/978-951-44-8604-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Luettu 10.11.2019.

Hiitola, Johanna 2008. Selvitys vuonna 2006 huostaanotetuista ja sijoitetuista lapsista Stakesin työpapereita 21/2008. Helsinki. Valopaino Oy. Saatavana osoitteessa: <<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76165/T21-2008-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Luettu 8.1.2020.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hotari, Kaisa-Elina & Oranen, Mikko & Pösö, Tarja 2013. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Lastensuojelun ytimissä. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Saatavana osoitteessa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN_ISBN_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 15.10.2019.

Huuskonen, Saila & Korpinen, Johanna & Pösö, Tarja & Ritala-Koskinen, Aino & Vakari, Pertti 2010. Kolme polkua lastensuojelun avohuollon organisatorisessa muistissa. Yhteiskuntapolitiikka 75 (2010):6. Sivut 656–657.

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Saatavana osoitteessa: <https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf>. Luettu 17.1.2020.

Hämeen-Anttila, Lotta & Lähteinen, Martti 2017. Sosiaalihuollon lainsäädäntö Teoksessa Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.). Sosiaalityön käsikirja 4. Helsinki: Tietosanoma.

Hämäläinen, Timo 2019. Juurisyyanalyysi. Nuorten elämänhallinta ja mielenterveys. Sitra. Saatavana osoitteessa: <<https://www.sitra.fi/julkaisut/juurisyyanalyysi-nuorten-elamanhallinta-ja-mielenterveys/>>. Luettu 30.10.2020.

Härkönen, Ulla n.d. Teorian ja tutkimuskohteen vuorovaikutus – Bronfenbrennerin ekologinen systeemiteoria ihmisen kehittymisestä. Saatavana osoitteessa: <<http://sokl.uef.fi/verkkojulkaisut/monitiet/pdf/harkonen.pdf>>. Luettu 11.10.2020

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. TENKIN 7.5.2019 kokouksessa hyväksytty luonnos. Saatavana osoitteessa: <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/EETTISET%20PERIAATTEET_TENKIN%20HYV%20C3%84KSYM%20C3%84%20LUONNOS_7.5.pdf>. Luettu 17.1.2020.

Isola, Anna-Maria & Turunen, Elina & Hiilamo, Heikki 2016. Miten köyhät selviytyvät Suomessa? Yhteiskuntapolitiikka 81/ 2016. Saatavana osoitteessa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130412/yp1602_isola.pdf?sequence=2>. Luettu 12.10.2019. Sivut 150–160.

Kananen Jorma 2011. Kvantti. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kananoja, Aulikki & Karjalainen 2017. Hyvinvoinnin edistäminen ja yhteisötyö sosiaalipolitiikan uusissa rakenteissa. Teoksessa Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.). Sosiaalityön käsikirja 4. Helsinki: Tietosanoma.

Kempainen, Tarja & Ojaniemi, Pekka 2012. Tieto ja vaikuttavuuden arviointi käytännön sosiaalityössä. Teoksessa Kempainen, Tarja, Pohjola, Anneli & Väyrynen, Sanna (toim.): Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere: Juvenes Print Oy.

Kestilä, Laura & Karvonen, Sakari & Parikka, Suvi & Seppänen, Johanna & Haapakorva, Pasi & Sutela, Elina 2019. Nuorten hyvinvoinnin erot. Teoksessa Kestilä, Laura & Karvonen, Sakari (toim.) 2019. Suomalaisten hyvinvointi 2018. Helsinki: Puna-Musta Oy. Sivut 120–142.

Kilpailua ihannoiva yhteiskunta lisää häpeää n.d. Suomen mielenterveys ry. Saatavana osoitteessa: <<https://mieli.fi/fi/mit%20C3%A4-mielt%20C3%A4/kilpailua-ihannoiva-yhteiskunta-lis%20C3%A4%20C3%A4-h%20C3%A4pe%20C3%A4%20C3%A4>>. Luettu 11.10.2020.

Kokemus opettaa - Voimatarinat lastensuojelussa 2017. Pesäpuu ry:n Selviytyjät Jyväskylä: Pesäpuu ry.

Konsensuslausuma 2010. Konsensuskokous 8.2.2010. Nuorten hyvin- ja pahoinvointi, 1. –3.2.2010, Espoo. Saatavana osoitteessa: <<http://www.duodecim.fi/konsensus>> Luettu 25.9.2019.

Kontula, Osmo 2018. 2020-luvun perhepolitiikkaa. Perhebarometri 2018. Helsinki: Väestöliitto.

Koskiniemi, Anne. Autenttisuuden ja kokemusten merkitys johtamisessa. Teoksessa Syväjärvi, Antti & Pietiläinen, Ville (toim.) 2016. Inhimillinen ja tehokas sosiaali- ja terveysjohtaminen. 63–102. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy. Saatavana osoitteessa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100410/Syvajarvi_&_Pietilainen_OA.pdf?sequence=1>. Luettu 10.9.2020.

Kotkavirta, Jussi 2002. Kokemuksen ehdot ja hahmot. Teoksessa Haaparanta, Leila & Oesh, Erna (toim.) 2002. Kokemus. Tampere: Tampere University Press. Sivut 15–36.

Kyselylomakkeen laatiminen 2010. KvantiMOTV. Menetelmätietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>>. Luettu 30.8.2020.

Kärkkäinen, Tuulikki 2004. Koulutuksen ja lapsi-vanhempisuhteen yhteys elämässä selviytymiseen: Sosiaalinen perimä ja koulutuskulttuurisen pääoman periytyminen sukupolvesta toiseen. Helsinki: Helsingin yliopiston soveltavan kasvatustieteen laitos.

Kääriälä, Antti & Manninen, Marko 2020. Lastensuojelussa on syytä panostaa jälkihuoltoon. Lastensuojelun jälkihuollolla on keskeinen rooli sijoitetun nuoren itsenäistymisessä. Helsingin sanomat. Vieraskynä. 28.8.2020. Saatavana osoitteessa: <<https://www.hs.fi/mielipide/art-2000006611410.html>>. Luettu 28.8.2020.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015. Saatavana osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817>>. Luettu 9.11.2019.

Lakkaa pärjäämästä – ja ala elää 2014. Väestöliitto. Saatavana osoitteessa: <<https://vaestoliitonblogi.com/2014/01/01/lakkaa-parjaamasta-ja-ala-elaa/>>. Luettu 11.10.2020.

Lapsen oikeuksien sopimus n.d. Saatavana osoitteessa: <<https://www.lapsenoikeudet.fi/lapsen-oikeuksien-sopimus/sopimuksen-yleisperiaatteet/lapsen-etu/>>. Luettu 4.10.2019.

Lastensuojelu 2019. Tilastoraportti 28/2020, 1.7.2020. Suomen virallinen tilasto, lastensuojelu. THL. Terveystieteen ja hyvinvoinnin laitos 2020. Saatavana osoitteessa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140215/Tr28_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 1.8.2020.

Lastensuojelulaki 683/1983. Finlex. Saatavana osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1983/19830683>>. Luettu 10.8.2020

Lastensuojelulaki 417/2007. Finlex. Saatavana osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>>. Luettu 21.9.2019.

Lastensuojelun käsikirja, n.d.: Sijaishuollon muodot. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavana osoitteessa: <<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijais-huolto/sijaishuollon-muodot>>. Luettu: 11.1.2020.

Lastensuojelun käsikirja 2020. Lastensuojelun asiakassuunnitelma. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavana osoitteessa: <<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-asiakassuunnitelma>>. Luettu 30.10.2020.

Lehtinen, Anja-Riitta & Vuorisalo, Mari: 2007. Lasten sosiaalinen pääoma – mittaamisen kokemuksia ja haasteita. Teoksessa Alanen, Leena & Salminen, Veli-Matti & Siisiäinen, Martti (toim.) Sosiaalinen pääoma ja paikalliset kentät. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Linnossuo, Outi & Santalahti, Ville 2020. Mitä tiedämme lastensuojelusta? Talentia-lehti. Saatavana osoitteessa: <<https://www.talentia-lehti.fi/mita-tiedamme-lastensuojelusta/>>. Luettu 11.10.2020.

Lundström, Niklas & Mäenpää, Antti 2020. Pirullisia ongelmia ja pirullisia pelejä – kuka pelaa ja millaista peliä? Teoksessa Vartiainen, Pirkko & Raisio, Harri, & Ahonen, Heli (toim.). Johtaminen kompleksisessa maailmassa: Viisautta pirullisten ongelmien kohtaamiseen. Helsinki: Gaudeamus

Malja, Marjo 2018. Lastensuojelun ajankohtaiset haasteet ja resurssit. Lausunto eduskunnan kunta- ja terveysjaostolle. Sosiaali- ja terveysministeriö 2018. Saatavana osoitteessa: <<https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaisuMetatieto/Documents/EDK-2018-AK-211282.pdf>>. Luettu 9.11.2019.

Mattila, Kati-Pupita 2004. Yksinäiset kulkijat - lapset vailla riittävää vanhemmuutta. Teoksessa Juntunen, Asta & Mattila, Kati-Pupita & Myöhänen, Arja. Tästä tulee tori - Näkökulmia turvalliseen kasvuun. Helsinki: Sininauhaliitto.

Mattila, Kati-Pupita 2008. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisöissä. Jyväskylä: PS-Kustannus.

McPherson, Lynne & Macnamara, Noel 2017. Supervising Child Protection Practice: What Works? An Evidence Informed Approach. Springer International Publishing AG. Cham. Sveitsi.

Metteri, Anna & Lehtinen, Tuula & Saarnio Merja 2000. Kitkasta kuulemiseen – kohti kansalaisen luottamusta. Tampere: Kansalaisareena ry.

Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Mönkkönen, Kaarina 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus.

Paananen, Reija & Gissler, Mika 2014. Hyvinvointi ulottuu sukupolvien yli. Teoksessa Lammi-Taskula, Johanna & Karvonen, Sakari (toim.) 2014. Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavana osoitteessa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116712/THL_2014_21Teema.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 12.8.2020.

Paavilainen, Marko 2012. Ristiaallokosta lapsen oikeuksiin. Lastensuojelun yhteistoinnin historia. Suomalaisen kirjallisuuden seura: Helsinki.

Petrelius, Päivi & Eriksson Pia (toim.). Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Työpaperi 38/18. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki 2018. Saatavana osoitteessa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137112/URN_ISBN_978-952-343-208-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Luettu 9.11.2019

Pohjola, Anneli. 2012. Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus. Teoksessa Kemppainen, Tarja, Pohjola, Anneli & Väyrynen, Sanna (toim.): Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere: Juvenes Print Oy.

Pulma, Panu 1987. Kerjuuluvasta perhekuntoutukseen. Teoksessa Pulma, Panu & Turpeinen, Oiva 1987. Suomen lastensuojelun historia. Lastensuojelun Keskusliitto: Kouvolaa. Sivut 7–268.

Puusa, Anu & Hänninen, Vilma & Mönkkönen, Kaarina 2020. Narratiivinen lähestymistapa organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus Oy. Sivut 216–227.

Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) 2011. Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimustavan valintaan. Vantaa: JTO.

Puustinen-Korhonen, Aila 2018. Lastensuojelun 2017 kuntakyselyn tuloksia -diasarja. Tiedotustilaisuus 1.2.2018. Kuntaliitto. Saatavana osoitteessa: <https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Lastensuojelun%20kuntakyselyn%20tulosten%20tiivistelm%C3%A4%20tiedotustilaisuudessa_01022018_LIITE.pdf>. Luettu 1.10.2020.

Päivänsalo, Ville & Mäkinen, Jukka 2009. John Rawls. Saatavana osoitteessa: <<https://filosofia.fi/node/4691>>. Luettu 29.4.2020.

Pölkki, Pirjo & Vornanen, Riitta & Colliander, Riina 2016. Critical factors of intensive family work connected with positive outcomes for child welfare clients. European Journal of Social Work, 19. Saatavana osoitteessa: <<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13691457.2015.1137868?journalCode=cesw20>>. Luettu. 10.11.2019. Sivut 3–4, 500–518.

Pösö, Tarja 2010. Havainnot suomalaisen lastensuojelun institutionaalisesta rajasta. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti. Janus vol. 18 (4) 2010, 324–336.

Pösö, Tarja 2016. Mistä puhutaan, kun puhutaan huostaanotosta. Enroos, Rosi, Heino, Tarja ja Pösö, Tarja Pösö (toim.). Huostaanotto: Lastensuojelun Vaativin Tehtävä. Tampere: Vastapaino.

Ristimäki, Tero 2019. Lastensuojelukriisi tarvitsee tekoja. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia. Saatavana osoitteessa: <<https://www.talentia.fi/blogi/lastensuojelukriisi-tarvitsee-tekoja/>>. Luettu 9.11.2019.

Ritala-Koskinen, Aino 2005. Onnistumisia lastensuojelussa. Teoksessa Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta & Satka, Mirja (toim.). Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Saatavana osoitteessa: <<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/43280/952-5092-91-7.pdf>>. Luettu 27.9.2019. Sivut 104–109.

Ronkainen, Suvi & Karjalainen, Anne & Mertala, Sirpa 2008. Graafisen kyselylomakkeen suunnittelu. Teoksessa Ronkainen, Suvi & Karjalainen, Anne (toim.): Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Rousu, Sirkka & Holma, Tupu 2004a. Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta. Suomen Kuntaliitto. Saatavana osoitteessa: <http://shop.kuntaliitto.fi/product_details.php?p=167>. Luettu 8.11.2019.

Rousu, Sirkka & Holma, Tupu 2004b. Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi. Suomen Kuntaliitto. Saatavana osoitteessa: <http://shop.kuntaliitto.fi/product_details.php?p=168>. Luettu 18.1.2020.

Rousu, Sirkka 2007. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkyvät tuloksellisuus näkyväksi. Tampereen yliopisto. Acta 197/2007. Kuntaliitto. Hallintotieteiden tohtorin tutkinnon väitöskirja Tampereen yliopiston kauppa- ja hallintotieteiden tiedekunta, johtamistieteiden laitos. Saatavana osoitteessa: <<http://tampub.uta.fi/handle/10024/67786>>. Luettu 26.9.2019.

Rousu, Sirkka 2018. Lastensuojelun lainsäädäntö. Teoksessa Pätäri, Taru & Ylikännö, Minna (toim.). Tahto tehdä toisin – Uusia toimintatapoja lastensuojeluun. Tallinna: Tietosanoma ja kirjoittajat.

Rousu, Sirkka 2019. Millaiset seikat ja tekijät liittyvät lastensuojelutyössä onnistumiseen? Tutkimus- ja työsuunnitelma.

Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik 2005. Dialoginen verkostotyö. Tampere: Hygieia.

Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik 2014. "Nehän kuunteli meitä!" Dialogeja monissa suhteissa. Tampere: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Finlex. Saatavana osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>>. Luettu 4.10.2019.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Suomen perustuslaki 1999/731. Finlex. Saatavana osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>>. Luettu 17.1.2020.

Tanskanen, Ilona. Ajan henki lain kirjaimessa. Suomalaisten lastensuojelulakien ajatukset ja ideologiat. Jyväskylän yliopisto. Saatavana osoitteessa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/63465/978-951-39-7731-3_vaihtos04052019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 10.8.2020.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Latvia: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tregeagle, Susan & Mason 2008. Service user experience of participation in child welfare case management. Child & family social work 11. Sivut 391–401.

Typpö, Juha 2020. Media ja poliitikot suoltavat tarinoita huomiosta kilpaillessaan, ja siinä on vaaransa – vaikka kuinka oltaisiin ”hyvien puolella”. Kertomuksen vaarat – hankkeessa selvitetään ”tarinateollisuuden” haittapuolia. Helsingin Sanomat 4.1.2020. Saatavana osoitteessa: <<https://www.hs.fi/kulttuuri/art-2000006362193.html>>. Luettu 12.1.2020.

Vahtera, Jussi & Uutela, Antti 1994. Sosiaaliset verkostot ja sosiaalinen tuki terveysresursseina. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. Saatavana osoitteessa: <<https://www.duodecimlehti.fi/duo40219>>. Luettu 29.10.2020.

Vilka, Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Virtanen, Petri & Suoheimo, Maria & Lamminmäki, Sara & Ahonen, Päivi & Suokas, Markku 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes. Saatavana osoitteessa: <<https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>>. Luettu 11.9.2020.

Yle seurasi päivän lastensuojelun arkea – yllättävä tieto puhelimesta sai jähmetty-mään: ”Onhan tämä työ henkisesti raskasta”. YLE 9.10.2019. Saatavana osoitteessa: <<https://yle.fi/uutiset/3-11010501>>. Luettu: 9.11.2019.

Yliruka, Laura & Vartio, Riitta & Pasanen, Kaisa & Petrelius, Päivi 2018. Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä. Valtakunnallisen kyselyn tuloksia. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 16/2018. Helsinki. Saatavana osoitteessa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136378/URN_ISBN_978-952-343-117-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 20.9.2020.

Saatekirje

HYVÄ VASTAAJA

Tämä kysely on osa Onnistumisen tekijät -tutkimusta. Kyselyn tarkoituksena on selvittää omia tai läheisesi onnistumisen kokemuksia lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun asiakkuudessa. Kysely tehdään siten, ettei sinua tai asiakasta voida tunnistaa. Lastensuojelun tai lapsiperheiden sosiaalityön asiakkuuden ajankohdalla ei ole merkitystä ja siitä voi olla kulunut jo vuosiakin. Tärkeää on kokemuksesi siitä, mitkä seikat ovat auttaneet sinun tai läheisesi elämäntilanteen paremmaksi tulemista. Toivomme henkilökohtaisia ja omakohtaisia tarinallisia vastauksia.

Tämä kysely on kohdennettu asiakkaille ja heidän läheisilleen. Tutkimustietoa kerätään myös työntekijöiltä sekä johtajilta ja päättäjiltä. Tieto auttaa kehittämään lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia tukevia palveluja juuri sellaisiksi, mitkä ovat auttaneet. Koottu tieto lisää myös yleistä tietoisuutta onnistumiseen vaikuttavista tekijöistä. Tällainen tieto voi vahvistaa myös luottamusta siihen, että apua kannattaa hakea ja sitä on saatavilla. Jotta mahdollisimman moni löytäisi kyselymme, on Onnistumisen tekijät -tutkimuksen kyselylinkkiä levittämässä useita lapsialan järjestöjä ja myös kuntia.

Kyselyn toteuttavat Metropolian ylemmän ammattikorkeakoulun sosiaalialan opiskelijat opinnäytetyönään. Opinnäytetyö voi sisältää suoria otteita vastauksista kuitenkin aina niin, että vastaaja ei ole mitenkään tunnistettavissa. Opinnäytetyöt ja artikkeli julkaistaan ammattikorkeakoulujen yhteisessä tietokannassa www.theseus.fi.

Toivomme osallistumistasi kyselyyn, sillä **jokainen vastaus on tarpeellinen ja merkityksellinen** tutkimuksen onnistumisen kannalta. Vastaamalla kyselyyn annat suostumuksesi tiedon tutkimuskäyttöön. **Kyselyyn voi vastata 30.4.2020 asti.**

Kyselyn lopussa sinulta kysytään lisäksi halukkuuttasi kertoa onnistumisen tarinasi, kun tutkimustulokset julkistetaan marras-joulukuulla 2020. Ilmoita halukkuutesi tutkimusta ohjaavalle Sirkka Rousulle (yhteystiedot alla). Voit myös itse levittää kyselylinkkiä sellaiselle henkilölle, jonka tiedät olevan/ olleen lastensuojelun tai lapsiperheiden sosiaalityön asiakkuudessa.

Lämmin kiitos etukäteen yhteistyöstä ja kyselyyn osallistumisesta!

Tiina Harju ja Katri Horuz

Sosiaalialan (ylempi amk) opiskelijat, Metropolia Ammattikorkeakoulu
tiinamarjaana.harju@metropolia.fi
katri.horuz@metropolia.fi

sekä

Sirkka Rousu

Onnistumisen tekijät-tutkimushankkeen vetäjä

Opettaja, sosiaalityöntekijä, hallintotieteiden tohtori, lastensuojelun erityisasiantuntija
Metropolia Ammattikorkeakoulu, sirkka.rousu@metropolia.fi, puh. 040 7145157

Kyselylomake

Onnistumisen tekijät -kysely lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun asiakkaille sekä heidän läheisilleen

I Taustakysymykset

1. Vastaja on (alavetovalikko)
 - Asiakkuudessa ollut tai oleva lapsi/ nuori itse
 - Vanhempi
 - Sukulainen
 - Muu läheinen aikuinen

2. Asiakkuus kesti yhteensä (alavetovalikko)
 - Ei alkanut arvion jälkeen
 - 1kk – yli19 vuotta

3. Asiakkuus on yhä voimassa
 Kyllä

4. Asiakkaana perheen lapsista on/ oli
 1 lapsi
 2 lasta
 3 lasta
 Useampi

5. Onko perheen vanhemmalla ollut lastensuojelun asiakkuus lapsena? (Alaveto-laatikossa vaihtoehdot)
 - Isällä
 - Äidillä
 - Molemmilla
 - Ei kummallakaan

6. Maakunta, jossa lapsi/ nuori asui

7. Syy/ syyt asiakkuuteen

8. Kokemuksesta on aikaa (alavetovalikko)
 - Alle vuosi
 - 1-5 vuotta
 - 5-10vuotta
 - 11-15vuotta
 - 16-20 vuotta
 - Yli 20vuotta

9. Mitä palveluja, apua ja tukea lapsi/ nuori tai perhe sai?
 Lastenneuvolan perhetyö
 Päivähoito avohuollon tukitoimena
 Kasvatus- ja perheneuvolan palvelut
 Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö
 Sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperheiden kotipalvelu
 Tehostettu perhetyö (lastensuojelun asiakkaille)
 Lastensuojelun asiakkaiden kotipalvelu

- Perustason laitoshuolto lapselle (avohuollon palvelu)
- Perhekuntoutus
- Alle kouluikäisen sijoittaminen perhehoitoon
- 7–12-vuotiaan lapsen sijoitus perhehoitoon
- Yli 12-vuotiaan lapsen sijoitus perhehoitoon
- Sijoittaminen perhehoitoon vanhemman/vanhempien kanssa
- Jälkihuollossa olevan nuoren asuminen
- Jälkihuollossa olevan nuoren tarvitsemat palvelut
- Lastensuojelun myöntämä taloudellinen tuki, raha tai tavara
- Perustoimeentulotuki Kelasta
- Täydentävä toimeentulotuki
- Talouden sosiaaliohjaus
- Perheinterventio, vanhemman sairaudesta tai päihteiden käytöstä kertomiseen
- Sairaanhoidajan tuki lastensuojelusta
- Psykologin tuki lastensuojelusta
- Toimintaterapeutin tuki lastensuojelusta
- Mielenterveyspalvelut vanhemmalle
- Mielenterveyspalvelut lapselle/ nuorelle
- Perheterapia
- Parisuhdeterapia
- Päihdehuoltopalvelut vanhemmalle
- Päihdehoito alle 18-vuotiaalle
- Päihdehuollon palvelut perheelle
- Tukihenkilö tai -perhe
- Koulunkäynnin ja oppimisen erityistuki
- Lasten tapaamispaikkatoiminta
- Perheleirit
- Lomatoiminta
- Muu palvelu Mikä? _____

II Kertomukset

Sinulla tai läheiselläsi on ollut tai on edelleen asiakkuus lapsiperheiden sosiaalityössä tai lastensuojelussa. Kun pohdit erityisesti mieleen jääneitä onnistumisen kokemuksia, millaisia asioita tulee mieleesi?

10. Kerro oma tarinasi siitä, mitkä tukea vaatineet asiat ratkesivat onnistuneesti ja mikä siihen auttoi.
11. Mistä erityisesti koet olleen apua?
12. Vastatessani edellisiin kysymyksiin keskityin eniten aikaan, jolloin itse tai läheiseni oli: (alasvetovalikko)
 - Ei vastausta
 - Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa
 - Lastensuojelun alkuvaiheessa
 - Avohuollon palveluissa
 - Sijoitettuna väliaikaisesti kodin ulkopuolelle
 - Huostaanotettu ja sijoitettuna kodin ulkopuolelle
 - Jälkihuollon asiakkaana

III Väittämiä

13. *Valitse omaa mielipidettä lähinnä oleva vaihtoehto, kun mietit omaa tai läheisesi asiakkuushistoriaa. Voit halutessasi kuvailla omin sanoin kokemustasi. (alasvetovalikot jokaisessa väittämässä)*

	1 en osaa sanoa 2 täysin eri mieltä 3 osittain eri mieltä 4 ei samaa eikä eri mieltä 5 osittain samaa mieltä 6 täysin samaa mieltä
Tuki alkoi oikeaan aikaan.	1 2 3 4 5 6 O O O O O O
Siitä kerrottiin, millaista apua on mahdollisuus saada.	1 2 3 4 5 6 O O O O O O
Siihen pystyi vaikuttamaan, millaista tukea saa.	1 2 3 4 5 6 O O O O O O
Työntekijöiden käyttämä kieli oli ymmärrettävää, tiesi täysin mistä puhutaan.	1 2 3 4 5 6 O O O O O O
Asiakasta sekä perhettä kuunneltiin ja ymmärrettiin.	1 2 3 4 5 6 O O O O O O
Oikeanlaista tukea sai heti ja riittävästi.	1 2 3 4 5 6 O O O O O O
Asiakkuuden alkaessa tunsin epäonnistumista tai syyllisyyttä.	1 2 3 4 5 6 O O O O O O
Oikeat henkilöt asiakkaan läheisistä tavattiin ja tietoa jaettiin sopivasti, jotta läheiset pystyivät auttamaan lasta ja perhettä.	1 2 3 4 5 6 O O O O O O
Työntekijät oli helppo kohdata ja uskalsi olla oma itsensä.	1 2 3 4 5 6 O O O O O O
Työntekijöihin pystyi luottamaan.	1 2 3 4 5 6 O O O O O O
Työntekijöitä oli oikea määrä.	1 2 3 4 5 6 O O O O O O
Lapsi, perhe ja työntekijät olivat kaikki samanarvoisia.	1 2 3 4 5 6 O O O O O O

14. Haluan kertoa omin sanoin:

IV Onnistumista eritteleviä kysymyksiä

Jokaisen ihmisen elämässä on tapahtumia, jotka lisäävät tai vähentävät hyvinvointia ja onnellisuutta. Kerro, mitkä asiat, elämäntapahtumat tai ihmiset ovat auttaneet sinua tai läheistäsi?

15. Ajattele elämäntilannetta, jolloin asiat sujuivat niin kuin toivoit. Mitä silloin tapahtui?

16. Ajattele elämäntilannetta, jolloin asiat eivät sujuneet niin kuin toivoit. Mitä silloin tapahtui? Miksi ei onnistuttu?

17. Mitä muuta olisi toivottu tai tarvittu tilanteen parantumiseksi?

V Ruusuja ja risuja

18. Mikä työntekijän/ työntekijöiden toiminnassa auttoi onnistumista?

19. Työntekijälle/ työntekijöille antaisin ruusun, koska

20. Risuja työntekijälle/ työntekijöille antaisin, koska

21. Kehittämisehdotukseni

VI Palaute

22. Tähän voit kirjoittaa palautetta kyselystä:

23. Olen kiinnostunut kertomaan onnistumisen tarinani, kun tutkimustulokset julkaistetaan.

Kyllä

Ei

Ollessasi kiinnostunut kertomaan tarinasi tutkimuksen julkaisun yhteydessä voit olla yhteydessä jo nyt Sirkka Rousuun, tutkimushankkeen vetäjään.
sirkka.rousu@metropolia.fi, puh. 040 7145157.

KIITOS KYSELYYN OSALLISTUMISESTA!

EDISTÄVIEN JA ESTÄVIEN TEKIJÖIDEN AINEISTOLÄHTÖINEN SISÄLLÖNANALYYSI

Ensin tekstistä nostettiin redusoinnin eli pelkistyksen avulla eri värejä apuna käyttäen aiheen keskeinen informatiivinen sisältö tiivistäen ja pilkkoen.

*“Lastensuojelun käynneillä nuori **pystyi avautumaan** ja vanhemmat **saivat tästä tietoa, mikä loi uskoa siihen, että nuori hyötyy siitä, että perhe on perhetyön asiakkaana.**” (51.)*

*“**Positiivisen palautteen** kautta **ymmärsin**, etten ole ihan täysin epäonnistunut äitinä ja näin myös **omanarvontuntoni vahvistui**” (61.)*

*“**Raha-asioiden suhteen on autettu hyvin ja muutenkin itsenäistymiseen liittyvien kysymysten kanssa, ja myös ihan kysely omaa olotilaa ja muistettu** esimerkiksi pienellä syntymäpäivälahjalla.” (6.)*

Tämän jälkeen värien mukaan toiselle word-asiakirjalle laitettiin samalla värillä olevat asiat allekkain. Sitten värikoodauksen myötä klusteroinnissa teksteistä on muodostettu pelkistettyjen ilmauksien myötä ala- ja yläluokkia.

*“Lastensuojelun käynneillä nuori **pystyi avautumaan** ja vanhemmat **saivat tästä tietoa, mikä loi uskoa siihen, että nuori hyötyy siitä, että perhe on perhetyön asiakkaana.**”*

PELKISTETTY ILMAUS – luottamuksellinen suhde työntekijään,

vanhempien informointi, uskon luominen

ALALUOKKA – luottamuksellisuus, keskustelu, kannustus

YLÄLUOKKA - kohtaaminen

*“**Positiivisen palautteen** kautta **ymmärsin**, etten ole ihan täysin epäonnistunut äitinä ja näin myös **omanarvontuntoni vahvistui**”*

PELKISTETTY ILMAUS– toimivien asioiden huomiointi,

itsetunnon vahvistaminen

ALALUOKKA – toivon vahvistaminen, kannustaminen

YLÄLUOKKA - tulevaisuuteen rohkaiseminen

*“**Raha-asioiden suhteen on autettu hyvin ja muutenkin itsenäistymiseen liittyvien kysymysten kanssa, ja myös ihan kysely omaa olotilaa ja muistettu** esimerkiksi pienellä syntymäpäivälahjalla.”*

PELKISTETTY ILMAUS – välittäminen, yksilöllinen huomiointi

ALALUOKKA – huomiointi, empatia

YLÄLUOKKA - mukana eläminen

Tämän jälkeen abstrahoinnin tuloksena on muodostettu yläluokkien yhteinen tekijä ja saatu pääluokaksi näin **TYÖNTEKIJÄN VUOROVAIKUTUSTAITOT**.

YLÄLUOKKA - kohtaaminen, tulevaisuuteen kannustaminen,

mukana eläminen

PÄÄLUOKKA - työntekijän vuorovaikutustaidot

Aineiston abstrahointia näin tehden koko aineistolle on aineistosta noussut neljää pääluokkaa, joiden pohjalta muodostui yhdistävä luokka:

PÄÄLUOKKA - Työntekijän vuorovaikutustaidot

Työntekijän ammatilliset taidot

Oman elämän merkitys

Palvelu ja työn tekemisen resurssit

YHDISTÄVÄ LUOKKA -

Asiakkaiden kokemuksia onnistumista edistävästä ja estävästä tekijöistä

TAULUKOINTI SAADUISTA PALVELUISTA JA ASIAKKUUDEN SYISTÄ

	Rivitsiikot	Päivähoito avohuollon tukitoimena	Kasvatus- ja perheneuvolan palvelut	Lastenneuvolan perhetyö	Sosiaalihuollon mukainen perhetyö	Sosiaalihuollon mukainen perhetyö	Tehostettu perhetyö (lastensuojelun)	Lastensuojelun asiakkaiden kotipalvelu	Perustason laitoshuolto lapselle	Perhekuntoutus	Alle kouluikäisen sijoittaminen	Sijoitettuna laitokseen / huostaanotettu	7-12-vuotiaan lapsen sijoitus perhehoitoon	Yli 12-vuotiaan lapsen sijoitus	Sijoittaminen perhehoitoon	Jälkihuollossa olevan nuoren asuminen	Jälkihuollossa olevan nuoren tarvitsemat	Lastensuojelun myöntämä taloudellinen	Perustoimeentulotuki Kelasta	Täydentävä toimeentulotuki	Talouden sosiaaliohjaus	Perhainterventio, vanhemman sairaudesta	Sairaanhoidajan tuki lastensuojelusta	Psykologin tuki lastensuojelusta	Toimintaterapeutin tuki lastensuojelusta	Mielenterveyspalvelut vanhemmalle	Mielenterveyspalvelut lapselle/ nuorelle	Perheterapia	Parisuuhdeterapia	Päihdehuoltopalvelut vanhemmalle	Päihdehoito alle 18-vuotiaalle	Päihdehuollon palvelut perheelle	Tukihenkilö tai -perhe	Koulunkäynnin ja oppimisen erityistuki	Lasten tapaamispaikkatoiminta	Perheleirit	Lomatoiminta		
Kuormittava elämäntilanne		2	0	0	1	1	4	0	2	2	1	1	3	1	0	0	2	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	4	0	0	0	0	
Vanhemman jaksamisen tuen tarve		0	1	1	1	1	2	0	0	0	2	0	1	0	0	0	1	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Vanhemman mielenterveys- tai päihdeongelma		2	2	2	3	1	4	3	1	1	4	0	2	0	2	1	2	6	4	1	1	0	0	2	1	3	1	0	0	2	0	0	3	1	3	1	4		
Vanhemman väkivaltainen käytös		1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2		
Vanhemman tuen tarve lapsen/nuoren kasvatuksessa		1	1	1	2	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Lapsen käyttäytymisen haasteet		2	4	1	5	2	11	5	3	1	0	1	2	0	0	2	1	3	0	1	0	0	0	2	2	0	2	0	1	0	0	0	5	3	0	1	0		
Lapsen mielenterveys- tai päihdeongelma		0	0	0	2	0	1	0	4	0	0	2	0	0	0	2	2	2	1	0	1	0	2	1	0	0	4	1	0	0	1	0	2	1	0	0	1		
Lapsen koulunkäynnin ongelmat		0	0	0	2	0	1	0	3	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
Perheen vuorovaikutuksen haasteet		0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0		
Jäänyt asiakkaalle epäselväksi		2	2	0	2	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	
Huoltajuuskiistat ja vieraannuttaminen		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Ei selvinnyt vastauksista / epälooginen vastaus		1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	2	
Kaikki yhteensä		11	11	5	20	5	27	10	15	6	8	9	11	3	2	6	10	21	10	5	4	2	2	8	5	6	10	3	3	3	2	0	16	9	7	4	9		

Lasten ja nuorten sekä perheiden saamat palvelut ristiintaulukoituna asiakkuuden syyn kanssa. Vasemmalla asiakkuuden syyt ja vaakarivillä kysytyt palvelut. Mitä suurempi määrä palveluita, sitä tummempi pohja.