

# Opinnäytetyö

## Perhetyö asiakkaiden kokemuksena

Perhetyön sisältöelementit Neljä Astetta Oy:n asiakkaiden silmin

*Kati Koivusalo*

**Yhteisöpedagogi (AMK)  
(210 op)**

**Arvioitavaksi jättämisaika  
2/2021**



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

# TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu  
Yhteisöpedagogi (AMK)

---

Tekijät: Kati Koivusalo

Opinnäytetyön nimi: Perhetyö asiakkaiden kokemuksena – Perhetyön sisältöelementit Neljä Astetta Oy:n asiakkaiden silmin

Sivumäärä: 70 sivua ja 1 liitesivu

Työn ohjaaja(t): Juha Nikkilä

Työn tilaaja(t): Neljä Astetta Oy, Maija Helenius

---

Opinnäytetyön aiheena on perhetyö, joka on jo vakiintunut ja runsaasti käytetty lapsiperheiden palvelu. Perhetyö on arkeen kiinnittyvää koko perheen muutostyöskentelyä. Tavoitteena on suojella lasta ja vahvistaa lapsen hyvinvointia tukemalla perheen vuorovaikutussuhteita, vanhemmuutta ja arjenhallinnan taitoja. Perhetyö tavoittaa perheet aina peruspalveluista lastensuojeluun asti. Perhetyöpalveluita tuottavat kunnat, yksityinen ja kolmas sektori. Palvelukenttä on sirpaleinen ja käytänteet kirjavia, mikä on hankaloittanut ammatillista yhteistyötä ja aiheuttanut sekaannuksia. Asiakkaat ympäri Suomea saavat kyllä perhetyötä, mutta sen sisältö on monimuotoista.

Perhetyön toimintakentän kehittämistarpeisiin tartuttiin laajamittaisessa Lapsi- ja perhepalveluiden (LAPE) muutosohjelmassa vuosina 2016-2018. Muutosohjelman myötä systeeminen toimintamalli on jalkatunassa kansalliseksi lastensuojelun toimintatavaksi, jossa tavoitellaan vuorovaikutteista ja kohtaavaa sosiaalityötä. Perhetyö kuuluu yhtenä toimijana lastensuojelun systeemiseen tiimiin. Lisäksi muutosohjelmassa laadittiin perhetyölle sisältöelementteihin perustuva mallinnus, jossa määriteltiin täsmällisesti perhetyön periaatteita ja sisältöjä. Tavoitteena oli perhetyön palveluiden sisältöjen yhtenäistäminen, laadun varmistaminen ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden parantaminen.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi yksityinen perhetyöpalveluiden palveluntuottaja Neljä Astetta Oy. Opinnäytetyön empiirisessä tutkimuksessa annettiin ääni asiakkaiden kertomuksille perhetyöstä ja selvittiin, millaisina perhetyön sisältöelementit näyttäytyvät asiakkaiden silmin. Tutkimuksen tarkoituksena oli lisätä toimeksiantajan ymmärrystä asiakkaiden kokemuksista sekä paikantaa mahdollisia kehittämiskohtia toiminnasta. Teemahaastattelut asiakasperheille toteutettiin 25.3.-3.4.2020 välisenä aikana ja haastatteluihin osallistui 11 vastaajaa kuudesta helsinkiläisestä perheestä.

Asiakastutkimuksessa selvästi, että perhetyön sisältöelementit olivat monipuolisesti edustettuina Neljän Asteen toiminnassa ja asiakkaiden mielestä työskentely oli pääosin onnistunutta. Perheille oli useimmiten muodostunut toimiva työskentelysuhde perhetyöntekijän kanssa. Työskentelyn monipuolisuutta ja terapeuttisen hoidollista otetta arvostettiin. Monenlainen ohjaus arjen toiminteissa, vanhemmuuden taidoissa ja perheen vuorovaikutuksessa koettiin onnistuneeksi. Perhetyö jalkautui myös ansiokkaasti asiakkaiden verkostoihin ja tästä annettiin kiitosta.

Asiakkaiden esittämissä kehittämisehdotuksissa toivottiin, että haasteisiin voisi olla vieläkin konkreettisempia apukeinoja tarjolla ja uusien käytänteiden jalkauttaminen voisi olla napakampaa. Asiakkaat toivoivat myös selkeämpää prosessin kuvaamista, tavoitteiden asettamista sekä seurantaa. Osallistava dokumentointi ei vielä palvellut asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla. Rungas raportointi aiheutti asiakkaissa vastarintaa, eikä dokumentoinnin hyötyjä itselle osattu paikantaa. Tutkimus osoitti myös, että asiakkaiden oli vaikea saada sanotuksi toiveita tai kritiikkiä työskentelystä. Asiakkaita voisi rohkaista tähän esimerkiksi dokumentoinnin yhteydessä, sillä asiakkaiden ajatukset olisivat tärkeää tietoa työskentelyn toimivuuden kannalta.

Perhetyöntekijän ammatti vaatii erityistä osaamista, mutta varsinaista koulutusta perhetyöntekijäksi ei ole olemassa. Perhetyöntekijöinä toimii eritasoisen koulutuksen saaneita ammattihenkilöitä – myös yhteisöpedagogeja. Yhteisöpedagogin kompetenssit antavat hyviä valmiuksia ammattiin.

---

Asiasanat: perhetyö, tehostettu perhetyö, perhetyöntekijä, lastensuojelu

## ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences  
Bachelor of Humanities / Degree Programme in NGO and Youth Work

---

Author: Kati Koivusalo  
Title: Family work according to the customer's experience  
Number of Pages: 70 pages and 1 attachment page  
Supervisor(s): Juha Nikkilä  
Subscriber(s): Neljä Astetta Ltd, Maija Helenius

---

The theme of this Bachelor's thesis is family work, which is an established and widely used service for families with children. The aim of family work is to protect the child and strengthen the child's well-being by supporting the family's interaction, parenting and everyday skills. Family work reaches families from basic services to child welfare. Family work services are provided by municipalities, the private sector and the third sector. The sector is fragmented and practices are diverse, which has made multiprofessional cooperation more difficult.

The theoretical section of the thesis explored recent development in the field of family work. The government's key programme LAPE during 2017-2018 aimed to reform child and family services and the Systemic Practice Model for Child Protection was piloted as a part the programme. Now the systemic practice is being implemented nationwide throughout the country. The new practises affect family work as well. During the LAPE -programme experts also developed a modelling that accurately defines the principles and the content of family work.

The thesis was commissioned by Neljä Astetta Ltd, which is a privately owned service provider for family work services. The empirical part of the thesis consists of a customer study. The objective of the study was to increase the company's understanding of their customers' experiences and to locate development points in their practices. The thematic interviews for the customer families were conducted between 25 March and 3 April 2020. 11 respondents from six families in Helsinki participated in the interviews.

The study results show that most interviewees were satisfied with the family work service provided by Neljä Astetta Ltd. Family work was diversely represented in the activities of the families. In most cases families had formed a confidential relationship with the family worker. The versatility of the work and the therapeutic approach were appreciated. The guidance in everyday skills, parenting and family's interaction was considered successful in most cases. Family workers also participated in customers' networks, which was considered important.

Some development proposals were presented by the customers. Some participants hoped that even more concrete solutions could be found to the problems. The implementation of new practices could sometimes be more effective and encouraging. Some customers were hoping for a clearer presentation of the process. Customers also wanted clearer goal setting and monitoring. Participatory documentation was not considered to serve the customers in the best possible way. The extensive reporting caused resistance and the benefits of documentation could not be located. The study also showed that customers found it difficult to express wishes or criticisms of family work. The customers could be encouraged to express their opinions for example during documentation. The customers' thoughts would be important information for the functionality of the family work.

A family worker as a profession requires many special skills. Community educator's studies provide many suitable skills for this interesting profession.

---

Keywords: family work, intensified family work, family worker, child welfare, child protection

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1	JOHDANTO .....	6
2	PERHETYÖN NYKYTILA JA KEHITYSSUUNNAT .....	8
2.1	Perhetyö käsitteenä .....	8
2.2	Perhetyö kehittyy .....	10
3	SYSTEEMINEN LASTENSUOJELUN TOIMINTAMALLI.....	11
3.1	Systeemisen lastensuojelun toimintamallin keskeiset periaatteet .....	12
3.2	Perhetyön rooli systeemisessä tiimissä .....	15
4	PERHETYÖN SISÄLTÖELEMENTIT .....	16
4.1	Lasta suojeleva ja lapsikeskeinen työskentely .....	18
4.2	Koko perheen kuntoutus .....	21
4.3	Hoito .....	23
4.4	Ohjaus .....	23
4.5	Konkreettinen apu .....	25
4.6	Läheisten, vertaisten ja yhteisön tuki.....	26
4.7	Arviointi .....	28
4.8	Dokumentointi.....	29
5	EMPIIRISEN ASIAKASTUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	31
5.1	Tutkimuksen tarkoitus ja aineiston keruu .....	31
5.2	Teemahaastattelu tiedonkeruumenetelmänä .....	33
5.3	Haastatteluaineoston käsittely ja analysointi .....	36
6	ASIAKASPERHEIDEN KOKEMUKSET PERHETYÖSTÄ .....	38
6.1	Koko perheen kuntoutus .....	39
6.2	Lapsilähtöinen ja suhdeperustainen työskentely.....	43
6.3	Hoito .....	47
6.4	Ohjaus .....	49
6.5	Konkreettinen apu .....	53
6.6	Läheisten, vertaisten ja yhteisön tuki.....	54
6.7	Arviointi ja dokumentointi .....	56
6.7.1	Osallistava arviointi ja dokumentointi .....	57
6.7.2	Avoimen asiakassuhteen merkitys dokumentoinnissa .....	59

7	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	61
8	LOPPUPOHDINTA.....	64
	LÄHTEET.....	67
	LIITTEET.....	71

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on perhetyö. Perhetyötä ei tarvitse enää etsiä eikä löytää, sillä se on jo vakiintunut työmuoto lapsiperheiden palveluissa. Nykyään perhetyötä on saatavilla jokaisessa Suomen kunnassa ja palvelua käytetään runsaasti. Perhetyöpalvelut tavoittavat lapsiperheet aina peruspalveluista lastensuojeluun asti. (Myllymäki 2018, 170, 172.)

Perhetyö ymmärretään palvelumuotojen laajasta vaihtelusta huolimatta aina jollain tavalla arkeen kiinnittyväksi ja koko perhettä koskevaksi työskentelyksi. Sen tavoitteena on suojella lasta ja vahvistaa lapsen hyvinvointia tukemalla perheen vuorovaikutussuhteita, vanhemmuutta ja arjenhallinnan taitoja. (Alatalo, Lappi & Petrelius 2017, 32.)

### Opinnäytetyön toimeksiantaja ja asiakastutkimus

Opinnäytetyö on toteutettu toimeksiantotyönä Neljä Astetta Oy:lle, joka on yksityinen palveluntuottaja. Yritys on keskittynyt lasten, nuorten ja heidän perheidensä vahvan tuen avoimuusmallisiin lastensuojelupalveluihin. Palvelut asettuvat kodin ulkopuolisen sijoituksen ja kevyempien tukimuotojen välimaastoon. (Neljä Astetta Oy 2021.) Tässä opinnäytetyössä keskitytään yrityksen perhetyöpalveluihin.

Neljän Asteen työskentelyssä keskeisiä toimintamalleja ovat vanhemmuuden tukeminen, intensiivinen yksilötyö sekä laaja-alainen läheis- ja viranomaisverkostotyö. Toiminnassa huomioidaan yksilö osana yhteisöä, osallisuus ja dialogisuus. Perheet pyrittään motivoimaan muutokseen ja hyödyntämään omat voimavaransa konkreettisten tavoitteiden avulla. (Neljä Astetta Oy 2021.) Yritykseltä palveluita ostavat esimerkiksi kunnat, joiden asiakasperheille perhetyöpalveluita tarjotaan. Työtä tehdään moniammatillisena yhteistyönä kunnan sosiaalityöntekijän johdolla, jolle perhetyöntekijät raportoivat asiakasperheen tilanteen ja työskentelyn etenemisestä.

Opinnäytetyössä tehdyssä tutkimuksessa haastatellaan Neljä Astetta Oy:n asiakasperheitä ja annetaan ääni perheiden omille kertomuksille perhetyöstä. Tutkimuksessa selvitetään, millaisina perhetyön sisältöelementit näyttäytyvät asiakkaiden silmin katsot-

tuna käytännön työssä. Tutkimuksen tarkoituksena on lisätä toimeksiantajan ymmärrystä asiakkaiden kokemuksista sekä paikantaa mahdollisia kehittämiskohtia yrityksen toiminnasta.

### Opinnäytetyön tietoperustan lähtökohdat

Perhetyön tietoperustan näkökulmasta kiinnostavia asioita ovat perhetyön toimikentällä puhaltavat uudet tuulet. Laajamittainen valtakunnallinen Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE) vuosina 2016-2018 tuotti merkittäviä perhetyötä koskevia uudistuksia, joihin paneudutaan opinnäytetyön kirjallisuusosiossa. Huomattava uudistus on systeemisen toimintamallin jalkautuminen suomalaiseen lastensuojeluun. Tämä on merkityksellistä myös perhetyön kannalta, sillä perhetyö kuuluu yhtenä toimijana lastensuojelun systeemiseen tiimiin. (Myllymäki 2018, 174-175.) Lisäksi muutosohjelmassa laadittiin perhetyölle sisältöelementteihin perustuva viitekehys, jossa perhetyön käsitteitä määriteltiin täsmällisesti. Pyrkimyksenä oli perhetyön palveluiden sisältöjen yhtenäistäminen, laadun ja vaikuttavuuden varmistaminen sekä asiakkaiden yhdenvertaisuuden parantaminen. (Alatalo ym. 2017, 13, 19.)

LAPE-muutosohjelma tuotti perhetyön kehittämislle jo pidempään kaivatut valtakunnalliset kehykset (Myllymäki 2018, 169). Perhetyön palvelukenttä on ollut sekava ja palvelut ovat toteutuneet kunnissa kirjavasti (Malinen & Nyysönen 2018, 14). Palvelukentän sirpaleisuutta on lisännyt se, että perhetyöpalveluita tuotetaan sekä kuntien omina palveluina että ostopalveluina. Kuntien, järjestöjen ja yksityisten toimijoiden palveluiden monimuotisuus on vaikeuttanut perhetyön sisällön ja laadun jäsentämistä. (Alatalo ym. 2017, 18-19, 24.) Asiakkaat ympäri Suomea ovat kyllä saaneet perhetyötä, mutta sen sisältö on ollut hyvinkin vaihtelevaa, eikä välttämättä aina asiakaslähtöisellä tavalla (Myllymäki 2018, 172). Tähän ongelmaan LAPE-muutosohjelman kehitystyö on tuonut ratkaisuja.

### Yhteisöpedagogi perhetyön toimikentällä

Opinnäytetyön aiheena oleva perhetyö paikantuu ammatillisesti sosiaalihuollon ja lastensuojelun toimikentille, jotka edustavat hieman toisenlaista suuntaa yhteisöpedagogin toiminta-alueena kuin perinteisemmat järjestö- ja nuorisotyö.

Tänä päivänä yhteisöpedagogien toimikentät ovat laaja-alaiset ja yhteisöpedagogit sijoittuvat monenlaisiin tehtäviin eri aloille (Kinnunen & Pirinen 2020, 153). Lastensuojelu ja sosiaalihuolto ovat toimintaympäristöjä, jonne moni yhteisöpedagogiksi valmistuva toivoo työllistyvänsä ja jonne moni työllistyykin (Kiuru 2018). Humanistisen ammattikorkeakoulun vuonna 2014 teettämän yhteisöpedagogien työllistymisselvityksen mukaan joka kuudes (17 %) yhteisöpedagogi oli päättänyt työskentelemään lastensuojelun/sosiaalityön pariin. Vertailukohtana nuorisotyön ala työllisti 23 % vastaajista, joten ero ei ole kovin suuri. (Väisänen & Määttä 2015, 9, 20.)

Perhetyöntekijän ammatti vaatii erityistä osaamista, mutta varsinaista koulutusta perhetyöntekijäksi ei ole olemassa. Perhetyöntekijöinä toimii eritasoisen koulutuksen saaneita ammattihenkilöitä esimerkiksi sosionomeja, lähihoitajia, sairaanhoitajia, sosiaalikasvattajia – ja myös yhteisöpedagogeja. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005, 11§) luokittelee perhetyöntekijän kuuluvaksi ”*muihin sosiaalihuollon ammatillisiin tehtäviin*” ja kelpoisuusvaatimuksena tehtävään on soveltuva ammattitutkinto tai muu soveltuva koulutus (Alatalo, Miettunen, Liukko, Kettunen & Normia-Ahlsten 2019, 29-30).

Yhteisöpedagogin kompetenssit sisältävät sellaista osaamista, jota lastensuojelussa ja sosiaalityössä tarvitaan kuten vuorovaikutus- ja kohtaamistaidot, ohjaustaidot ja kyky tukea ihmisen kasvua ja kehitystä. Lisäksi osaamiseen kuuluu pedagoginen ja menetelmäosaaminen sekä kyky edistää yhteisöllisiä prosesseja ja osallisuutta, jotka ovat myös hyödyllisiä taitoja sosiaalialalla. (Kinnunen & Pirinen 2020, 155.)

Opinnäytetyössä on kiinnostavaa päästä paneutumaan perhetyön monimuotoiseen maailmaan sekä ajankohtaisen tietoperustan että asiakastutkimuksen valossa. On mielenkiintoista nähdä, millaisina tietoperustassa esille nousevat asiat näyttäytyvät asiakasperheiden silmin katsottuna – ja myös yhteisöpedagogin näkökulmasta.

## 2 PERHETYÖN NYKYTILA JA KEHITYSSUUNNAT

### 2.1 Perhetyö käsitteenä

Perhetyön täsmällinen määrittely on vaikeaa, vaikka perhetyö on ammattikäytännönä vakiintunut viime vuosikymmeninä lapsiperheiden palveluksi (Myllärniemi 2007, 5). Perhetyö on käsitteenä laaja ja monimerkityksellinen ja perhetyöllä on vuosikymmen-



ten kuluessa tarkoitettu monenlaisia työmuotoja. Perhetyöllä voidaan tarkoittaa tyyppillisesti esimerkiksi perheen arjessa tapahtuvaa suunnitelmallista työskentelyä, jota kunnat tarjoavat perheille lasten hyvinvoinnin tukemiseksi heidän omassa kasvuympäristössään. (Myllymäki 2018, 170-171.)

Perhetyö pitää sisällään perustavanlaatuisen ajatuksen perheen merkityksistä lapsen hyvinvoinnille. Lapsen hyvinvointi on sidoksissa ihmissuhteisiin ja siihen vuorovaikutussysteemiin, jonka keskellä hän elää. Lapsen lähimpänä kasvuympäristönä toimii perhe, jonka kanssa työskentely on avainasemassa. Lapsen on mahdollista saada tukea hyvinvointiinsa myös perheen ulkopuolisista verkostoista, jotka myös huomioidaan perhetyössä. (Myllymäki 2018, 170-171.)

Lastensuojelun käsikirjan (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2020) mukaan perhetyö on käytännön avun ja psykososiaalisen tuen yhdistelmä, jossa pyritään vahvistamaan perheen voimavaroja, parantamaan vuorovaikutusta ja tukemaan hyvinvointia. Keskeistä on aina lapsen edun turvaaminen. Perhetyötä tehdään perheen kotona ja se voi sisältää esimerkiksi keskusteluapua ja tukea arjen toiminnoissa. Olennaista on lähelle asiakasta viety työskentely.

Myllärniemen (2007, 82, 88, 89) mukaan perhetyö on vaikuttava ja joustava perheille kotiin tarjottava avohuollon tukitoimi, jolla pyritään ehkäisemään perheen ongelmien paheneminen. Toiminnan vahvuuksia ovat lapsilähtöisyys, myönteisyys, intensiivisyys ja menetelmien soveltamismahdollisuus esimerkiksi kädestä pitäen annettava tuki ja ohjaus arjessa.

Suomen lainsäädännössä on määritelty kaksi perhetyön muotoa: lastensuojelulakiin (417/2007, 36§) perhetyö kirjattiin vuonna 2007 ja vuonna 2015 sosiaalihuoltolain (1301/2014, 18§) uudistuksen myötä perhetyö laajeni muidenkin kuin lastensuojelun asiakkaiden oikeudeksi. (Myllymäki 2018, 170.)

*Lastensuojelulaki (417/2007, 36§): Lastensuojelun asiakasperheelle on tarvittaessa järjestettävä lastensuojelun avohuollon tukitoimena tehostettua perhetyötä sosiaalityöntekijän arvioiman tuen tarpeisiin mukaisesti.*

*Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 18§): Perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi.*

Perhetyö on sosiaalihuoltolain mukainen palvelu, johon ei vaadita lastensuojelun asiakkuutta. Perhetyötä tehdään yleisimmin sosiaalitoimen, neuvolan, päivähoidon tai koulun yhteydessä matalalla kynnyksellä lastensuojelun tarvetta ehkäisevänä toimintana. Lastensuojelun tehostetun perhetyön asiakasperheiden tilanne on usein haastava ja intensiiviselle ohjaukselle ja tuelle on tarvetta. Perhe voidaan velvoittaa osallistumaan perhetyöhön esimerkiksi huostaanoton ehkäisemiseksi. Työskentelyn yhtenä elementtinä voidaan pitää kontrollia. Lähtökohtana on aina yhteistyö ja perheen motivaatio ongelmien korjaamiseen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020.)

## 2.2 Perhetyö kehittyä

Useissa eri yhteyksissä perhetyön lisäämistä ja parempaa saatavuutta on pidetty yhtenä keinona lasten hyvinvoinnin lisäämiseen. Perhetyön runsasta käyttöä on toisaalta kritisoitu siitä, että perhetyön kuvitellaan olevan ”yleislääke” kaikkiin perheen ongelmiin. Kritiikki on kohdentunut erityisesti perhetyön jäsentymättömyyteen. Pelkkä perhetyön määrällinen lisääminen ei ole ratkaisu tilanteessa, jossa perhetyön on todettu olevan sisällöltään ja käsitteiltään jäsentymätöntä. Huomiota tulisi kiinnittää perhetyön laatuun. (Myllymäki 2018, 172, 175.)

Eri kunnissa perhetyön palvelut on organisoitu hyvin vaihtelevasti. Suurissa kunnissa on useita toimijoita ja monia erikoistuneita yksiköjä. Lisäksi palveluita tuottavat yksityinen ja kolmas sektori. (Heino & Petrelius 2016, 1.) Kuntien, järjestöjen ja yksityisten palveluntuottajien perhetyöpalveluiden monimuotisuus ja kirjavuus on vaikeuttanut perhetyön sisällön ja laadun jäsentämistä. Palvelukuvausten perusteella on ollut vaikeaa hahmottaa, mihin palveluissa lopulta pyritään ja millaisin keinoin. (Alatalo ym. 2017, 18-19.) Kirjavat käytänteet ovat hankaloittaneet ammatillista yhteistyötä, aiheuttaneet sekaannuksia ja päällekkäistä työtä (Alatalo ym. 2019, 32).

Perhetyö ovat osa isompaa palvelukokonaisuutta, jossa perheiden palvelut kaikkineen tulisi saada toimimaan oikea-aikaisesti ja sopivalla tavalla. Vuosina 2016-2018 Lapsi- ja perhepalveluiden (LAPE) muutosohjelmassa tehtiin laajamittaisesti ja valtakunnallisesti merkittävää muutostyötä, jossa uudistettiin lasten, nuorten ja perheiden palveluita. Työhön sisältyi myös merkittävä lastensuojelun ja perhetyön uudistamisen osuus. (Malja 2019, 5.) LAPE-muutosohjelma tuotti perhetyön kehittämiseksi jo pidempään kaivatut valtakunnalliset kehykset (Myllymäki 2018, 169).

LAPE-muutosohjelman myötä systeeminen lastensuojelun toimintamalli on jalkautumassa kansalliseksi toimintatavaksi (Malja 2019, 5). Suomalaisiin olosuhteisiin räätälöity toimintamalli on pyrkimys kohti vuorovaikutteisempaa ja kohtaavampaa lastensuojelutyötä. (Lahtinen, Männistö & Raivio 2017, 33). Uudistuksessa on kyse laajamittaisimmasta kansallisesti koordinoidusta lastensuojelun toimintakulttuurin muutoksesta, jonka asiantuntijat ovat kokeneet (Raivio, Mäki-Fossi & Hagström 2019, B13). Systeemisen toimintamallin jalkautuminen suomalaiseen lastensuojeluun on merkityksellistä myös perhetyön kannalta, sillä perhetyö kuuluu yhtenä toimijana lastensuojelun systeemiseen tiimiin. Mikäli asiakkaalla on tarvetta perhetyölle, liittyy perhetyöntekijä tiimin työskentelyyn systeemisen työotteen mukaisesti ja toimii linkkinä perheen arkeen. (Myllymäki 2018, 174-175.) Systeemiseen lastensuojelun toimintamalliin perehdytään opinnäytetyön luvussa 3.

LAPE-muutosohjelmassa kehittämistavoitteena oli vahvistaa perhetyötä työmuotona siten, että työskentelytavat vastaavat lasten ja perheiden tarpeisiin ja ovat vaikuttavia. Perhetyölle laadittiin sisältöelementteihin perustuva mallinnus, jossa määriteltiin täsmällisesti perhetyön periaatteita ja kuvattiin selkeästi perhetyön sisältöjä. Mallinnuksella haluttiin yhtenäistää perhetyön palveluiden sisältöjä, varmistua palvelun laadusta sekä parantaa asiakkaiden yhdenvertaisuutta. (Alatalo ym. 2017, 13, 19.) Sisältöelementteihin perustuvaan perhetyön mallinnukseen paneudutaan opinnäytetyön luvussa 4.

### 3 SYSTEEMINEN LASTENSUOJELUN TOIMINTAMALLI

Suomen lastensuojelujärjestelmää on kuluneen vuosikymmenen aikana kritisoitu toimimattomaksi ja ylikuormitetuksi. Asiakkaille lastensuojelu on näyttäytynyt sekavana ja hajanaisena, eivätkä lapset ja perheet ole tulleet kuulluiksi ja kohdatuiksi. Hyvä kokonaisnäkemys asiakkaan palvelutarpeista on jäänyt puuttumaan. (Aaltio & Isokuortti 2019a, 15.)

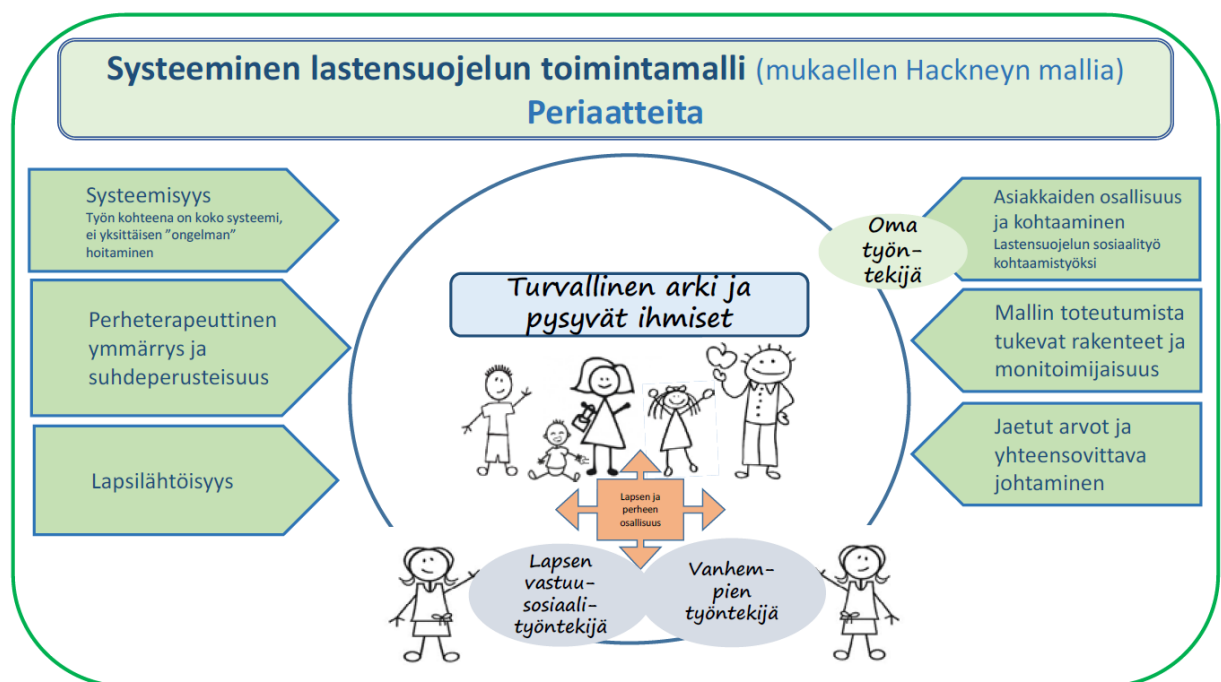
Suomalaisen lastensuojelun sosiaalityön tilanne on osoittanut selkeästi, että se on kaivannut isoa ideologista ja rakenteellista muutosta. Suomalaisiin olosuhteisiin räätälöity systeeminen lastensuojelun toimintamalli on pyrkimys kohti vuorovaikutteisempaa ja kohtaavampaa lastensuojelutyötä. (Lahtinen ym. 2017, 33.) Esimerkkinä toi-

mintamallin kehittämisessä on ollut Lontoon Hackney:ssä kehitetty malli, josta on sovellettu suomalaisen palvelujärjestelmään ja toimintaympäristöön sopiva versio (Petrelius & Uutela 2020, 11).

Kentällä systeeminen työskentelymalli on koettu mahdollisuudeksi löytää ratkaisuja tiedossa oleviin ongelmiin ja kehittämistyö on jo alkanut kantaa hedelmää useissa kunnissa. Uuden toimintamallin myötä sosiaalityöntekijöiden kokema henkinen kuormitus on vähentynyt, yhteistyö muiden tahojen kanssa on vahvistunut ja asiakkailta saatu palaute on ollut myönteistä. (Raivio ym. 2019, B13.)

### 3.1 Systeemisen lastensuojelun toimintamallin keskeiset periaatteet

Seuraavassa tarkastellaan periaatteita, jotka ovat keskeisiä suomalaisessa systeemisessä lastensuojelun toimintamallissa. Periaatteita ovat: kaiken toiminnan läpäisevä systeeminen ajattelu, perheterapeuttinen ymmärrys, ihmissuhdeperustaisuus, lapsilähtöisyys, asiakkaiden osallisuus ja kohtaaminen sekä toteutusta tukevat rakenteet, arvot ja johtaminen (Kuvio 1.). (Lahtinen ym. 2017, 16.)



Kuvio 1. Systeemisen lastensuojelun toimintamallin periaatteita (Lahtinen, Männistö & Raivio 2017, 16)

## Systeemisyyys ja lapsilähtöisyys

Systeemisessä toimintamallissa lastensuojelutyötä vahvistetaan tuomalla työskentelyyn uudenlaista systeemistä osaamista ja toimintakulttuuria, joka läpäisee kaiken toiminnan. Asiakastyön onnistumisen edellytyksenä on tiimityöskentely, asiakkaita koskevan keskustelun suuri määrä, vaihtoehdoisen näkökulmien tarkastelu sekä jaettu systeeminen lähestymistapa. (Lahtinen ym. 2017, 16-17.)

Systeemisessä mallissa lasta ja perhettä tarkastellaan osana perheen omaa ja sitä ympäröiviä systeemejä. Perheen systeemi muodostuu perheenjäsenten keskinäisistä suhteista sekä perheen ja sen ympäristön ja yhteiskunnan välisistä suhteista. Mallissa keskeistä on huomion kiinnittäminen ihmisten välisiin suhteisiin ja vuorovaikutukseen. Systeemisyydessä ajatellaan, että jokainen tekijä kytkeytyy toisiin ja jokaisella toimijalla on vaikutuksensa systeemiin. Ongelmien ratkaisuiden uskotaan löytyvän näistä systeemeistä. (Aaltio & Isokuortti 2019b, 11.)

Lapsilähtöisyys ja lapsen etu ovat systeemisen mallin kivijalka. Lapsen ainutlaatuinen tilanne ja tarpeet ovat aina lastensuojelun työskentelyn lähtökohtana ja lapsen etu tulee pitää keskiössä. Lapsilähtöisyyden näkökulmasta lasta pyritään auttamaan siinä ympäristössä, jossa hän elää. Lapsen etu toteutuu parhaiten ihmisten välisen vuorovaikutuksen ja turvallisten suhteiden kautta. (Lahtinen ym. 2017, 17.)

Laadukkaasti toteutettu lapsilähtöinen työskentely tarkoittaa tasapainoista lapsen ja koko perheen kanssa työskentelyä. Työote tukee ja vahvistaa sekä lapsen että vanhemman toimijuutta. (Alatalo ym. 2017, 10.) Perhe on systeemisyydessä asiakkuuden ydinyksikkö, mutta on tärkeää huomioida, ettei lapsi tarpeineen jää varjoon (Lahtinen, ym. 2017, 17). Työntekijöiden on tärkeää tutustua lapseen ja ymmärrettävä lapsen kokemusmaailmaa (Aaltio & Isokuortti 2019b, 14).

## Suhdeperustaisuus, terapeuttisuus, osallisuus ja kohtaaminen

Systeeminen toimintamalli pyrkii kohti vuorovaikutteista ja kohtaavaa lastensuojelutyötä, jossa pyritään pois pelon ja sanktioiden ilmapiiiristä sekä byrokratiatyöstä. Ihmissuhdetyön tulee olla lastensuojelun sosiaalityön keskeisin menetelmä. Systeemisen mallin työskentely on suhdeperustaista eli asiakkaan kanssa pyritään luomaan yhteistyösuhde, jonka varassa työskentely tapahtuu. Perheen kanssa yhdessä työskennellään

kohti muutosta ja tavoitellaan sitä, että perhe pystyisi toimimaan omillaan. (Lahtinen ym. 2017, 4, 17.)

Systeeminen toimintamalli sitoutuu asiakaslähtöisyyteen ja palveluiden tarjoamiseen asiakkaiden tarpeiden näkökulmasta. Asiakkaiden äänen, kokemuksen ja osallisuuden lisääminen on olennaista. (Lahtinen ym. 2017, 18.) Työskentelyssä on tärkeää, että keskustelussa kuullaan kaikkien osallisten näkemykset ja työskentelysuunnitelma rakennetaan yhteisen keskustelun pohjalta. Tällöin perheen on helpompi sitoutua työskentelyyn, mikä puolestaan on vaikuttavien lastensuojelupalveluiden edellytys. (Malja, Puustinen-Korhonen, Petrelius & Eriksson 2019, 18-19.)

Työskentelyssä hyödynnetään perheterapeuttisia lähestymistapoja lastensuojelun sosiaalityön kontekstissa. Työote on terapeuttisempaa ja siinä asetutaan kohtaamaan, kuulemaan ja puhumaan uusilla tavoilla hyödyntäen terapian lähestymistapoja - dialogisuutta, ratkaisukeskeisyyttä ja narratiivisuutta. (Civil 2018, 100, 108.) Kohtaamisessa keskeistä on kunnioittava suhtautuminen asiakkaisiin ja pyrkimys aitoon dialogiseen keskusteluun ja kuunteluun (Lahtinen ym. 2017, 18 ).

Monitoimijuudella tarkoitetaan myös lapsen ja perheen osallistummista tiimiin ja osallisuutta läpinäkyvään työskentelyyn. Keskeinen ajatus on, että irrottaudutaan paremmin tietämisen positiosta ja asiakas nähdään asiantuntijuuden rinnalla yhtenä omaan elämäänsä vaikuttavana toimijana. (Civil, 2018, 97.)

#### Toteutusta tukevat rakenteet

Toimintamallilla on kolme ydinelementtiä, jotka ovat sidoksissa toimiinsa: systeeminen asiakastyö, systeeminen tiimi ja systeeminen viikkokokous. Työntekijät koulutetaan tekemään systeemistä asiakastyötä ja heistä muodostetaan pieniä systeemisiä tiimejä. Tiimit työskentelevät konsultoivan sosiaalityöntekijän ohjauksessa yhdessä systeemisen perheterapeutin ja koordinaattorin kanssa. Lisäksi tiimiin voi kuulua esimerkiksi perhetyöntekijä. Tiimi käsittelee asiakastapauksia yhdessä reflektoiden systeemisissä viikkokokouksissa. (Aaltio & Isokuortti 2019b, 3, 14-15.)

Tiimissä yritetään saada muodostettua kattava käsitys siitä, mistä tämän perheen ja lapsen tilanteessa on kysymys. Nopeiden johtopäätösten ja toiminnan sijaan pysähdytään pohtimaan perheen tilannetta yhdessä. (Petrelius 2020.) Tarkoituksena on tuoda tapauksiin erilaisia näkökulmia ja etenemistapoja (Aaltio & Isokuortti 2019b, 14, 18).

Tilanteisiin pyritään etsimään sopivaa ratkaisua ja tarvittaessa asiantuntemusta pyydetään lisää muista lasten ja perheiden palveluista (Civil 2018, 105). Lastensuojelutyön rakenteiden tulee olla sellaiset, että lapsi ja perhe saavat sellaista apua, jota monitoimijaisesti on arvioitu tarvittavan. Uutta toimintamallissa on se, että sosiaalityöntekijä saa rinnalleen ja taakseen koko tiimin. (Lahtinen ym. 2017, 18).

Systemisen mallin menestys perustuu yhdessä sovittuihin, tiedostettuihin ja arjen lastensuojelutyössä toteutuviin arvoihin. Taustalla on vahva ihmisen kunnioitus ja luottamus suhdeperustaisen sosiaalityön vaikuttavuuteen. Johtamisella tulee huolehtia, että organisaation toimintakäytännöt tähtäävät asiakkaan hyvään kohtaamiseen ja mahdollistavat tavoiteltavat muutokset. (Lahtinen ym. 2017, 17, 19.)

### 3.2 Perhetyön rooli systemisessä tiimissä

Systemisessä lastensuojelun toimintamallissa tavoitellaan tiivistä tiimityöskentelyä ja on tärkeää, että työskentelyssä ovat mukana kaikki perheen tilanteen kannalta oleelliset toimijat. Verkostotyöskentely vaatii kaikilta toimijoilta vahvaa asiakaslähtöisyyttä, perehtymistä, sitoutumista, joustavuutta ja jatkuvaa arviointia. Parhaimmillaan verkostotyöskentely tuo selkeyttä asiakkaan palvelukokonaisuuteen - tiivistää yhteistä tekemistä, kohdentaa muutostyötä paremmin ja ehkäisee päällekkäistä työtä. (Civil, Abrahamsson, Mäki-Fossi & Miettunen 2019, 18.)

Perhetyöntekijä on lastensuojelun systemisen tiimin jäsen, mikäli asiakasperheellä todetaan tarve perhetyöpalvelulle. Perhetyöntekijä toimii lasta, vanhempia ja muita perheenjäseniä tukevana työntekijänä. Perhetyöntekijänä voi toimia minkä tahansa tahon työntekijä esimerkiksi yksityisen palveluntuottajan palkkaama henkilö, joka kytkeytyy systemisen tiimin ja osallistuu tiimin viikkokokouksiin. Toimintamalli ei noudata perinteistä tilaaja-tuottaja -mallia, vaan toimintatapana on kasvokkainen dialogi systemisessä tiimissä. Perhetyöntekijä on systemisellä työotteella työskentelevä asiakastyöntekijä työntajasta riippumatta. (Petrelius 2020.)

Systemisen tiimin jäsenenä perhetyöntekijä toimii linkkinä perheen arkeen. Perhetyöntekijän tehtävien kuvaus systemisessä tiimimallissa voi olla esimerkiksi seuraavanlainen: Perhetyöntekijä työskentelee lähellä perheen arkea, kulkien rinnalla ja tukien lasta ja perhettä. Työskentelyn keskiössä on lapsen hyvinvointi. Perhetyöntekijä

tutustuu perheenjäseniin sekä perheen arkeen ja laatii perheen kanssa työskentelysuunnitelmia. Työskentelylle asetettavat osatavoitteet pohjautuvat lapsen asiakas-suunnitelmaan. Työskentelyn etenemistä arvioidaan säännöllisesti perheen ja muun tiimin kanssa. Perhetyöntekijä vastaa perhetyön prosessista ja dokumentoi siitä yhdessä perheen kanssa. (Myllymäki 2018, 175.)

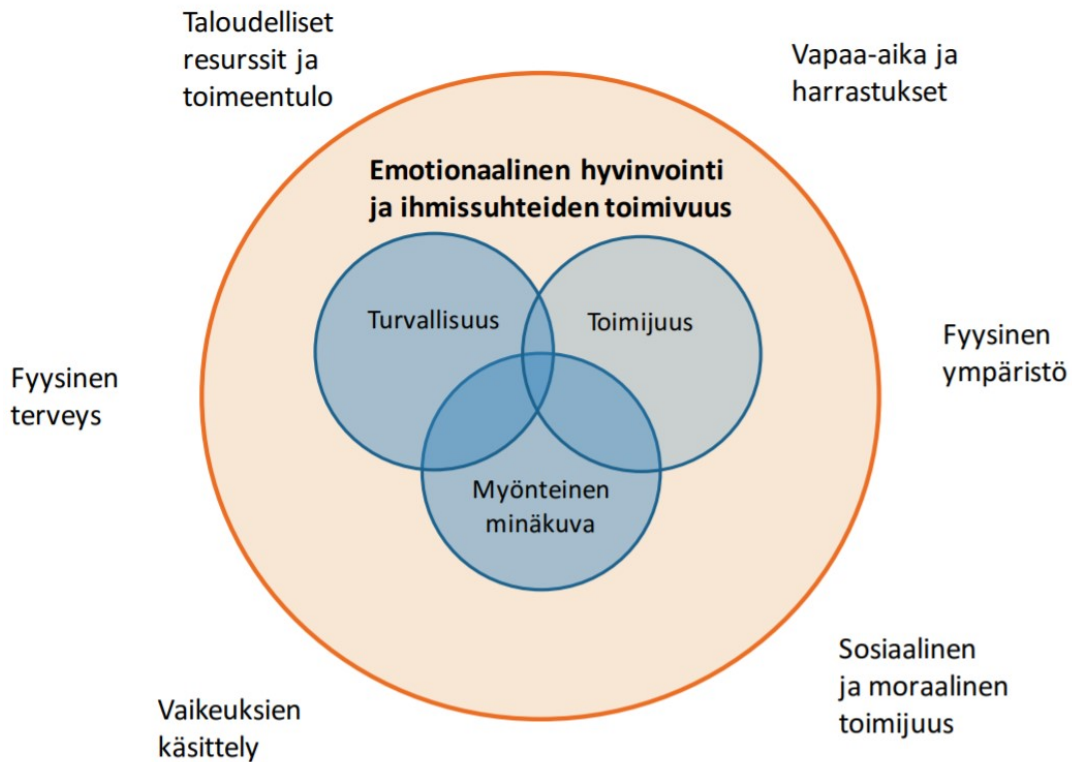
#### 4 PERHETYÖN SISÄLTÖELEMENTIT

LAPE-muutosohjelmassa perhetyötä oli tavoitteena kehittää työmuotona siten, että työskentelytavat vastaavat lasten ja perheiden tarpeisiin ja ovat vaikuttavia. Toimintakentältä oli noussut tarpeita perhetyön sisältöjen yhtenäistämiseksi, laadun varmistamiseksi ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden parantamiseksi. Muutosohjelmassa laadittiin sisältöelementeistä koostuva perhetyön mallinnus, jossa perhetyön keskeisiä periaatteita ja sisältöjä määriteltiin täsmällisesti. Perhettä tukevaa työtä on mallinnuksessa jäsenetty arkisista toimintaympäristöistä käsin. Sisältöelementtien avulla perhetyölle voidaan luoda laatukriteerit palveluiden kehittämisen, ohjauksen, valvonnan ja kilpailutuksen tueksi. (Alatalo ym. 2017, 13, 16, 19, 26.)

Sisältöelementeistä koostuva perhetyön viitekehys on sovitettavissa yhteen systeemisen lastensuojelun toimintamallin kanssa, jota käsiteltiin opinnäytetyön luvussa 3. Lastensuojelun systeemisellä tiimillä on vastuu lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen ja perheen palvelukokonaisuuden koordinoinnista. Sisältöelementtien avulla voidaan selkiyttää eri toimijoiden työnjakoa ja vähentää palveluiden aukkoja/päällekkäisyyksiä. (Alatalo ym. 2017, 14-16.)

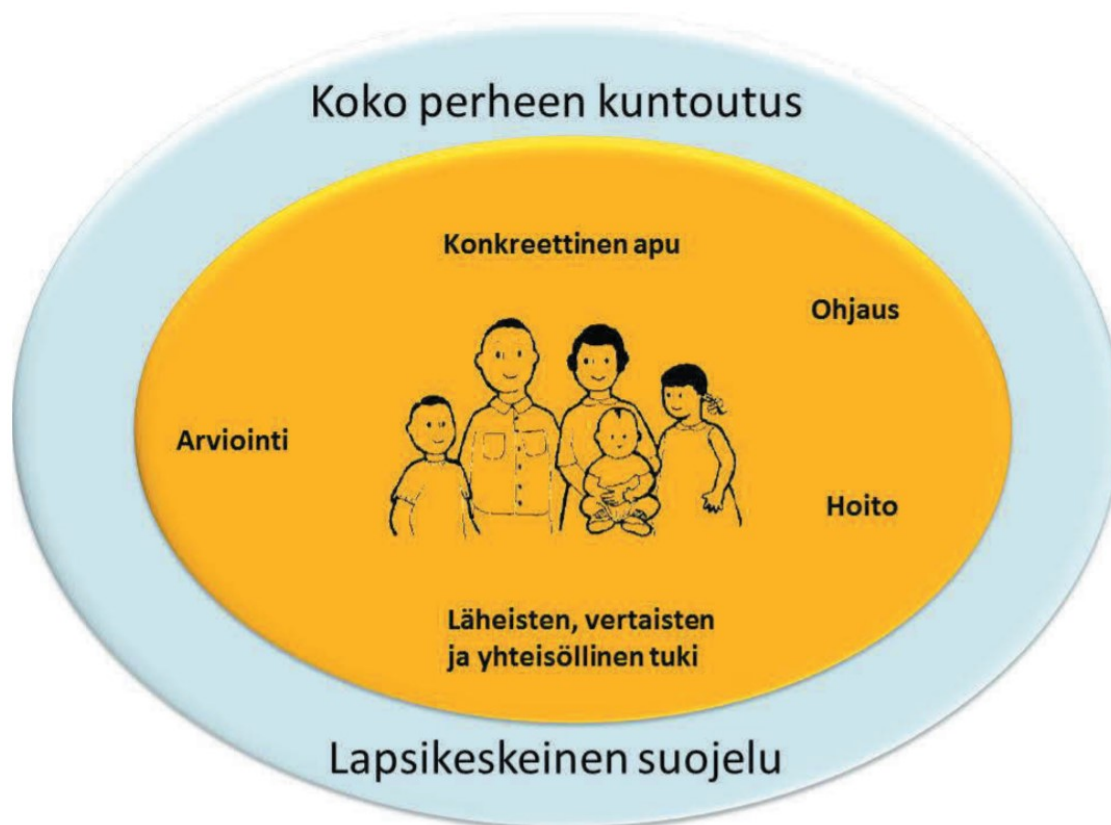
Perhetyön sisältöjen ja työkäytäntöjen perustaksi on mallinnuksessa otettu Fattoren, Masonin & Watsonin (2009) lapsikeskeinen hyvinvoinnin malli (Kuvio 2.). Perhetyössä toimitaan näiden teemojen ympärillä lasten ja perheiden kanssa. Lapsikeskeinen hyvinvoinnin malli rakentuu lasten itse määrittelemistä ja tärkeiksi kokemista asioista. Kaikkein tärkeimpinä asioina mallin ytimessä ovat emotionaalinen hyvinvointi ja ihmissuhteiden toimivuus, jotka jakaantuvat turvallisuuden, toimijuuden ja myönteisen minäkuvan ulottuvuuksiksi. Muita hyvinvoinnin kannalta tärkeiksi koettuja asioita ovat esimerkiksi terveys, fyysinen ympäristö, harrastukset/vapaa-aika ja tuki vaikeuksien käsittelemisessä. (Alatalo ym. 2017, 29, 31.)





Kuvio 2. Lapsikeskeisen hyvinvoinnin malli (Fattore, Mason & Watson 2009) teoksessa (Alatalo, Lappi & Petrelius 2017, 30)

Sisältöelementeistä koostuva perhetyön viitekehys muodostuu seuraavanlaisista osaluista (Kuvio 3.): Kaiken työskentelyn läpileikkaavat kaksi ydinelementtiä: 1) lasta suojeleva ja lapsikeskeinen työskentely sekä 2) koko perheen toimijuutta kuntouttava työ. Nämä elementit ovat aina mukana vaikuttavassa perhetyössä. Muita perhetyön keskeisiä elementtejä ovat a) hoito b) ohjaus c) konkreettinen apu d) läheisten, vertaisten ja yhteisön tuki sekä e) perheen tilanteen arviointi. (Alatalo ym. 2017, 13, 14.)



Kuvio 3. Monitoimijaisen perhetyön sisältöelementit (Alatalo, Lappi & Petrelius 2017, 14).

Käytännössä sisältöelementit toimivat perhetyössä aina limittäin, mutta niiden toiminnallinen, käsitteellinen ja teoreettinen erittely on mallinnuksessa merkityksellistä (Alatalo ym. 2017, 26). Perhetyö rakentuu yksilöllisesti perheen tilanteen ja tarpeiden mukaisesti mallinnuksen eri sisältöelementeistä. Työskentelyssä voi olla mukana vain jotain osa-alueita tai kaikki sisältöelementit yhtä aikaa. Perhetyön toimikenttään kuuluu tarvittaessa mukaan kaikki se, mitä lasten arki on ja mitä se pitää sisällään. (Reijonen 2020.) Mallinnus on suunniteltu erityisesti lastensuojelun tukea tarvitsevien perheiden tarpeita ajatellen, mutta malli on sovellettavissa myös tilanteisiin, joihin ei liity lapsen suojelun tarvetta (Alatalo ym. 2017, 14).

#### 4.1 Lasta suojeleva ja lapsikeskeinen työskentely

Lasta suojeleva ja lapsikeskeinen työskentely voidaan perhetyössä ymmärtää pyrkimykseksi vaikuttaa monipuolisin keinoin lapsen elämämaailmaan ja vahvistaa näin hyvinvointia (Alatalo ym. 2017, 30).

Lapsilähtöisyys ja lapsen hyvinvoinnin korostaminen ovat sisältöelementeistä koostuvan perhetyön mallinnuksessa keskiössä. Mallinnuksessa pyritään korjaamaan puute, jonka Johanna Hurting (2003) ja Mirja Korkiakangas (2005) ovat tutkimuksissaan todenneet: perhetyössä lapsi jää usein sivuun työskentelystä ja avun oletetaan tihkuvan hänelle vanhempien kanssa tehtävän työskentelyn kautta. (Myllymäki 2018, 172-173.)

Suojelun elementti erottelee lastensuojeluasiakkaille tarjottavan tehostetun perhetyön muista perhetyön muodoista. Lastensuojelulain (417/2007, 1§) mukaan *”lapselle on turvattava oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun”*. Vanhempia on lakiin perustuen tuettava kasvatus- ja huolenpitotehtävässä järjestämällä tarpeellisia palveluita ja tukitoimia. On myös huomioitava lapsen oikeus tulla kuulluksi ja kohdatuksi. (Alatalo ym. 2017, 10, 27.)

Lastensuojelun tehostetussa perhetyössä lapsikeskeinen suojelu on aina läpileikkaava periaate, jonka tulee olla selkeästi osana työskentelyä. Työtä tehdään lastensuojelun silmälasien läpi katsoen suojelun näkökulmasta. (Reijonen 2020.) Työskentelyn keskeisinä lähtökohtina on huomioitava lapsen tarpeet vaarantavien riskitekijöiden olemassaolo ja tarve ehkäistä perheen ongelmien paheneminen tuen avulla. Johtuen kiinteästä kytköksestä lastensuojeluun, sisältyy tehostettuun perhetyöhön aina tuen ja kontrollin kaksoisrooli. Muutoksen tarve on väistämättä sisäänrakennettu työskentelyn lähtökohta. (Myllärniemi 2007, 10.) Työskentely tapahtuu kompleksisissa ja haastavissa perheiden tilanteissa ja työ nivoutuu osaksi systeemisen lastensuojelutiimin moniammatillista työtä (Reijonen 2020).

Perhetyön edellytyksenä on aina perheen suostumus, eikä vastoin perheen tahtoa työskentelyä voida aloittaa. Perhetyötä tarjotaan vapaaehtoisena tukimuotona, johon perhettä voidaan motivoida, suostutella ja jopa velvoittaa. Kieltäytymistä voidaan käyttää lapsen sijoituksen yhtenä perusteena. Perhetyön haasteena näyttäytyy lastensuojelutyössä aina läsnäoleva jännite vapaaehtoisuuden ja pakon välillä. (Myllärniemi 2007, 10, 83-84.)

Perhetyön vaikuttavuuden keskeisiä edellytyksiä ovat toimiva työskentelysuhde perhetyöntekijän kanssa sekä perheen motivaatio työskentelyyn (Myllärniemi 2007, 83). Suhdeperustaisessa perhetyössä tulee pystyä luomaan toimivat ja luottamukselliset

suhteet tasapainoisesti sekä lapsiin että vanhempiin. Tarve korostuu tukea ja kontrollia yhdistävässä työskentelyssä, sillä asiakas saattaa tuntea pelkoa, syyllisyyttä tai häpeää. Työskentelyä kohtaan voi esiintyä myös vastarintaa. (Alatalo ym. 2017, 20.) Haasteena perhetyön tuen ja kontrollin ”kaksoisroolissa” on se, miten samanaikaisesti saadaan luotua luottamuksellinen asiakassuhde perheen kanssa ja arvioitua perheen tilannetta. Avoimuus moneen suuntaan on välttämätöntä, sillä perhetyö on velvollinen kertomaan kaikista havainnoistaan vastuussa olevalle sosiaalityöntekijälle. (Mylärniemi 2007, 83-84.)

#### Keinoja lasta suojelemaan ja lapsikeskeiseen työskentelyyn

Suojelu tehostetun perhetyön käytännön työssä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että lapsi pidetään keskiössä, lapsen tutustutaan ja hänen kanssaan rakennetaan luottamuksellista suhdetta (Reijonen 2020).

Suhdeperustaisen luottamukseen perustuvan työskentelyn onnistumiselle avainasioita ovat avoimuus, rehellisyys, kunnioitus, kokemus kuulluksi tulemisesta, positiivisuus ja kiireettömyys (Malinen & Nyysönen 2018, 6). Lapset saattavat tarvita aikuisia enemmän aikaa tutustumiseen ja luottamuksen saavuttamiseen. Lasta voi hämmentää kotona oleva vieras aikuinen ja lapsi saattaa vierastaa työntekijää. Kun työntekijä tulee lapselle tutuksi, voi lapsi kertoa luottamuksella omista asioistaan ja työntekijä voi varmistua lapsen hyvinvoinnista. (Mauno 2018, 68.)

Lapsen osallisuuden vahvistamiseen on perhetyössä useita keinoja. Tärkeää on tehdä lapsi näkyväksi niin lapselle itselleen kuin hänen läheisilleenkin. Lapsi pidetään asenteellisesti keskiössä ja otetaan mukaan työskentelyyn esimerkiksi järjestämällä tapauksia lapsen kanssa, tekemällä yhdessä, kysymällä, kuuntelemalla ja katsomalla lapseen. Lasta on hyvä pyrkiä kuuleminen lapselle luontevassa ja tutussa ympäristössä. Lapsen tapaamisiin on kalenteroitava aikaa ja lapsen tulee myös näkyä kirjauksissa/dokumentoinnissa. Työskentelyssä voidaan hyödyntää esimerkiksi elämäntarinaa, valokuvia tai leikkejä. (Malinen & Nyysönen 2018, 4.)

Vanhemmuustyöskentelyssä on ensiarvoisen tärkeää tarkastella vanhemmuuden kysymyksiä aina suhteessa lapsen tarpeisiin. Tietoisesta lapsikeskeisestä työskentelyotteesta huolimatta vanhemmilla on toisinaan havaittu olevan vaikeuksia nähdä puutteita omassa vanhemmuudessaan ja huolta lastensa hyvinvoinnista. (Mylärniemi

2007, 85, 87.) Suojelutehtävä tulee tehdä avoimeksi perheelle ja huolet tulee ottaa selkeästi puheeksi koko perheen kanssa. Lapsen tarpeet tulee nostaa esille ja vanhempien ymmärrystä tulee lisätä siitä, miten perheen jokapäiväinen elämä vaikuttaa lapseen. (Reijonen 2020.) Turvallisuuden tunnetta ja hyvän kasvun edellytyksiä voidaan edistää esimerkiksi turvallisten rutiinien, rajojen ja pelisääntöjen avulla (Malinen & Nyysönen 2018, 5-6).

Suhdeperustaisuuteen kuuluu myös se, että perhettä autetaan korjaamaan perheenjäsenten välisiä suhteita. Perhetyöntekijä voi toimia linkkinä lapselle tärkeisiin ihmisiin ja auttaa yhteydenpidossa. Vanhemman saavutettavuudesta huolehditaan pitämällä lapsi tietoisesti vanhemman mielessä sekä kuuntelemalla ja huomioimalla lapsen ajatuksia, kokemuksia ja toiveita. Työskentelyssä voidaan hyödyntää esimerkiksi verkostokarttaa (erityisesti lapsen näkökulmasta), tutustumispelejä, tunnetilakortteja ja sadutusta. (Malinen & Nyysönen 2018, 5-6.)

Lapsen myönteisen minäkuvan kehittymistä voidaan tukea esim. keskustelemalla myönteisistä asioista, huomaamalla hyvä lapsessa ja sanoittamalla se ääneen sekä antamalla lapselle sopivasti vastuuta. Vanhemmille voidaan näyttää keinoja, miten osoittaa lapselle rakkautta, välittämistä ja huomioimista. Työskentelyssä voidaan hyödyntää esimerkiksi vertaisryhmiä lapsille ja harrastuksia. (Malinen & Nyysönen 2018, 5.)

Tuki ja kontrolli toteutuvat säännöllisillä käynneillä. Tukea voidaan tarjota tarvittaessa päivystyksellisesti ympäri vuorokauden esimerkiksi päivystyspuhelimien avulla. (Reijonen 2020.)

#### 4.2 Koko perheen kuntoutus

Perhetyötä ei ole perinteisesti tunnistettu kuntouttavaksi työmuodiksi, vaikka työskentely on laaja-alaista arkeen kiinnittyvää muutostyötä. Kuntoutus mielletään useimmiten erilliseksi terveydenhuollon palveluksi, eikä luontevaksi osaksi perhetyötä. Kuntoutuksellisen ajattelun tulee kuitenkin olla läsnä myös perhetyössä työskenneltäessä perheen kanssa muutoksen aikaansaamiseksi. (Malinen & Nyysönen 2018, 8.)

Perhetyön kohde on moniulotteinen ja liikkuva ja näin ollen myös muutostyöskentelyltä edellytetään monipuolisuutta. Perhetyön kuntoutuksen kohteena on huomioitava lapsi ja muu perhe kokemuksineen, tunteineen ja käyttäytymismalleineen. Tämän li-

säksi työskentelyn kohteena ovat perheenjäsenten väliset suhteet, perhe-elämän arki-set käytännöt sekä perheen suhde lähiympäristöön ja yhteiskuntaan. Työskentelyn laaja-alaista arkeen kiinnittyvää muutostyötä on perhetyön sisältöelementeissä kuvattu kuntoutuksen käsitteen avulla. (Alatalo ym. 2017, 32.)

Perhetyö kuntouttavana työmuotona pyrkii psykososiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseen. Kettusen, Kähäri-Wiikin, Vuori-Klemilän & Ihalaisen (2002) mukaan psykososiaaliseen toimintakykyyn kuuluu taito selviytyä arjen tilanteista, kyky olla vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa ja solmia sosiaalisia suhteita, kyky ratkaista tavanomaisia ongelmatilanteita sekä taito toimia omassa elinympäristössä. (Myllärniemi 2007, 11.)

Erityisesti lastensuojelun perhetyötä voidaan pitää korjaavana ja kuntouttavana työnä, koska asiakasperheillä on moninaisia erityisen tuen tarpeita, hoitokontakteja sekä arjen hallinnan ja vuorovaikutuksen haasteita. Lapset ovat usein vailla läsnäolevan, ennakoitavasti ja vastavuoroisesti toimivan vanhemman vuorovaikutusta, mikä näkyy tunne-elämän kehityksen vaikeuksina. Haastavista tilanteista huolimatta voimavara-keskeinen orientaatio on perhetyössä vahva ja työskentelyssä painottuu myönteisyys sekä usko ihmisen kykyyn muuttua. (Myllärniemi 2007, 87.)

Kuntoutuminen ja muutos vaatii asiakkaalta aitoa halua ja vapaaehtoista sitoutumista. Tavoitteita ei voi asettaa ulkopuolelta, vaan työntekijältä edellytetään kysyä auttaa asiakasta löytämään omat muutostarpeensa ja aktiivinen roolinsa. Perhetyön tehtävänä on asiakkaan ymmärryksen lisääminen tilanteesta, tavoitteiden asettaminen yhdessä sekä edistymisen säännöllinen tarkastelu. Perhetyössä on tärkeää edetä pienin askelin eteenpäin ja nostaa esille kaikenlaiset onnistumiset. Kuntoutuminen on pitkäaikainen prosessi ja se voi tapahtua eri perheenjäsenillä eriaikaisesti. (Malinen & Nyys-  
sönen 2018, 8-9.)

Toiminnallisuus on kuntoutuksessa olennainen työtapo, mikä tarkoittaa asioiden tekemistä yhdessä asiakkaiden luonnollisessa arkisessa ympäristössä. Koko perhe on mukana toiminnassa ja työskentelyssä on huomioitava lapsilähtöisyys ja ikätasoisuus. Vertaistukea voidaan hyödyntää osana kuntoutusta. (Malinen & Nyys-  
sönen 2018, 8-9.)

Perheenjäsenillä saattaa olla asiakkuuksia eri kuntoutuspalveluissa, jolloin tarvitaan yhteensovittavaa monialaista työskentelyä eri toimijoiden kesken. Perheen kokonaisuuden kannalta on tärkeää, että toimijat keskustelevat keskenään ja rakentavat yhdessä ymmärrystä tavoitteista ja muutokseen tarvittavista keinoista. (Malinen & Nyysönen 2018, 8.)

#### 4.3 Hoito

Hoito sisältöelementtinä perhetyössä tarkoittaa perheterapiasta ammennettavaa työskentelytapaa, näkökulmia ja työvälineitä, joita hyödynnetään perhetyön työskentelyn sisällä (Alatalo ym. 2017, 54-55). Työskentelyssä tämä tarkoittaa koko perhettä kohtaan olevana hoidollisena asenteena ja tapana suhtautua asiakkaisiin ja heidän elämänsä asioihin. Hoidollisena voidaan pitää hyviä ja luottamuksellista kohtaamista perhetyöntekijän kanssa, joissa perhe uskaltaa jakaa omia tunteitaan ja asioitaan. (Mauno 2018, 71.)

Perheen palvelukokonaisuudessa tulisi moniammatillisesti varmistaa myös terveydenhuollolliseen hoitoon pääsy. Hoidon puutteellisuus näyttäytyy esteenä myös perhetyön onnistumiselle ja vaikuttavuudelle. (Alatalo ym. 2017, 54-55.) Palveluohjauksen näkökulmasta perhetyö voi osaltaan ehdottaa perheelle oikeanlaisia palveluita, mikäli sellaisille huomataan olevan tarvetta. Merkittävää on yhteistyö ja ymmärrys verkostojen kanssa työskentelystä. On tiedostettava perhetyön työskentelyn rajat ja osattava ohjata perhe tarvittaessa eteenpäin muihin palveluihin. Perhetyö voi avustaa asiakasta palveluihin hakeutumisessa. (Yli-Ilkka 2020.)

Erityisesti erityislasten vanhemmat ovat korostaneet perhetyön merkittävää roolia lasten asioiden järjestelmissä. Perhetyöntekijän mukanaolo voidaan kokea tärkeäksi tueksi terveydenhuollon palaverissa ja esille tulleita asioita saatetaan vielä kotona jälkikäteen käydä läpi ja pohtia yhdessä perhetyön kanssa. (Mauno 2018, 71.)

#### 4.4 Ohjaus

Ohjaus on keskeinen sisältöelementti perhetyössä, jolla tarkoitetaan ohjattavan ja ohjaajan väliseen suhteeseen pohjautuvaa yhteistä tavoitteellista toimintaa. Työskentely perustuu yhteistyösuhteeseen ja rakentuu sen päälle. Ohjauksen toteuttamisen kannalta on merkityksellistä, että osapuolet ovat tutustuneet toisiinsa riittävästi ja tuntevat toistensa taustoja, ominaisuuksia ja ajattelutapoja. (Alatalo ym. 2017, 42.)

Ohjauksellinen työskentely perhetyössä painottuu perheenjäsenten välisiin vuorovai-  
kutussuhteisiin ja niiden tukemiseen sekä voimavarojen ja osallisuuden vahvistami-  
seen. Ohjaus sisältää myös arjen toiminnan tukemista ja ohjaamista käytännössä. Oh-  
jaus perhetyössä on kuin kaksiteräinen miekka ja sen vaikutuksia on harkittava tark-  
kaan – toisaalta ohjausta odotetaan ja edellytetään, mutta kun lähdetään ohjaamaan,  
saatetaan myös viedä ja menettää perheen toimijuutta. (Reijonen 2020.) Perheiden  
ohjaamisessa on tärkeää pyrkiä säilyttämään perheen omaa toimijuuden tunnetta vah-  
vistava työote (Alatalo ym. 2017, 47).

Niin sanottu keskustelullinen perhetyö on yksi ohjauksen toteutustapa. Tällainen työ-  
skentely vaatii asiakkaalta kykyä keskustella ja analysoida puheen tasolla omaa elämän-  
tilannettaan. Perhetyön asiakasperheissä vuorovaikutusmallit ja selviytymisstrategiat  
saattavat kuitenkin olla sellaisia, että puheella ei ole suurta merkitystä, vaan teot ja  
toimiminen ovat vahvemmalla sijalla. Asiakkaat saattavat helposti turhautua asioista  
puhumiseen ja oivaltavat puhutun paremmin toiminnan kautta. Perhetyön vahvuus-  
tena on se, työtapoihin on mahdollista yhdistää sopivasti toiminnallisuutta ja terapeut-  
tista työtettä perheiden luonnollisissa elinympäristöissä. (Myllärniemi 2007, 86.) Ar-  
jen toimintojen tekeminen yhdessä tarjoaa sosiaalisen oppimisen ja arjen mallintami-  
sen mahdollisuuksia, mikä avaa perheen ulottuville uudenlaisia käyttökelpoisia toi-  
mintatapoja (Alatalo ym. 2017, 47).

Vanhemmuuden taitojen kysymykset sekä hoidollinen tieto ja taito ovat merkittävässä  
roolissa perhetyön ohjauksellisessa työskentelyssä (Alatalo ym. 2017, 44-45). Tyypilli-  
nen usein esille nouseva teema asiakasperheissä on ”monensuuntainen rajattomuus”.  
Omassa elämässään rajattomat vanhemmat toimivat rajattomasti myös suhteessa lap-  
siinsa, mikä näkyy lasten sosiaalisina vaikeuksina ja jatkuvana ohjauksen tarpeena.  
Rajaton ja turvaton lapsi ei useimmiten osaa hakea huomiota myönteisellä tavalla,  
vaan riehumalla ja huutamalla. Perheet tarvitsevat ”kädestä pitäen” annettavaa oh-  
jausta rajojen asettamisessa ja perhetyön avulla opetellaan korvaavia ja korjaavia toi-  
mintamalleja. Lapsia ja vanhempia pyritään tapaamaan yhdessä, jotta arjen vuorovai-  
kutusta on mahdollista työstää tapaamisilla. (Myllärniemi 2007, 87.)

Kokemusasiantuntijoiden näkemyksissä on myös noussut selvästi esille toive toimin-  
nallisesta ohjaustyöskentelystä. Heidän mukaansa on tärkeää, ettei vanhemmille vain



sanota, miten pitäisi toimia. Perhetyöltä toivottiin asennetta, jossa ollaan valmiita tekemään asioita yhdessä käytännössä. Pahimmilta olivat tuntuneet sellaiset kotikäynnit, joissa vain istuttiin sohvalla ja annettiin paljon ohjeita. Keskustelu yhdessä tekemisen aikana tuntui luontevalta ja siitä jäi hyvä mieli. Erään kokemusasiantuntijan mielestä ”perhetyö on ohjausta, jonka tavoitteena on saada koko perhe toimimaan yhdessä ja olemaan hyvässä vuorovaikutuksessa keskenään.” (Mauno 2018, 70.)

Ohjaus käytännön tasolla voi olla esimerkiksi perheen arjen havainnointia, nähdyn auki puhumista ja mallintamista. Arkea voidaan esimerkiksi rytmittää ja pilkkoa pienempiin osiin kuten aamu- ja iltarutiinit, siirtymätilanteet, pelaaminen/some/ruutu-aika, läksyt jne. Haastaviin hetkiin voidaan ottaa käyttöön yhdessä sovittuja uusia toimintamalleja ja työkaluja. Perhetyö mallintaa, kannattelee, kannustaa ja tarvittaessa ohjaa tiiviimmin toimintamallien käyttöönotossa. Perheen vahvuuksia tuodaan esille ja kuullaan perhettä. (Malinen & Nyysönen 2018, 16.) Kokemusasiantuntijat ovat esittäneet toiveen, että arjen asioita olisi hyvä päästä harjoittelemaan yhdessä perhetyöntekijän kanssa esimerkiksi koko perheen kanssa kauppaan menemistä, yhdessä ruuan laittamista, lasten läksyjen tekemistä tai nukuttamistilanteita (Mauno 2018, 70).

Vanhemmuuden tukeminen voi esimerkiksi tiedon antamista, oikean tien vahvistamista ja kannustamista. Perhe pyritään saamaan itse oivaltamaan muutostarpeita ja keinoja. Perhetyö voi antaa tietoa lapsen ikätasoisesta kehityksestä ja siitä, miten voi esimerkiksi toimia lapsen tunne-elämän haasteiden, rajaamisen ongelmien tai teini-ikäisten kanssa. Tietoa voidaan etsiä yhdessä esimerkiksi MLL:n tai muilta lapsiperheille suunnatuilta nettisivuilta. Positiivisen kasvatuksen ja vuorovaikutuksen toimintatapoja voidaan vahvistaa esimerkiksi huomaamalla hyviä hetkiä ja pyrkimällä lisäämään niitä. (Yli-Ilkka 2020.)

#### 4.5 Konkreettinen apu

Perhetyössä on tärkeää pystyä antamaan konkreettistakin arjen apua joustavasti ja asiakaslähtöisesti. Vaikka työskentelyssä on perusteltua pyrkiä vahvistamaan perheen voimavaroja ja arjen selviytymiskeinoja ohjauksellisella työotteella, voi toisinaan olla perusteltua auttaa myös puolesta tekemällä. Tämä vaatii työntekijältä tilannesidonnaista herkkyyttä, harkintaa ja joustavuutta. (Alatalo ym. 2017, 46.)

Konkreettinen apu on toiminnallisuutta, jossa työskennellään yhdessä perheen arkisissa tilanteissa luontevasti yhdessä tehden ja mallintaen. Konkreettinen apu voi olla esimerkiksi kodinhoitoa, ruuanlaittoa, lastenhoitoa, virastoasioita, kyydityksiä tai kauppa-apua. Perheissä, joissa on isoja arjen hallinnan haasteita ja vaikkapa kaikki viikon kotityöt tekemättä, ei ole järkevää, että perhetyö tulee vain ”keskustelemaan huolista”. Perhe voi olla tilanteessa, jossa puolesta tekeminen on siinä hetkessä tärkeämpää ja on luontevaa tarttua kotitöihin yhdessä. Perhetyössä tulee olla valmius käyttää monenlaisia työtapoja ja rakentaa suhdetta ja luottamusta erilaisin keinoin, jotta päästään työskentelyssä eteenpäin. (Reijonen 2020.)

Myönteistä kokemusta perhetyöstä voidaan vahvistaa tarjoamalla konkreettista apua arjen haasteisiin, jolloin perhe voi kokea tulleen kunnioitetuksi ja kuulluksi. Tämä voi ratkaisevasti vähentää epäluuloja perhetyötä kohtaan ja voi edesauttaa sitoutumista ja motivoitumista työskentelyyn. Konkreettinen auttaminen niveltyy luontevasti osaksi perheen arjenhallinnan taitoja mallintavaa toiminnallista työskentelyä. (Alatalo ym. 2017, 46-47.)

Kokemusasiantuntijat pitivät hyvänä sellaista perhetyön toimintatapaa, jossa perhetyöntekijät olivat toisinaan pelkäämään lasten kanssa ja vanhempi pääsi hoitamaan rauhassa omia asioitaan. Tämä myös vahvisti perhetyöntekijän ja lapsen tutustumista, mikä lisäsi lapsen kokemaa luottamusta perhetyöntekijää kohtaan. (Mauno 2018, 70.)

Käytännön asiakastyössä perheitä autetaan hyvinkin konkreettisesti ja kädestä pitäen esimerkiksi avustamalla viranomaisasioinneissa, harjoittelemalla nuoren kanssa arkisia taitoja tai pelaamalla ja leikkimällä lasten yhdessä. Hyvin moninaiset arjen ongelmat ja kotiaskareet voivat olla konkreettisen auttamisen teemoja, joiden parissa työtä tehdään keskustellen, vastuuttaen ja toiminnan avulla käyttäen apuna erilaisia menetelmiä. (Alatalo ym. 2017, 47.)

#### 4.6 Läheisten, vertaisten ja yhteisön tuki

Läheisten, vertaisten ja yhteisön tuki –sisältöelementin työskentelyn lähtökohtana on läheisverkoston kartoittaminen, jossa voidaan käyttää erilaisia apuvälineitä kuten sukupuuta, lapsen piirtämä verkostoa, verkostokarttaa tai aikajanaa. Perhe valitsee itse, keitä lähipiiristä otetaan mukaan työskentelyyn. Toisinaan läheisten mukaan ottamiseen ja tuen aktivoimiseen tarvitaan työntekijän kannustusta. Työskentelyssä pyritään

vahvistamaan läheisten tukea perheelle esimerkiksi huomioimalla eroisien asema lasten elämässä sekä selvittämällä isovanhempien voimavarat tukemiseen. Työskentelyssä esille nostetaan myös ylisukupolvisuuden kysymykset ja pohditaan näiden vaikutuksia perheen päivittäiseen elämään. (Malinen & Nyysönen 2018, 18.)

Kokemusasiantuntijaperheet ovat kertoneet, että omille vanhemmille ja läheisille on ollut joskus vaikea kertoa perhetyön asiakkuudesta, koska koettiin häpeää avun tarpeesta ja lastensuojelun leimaavasta maineesta. Vertaistukitoiminnan kautta perheiden on ollut mahdollista saada tukea samanlaisia kokemuksia läpikäyneiltä. Ammatillisesti ohjattu vertaisryhmätoiminta on merkityksellinen osa perhetyön kokonaisuutta. (Mauno 2018, 70, 72-73.)

Vertaistuki voi olla parhaimmillaan perhetyön vaikuttavuutta lisäävä elementti myös sitä kautta, että se edistää lastensuojelun/sosiaalityön viranomaisten ja asiakkaiden välisen luottamussuhteen rakentumista. Vertaisryhmältä kuullut kokemukset voivat avata uusia näkökulmia viranomaisten kanssa työskentelystä ja vähentää ennakkoluuloja. Yhteistyösuhteen rakentaminen on usein haastavaa lastensuojeluun sisältyvän kontrollin ja siihen kytkeytyvien häpeän, syyllisyyden ja pelon tunteiden takia. Toimiva työskentelysuhde on kuitenkin yhteistyön onnistumisen edellytys. (Alatalo ym. 2017, 53.)

Verkostojen puute yleensäkin saattaa olla asiakasperheiden ongelmana ja perheet voivat kokea yksinäisyyttä ja syrjäytyneisyyttä. Perheen sosiaalisen verkoton laajentamisen tukeminen voi olla työskentelyn tavoitteena. Perhetyössä voidaan yhdessä kartoittaa, mistä löytyisi samassa elämäntilanteessa olevia. Perhetyö voi ohjata ja kannustaa osallistumaan toimintaan ja tarvittaessa jalkautua mukaankin. (Yli-Ilkka 2020.) Erilaisia läheis-, vertais- ja yhteisömuotoja voivat olla esimerkiksi avoimet päiväkodit ja leikkipuistot, perheetalot, taideneuvolat, ryhmäneuvolat, vauvaryhmät, vanhemmuustaitoryhmät, isä- ja poika -ryhmät, nuorten vanhempien ryhmät, eronneiden vertaisryhmät, peliriippuvuus -ryhmät ja erilaiset sosiaalisen median ja internetin ryhmät (Malinen & Nyysönen 2018, 18).

Verkostoyhteistyö tarkoittaa sitä, että perhetyö jalkautuu tarvittaessa perheen mukana päiväkotiin, kouluun tai muiden yhteistyötahojen tapaamisiin kuten neuvolaan tai terveydenhuoltoon (Yli-Ilkka 2020).

#### 4.7 Arviointi

Arviointi on tärkeä elementti onnistuneessa työskentelyssä. Arviointia tarvitaan ennen palveluihin tuloa, aloitettaessa, työskentelyn aikana ja sen jälkeen. Arviointi on jatkumo, jonka tulee olla koko ajan kytkeytyä toimintaan mukaan. Monitoimijaisesti arvioidaan lapsen turvallisuutta ja hyvinvointia arjessa. Arviointia tulee tehdä mahdollisimman avoimesti lasten ja vanhempien kanssa yhdessä. (Reijonen 2020.)

Arvioinnin tavoitteena on ymmärryksen rakentaminen lapsen tilanteesta ja siitä, millainen lapsen elämäntilanne on hänen kokemanaan. Lapsen arjen ympäristöstä, tärkeistä ihmissuhteista ja lapsen kokemuksista pyritään muodostamaan monipuolinen ja kokonaisvaltainen käsitys. Arviointi on välttämätöntä työskentelyssä, jotta saadaan selville, millaista tukea koko perhe tarvitsee ja perhe voidaan ohjata tarvittavan avun piiriin. (Petrelius, Tulensalo, Jaakola, & Hietämäki 2016, 5-7.)

Tapa, jolla arviointi toteutetaan on tärkeää luottamuksellisen yhteistyösuhteen rakentumiselle. Lapsi- ja perhelähtöisyys edellyttää kaikkien arviointiin osallistuvien tasa-vertaista asemaa. On tärkeää, että lapsi ja perhe pääsevät tuomaan esiin näkemyksiään. Lapsen oma tieto ja ajatukset ovat arvioinnin ydin. Myös vanhemmat ovat keskeisessä roolissa arvioitaessa perheen tilannetta. Yhteistyössä tehty arviointi on perusta sellaiselle asiakassuunnitelmille, johon perheen on mahdollista sitoutua. Työskentelyn edetessä tulee tarkastella sitä, kokeeko perhe hyötynensä palveluista ja onko niillä ollut toivottua vaikutusta. (Malja ym. 2019, 35-37.)

Koska perheiden tuen tarpeet ovat usein moniulotteisia, on arvioinnin tavoitteena myös eri tahojen yhteistyön selkiyttäminen jo työskentelyn alkuvaiheessa. Tavoitteena on yhteinen asiakassuunnitelma, jossa eri toimijat verkostoituvat ja vastuujaot selviävät. Päällekkäisiä ja erillisiä arviointeja eri palveluissa tulisi pyrkiä välttämään. (Malja, ym. 2019, 36.) Käytännössä tällä hetkellä kentällä eri toimijat tekevät kukin oman arvon toiminnastaan (Reijonen 2020). Palveluntuottajien arvioinnin tavoissa ja orientaatioissa on monenlaista käytänteitä. Useimmissa panostetaan osallisuuteen ja avoimuuteen. (Alatalo ym. 2017, 40.)

Arvioinnin sisältymisestä palveluntuottajien työskentelyyn, arvioinnin tavoitteista, kohteesta ja menetelmistä on tärkeää sopia toimijoiden kanssa yhdessä. Perhetyöllä on usein tärkeä rooli tuottaa työskentelyn kautta saatavaa tietoa perheen arjesta ja ti-

lanteesta, lasten hyvinvoinnista ja tuen tarpeista vastuussa olevalle sosiaalityöntekijälle. (Alatalo ym. 2017, 41.) Keskusteleminen, perheen näkemysten kuuleminen sekä perheen vuorovaikutuksen ja arjen toiminnan havainnointi ovat perhetyön keskeisiä tapoja saada tietoa perheestä (Alatalo ym. 2019, 29).

Arviointi on eettisesti jännitteinen alue, koska arvioinnille on luonteenomaista arvottaa toimintaa ja tuloksilla on vaikutuksia arvioinnin kohteena olevan perheen elämään. On tärkeää pystyä motivoimaan asiakas yhteistyöhön, mutta samalla tulee pystyä ottamaan puheeksi ikävät ja epämieluisatkin asiat. (Myllärniemi 2007, 84-85.) Monien perheiden kokemukset arvioitavana olemisesta ovat menneinä vuosina olleet ikäviä. Arviointi on saattanut tuntua kuulustelulta. (Heinonen 2016, 3.) Kokemusasiantuntijat ovat kertoneet, että arvioinnin kohteena oleminen on tuntunut vaikealta ja se on nostanut esiin syyllisyyden ja häpeän tunteita. Ensiarvoisen tärkeänä pidettiin, että arviointi olisi kunnioittavaa ja se tulisi toteuttaa rauhassa tutustuen. Luottamuksellisen asiakassuhteen merkitys koettiin suureksi. (Mauno 2018, 69.)

Kokemusasiantuntijat ovat korostaneet, että sosiaalityöntekijän käsitys lapsen ja koko perheen tilanteesta tulee kertoa perheelle suoraan ja selkeästi. Perheen tulee tietää, miten suuri huoli lastensuojelussa on perheen asioista ja mitä se tarkoittaa konkreettisesti juuri omassa perheessä. (Mauno 2018, 69.)

#### 4.8 Dokumentointi

Dokumentointi tarkoittaa asiakirjojen laatimista ja kirjoittamista sekä asiakastyössä syntyvien tietojen tallentamista. Asiakassuhteesta ja palvelutapahtumista kirjoittaminen on asiakasprosessin näkyväksi tekemistä. Ajan tasalla olevat asiakirjat havainnollistavat työprosessia niin asiakkaille, kollegoille kuin päätöksentekijöillekin. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011, 11, 12, 14.)

Perhetyöllä on merkittävä rooli tuottaa tietoa perheen arjesta ja tilanteesta vastuussa olevalle sosiaalityöntekijälle (Alatalo ym. 2017, 41). Arviointien, suunnitelmien ja päätösten tekeminen ei onnistu, ellei työtä ole dokumentoitu koko asiakasprosessin ajan (Laaksonen ym. 2011, 12). Sosiaalityöntekijällä päätöksenteossa käytettävissä oleva tieto on usein toisten toimijoiden tuottamaa ja tulkitsemaa (Civil 2018, 98).

Sosiaalihuollon kirjaamiskäytänteiden mukaisesti työntekijät ovat velvollisia kirjaamaan palveluiden toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot asiakastyöstä kuten tapaamiset, keskustelut, suunnitelmat, lausunnot ja päätökset. Asiakirjamerkinnät muuttuvat työtä ohjaavaksi käyttötiedoksi, johon voidaan palata uudelleen myöhemmin. (Laaksonen ym. 2011, 11, 43.)

Asiakastyössä tapahtuvan kasvokkaisen vuorovaikutuksen sanoittaminen ja siirtäminen asiakirjaan tehdyn työskentelyn kuvaukseksi on tärkeä prosessi. Oleellista on, että tapahtumat kuvataan totuudenmukaisesti. (Laaksonen ym. 2011, 12.) Dokumentoinnin luotettavuus ja laatu on ensisijaisen tärkeää, sillä asiakirjoihin tehdyillä kirjauksilla voi olla vaikutusta perheen elämään liittyviä ratkaisuja tehtäessä (Myllärniemi 2007, 83-85). Asiakirjojen laatijan on ymmärrettävä vastuunsa havainnoidessaan ja kuvaillessaan työskentelyä sekä asiakkaan elämäntilannetta (Laaksonen ym. 2011, 12).

Keskeisimpiä dokumentointia ohjaavia periaatteita ovat avoimuus ja asiakkaan mukaan ottaminen dokumentointiin. Laadukas dokumentointi tuo yhteen ja asettaa rinnakkain tarkasteltavaksi kaikkien osallisten eli lapsen, perheen ja ammattilaisten näkemykset. Pyrkimys dokumentoinnin avoimuuteen, moniäänisyyteen ja yhdessä asiakkaiden kanssa tekemiseen on tärkeää, sillä dokumentit rakentavat eri viranomaisten käsitystä perheestä. Asiakirjoihin kirjatut asiat vaikuttavat myös asiakkaiden kokemuksiin itsestään. (Petrelius ym. 2016, 18-19.)

Osallistavan dokumentoinnin avulla voidaan lisätä asiakkaan luottamusta sosiaalihuollon työprosesseista. Asiakirjojen avulla asiakkaalle voidaan kuvata asiakasprosessin tapahtumia ja kulkua. (Laaksonen ym. 2011, 14.) Osallistavan dokumentoinnin avulla lisätään asiakkaan tietoa tilanteesta, parannetaan perheen hallinnan tunnetta ja itsearvioinnin taitoja. Työskentelytapa mahdollistaa ammattilaisten tekemien tulkin-tavirheiden korjaamisen, kun ymmärrystä tilanteesta rakennetaan avoimesti yhdessä. (Petrelius ym. 2016, 19.)

Yhdessä dokumentoiminen edellyttää ja toisaalta myös edistää asiakassuhteen avoimuutta – vaikeistakin asioista on pystyttävä puhumaan. Asiakkaalla on myös oikeus tietää, mitä mieltä työntekijä hänen tilanteestaan todella on. (Laaksonen ym. 2011, 43.)

Dokumentointi saatetaan nähdä asiakastyöstä irrallisena, ylimääräisenä ja aikaa vievänä tehtävänä, mutta sosiaalihuollossa asiakastyöstä kirjoittaminen on luonnollinen

osa työn tekemistä. Dokumentointi vaatii erityistä huolellisuutta ja osaamista. (Laaksonen ym. 2011, 6-7.)

## 5 EMPIIRISEN ASIAKASTUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja aineiston keruu

Opinnäytetyön empiirinen tutkimus tehtiin Neljä Astetta Oy:n toimeksiantamana ja tutkimus suunnattiin yrityksen asiakasperheille. Neljä Astetta Oy on yksityinen perhetyöpalveluiden palveluntuottaja, jonka palveluita ostavat esimerkiksi kunnat. Työtä tehdään moniammatillisena yhteistyönä kunnan sosiaalityöntekijän johdolla, jolle perhetyöntekijät raportoivat perheen tilanteen ja työskentelyn etenemisestä.

Asiakastutkimuksessa annettiin ääni perheiden omille kertomuksille perhetyöstä. Tutkimuksessa selvittiin, millaisina tietoperustassa mallinnetut perhetyön sisältöelementit näyttäytyivät asiakkaiden silmin katsottuna. Tutkimuksen tarkoituksena oli lisätä toimeksiantajan ymmärrystä asiakkaiden kokemuksista sekä paikantaa mahdollisia kehittämiskohtia yrityksen toiminnasta.

Asiakasperheiden näkemyksiä perhetyöstä selvitettiin laadullisten teemahaastattelujen avulla. Teemahaastattelut toteutettiin 25.3. – 3.4.2020 välisenä aikana ja haastatteluihin osallistui kuudesta helsinkiläisestä perheestä yhteensä 11 vastaajaa, seitsemän aikuista ja neljä lasta/nuorta.

Tutkimukseen valittiin haastateltaviksi sellaisia perheitä, jotka olivat olleet perhetyön asiakkaana vähintään puoli vuotta ja työskentely oli jo pitkällä tai lopetteluvaiheessa. Näin ollen perheille oli jo kertynyt kokemusta perhetyön prosessista, työskentelyta-voista ja käytänteistä. Asiakasperheet olivat joko lastensuojelulain mukaisen tai sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön piiristä. Alkuperäisenä ajatuksena oli, että haastattelut toteutettaisiin asiakasperheiden kotona kasvotusten keskustellen ja siksi haastatteluun valittiin maantieteellisen sijainnin vuoksi helsinkiläisiä perheitä. Tutkimus- haastattelut ajoittuivat kuitenkin hetkeen, jolloin koronavirusepidemia rantautui Suomeen ja vierailuja perheisiin pyrittiin välttämään. Näin ollen tutkimushaastattelujenkin osalta päädyttiin siihen, että perhe sai itse päättää, pidetäänkö haastattelu heidän kotonaan vai järjestetäänkö haastattelu puhelimitse.

Toimeksiantajayritys poimii asiakasrekisteristään taustakriteerit täyttäviä perheitä, joiden halukkuutta osallistua tutkimukseen tiedusteltiin. Perheen kiinnostusta ja suostumusta tutkimukseen tiedusteli kunkin perheen oma perhetyöntekijä. Mikäli perhe ilmaisi olevansa halukas osallistumaan tutkimukseen, oli opinnäytetyöntekijä yhteydessä perheeseen ja sopi haastatteluajankohdasta.

Teemahaastattelut toteutettiin joko käymällä perheen kotona tai vaihtoehtoisesti (korona-aikaan) keskustelemalla puhelimitse. Kaksi perhettä haastateltiin kasvokkain perheen kotona ja neljä perhettä osallistui haastatteluun puhelimitse. Haastatellut perheet asuivat eri puolilla Helsinkiä ja heidän kanssaan olivat työskennelleet useat eri perhetyöntekijät Neljältä Asteelta. Haastatteluun suostuneista asiakasperheistä suurin osa oli sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön asiakasperheitä.

Tutkimuksen tavoitteena oli kuulla perheitä mahdollisuuksien mukaan moniäänisesti haastatellen sekä vanhempaa/vanhempia että lasta. Yhteensä haastatteluihin osallistui 11 henkilöä kuudesta perheestä: seitsemän aikuista ja lyhyisiin haastattelutuokioihin neljä lasta/nuorta. Viidestä perheestä tutkimukseen osallistui kaksi vastaajaa ja yhdestä perheestä haastateltiin yhtä henkilöä. Lapsia/nuoria tavoitettiin neljästä perheestä, sillä osassa perheistä lapset olivat vielä pieniä tai haastatteluhetkellä tavoittamattomissa. Vain yhdestä perheestä haastateltiin kahta aikuista/huoltajaa, sillä osa perheistä oli yksihuoltajaperheitä tai toinen huoltaja oli muista syistä estynyt (pitkäaikaissairaana tai töissä).

Aikuisten haastattelujen pituudet vaihtelivat ajallisesti 45 minuutin - 1,5 tunnin väliltä ja keskustelu oli vapaamuotoista perhetyöteeman puitteissa. Asiakasperheet kertoivat perhetyökokemuksestaan kokonaisuutena alkaen palvelun tarpeesta ja työn aloituksesta, jatkuen työskentelykokemuksiin ja päättyen työskentelyn lopetteluvaiheeseen tai vaihtoehtoisesti jatkosuunnitelmiin, mikäli perhetyötä oli päätetty vielä jatkaa. Haastateltavat kertoivat hyvin avoimesti työskentelyn tavoista, kokemistaan hyödyistä, kehittämiskohteista ja tuntemuksistaan perhetyötä kohtaan. Teemahaastattelurungon (Liite 1.) asiat käytiin haastatteluissa läpi, mutta haastateltavat saivat kertoa kokemuksistaan vapaalla tyylillä ja nostaa muitakin tärkeitä kokemiaan asioita keskusteluun. Lasten haastattelut toteutettiin aikuisten haastattelujen perään pieninä keskustelutuokioina, joissa lapset saivat kertoa vapaamuotoisesti kokemuksiaan ja ajatuksiaan perhetyöstä (Liite 1. Teemahaastattelurunko).



## 5.2 Teemahaastattelu tiedonkeruumenetelmänä

Opinnäytetyön aineostonkeruumenetelmänä käytettiin laadullista teemahaastattelua, jossa perusideana on se, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen äärellä (Hyvärinen 2017, 17). Teemahaastattelu asettuu strukturoitujen ja strukturoimattomien haastattelujen välimaastoon - tiettyjä teemoja käsitellään, mutta kysymykset ja niiden esitysjärjestykset voivat vaihdella (Leinonen, Otonkorpi-Lehtoranta & Heiskanen 2017, 68). Puolistrukturoiduissa teemahaastattelussa painotetaan mahdollisimman avointa ja vapaata kokemukserontaa ja annetaan riittävästi tilaa haastateltavan ajatusten kerronnalle (Hyvärinen 2017, 18, 20).

Laadullisessa haastattelussa ei tavoitella määrällisiä yleistyksiä, vaan kiinnostuksen kohteena ovat yksittäisten haastateltavien näkemykset ja kokemukset (Leinonen ym. 2017, 68). Saatu tieto on sävykästä ja rikasta ja tieto syntyy juuri tietyssä tilassa ja tilanteessa. Haastattelulle voi olla eduksi, mikäli se tapahtuu kasvotusten ja tutkija sekä haastateltava pyrkivät ymmärrykseen, empaattisuuteen ja vaihtelevat kokemuksia. Laadullisessa haastattelussa kiinnostuksen ja kuuntelemisen osoittaminen on tärkeää nyökkäyksillä, palautteen antamisella, äänensävyillä ja lisäkysymyksillä. Tämä vaatii aktiivista keskittymistä kuuntelemiseen ja haastattelun vuorovaikutukseen, joten haastattelu on suotavaa nauhoittaa, eikä tehdä muistiinpanoja samanaikaisesti. (Ikonen 2017, 233, 236.)

Opinnäytetyön teemahaastattelut toteutettiin kirjallisuudessa esille nostettuja asioita huomioiden. Osallistujia pyydettiin kertomaan kokemuksiaan perhetyöstä aloituksesta nykyhetkeen. Teemahaastattelurunkoa käytettiin apuna puolistrukturoidusti siten, että esille nostettiin haastattelun kuluessa listattuja asioita, mutta vastaajien kerronta oli vapaamuotoista ja saattoi edetä eri järjestyksessä. Haastateltavat saattoivat nostaa esille myös muita kuin listattuja aiheita. Vastaajien tapaaminen heidän kotonaan tuntui aineiston keräämiseen hyvin sopivalta tavalta. Haastateltavat olivat järjestäneet rauhallista aikaa haastattelulle ja keskustelu oli avointa ja luontevaa. Haastattelut nauhoitettiin haastateltavien luvalla ja opinnäytetyön tekijä keskittyi kuuntelemiseen ja haastattelun ohjaamiseen, mikä oli toimiva ratkaisu.

Tutkimus oli alun perin ajateltu toteutettavan nimenomaan henkilökohtaisina kasvokkaisina haastatteluina, mutta koronaepidemian rantautuessa Suomeen, oli olosuhteiden pakosta mietittävä muita ratkaisuja. Toimeksiantajan kanssa arveltiin, että kaikki

perheet eivät välttämättä haluaisi toivottaa vierasta ihmistä tervetulleeksi kotiinsa epidemia-aikaan, ja tämä saattaisi johtaa tutkimuksesta kieltäytymiseen. Katsottiin järkeväksi ehdottaa perheille vaihtoehtoisena osallistumismahdollisuutena puhelinhaastattelua, jotta tutkimushaastattelut saataisiin tehtyä suunniteltuna ajankohtana. Neljä perhettä tarttuikin tähän mahdollisuuteen ja haastattelut tehtiin laadullisina puhelinhaastatteluina.

Kirjallisuuden mukaan laadullinen tutkimus ja puhelinhaastattelu eivät ole yhteensopimattomia ja puhelinhaastattelussa on myös omat etunsa. Puhelinhaastattelu on maantieteellisesti ja ajallisesti joustava menetelmä ja jotkut ihmiset voivat olla jopa paremmin tavoitettavissa puhelimella kuin kasvokkain. Kodin avaaminen ulkopuoliselle henkilölle saattaa tuntua joillekin epämiellyttävältä tai hankalalta, mikä voi johtaa haastattelusta kieltäytymiseen. Puhelimessa haastateltavalle jää enemmän yksityisyyttä ja anonymiteettinsä puolesta puhelinhaastattelu sopii hyvin tutkimuksiin, joissa on sensitiivinen tai sosiaalisesti kiusallinen aihe. Puhelinhaastattelua pidetään usein kyseenalaistamatta ”toiseksi parhaana menetelmänä”, vaikka tehdyissä vertailututkimuksissa merkittävän suuria eroja haastattelumenetelmien välillä ei ole havaittu. (Ikonen 2017, 231-233, 241.)

Opinnäytetyön tutkimuksessa tehdyt puhelinhaastattelut onnistuivat hyvin ja myös niissä saatiin aikaiseksi avoin ja luonteva keskustelu, eikä väline tuntunut tilanteeseen sopimattomalta. Turvallisuusnäkökulman lisäksi tuntui siltä, että haastateltavat arvostivat helppoa ja vaivatonta matalan kynnyksen tapaa osallistua tutkimukseen puhelimitse. Haastattelu-aika oli valittavissa joustavasti perheen tilanteen mukaan ja haastattelu satoi aikaa vain puhelinkeskustelun ajan, eikä vaatinut mitään varautumista tai järjestelyjä haastateltavan kotona. Perhetyö saataisi aiheena olla joillekin ihmisille arka ja sensitiivinen, mikä myöskin osaltaan voisi puoltaa puhelimen käyttöä haastatteluvälineenä – ainakin vaihtoehtoisena tapana. Myös puhelinhaastattelut nauhoitettiin haastateltavien luvalla.

Kirjallisuudessa nostettiin esille, että etukäteen tapahtuva yhteydenotto ja tekeillä olevasta tutkimuksesta kertominen on tärkeää, jotta varsinaisesta haastattelutilanteesta tulee onnistunut. Aikaisempaa yhteydenottoon viittaaminen lisää vakuuttavuutta ja luottamusta. (Ikonen 2017, 238.) Opinnäytetyön haastatteluissa oli erittäin merkityksellistä se, että perheiden suostumusta osallistua tutkimukseen tiedusteli nimenomaan

heidän oma tuttu perhetyöntekijänsä. Perhetyöntekijä myös kertoi alustavaa tietoa tutkimuksesta. Tästä asetelmasta oli varsinaisissa haastatteluissa helppo ja luontevaa lähteä liikkeelle. Luottamuksellinen keskusteluyhteys syntyi nopeasti, myös puhelimesta. Tällainen toteutustapa varmasti vaikutti myös siihen, että haastateltavat paneutuivat niin syvästi aiheeseen ja kertoivat erittäin avoimesti kokemuksiaan ja näkemyksiään. Haastattelujen sisällöllinen laatu oli erittäin hyvä.

Myös eettiset näkökulmat otettiin opinnäytetyön haastattelututkimuksessa huomioon. Peruseriaatteisiin kuuluu, että tutkimukseen osallistuminen on aina vapaaehtoista, eikä osallistujille saa koitua siitä minkäänlaista vahinkoa. Erityisesti sensitiivisten aiheiden käsittely edellyttää erityistä tarkkuutta aineiston keräämisessä, käsittelemisessä ja raportoinnissa. (Luomanen & Nikander 2017, 246.) Haastatteluun osallistuvien tulee tietää, mistä tutkimuksessa on kysymys ja miten tietoja käytetään. Haastateltavien anonymiteetin varmistaminen on yksi perusasioista. (Hyvärinen 2017, 27.) Opinnäytetyön tutkimushaastateltavien rekrytointivaiheessa perhetyöntekijät kertoivat perheille tutkimuksen perusidean ja tiedustelivat kiinnostusta osallistua tutkimukseen. Haastattelujen alussa opinnäytetyöntekijä kävi vielä läpi tutkimuksen tarkoituksen, toteutustavan sekä anonymiteettiin liittyvät seikat haastateltavien kanssa. Haastateltaville kerrottiin, että aineisto on vain opinnäytetyöntekijän käytettävissä, eikä sitä käytetä muihin tarkoituksiin tai luovuteta muille.

Haavoittuvuuden huomioiminen tutkimuksessa on olennaista sekä aiheen että kohderyhmän sensitiivisyyden näkökulmasta. Haavoittuvaksi henkilön voi tehdä esimerkiksi elämäntilanne, riippuvuussuhde tai valta-asetelma esimerkiksi lasten kohdalla. Haavoittuvien kohderyhmien kanssa haastattelutapaan ja -paikkaan on kiinnitettävä erityistä huomioita ja esimerkiksi lasten haastatteluissa virikkeiden käyttäminen saattaa olla perusteltua. (Luomanen & Nikander 2017, 249.) Lapsia haastateltaessa tutkijan on pyrittävä löytämään lapsia kiinnostavat lähestymistavat aiheeseen ja on kuunneltava lasten tarjoamia keskusteluavauksia. On tärkeää huomioida aikuisen suhde lapseen ja lapseen olisi hyvä tutustua etukäteen. (Raittila, Vuorisalo & Rutanen 2017, 285-286.)

Opinnäytetyön teeman voidaan katsoa asettuvan yksityiselle ja sensitiiviselle elämänalueella. Perheiden elämäntilanteet ja vastaajien kohtaamat asiat saattoivat olla vaikeita ja arkaluonteisia. Opinnäytetyöntekijä pyrki olemaan empaattinen ja ymmärtäväinen

haastattelutilanteessa sekä luomaan luontevan keskusteluilmapiiirin. Aikuisten haastattelut onnistuivat ongelmitta, eivätkä aihealue tai perheen tilanteet tuntuneet olevan esteenä avoimelle keskustelulle. Lasten/nuorten osalta haastattelut jäivät pieniksi keskustelutuokioita, varsinkin puhelimesta. Lasten näkemysten laajempi selvittäminen vaatisi erilaista tutkimustapaa. Haastattelijan tulisi mahdollisesti olla tuttu ihminen ja haastattelun tulisi tapahtua mielellään jonkinlaisen virikkeen parissa. Tällöin lasten kerrontaan saataisiin mahdollisesti enemmän syvyyttä ja luontevuutta. Tässä tutkimuksessa lapset jaksoivat keskittyä ja vastata esitettyihin kysymyksiin melko lyhyesti, eikä kovin omaehtoista avointa kerrontaa useimmissa tapauksissa tavoitettu. Lasten/nuorten näkemykset tukivat ja täydensivät kylläkin hyvin perheen kertomuksen kokonaisuutta, mutta lasten/nuorten aineisto jäi vähäiseksi verrattuna aikuisten vuolaaseen kerrontaan. Lasten näkemysten syvällisempi tutkiminen vaatisi erityyppisen toteutuksen, jollaista ei tämän opinnäytetyötutkimuksen yhteydessä ollut mahdollista järjestää.

Laadullisessa tutkimuksessa joudutaan jatkuvasti pohtimaan, mikä on kulloinkin riittävä määrä haastatteluja, eikä siihen ole yksiselitteistä ja yleispätevää vastausta. Saturaa-tion eli teoreettisen kyllästymispisteen ajatuksen mukaan uusia haastatteluja ei tarvita, kun ne eivät enää tuota lisää teoreettisesti tärkeitä teemoja. Haastattelujen määrään vaikuttaa myös olennaisesti se, tarkastellaanko yhtä ja homogeenista ihmisryhmää vai vertaillaanko eri taustaisia ihmisiä. On myös käytännöllisiä asioita, jotka vaikuttava haastattelujen lukumäärään esimerkiksi käytössä olevat aika ja raha. (Hyvärinen 2017, 28-30.)

Tässä opinnäytetyössä tehdyssä tutkimuksessa haastattelujen määrä on suhteutettu opinnäytetyön laajuuteen ja siihen, millainen tutkimus on mahdollista opinnäytetyön puitteissa toteuttaa. Tämän laajuudessa tutkimuksessa ei ole mahdollista tarkastella eri taustaisia kohderyhmiä, vaan haastatteluaineistoa käsitellään yhtenä kokonaisuutena. Pääasiallinen aineisto tässä tutkimuksessa perustuu seitsemän aikuisen haastatteluun ja tätä täydentävät lyhyet neljän lapsen/nuoren keskustelutuokiot.

### 5.3 Haastatteluaineoston käsittely ja analysointi

Haastatteluaineistot yleensä nauhoitetaan ja tällöin ensimmäinen aineiston käsittelyvaiheista on litterointi eli muuntaminen puheesta tekstiksi. Litteroinnin sopiva tark-

kuus määritellään tutkittavan ilmiön perusteella. Jos kiinnostus kohdistuu haastattelussa esiin tuleviin asiasisältöihin, ei litteroinnin tarvitse olla kovin yksityiskohtainen. On hyvä huomioda, että litteraatio on jo kertaalleen tulkittu versio analysoitavasta tilanteesta. (Ruusuvuori 2010, 355.) Kun haastatteluaineisto muutetaan tekstimuotoon analysoitavaksi, poistetaan aineistosta vastaajiin liittyvät tunnistetiedot eli aineisto anonymisoidaan. Haastattelun aihe vaikuttaa siihen, kuinka tarkasti erilaisia tunnistetietoja täytyy anonymisoida. (Kuula & Tiitinen 2010, 380-381.)

Tämän opinnäytetyön haastattelut nauhoitettiin ja aineisto litteroitiin karkealla ”sanasta sanaan” -tyylillä siten, että puhekielenomaiset täytesanat poistettiin ja puhe kirjoitettiin auki käyttäen neutraalia yleiskieltä. Litteroitaessa poistettiin tunnistetiedot siten, että perheiden kommenttien yksilöiminen ja tunnistettavuus ei ole enää mahdollista.

Litterointi on tutkijalle työvaihe, joka mahdollistaa materiaaliin alustavan tutustumisen ja tulkintojen hahmottelun (Nikander 2010, 365). Litteroinnin avulla aineisto muuntuu helpommin hallittavaan muotoon. Litteroinnin tuloksena on tyypillisesti laaja ja moniaineinen tekstimassa, jota voidaan lähestyä monien eri tavoin. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 9, 11-12.)

Tutkimus alkaa tietyllä tavalla uudestaan, kun tutkija alkaa tutustua aineistoonsa. Ennen varsinaiseen analyysiin siirtymistä aineostoa tarkastellaan, järjestellään ja luokitellaan. Laadullisella sisältöanalyysillä tai temaattisella analyysillä tarkoitetaan useimmiten analyysiin luokitteluvaihetta eli jonkinlaista raaka-analyysiä. Luokittelun tehtävänä on aineiston järjestelmällinen läpikäynti esimerkiksi tutkimusongelman tai keskeisten käsitteiden määrittämällä tavalla. Tutkijan kannattaa lukea aineistoa läpi tavalla, joka sallii uudenlaiset kysymysten tarkennukset ja tutkimusongelman muokkauksen siten, että analyysissä on mahdollista vastata asetettuihin kysymyksiin. (Ruusuvuori ym. 2010, 8, 11-12, 14-15.)

Laadullisen aineiston systemaattisen läpikäynnin ja analyysin tuloksena muodostuu kuva, jonka kautta voidaan ymmärtää ilmiöitä, sen eri toimijoita ja prosesseja. Käytännössä empiriset haastatteluaineistojen analyysit vaihtelevat kattavan katseen ja pieniin yksityiskohtiin paneutuvien ääripäiden väliltä. Toiset traditiot painottavat kattavan karkeamman yleiskatsauksen luomista ja toiset taas vannovat yksityiskohtien varaan, jolloin kokonaiskuva saattaa jäädä taka-alalle. (Ruusuvuori ym. 2010, 18, 20.)

Aineiston analyysissä on pohdittava, miten analyysin riittävä todistus pohja ja vakuuttavuus taataan. Laadullisessa tutkimuksessa korostuvat analyysin systemaattisuuden ja tulkinnan luotettavuuden kriteerit. (Ruusu vuori ym. 2010, 20, 22.) Analyyttinen läpinäkyvyys ja tulkintojen ankkuroiminen aineistoon ovat laadullisen tutkimuksen validiteettia parantavia piirteitä. Vaikka kaikkea aineistoa ei voida koskaan lukijalle näyttää, tuo tekstiksi purettu puhe laadullisen aineiston lähelle lukijaa. Tämä lisää analyysiin läpinäkyvyyttä ja mahdollistaa lukijan omat tulkinnat ja analyysit. (Nikander 2010, 363.) Tulosten liittäminen teoreettisiin näkökulmiin ja ajankohtaisiin ilmiöihin avaa tutkimusta uudella tavalla lukijoille (Ruusu vuori ym. 2010, 23-24).

Opinnäytetyön tietoperustassa perehdyttiin sisältöelementeistä koostuvaan perhetyön mallinnukseen. Tätä viitekehystä käytettiin pohjana empiirisen asiakastutkimuksen tulosten analysoinnissa. Tutkimuksen analysoinnissa etsittiin vastausta siihen, millaisina perhetyön sisältöelementit näyttäytyvät asiakkaiden silmin katsottuna käytännön työssä Neljällä Asteella.

Analysoinnissa aineistoa käytiin systemaattisesti läpi perhetyön sisältöelementtien mukaisesti tarkastellen ja ryhmitellen. Tulosten esittelyyn otettiin mukaan suoria lainauksia vastaajien kommentteista havainnollistamaan tilannetta ja lisäämään analyysin läpinäkyvyyttä ja luotettavuutta. Tämä mahdollistaa myös lukijan omien päätelmien ja jatkoanalyysien tekemisen. Aineiston avulla oli mahdollista luoda hyvä tilannekatsaus Neljän Asteen perhetyöhön asiakkaiden silmin katsottuna. Aineistossa painottuivat aikuisten näkemykset ja lasten ääni oli pienemmässä roolissa täydentävänä aineistona. Pääpaino oli sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä.

Perhetyön sisältöelementteihin perustuva mallinnus on sovitettavissa yhteen lastensuojelun systemisen toimintamallin kanssa – ne sisältävät samaa ideologiaa lähestymistavoissaan. Varsinaisen systemisen lastensuojelun tiimin työskentelyyn ei perehdytty tässä opinnäytetyössä, sillä vastaajaperheet eivät olleet systemisen toimintamallin mukaisessa työskentelyssä osallisina.

## 6 ASIAKASPERHEIDEN KOKEMUKSET PERHETYÖSTÄ

Opinnäytetyön tietoperustassa perehdyttiin lastensuojelun systemisen toimintamalliin ja sisältöelementeistä koostuvaan perhetyön mallinnukseen. Mallien toimintatavat

ovat sovittavissa yhteen ja lähestymistavat perustuvat lapsikeskeisyyteen ja suhdeperustaisuuteen. Tavoitteena toiminnassa on kohtaava, vuorovaikutteinen ja osallistava työskentely koko perheen kanssa. (Alatalo ym. 2017, 14, 16.) Empiirisen asiakastutkimukset tulosten analysoinnissa on hyödynnetty sisältöelementeistä koostuvan perhetyön mallinnuksen rakennetta.

Empiirisessä tutkimuksessa annettiin ääni Neljän Asteen asiakasperheiden kertomuksille perhetyöstä ja selvittiin, millaisina perhetyön sisältöelementit näyttäytyvät asiakkaiden silmin katsottuna käytännön työssä. Tutkimuksen tarkoituksena oli lisätä toimeksiantajan ymmärrystä asiakkaiden kokemuksista sekä paikantaa mahdollisia kehittämiskohtia yrityksen toiminnasta.

Seuraavassa esiteltäviä tutkimustuloksia on havainnollistettu nostamalla esiin suoria lainauksia vastaajien kertomuksista. Nämä vastaajien kommentit on esitetty kursivoidulla tekstillä lainausmerkeissä.

### 6.1 Koko perheen kuntoutus

Perhetyön keskeisiksi ja koko työskentelyn läpileikkaaviksi sisältöelementeiksi määrittyivät kirjallisuuden perusteella lapsikeskeinen suojeleminen sekä koko perheen toimijuutta vahvistava ja kuntouttava työ. Nämä elementit ovat aina mukana vaikuttavassa perhetyössä. (Alatalo ym. 2017, 13-14.)

Asiakastutkimuksen tulosten esittely aloitetaan kuntoutuksen sisältöelementistä, jonka avulla mallinnuksessa on kuvattu perhetyön työskentelyn laaja-alaisuutta ja monipuolisuutta perheiden erilaisissa tilanteissa. Muutostyöskentelyn kohteena on koko perhe kokemuksineen, tunteineen ja käyttäytymismalleineen. Työskentelyssä huomioidaan perheenjäsenten väliset suhteet, perhe-elämän arkiset käytännöt sekä perheen suhteet lähiympäristöön ja yhteiskuntaan. (Alatalo ym. 2017, 32.)

#### Perheiden monimuotiset tarpeet työskentelyn taustalla

Perhetyön toimikenttään kuuluu tarvittaessa mukaan kaikki se, mitä lasten arki on ja mitä se pitää sisällään (Reijonen 2020). Haastattelututkimuksen asiakasperheillä oli haastavia elämäntilanteita, joihin tarvittiin monipuolista työskentelyä: *”Perheen arki on nyt hyvin häilyvää ja tilanne on arvaamaton. Eletään elämää tunti tunnilta, eikä koskaan tiedä, mitä seuraavassa hetkessä on tulossa. Joka päivä käydään läpi kaikki tunneskaalat. Perhetyö on tukenut tässä.”*

Osassa perheistä kipultiin teini-ikäisten haasteiden kanssa: *”Nuori oireili ja eristäytyi, eikä halunnut enää käydä koulua.”* Toisissa perheissä taas elettiin pikkulapsivaiheen ongelmien parissa: *”Ei vaan jaksaa, kun kukaan ei tee niin kuin pyydät - ei pueta, ei tulla syömään, ei tulla sisään. Sitten vaan palaa pinna.”* Lapset saattoivat olla erityisen haastavia erilaisten diagnoosien ja oirehinnan vuoksi: *”Lapset on vauhdikkaita ja haasteellisia. On epäilty monenlaisia diagnooseja, joita nyt selvitetään jatkotutkimuksissa.”*

Haasteet arjen toimintamallien, rytmien ja vuorovaikutuksen kanssa nousivat esille monissa perheissä: *”Me herättiin ja mentiin nukkumaan milloin vaan huvitti, eikä meillä ollut tarkkoja ruoka-aikoja tai päiväuniaikoja. Lapset oli superylivilkkaita, eikä yhtään tiennyt, mitä päivältä voi odottaa.”* Perheissä voimavarat olivat koetuksella, kun perheet olivat monilapsisia tai vanhempi pyöritti haastavaa arkea yksinhuoltajana: *”Olen täysin yksin lapseni kanssa ja on arjen haasteita lapsen kanssa.”*

Perheiden moninaisten tilanteiden ja tarpeiden perusteella perhetyölle oli asetettu yksilölliset tavoitteet. Tyypillisiä tavoitteita olivat esimerkiksi vuorovaikutuksen ja arjen toimintamallien parantaminen sekä voimavarojen lisääminen: *”Arkirytmien aikaansaaminen ja siitä kiinni pitäminen oli päätavoite. Myös oman jaksamisen tukeminen oli tavoitteena.”*

Useimmat asiakasperheet kertoivat että, he olivat halunneet luottaa perhetyön ammattitaitoon johtaa työskentelykokonaisuutta ja prosessia: *”Perhetyöntekijä on vienyt prosessia eteenpäin ja me perheenä on haluttu antautua virran vietäväksi ja avun saajaksi.”* Monet kokivat, ettei heillä itsellään olisi ollut aikaa, energiaa tai kiinnostustakaan kantaa vastuuta etenemisestä: *”Ei ollut energiaa prosessin miettimiseen ja on haluttu antaa vastuu perhetyölle. Ollaan oltu kiitollisia siitä ammattitaitoisesta avusta, jota olemme saaneet.”* Monen perheen tilanne on ollut niin kuormittunut, että perhetyön prosessin syvälinen miettiminen olisi tuonut vain lisää stressiä: *”On niin tiukilla - aikataulut ja kaikki koko ajan päällä, joten ei jaksaa edes miettiä perhetyön syvyyksiä. Siitä tulisi vielä yksi ylimääräinen stressi.”*

Asiakasperheet kertoivat, että työskentelyä oli prosessin edetessä tehty monipuolisesti erilaisissa kokoonpanoissa koko perhe huomioiden: *”Erityisen hyvää on ollut toiminnan muokkautuvuus tilanteen mukaan ja erilaiset joustavat kombot tapaamisissa*



*esimerkiksi niin, että hetki keskustelua vanhempien kanssa, keskustelutuokio erikseen lasten kanssa ja pelailua yhdessä koko porukalla.”*

Motivaatio kuntoutumisen ja muutoksen edellytyksenä

Perhetyön vaikuttavuuden keskeinen edellytys on perheen motivaatio työskentelyyn (Myllärniemi 2007, 83). Kuntoutuminen ja muutos vaatii asiakkaalta aitoa halua ja vapaaehtoista sitoutumista (Malinen & Nyyssönen 2018, 8-9).

Tutkimukseen osallistuneet asiakasperheet olivat pääsääntöisesti hyvin myönteisiä muutokselle ja avun saamiselle tilanteessaan: *”Koimme, että kaikki asiat eivät ole kunnossa. Tarvitsimme apua ja ryhdyimme hankkimaan sitä.”* Perheet hahmottivat itse tarpeen muutokselle elämässään: *”Huomasin, että jos lapsilla ei ole rutiineja, niin niistä tulee levottomia ja sitten itsekin väsähtää. Oli jo kokeiltu ilman rutiineja elämistä, eikä enää haluttu elää niin.”* Motivaatio muutokselle koettiin olevan olemassa: *”Olin todella sitoutunut työskentelyyn. Halusin, että lapsilla on mahdollisimman normaali lapsuus.”*

Tutkimukseen osallistuneista perheistä suurin osa oli sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön asiakkaita, joten perhetyö on heille täysin vapaaehtoinen palvelu. Kirjallisuudessa kuvattua lastensuojelun perhetyössä läsnäolevaa tuen ja kontrollin ”kaksoisroolia” sekä jännitettä (Myllärniemi 2007, 10, 83-84) ei tässä vastaajajoukossa ollut havaittavissa. Lisäksi on huomioitava, että osallistuminen tutkimukseen oli perheille luonnollisesti myöskin täysin vapaaehtoista. Mikäli jollakin perheellä olisi ollut erittäin vastusteleiva suhtautuminen perhetyöhön, ei perhe mahdollisesti olisi halukas osallistumaan myöskään tutkimukseen. Tämä lähtökohta on hyvä huomioida tutkimuksen tuloksia tarkasteltaessa.

Vaikka perheillä olikin aito halu ja motivaatio muutostyöhön, kuvattiin muutostyöskentelyä intensiiviseksi ja raskaaksi: *”Perhetyö oli tosi intensiivistä - aikoja ei koskaan peruttu, vaikka oltaisiin oltu kipeitä tai väsyneitä - aina se perhetyöntekijä sieltä vaan tuli. Oli se aika raskasta.”* Perhetyö saattoi välillä myös ärsyttää ja tuntua omaan yksityisyyteen kajoavaksi: *”Perhetyö jossain vaiheessa ärsyttikin. Se, että henkilö tulee kotiin ja sörkkii yksityisyyttä, kun on itse väsynyt ja haluaisi olla vaan rauhassa oman perheen kanssa. Oli päiviä, etten jaksanut ollenkaan kuunnella neuvoja tai työskennellä.”*

Perhetyöhön kuuluu olennaisena osana perheen motivointi (Myllärniemi 2007, 10, 83). Muutostyöskentelyn raskaus saattoi yllättää ja motivaatio saattoi olla koetuksella: *”Välillä toivoin, että loppuisi jo tämä perhetyö. Siitä työskentelystä ei saa lomaa myöskään, minkä kyllä näin jälkikäteen ymmärrän. Ne tauot olisi olleet niitä mahdollisia hetkiä, että luovuttaa.”* Moni perhe koki, ettei tarvittavaan muutokseen olisi pystytty ilman ammattilaisen apua. Motivointi ja ammattimainen kannatteleva työote nousivat merkittäviksi asioiksi: *”Kyllä siinä pitää olla ammattilainen ohjaamassa. Uudet rytmit ei olisi muuten onnistuneet.”* Muutokset vaativat pitkäaikaista työstämistä ja muutosten keskellä asiakkaat kertoivat kokeneensa epätoivoa tai yksinäisyyttä. Hankalissa hetkissä perhetyön tuki nähtiin olennaiseksi: *”Tuli toivottomuudenkin hetkiä, mutta silloin neuvottiin vaan palaamaan toistamaan, toistamaan ja toistamaan normirytmiiä. Olin jo itse luovuttamassa, mutta perhetyö kehotti jatkamaan.”*

Muutamia kehittämistoiveita muutostyöskentelyyn liittyen nousi haastatteluissa esille. Jotkut haastateltavat kokivat, että muutosprosessi oli jäänyt vaillinaiseksi, eikä saatua apua koettu riittäväksi: *”Joskus jotain yritettiin ja sitten se taas jäi. Olisin toivonut jotain konkreettisempaa apua.”* Jotkut mainitsivat, ettei työskentely ollut vastannut ennako-odotuksia johdonmukaisesta etenemisestä: *”Olettaisi, että voitaisiin kokeilla jotain ja sitä seurataan. Oletusarvo perhetyölle oli enemmän tämän tyylistä, mutta ei sitten ollutkaan sellaista.”* Mielessä oli saattanut olla toiveita tehokkaammalle työskentelylle: *”Olisi toivonut, että asiat etenisi nopeammin ja että perhetyöntekijä olisi tarttunut meidän esille tuomiin asioihin napakammin.”* Joskus oli jäänyt epäselväksi, olisiko työskentelystä ollut vielä jotain hyötyjä saatavissa: *”Jäi epäselväksi, olisiko jotakin keinoja vielä ollut olemassa. Ehkä ei sitten ole olemassa mitään selkeää ratkaisua.”*

Yhteenvedoanalyysi: Tutkimuksen asiakasperheiden tilanteet olivat monimuotoisia ja sisälsivät monenlaisia haasteita. Työskentelyä tehtiin laaja-alaisesti ja monipuolisesti koko perheen kanssa, mistä oltiin tyytyväisiä. Perheet olivat motivoituneita muutostyöskentelyyn, mutta työskentely oli siltikin koettu raskaaksi. Perhetyön rooli motivaation ylläpitäjänä, kannustajana ja jämökkänä selkärankana koettiin erittäin tärkeäksi. Ilman tukea muutokset olisivat jääneet tekemättä. Monet perheet olivat tyytyväisiä monipuoliseen muutostyöskentelyyn, mutta pettymyksiäkin oli koettu. Työskentely ei aina ollut edennyt toivotulla tavalla ja muutosta ei ollut tapahtunut. Toiveina esitettiin

vielä konkreettisempaa apua, selkeämpiä työkaluja ja napakampaa ohjausta. Toiveissa esitettiin selkeämpää tavoitteiden asettelua ja seurantaa.

## 6.2 Lapsilähtöinen ja suhdeperustainen työskentely

Lasta suojeleva ja lapsilähtöinen työskentely voidaan perhetyössä ymmärtää pyrki- mykseksi vaikuttaa monipuolisin keinoin lapsen elämismaailmaan ja vahvistaa näin hyvinvointia. Laadukkaasti toteutettuna lapsilähtöinen työskentely tarkoittaa tasapai- noista koko perheen kanssa työskentelyä. Lapsikeskeinen suojelu on koko työskente- lyn läpileikkaava sisältöelementti ja se on aina mukana vaikuttavassa perhetyössä. (Alatalo ym. 2017, 10, 13-14, 30.) Tähän asiakastutkimukseen osallistuneista perheistä suurimmalla osalla ei ollut lastensuojelun asiakkuutta, joten suojelun elementti ei noussut juurikaan esille tutkimuksessa. Lapsilähtöisyys kuitenkin huomioitava kai- kenlaisessa perhetyössä.

### Työskentelysuhde asiakasperheen kanssa

Perhetyössä työskentely on suhdeperustaista eli asiakkaan kanssa pyritään luomaan yhteistyösuhde, jonka varassa työskentely tapahtuu (Lahtinen ym. 2017, 4, 17). Toimi- vat ja luottamukselliset suhteet tulee pyrkiä luomaan tasapainoisesti sekä lapsiin että vanhempiin (Alatalo ym. 2017, 20).

Asiakasperheet kertoivat, että Neljän Asteen perhetyössä luottamuksellisen asiakas- suhteen syntymiseen pyrittiin panostamaan sekä lasten että aikuisten kanssa työsken- nellen: *”Perhetyö on monella tavalla ja monella tasolla päässyt soluttautuman per- heeseen ja tekemään yhteistyötä.”* Tapaamisia oli järjestetty erilaisin tavoin ja erilai- silla kokoonpanoilla, joissa tutustuminen ja asioiden työstäminen oli ollut mahdollista: *”Joskus perhetyöntekijä hakee lapsen ja viettävät kahdestaan aikaa. Välillä perhetyö käy illalla tai viikonloppuna, jolloin ollaan kaikki kotona.”*

Neljän Asteen asiakasperheissä työskentelysuhde perhetyöntekijän kanssa oli useim- miten koettu onnistuneeksi. Yhteistyö oli ollut luontevaa ja toimivaa ja perhetyönteki- jät saivat paljon kehuja. Tämä oli Neljän Asteen toiminnassa selvä vahvuustekijä, jota myös asiakkaan arvostivat: *”Toivoisin, että kaikki perhetyöntekijät olisivat omamme kaltaisia - osaa heittäytyä erilasiin tilanteisiin, ei ole kaavoihin kangistuja, eikä kiinni tiukoissa ohjeistuksissa. Osaa olla luontevasti erilaisissa rooleissa ja tilan-*

teissa.” Toimivaa vuorovaikutusta perhetyöntekijän kanssa arvostettiin: *”Vuorovaikutus on sujunut hyvin ja henkilökemiat ovat loksahaneet yksiin. Luontevasti on mennyt.”*

Joissain tapauksissa perheellä saattoi olla toisenlaisia odotuksia tai toiveita perhetyöntekijää kohtaan: *”Perhetyöntekijältä toivoisi enemmän elämäkokemusta. Perhetyöntekijämme ei ehkä ollut riittävän kokenut.”* Haastatteluisissa pohdittiin myös tapaa, jolla tietty työntekijä valikoituu työskentelemään perheeseen ja mietittiin, voisiko perheellä olla enemmän valinnanvapautta omasta perhetyöntekijästään: *”Perhetyö ja henkilö tulee annettuna, eikä perhe ole voinut vaikuttaa siihen. Voisiko olla enemmän valinnanvapautta ja pohdintaa, kuka perheeseen sopisi.”*

Vaikka asiakkaat kokivatkin työskentelysuhteen työntekijän kanssa pääsääntöisesti luottamukselliseksi ja toimivaksi, oli asiakkaiden silti toisinaan vaikea kertoa todellisia mielipiteitään tai tuntemuksiaan perhetyöntekijälle: *”En perhetyöntekijälle uskaltanut sanoa mielipidettä, on tosi vaikeaa sanoa mitään kritiikkiä. Itse olen sen tyyppinen ja kun tietää, että työskennellään yhdessä.”* Kuulluksi tulemisen kokemus ei ollut aina työskentelyssä toteutunut ja lopulta asioista oli vaiettu: *”Kun oli joku huoli, niin ei sille sitten tehty mitään. Aluksi yritettiin kysellä, mutta ei sitten enää viitsinyt”.* Täysin avoin ja luottamuksellinen työskentelysuhde ei siis ollut. Rehellinen avautuminen ja mielipide oli saattanut jäädä sanomatta: *”On vaikea toivoa perhetyöltä enää mitään, koska on mennyt usko siihen, että heistä olisi jotain apua.”* Sanomatta jääneet asiat tuntuivat koskettavan erityisesti näkemyksiä, jotka liittyivät tehtyyn työskentelyyn, työskentelyn tyyliin tai perhetyöntekijään, eivät niinkään perheen omaan tilanteeseen tai asioihin. Kritiikin tai omien toiveiden puheeksi ottaminen oli selvästikin monelle vaikeaa.

Työskentely lapsen kanssa ja suhteen luominen lapseen

Lapsikeskeisessä työskentelyssä merkittävää on, että myös lapseen tutustutaan ja rakennetaan luottamuksellista suhdetta (Reijonen 2020). Luottamussuhteen syntyminen lapsen ja perhetyöntekijän välille oli mietityttänyt etukäteen joitakin asiakasperheiden vanhempia: *”Olin varauksellinen, miten lähtee nuoren kanssa etenemään, kun asenne nuorella oli ensin, että ”onko pakko olla sen ämmän kanssa”.”*

Asiakkaiden kertoman mukaan Neljän Asteen toiminnassa pyrittiin panostamaan monin tavoin lasten kanssa työskentelyyn ja suhteen syntymiseen. Lapsilla ja perhetyöntekijällä oli omia tapaamisia, mikä koettiin tärkeäksi. Näillä tapaamisilla oli luontevaa rakentaa luottamussuhdetta: *”Perhetyöntekijällä ja lapsilla on ollut omia tapaamisia –uimassa, ulkoilua ja jouluaskartelua. Vaihtelevasti eri lapsia mukana. Ja kotiin jäävä on saanut laatuaikaa äidin kanssa.”*

Työskentelyssä oli pyritty ottamaan huomioon lasten toiveita ja tehdä heille mieluisia asioita, mikä osaltaan helpotti tutustumista ja yhdessäoloa: *”Perhetyöntekijä järkkäsi käynnin HopLopiin, kun lapsi toivoi sitä.”* Perheet kokivat, että perhetyöllä oli ollut hyvää pelisilmää ja joustavuutta teini-ikäisten kanssa toimimisessa: *”Nuorten kanssa perhetyö on kokeillut erilaisia toimintatapoja ja on edetty sen mukaan, mikä kulloinkin on ollut mahdollista juuri sinä päivänä ja siinä hetkessä.”*

Monissa tapauksissa hyvä luottamuksellinen suhde oli syntynyt lasten/nuorten kanssa ja he pystyivät avautumaan perhetyöntekijälle asioistaan: *”Meillä on omat jutut perhetyöntekijän kanssa. Käydään kahvilla tai mennään syömään. Sitten vaan jutellaan, on helppo jutella. Menen mielellään tapaamisiin.”* Perhetyöntekijästä oli monille lapsille tullut tärkeä ja yhteistä aikaa vietettiin mielellään: *”Lapsille perhetyö on tuonut parempaa elämänlaatua. Lapset odottavat kovasti menoja, miettivät tulevaisuuden tekemistä ja haluaisivat olla paljon perhetyöntekijän kanssa - tykkäävät älyttömästi.”*

Aina luontevaa suhdetta lapseen ei kuitenkaan ollut muodostunut: *”Lapsi osoittaa mieltään perhetyöntekijää kohtaan ja hankaloittaa asioiden edistämistä. Ei ole muodostunut luottamussuhdetta.”* Lapset saattavatkin tarvita aikuisia enemmän aikaa tutustumiseen ja luottamuksen saavuttamiseen (Mauno 2018, 68).

#### Perheenjäsenten välisten suhteiden korjaaminen

Suhdeperustaisuuteen kuuluu myös se, että perhettä autetaan korjaamaan perheenjäsenten välisiä suhteita. Perhetyöntekijä voi toimia linkkinä lapselle tärkeisiin ihmisiin ja auttaa yhteydenpidossa. (Malinen & Nyysönen 2018, 6.) Lapsilähtöisyyden näkökulmasta lasta pyritään auttamaan siinä ympäristössä, jossa hän elää. Lapsen etu toteutuu parhaiten ihmisten välisen vuorovaikutuksen ja turvallisten suhteiden kautta. (Lahtinen ym. 2017, 17.)

Perheenjäsenten välisten suhteiden parissa työskenneltiin monissa asiakasperheissä: *”Työskentelyssä perheenjäsenten yhteys toisiinsa haluttiin saada paremmaksi.”* Joissain perheissä perhetyöntekijällä oli ollut tärkeä rooli neutralisoivana välikätenä vanhempien välillä: *”Joskus perhetyö on ollut erotuomari meidän vanhempien välillä. On saatu neutraalimpi lähestymistapa asioihin ja katsottu tilannetta toisenkin näkökulmasta.”* Toisinaan ”tulkkausta” oli tarvittu vanhempien ja lasten välillä: *”Perhetyöntekijä on ollut joissain asioissa mun ja äidin välillä tulkkina, kun on ymmärretty väärin toistemme puheet.”* Joskus nuoren oli ollut helpompi avautua asioistaan perhetyöntekijälle kuin vanhemmille: *”Tosinaan lapset kertovat asioitaan mieluummin perhetyöntekijälle.”*

Jotkut perheet olivat kokeneet tärkeäksi avuksi sen, että perhetyöltä oli saatu neuvoja ja lisää ymmärrystä esimerkiksi teini-ikäisten kanssa toimimisesta: *”Ymmärretään nyt paremmin, että teini-ikä on muutos koko perheen rakenteessa. Ei nuorella ole enää samaa innostusta tehdä asioita yhdessä. Napanuoran venyttäminen on ollut vaikeaa.”* Kannustus ja tuki, jota perhetyö oli antanut teini-ikäisten kanssa toimisessa, mainittiin arvokkaana: *”Olen kokenut turhautumista teinien kanssa ja tuki jaksamiseen on ollut todella tärkeää.”*

Työskentelyssä perheenjäsenten yhteyttä ja välejä pyrittiin vahvistamaan esimerkiksi mukavan yhteisen tekemisen parissa, mistä perheet antoivat positiivista palautetta. Järjestetyt perheretket ja tapahtumat olivat suosittuja ja ne koettiin antoisiksi ja hyödyllisiksi: *”On ollut koko perheen tapahtumia. Kun on sovittu niistä etukäteen, niin tulee lähdettyä. Hyvin on mennyt ja lapset on tykänneet.”* Lisäksi työskentely oli sisältänyt tavallisessa arjessa tapahtuvaa yhteistä tekemistä perheen kanssa: *”Useimpien perhetyö oli vuorovaikutusta ja olemista kotona. Välillä jotain yhdessä tekemistä perheen kesken esim. lautapelejä.”*

Joissakin asiakasperheissä oli huomattu työskentelyn myötä muutoksia esimerkiksi parisuhteessa: *”Parisuhde on parempi. Olemme miehen kanssa enemmän tiimi nyt.”* Tai koettiin, että perhedynamiikka oli muuttunut parempaan suuntaan: *”Isä on nyt enemmän läsnä tässä perheessä ja enemmän tukena.”*

Toisinaan suhteiden parissa työskentely oli ollut haastavaa, kun esimerkiksi teinejä oli ollut vaikeaa saada yhteistyöhön: *”Perheelle on ehdotettu erilaisia yhteistä tekemistä*

*ja olisimme halunneet osallistua koko perhe. Mutta nuoria ei meidän vanhempien pettymykseksi ole juurikaan saatu mukaan.”*

Yhteenvetoanalyysi: Lapsikeskeistä ja suhdeperustaista työskentelyä toteutettiin Neljällä Asteella monipuolisesti ja onnistuneesti. Työntekijät olivat pystyneet rakentamaan toimivan ja luottamuksellisen työskentelysuhteen useimmiten sekä vanhempien että lasten kanssa. Perhetyöntekijöillä oli myös tärkeä rooli perheenjäsenten välisten suhteiden korjaamisessa. Perheet kokivat, että perhetyöntekijälle oli helppo avautua itseä ja perhettä koskevista asioista. Omien ajatusten ja mielipiteiden kertominen tehdystä työskentelystä, työskentelyn tyylistä tai toisinaan perhetyöntekijästä oli kuitenkin asiakkaille vaikeaa. Kritiikki tai omat toiveet jäivät monesti sanomatta. Nämä esille nousseet asiat olisivat kuitenkin merkityksellisiä tietoa yhteisen työskentelyn kannalta.

### 6.3 Hoito

Hoito sisältöelementtinä perhetyössä tarkoittaa perheterapiasta ammennettavaa työskentelytapaa, näkökulmia ja työvälineitä (Alatalo ym. 2017, 54-55). Työskentelyssä tämä näkyy koko perhettä kohtaan olevana hoidollisena asenteena ja tapana suhtautua asiakkaisiin ja heidän elämänsä asioihin. Hoidollisena voidaan pitää hyvää ja luottamuksellista kohtaamista perhetyöntekijän kanssa, jossa perhe uskaltaa jakaa omia tunteitaan ja asioitaan. (Mauno 2018, 71.)

Perhetyön hoidollisuus nousi tärkeänä ja hyödyllisenä sisältöelementtinä esille joidenkin asiakasperheiden haastatteluissa. Perheet kertoivat huomanneensa perhetyöntekijän vilpittömän halun auttaa heitä, mikä oli tuntunut hyvältä: *”Mitä pidempään työskenneltiin, sitä enemmän huomasi, että perhetyöntekijä oli kosketuksissa tilanteeseemme. Tuntui, että hän todella halusi auttaa meitä.”*

Jotkut mainitsivat perhetyön olleen merkittävää kannattelevaa ja voimaannuttavaa työskentelyä: *”Perhetyö on ollut tärkeää mukana kulkemista, rohkaisevaa ja voimaannuttavaa: ”uskaltakaa”, ”jaksakaa”.* Perhetyö oli tukenut, kun oli koettu tilanteet lannistaviksi. Perhetyöltä oli saatu uskoa oman perheen voimavaroihin ja pärjäämiseen: *”On luotu uskoa, että perheemme vahva perusta kantaa vaikeiden aikojen yli. Kannustettiin jaksamaan, vaikka tulokset eivät heti näkyisikään.”* Hoidolliset keskustelut olivat auttaneet huomaamaan asioita toisella tavalla ja suhteuttamaan

oman elämän asioita toisin: *”Keskustelut on palauttaneet maan pinnalle. On tullut oivalluksia, että ihan hyvinhän tässä elellään ja ollaan. Perusasiat on ihan hyvin, mutta oma jaksaminen on lähinnä ollut kortilla.”*

Joillekin vastaajille oli erityisen tärkeää päästä puhumaan luottamuksellisesti asioistaan ammatti-ihmiselle: *”On tärkeää päästä tilittämään perhetyöntekijälle kaikki asiat.”* Perhetyöntekijän osaamista kuuntelijana ja tukijana arvostettiin: *”Perhetyöntekijä kuuntelee ja hän osaa heitellä vinkkejä sopivasti. Hän luottaa, että olen oman elämäni asiantuntija.”* Perhetyöstä oli saattanut tulla tärkeä tukipilari: *”Perhetyöntekijältä saa tukea ja voi avoimesti jutella, eikä hän yritä aivopestä mihinkään. Ajatuskin siitä, että perhetyö päättyy - sitä odotan kauhulla. Kenelle sitten kerron ja puhun asiat.”*

Perhetyön hoidollista tukea kiiteltiin ja koettiin, että sen voimalla oli päästy elämässä eteenpäin ja vaikean vaiheen läpi: *”Elämässä on nyt vähän helpompi tilanne. Ei ole enää niin epätoivoinen olo, vaan päivä kerrallaan -filis. Perhetyön tukitoimet on kannatelleet meidän perheen pahimman väsymyksen ja uupumuksen yli.”* Oli koettu merkittävänä, ettei haastavassa elämäntilanteessa oltu jääty yksin: *”Sai itse ottaa yhteyttä, jos oli kriisi päällä. Sai purkaa turhautumista, eikä tarvinnut jäädä pähkäilemään yksin. Oli tärkeää tietää, ettei ollut yksin siinä tilanteissa.”*

Muutammat vastaajat nostivat esille työskentelyssä käytetyt ajatuksia herättelevät ja jäsentävät pohdintatehtävät: *”Joku laaja ajatuksia herättävä tehtävä oli, jota käytiin läpi keskustellen. Hoksottimia sai käyttää ja ryhtyi herättelemään ajatuksia, ihan ok työskentelyä.”* Toisinaan tehtävät saattoivat jäädä arjen jalkoihin, vaikka tällainen työskentely olisikin tuntunut kiinnostavalta: *”On täytetty rakkauden puu -tehtävä ja oli joku plus/miinus -tehtäväkin työn alla, mutta se jäi hässäkässä tekemättä.”*

Yhteenvetoanalyysi: Perhetyön hoidollinen työskentelyote koettiin vastaajien keskuudessa tärkeäksi ja toimivaksi. Perhetyöltä saatua kannustusta ja kannattelua pidettiin merkittävänä elementtinä. Terapeuttiset keskustelut olivat voimaannuttavia hetkiä vastaajille ja tärkeää oli tunne siitä, ettei oltu vaikeassa tilanteessa yksin. Neljän Asteen perhetyöntekijät pystyivät ansiokkaasti luomaan luottamuksellisen ja hoidollisen suhteen asiakkaisiinsa ja sitä myös arvostettiin. Kannatteleva ja rohkaiseva työskentely oli tuottanut hyviä tuloksia.



## 6.4 Ohjaus

Ohjauksella tarkoitetaan ohjattavan ja ohjaajan väliseen suhteeseen pohjautuvaa yhteistä tavoitteellista toimintaa. Työskentely perustuu yhteistyösuhteeseen ja toisen taustojen ja ajattelutapojen tuntemiseen. (Alatalo ym. 2017, 42.) Asiakastutkimuksen perheet kertoivat, että ohjauksen suunnittelua varten Neljän Asteen perhetyöntekijät tutustuivat ensin perheen tilanteeseen ja toimintamalleihin: *”Perhetyöntekijä kävi kerran viikossa ja tarkkaili yhdessä olemista sekä haasteita lasten kanssa. Sen pohjalta hän ehdotti päivärytmiä ja antoi vinkkejä toimimiseen.”*

Ohjaus sisältöelementtinä oli tärkeässä roolissa kaikissa asiakasperheissä. Niin sanottu keskustelullinen perhetyö on yksi merkittävä ohjauksen toteutustapa. Perhetyön vahvuutena pidetään kuitenkin sitä, että työtapoihin on mahdollista yhdistää myös toiminnallisuutta. (Myllärniemi 2007, 86.) Arjen toimintojen tekeminen yhdessä tarjoaa sosiaalisen oppimisen ja arjen mallintamisen mahdollisuuksia (Alatalo ym. 2017, 47).

Haastatellut perheet kertoivat, että työskentelyssä oli käytetty paljon keskustelua työvälineenä: *”Enimmäkseen perhetyö oli juttelua ja puhetta, ei niin paljon muuta.”* Keskustelusta oli ollut hyötyä joihinkin perheiden haasteisiin ja se oli koettu tarpeelliseksi: *”Ulkopuoliset ammattilaiset ovat tuoneet perspektiiviä meidän tilanteeseen. On sanottu perheen vahvuuksia ja hyviä asioita.”* Toisaalta perheet nostivat esiin myös sen, että joissakin tilanteissa pelkkä keskustelu ei ollut ollut riittävä tapa saada aikaan tarvittavia muutoksia: *”Voidaan keskustella, miten arjen pitäisi sujua, mutta ei se sitten vaan suju niin.”* Ohjauksessa käytettiin myös toiminnallisia menetelmiä, jotka sopivat tiettyihin tilanteisiin paremmin ja perheet kokivat tämän tärkeäksi: *”Perhetyöntekijä oli toimissa mukana. Iltanukuttamisessa hän oli taustalla koko ajan - tuki ja vahvisti, että ole vahva.”*

### Vuorovaikutus perheessä

Perhetyön ohjauksellisessa työskentelyssä keskeisiä teemoja ovat usein perheen vuorovaikutussuhteet ja vanhemmuuden taidot (Alatalo ym. 2017, 44). Myös Neljän Asteen asiakasperheiden ohjaustyössä nämä teemat nousivat esille.

Vuorovaikutukseen liittyvien haasteiden parissa työskenneltiin useimmissa perheissä. Kommunikaatiohaasteena saattoi olla esimerkiksi yhteyden saaminen teini-ikäiseen:

*”Nuori on sulkeutunut ja pitää ongelmat itsellään, eikä kerro asioista kotona.”* Toisinaan ongelmana olivat pienen lapsen kommunikaatiovaikeudet: *”Jos harmitti, niin lapsi oireili siitä - raapi, puri, repi vanhempia, eikä osannut kertoa, mikä oli hätänä.”*

Perheissä koettiin keinottomuutta lasten ohjeistamisessa ja kommunikaatiossa näissä tilanteissa: *”Kumpikaan vanhempi ei haluaisi huutaa ja olla kovakourainen. Mutta ei vaan jaksa, kun kukaan ei tee niin kuin pyydät. Sitten huutamisesta tulee huono omatunto.”* Perheille toivottiin uudenlaisia vuorovaikutustapoja, minkä lapsikin osasi puheke sanoiksi: *”Äiti ja isä ragee, kun me ei totella... toivoisin, että ne ei ragee.”* Usein koettiin, että uusia vuorovaikutusmalleja tarvitsi koko perhe.

Vuorovaikutuksen kehittämiseksi saatettiin työskentelyssä käyttää vuorovaikutusta harjoittavia menetelmiä: *”Lapsen kanssa on kokeiltu tarinakuutioita ja harjoiteltu kerrontaa.”* Ohjeistusta helpottavaa visuaalista kuvaamista saatettiin hyödyntää apuna: *”Aina kun tuli haasteita, niin lapsille näytettiin kartongilta päivärytmiä, että näin sen pitää mennä. Katsottiin kuvakortteja tilanteista.”*

Joissain perheissä oli huomattu selkeitä muutoksia vuorovaikutuksessa: *”Lapsi on kasvanut paljon positiivisempaan suuntaan ja hänen kanssaan pystyy nyt juttelemaan. Huoli on vähentynyt.”* Jotkut perheet taas kokivat, ettei apua ja ratkaisua vuorovaikutushaasteisiin ollut tullut: *”Kommunikointi perheessä – se olisi ollut tärkeä asia, mutta ei tullut apua. Koko ajan huudetaan ja se tuntuu pahalta. Ei perhetyönkään kanssa löytynyt keinoja. Ei tiedä, miten tästä pitää jatkaa.”*

### Vanhemmuuden taidot

Vanhemmuuden taitojen kysymykset sekä hoidollinen ja kasvatuksellinen tietotaito ovat merkittävässä roolissa perhetyön ohjauksellisessa työskentelyssä (Alatalo ym. 2017, 44-45). Työskentely vanhemmuuden taitojen parissa oli myös tutkimuksen asiakasperheissä tyypillistä. Perhetyön kerrottiin tuoneen ymmärrystä esimerkiksi erikäisten lasten ja nuorten kanssa toimimisesta: *”On saatu tietoa siitä, millaista elämä teinien kanssa yleisesti ottaen on. On tullut perspektiiviä tilanteeseen ja on ymmärretty, että ongelmia teinien kanssa on jokaisessa perheessä.”*

Vanhemmuustyöskentelyssä tyypillinen usein esille nouseva teemaa on ”monensuuntainen rajattomuus”. Perheet saattavat tarvita ”kädestä pitäen” ohjausta rajojen asettamisessa ja työskentelyssä opetellaan uusia toimintamalleja. (Myllärniemi 2007, 87.)

Joissakin asiakasperheissä lapsilla oli selvästikin liikaa sanavaltaa tekemisiin, mikä haittasi perheen elämää, ja vanhemmuuden ote oli kateissa: *”Lapsella on kootut vitkutukset ja iltapesuissa voidaan käyttää 1,5 tuntia aikaa.”* Lasten rajaaminen saattoi tuntua vanhemmasta liian pahalta: *”Itsestä tuntuu aina kauhean pahalta, jos lapset vastustaa ja itkee, ja siten antaa periksi. Kun ei haluta syödä tätä lounasta, niin oteetaan sitten suklaata.”* Totuttujen käytänteiden muuttaminen saattoi tuntua liian haastavalta ja oltiin keinottomia: *”Lapset on tottuneet, ettei tarvitse tehdä mitään. On ylitsöpääsemätöntä muuttaa.”*

Perhetyössä ohjaus käytännön tasolla voi olla esimerkiksi perheen arjen havainnointia, nähdyn auki puhumista ja mallintamista. Arkea voidaan esimerkiksi rytmittää ja pilkkoa pienempiin osiin. Haastaviin hetkiin voidaan ottaa käyttöön yhdessä sovittua uusia toimintamalleja ja työkaluja. (Malinen & Nyyssönen 2018, 16.) Näin myös asiakasperheet kertoivat tapahtuneen työskentelyssä. Tavoitteena saattoi olla esimerkiksi arjen uusi rytmitys perheelle: *”Tavoitteena oli saada arjen rytmitys kuntoon - koulunkäynti, heräämiset, koko perheen toiminta. Perhetyöntekijän kanssa pohdittiin toimivampi rytmitys perheeseen.”* Arkea oli pilkottu osiin ja se havainnollistettiin visuaalisesti: *”Tehtiin kartongille kuvitettu päivärytmi: herätys ja aamupala tähän aikaan, ulkoilu tähän aikaan, lounas ja päiväunet tähän aikaan jne. Lapsille näytettiin kartongilta, mitä pitää tehdä.”*

Sen lisäksi, että perhetyö mallintaa toimivia käytänteitä, on ensiarvoisen tärkeää myös kannatella, kannustaa, seurata ja tarvittaessa ohjata tiiviimmin toimintamallien käyttöönotossa (Malinen & Nyyssönen 2018, 16). Tuen tärkeyttä käyttöönotossa korostettiin asiakasperheissä: *”Perhetyöntekijä tuli istumaan lounaspöydän ääreen ja sanoi lapsille, että nyt syödään yhdessä ja kukaan ei poistu pöydästä. Joko syödään tämä tarjolla oleva lounas tai sitten ei syödä mitään.”* Ammattimaista jämää otetta arvostettiin muutoksen läpiviennissä: *”Auttoi, kun siinä oli se jämä ihminen, jonka kanssa on tehty tavoitteet ja käytä läpi, miksi mitään tehdään. Hän jaksoi tukea ja vahvistaa, että tämä on lapsen parhaaksi, eikä anneta periksi.”* Perheet mainitsivat, että ilman perhetyön napakkaa ohjausta ja vahvaa tukea muutosta ei välttämättä olisi saatu vietyä läpi: *”Itse olisin halunnut joskus lipsua tavoitteista. Perhetyöntekijä varmaan huomasi tilanteen ja tiesi kyllä, mitä tekee. Hän piti prosessia napakasti näpeillään.”* Muutosten läpiviemisen todettiin olevan raskasta ja työlästä, joten tuki tuli tarpeeseen: *”Oli siinä kyllä hommaa, ei se mitään lomaa ollut.”*

Osa perheistä kertoi, että hyvän jalkautuksen ja tuen avulla oli saatu aikaan hyviä tuloksia. Oli havaittu merkittäviä muutoksia perheen toiminnassa: *”Valtava ero puolessa vuodessa. Saatiin luotua meille uusi päivärytmi ja eletään nyt täysin sen mukaan ja niissä rajoissa.”* Uudet käytänteet olivat helpottaneet elämää ja tuoneet jaksamista arkeen: *”Rytmi on tuonut jaksamista. Näin saa omiakin hetkiä ja jaksaa paremmin. Yöt on rauhoitettu ja saa itsekin enemmän unta.”* Koettiin, että osaaminen kasvattajana oli lisääntynyt: *”Kiukkukohtaukset viedään nyt loppuun asti. Kiinnipitämistilanteisiin on tullut apukeinoja ja vinkkejä.”*

Joillakin perheillä oli pettymyksen tunteita ohjauksellista työskentelyä. Olisi toivottu, että työskentelystä olisi jäänyt enemmän hyötyä käteen: *”Oletukseni perhetyöstä oli, että olisi jäänyt käteen enemmän konkreettisia ratkaisuja ongelmatilanteisiin.”* Jotkut kokivat, ettei muutosta ollut tapahtunut, kun siihen tarvittavia työkaluja ei ollut käytössä: *”Kun ei saatu työkaluja siihen, miten asioita voidaan muuttaa, niin miten asiat sitten muuttuisi?”* Mainittiin myös, ettei työskentely ollut jalkautunut käytäntöön asti ja asioiden kanssa oli jääty yksin: *”Ei ne sääntöjen laatimiset auta, kun ei niitä saada käytäntöön. Olen ihan yksin asioiden kanssa.”*

Kateissa oleva vanhemmuuden rooli näkyi joissakin epäonnistuneissa uusien toimintojen jalkautuksissa. Perheet saattoivat kertoa, että LAPSI ei ollut sitoutunut tarpeeksi muutokseen: *”Pukemiskuvat olivat hyvät. Ei olisi saatu aikaan ilman perhetyöntekijää. Lapsi ei kuitenkaan suostunut käyttämään kuvia.”* Alakouluikäisellä lapsella saattoi olla valta estää muutostyön eteneminen: *”On tehty kuvitettuja aikatauluja, millainen päivärytmi, milloin läksyt, milloin laiteaikaa, milloin iltavalmistelut ja nukkumaanmenot. Eivät ole tehonneet, kun lapsi ei sitoudu niitä noudattamaan.”* Kirjallisuuden mukaan vanhemmilla saattaa olla vaikeuksia nähdä puutteita omassa vanhemmuudessaan (Myllärniemi 2007, 87). Näin näyttäisi joissakin tilanteissa asiakasperheissäkin tapahtuneen. Perhetyön rooli vanhemmuuden taitojen tukemisessa onkin tärkeää.

Yhteenvetoanalyysi: Ohjaus osoittautui merkittäväksi sisältöelementiksi asiakasperheiden kanssa tehdyssä työskentelyssä. Osa perheistä koki saaneensa toimivaa kädestä pitäen ohjausta ja tukea, minkä avulla oli saatu aikaan merkittäviä toivottuja muutoksia. Muutostyöskentely oli koettu raskaaksi ja jämähä ammattimainen kannustava ote oli

ehdoton edellytys muutosten läpiviemiselle. Osa perheistä ei kokenut saaneensa toimivia työkaluja haasteisiinsa tai muutosten jalkautus oli jäänyt vaillinaiseksi. Osassa perheistä lapsi edelleen ”määräsi” toimintaa ja vanhemmuuden rooli oli kateissa. Näissä tapauksissa vielä selkeämpi etenemisen ja roolien sanoittaminen sekä kädestä pitäen yhdessä tehtävä muutosten jalkauttaminen saattaisi olla tarpeen.

## 6.5 Konkreettinen apu

Perhetyössä on tärkeää pystyä antamaan konkreettistakin arjen apua joustavasti ja asiakaslähtöisesti. Vaikka työskentelyssä on perusteltua pyrkiä vahvistamaan perheen arjen selviytymiskeinoja ohjauksellisella työotteella, voi toisinaan olla tarpeen auttaa myös puolesta tekemällä. Tämä vaatii työntekijältä tilannesidonnaista herkkyyttä, harkintaa ja joustavuutta. (Alatalo ym. 2017, 46.)

Asiakasperheet olivat sitä mieltä, että Neljän Asteen perhetyöntekijät osasivat valikoida erilaisia työskentelytapoja tilanteisiin sopivasti: *”Työntekijöillä tuntui olevan hyvää pelisilmää siihen, millaiseen työskentelyyn on milloinkin kannattanut tarttua.”* Työskentelyä oli pystytty mukauttamaan sopivaksi meneillään oleva tilanne huomioiden: *”En voinut pitkään aikaan lähteä mukaan suunniteltuun ohjelmaan sairastelun vuoksi. Perhetyölle tuli vähän toisenlainen rooli kuin oli ajateltu.”*

Perheet kertoivat useita esimerkkejä, joissa perhetyöstä oli ollut ihan konkreettistakin apua. Toisinaan apua oli ollut lastenhoidollista: *”Perhetyöntekijä on hakenut lapsen koulusta ja olen päässyt menemään omaan harrastukseeni. Oman jaksamisen kannalta se on ollut tärkeää.”* Toisinaan oli tarjottu kuljetusapua: *”Perhetyöntekijä on vienyt ja tuonut lapsen harrastuksesta.”*

Apua oli annettu myös esimerkiksi palveluhakemusten kirjoittamisessa: *”Olin hukkaa erilaisiin hakemuksiin ja kaavakkeisiin. Olin jo luovuttamispisteessä. Oli suuri apu, kun perhetyöntekijän kanssa kirjoitettiin hakemuksia läppärillä yhdessä. Saatiin suma purettua, eikä se enää kaadu niskaan.”* Koulutuspaikkoja oli etsitty ja mietitty yhdessä: *”Perhetyöntekijä on ollut auttamassa nuoren koulutuspaikkojen miettimisessä ja hauissa.”*

Moni perhe kertoi, että heillä kävi perhetyön lisäksi apuna kotipalvelu, joka keskittyi erityisesti lastenhoitoon, siivoamiseen ja ruuanlaittoon. Näitä tehtäviä olikin perhetyön sisältynyt vähemmän. Eräässä perheessä perhetyön ja kotipalvelun roolit oli

suunniteltu hyvin toisiaan tukevaksi kokonaisuudeksi: *"Perhetyö tarkkaili ja neuvoi. Kotipalvelu tiesi tavoitteet ja he noudattavat sovittuja käytänteitä lapsia hoitaessaan."*

Yhteenvetoanalyysi: Perheet kertoivat, että perhetyö oli sisältänyt erilaista toimintaa joustavasti erilaiset tilanteet huomioiden. Joskus toimintaan oli sisältynyt konkreettista apuakin, mikä koettiin hyväksi ja tarpeelliseksi. Monissa perheissä kävi myös kotipalvelu, johon sisältyi selkeämmin esimerkiksi lastenhoitoa tai siivoamista. Parhaimmillaan perhetyö teki toimivaa yhteistyötä kotipalvelun kanssa esimerkiksi lasten ohjeistamisessa.

## 6.6 Läheisten, vertaisten ja yhteisön tuki

Läheisten, vertaisten ja yhteisön tuki –sisältöelementin lähtökohtana on läheisverkoston kartoittaminen (Malinen & Nyssönen 2018, 18). Verkostojen puute saattaa olla asiakasperheiden ongelmana ja perheet voivat kokea yksinäisyyttä tai syrjäytyneisyyttä. Perheen sosiaalisen verkoston laajentamisen tukeminen voi olla työskentelyn tavoitteena. (Yli-Ilkka 2020.)

Asiakastutkimuksessa oli mukana useita yksihuoltajaperheitä, joissa arkea pyöritettiin totaaliyksihuoltajina: *"Olen ollut yksin lasten kanssa monta vuotta. Oman jaksamisen vuoksi oli pakko pyytää apua."* Sukulaiset saattoivat asua toisella paikkakunnalla: *"Isovanhemmat ovat vaihtelevasti mukana, mutta kiinni omassa elämässä toisella paikkakunnalla."* Jotkut perheet kokivat, että omasta lähipiiristä säännöllisen avun ja tuen löytäminen oli vaikeaa: *"Kaikilla oma arki ja kun on monta lasta, on läheisten vaikea ottaa hoitoon kaikki lapset kerralla."* Varsinkin haastavien erityistä tukea tarvitsevien lasten kanssa saatettiin kokea, että jäädään yksin: *"Lapset on niin haasteellisia, ettei kuka tahansa lähtisi heidän kanssaan mihinkään uimahalliin."*

Avun pyytäminen oli välillä koettu vaikeaksi, mutta esimerkiksi eroperheissä lasten isän apu oli saattanut helpottaa arjen tilannetta: *"Olen ollut huono pyytämään apua, mutta nyt on lasten isä pitkästä aikaan ottanut lapset luokseen joka toinen viikko. Tullut apua kuin puun takaa."* Jotkut isovanhemmat olivat pyydettyä apuna voimiansa mukaan: *"Isovanhemmat on auttaneet, minkä pystyvät. Ovat hakeneet lasta kerran viikossa koulusta."*

Vertaistukitoiminnan kautta perheiden on mahdollista saada tukea samanlaisia kokemuksia läpikäyneiltä. Ammatillisesti ohjattu vertaisryhmätoiminta on merkityksellinen osa perhetyön kokonaisuutta. (Mauno 2018, 70, 73.) Myös tutkimuksen asiakasperheillä oli tuntemuksia, ettei omilla haasteilla voitu kuormittaa läheisiä. Sosiaaliset piirit saattoivat olla myös vähäiset: *”Sosiaalisetkin piirit on supistuneet niin minimiin vaikean perhetilanteen vuoksi. Eikä tällaista voi kaataa ystävien päälle.”* Koettiin myös, että tuttavapiirin oli vaikeaa ymmärtää perheen tilanteita: *”En halua ystäville tilittää meidän elämän haasteista, kun ei ne tajua tästä hölkäsen pöläystä.”*

Osa asiakkaisperheistä oli osallistunut Neljä Asteen järjestämiin vertaisryhmätapahtumiin. Toimintaan oli ollut helppo lähteä mukaan matalalla kynnyksellä ja siihen suhteuduttiin positiivisesti: *”Perheretket on olleet mukavia - yhteistä kivaa aikaa ja vaihtelua. On helpompi lähteä, kun perhetyöntekijä on mukana.”* Perhetyöntekijät saattoivat muutenkin kannustaa vanhempia lähtemään vapaahetkinä virkistäytymään: *”Perhetyöntekijä patistelee, että ei saa jäädä yksin kotiin nukkumaan, vaan pitää lähteä virkistymään. Että yrittäis käydä jossain, niin piristyy. Voisi nähdä kaveria kahvilla, kulttuuria tai jotain.”*

Verkostoyhteistyössä perhetyö voi tarvittaessa jalkautua perheen mukana päiväkotiin, kouluun tai muiden yhteistyötahojen tapaamisiin kuten neuvolaan tai terveydenhuoltoon (Yli-Ilkka 2020). Perheenjäsenillä saattaa olla asiakkuuksia erilaisissa hoitopalveluissa, jolloin tarvitaan yhteensovittavaa työskentelyä eri toimijoiden kesken (Malinen & Nyssönen 2018, 8). Monet haastatellut perheet kokivat arvokkaaksi sen, että he saivat perhetyöltä tukea asioimisessa perheen viranomais/hoitosuhteverkostoissa: *”Suuri apu on ollut siitä, että perhetyö on mukana moniammatillisessa tiimissä. On helpottanut, että ammattilaiset ovat yhteydessä toistansa kanssa ja tietävät, mitä on meneillään kokonaisuutena.”* Asiointi useiden eri hoitotahojen kanssa saatettiin kokea vaikeaksi ja sekavaksi: *”Tilanne oli sekava, eikä enää pysytty kärryillä eri hoitokontakteissa ja niiden vastuualueissa.”* Perheet kaipasivat tukea omien näkökulmiensa esille tuomisessa ja kokivat, että perhetyöntekijästä olisi tässä apua: *”Perhetyöntekijä on luvannut tulla mukaan moniammatillisiin palavereihin. Olisi kiva, kun tulisi meidän puolelta kertomaan näkemystä meidän tueksi.”* Perheet kokivat, että he tulivat paremmin kuulluiksi perhetyöntekijän avustuksella tai tarvitsivat rohkaisua asioiden esille ottamiseen: *”Perhetyöntekijä on ollut mukana päiväkodissa lasten hauissa ja juttelemassa. En olisi itse uskaltanut puhua asioita päiväkodissa.”*

Erityisesti erityislasten vanhemmat ovat tutkimuksissa korostaneet perhetyön merkittävää roolia lasten asioiden järjestelemisessä ja perhetyöntekijän mukanaoloa hoitokontakteissa on pidetty tärkeänä (Mauno 2018, 71). Perhetyöltä saatu apu erityislasten asioiden järjestelyissä nousi esille myös Neljän Asteen asiakasperheissä: *”Ollaan joutunut paljon taistelemaan ja näkemään vaivaa, että saataisiin ne palvelut, jotka lapsille kuuluvat. Perhetyöntekijä on auttanut tässäkin.”*

Yhteenvetoanalyysi: Perhetyöllä oli asiakasperheiden mukaan monenlaisia merkittäviä rooleja läheisten, vertaisten ja yhteisön tuen merkeissä. Perhetyö saattoi olla avuksi läheisverkoston aktivoimisessa. Neljän Asteen vertaisryhmätoiminta toi virkistystä monelle perheelle. Perheet kokivat perhetyön avun arvokkaaksi viranomaisverkostossa ja hoitokontakteissa toimimisessa. Perhetyön koettiin tukevan perheitä asioineissa ja auttavan perhettä saamaan äänensä kuuluviin.

## 6.7 Arviointi ja dokumentointi

Arvioinnin tavoitteena on ymmärryksen rakentaminen lapsen ja perheen tilanteesta, jotta saadaan selville, millaista tukea perhe tarvitsee. Arviointi on jatkuva prosessi, jossa ymmärrystä syvennetään koko asiakkuuden ajan. (Petrelius ym. 2016, 5-7.) Perhetyöllä on merkittävä rooli tuottaa tietoa perheen tilanteesta asiakasohjauksesta vastuussa olevalle sosiaalityöntekijälle (Alatalo ym. 2017, 41). Päätösten tekeminen ei onnistu, ellei työtä ole dokumentoitu koko asiakasprosessin ajan (Laaksonen ym. 2011, 12). Sosiaalityöntekijällä päätöksenteossa käytettävissä oleva tieto on usein toisten toimijoiden tuottamaa ja tulkitsemaa (Civil 2018, 98).

Neljä Astetta Oy yksityisenä palveluntuottajana raportoi asiakasperheiden kanssa tehdystä työskentelystä ja perheen tilanteesta kuukausittain kunnan sosiaalityöntekijälle, joka on vastuussa lapsen asioista ja vastaa tarvittavien palveluiden järjestämisestä. Neljällä Asteella asiakastyöskentely dokumentoidaan kirjaamalla seurantamerkintä jokaisesta tapaamisesta/tehdystä toimesta sosiaalihuollon kirjauskäytänteitä noudattaen. Lisäksi laaditaan kuukausikooste- ja teema-arviointi -raportit yhdessä perheiden kanssa.

Kuukausikooste-raportti tehdään yhdessä asiakasperheen kanssa kannettavan tietokoneen äärellä ja se toimitetaan eteenpäin sosiaalityöntekijälle kuukausittain. Raport-



tissa arvioidaan ja sanoitetaan auki perheen tilannetta ja työskentelyn etenemistä neljän eri teeman näkökulmasta: perheen arki, vanhemmuus, lapsi ja meidän perhe (vuorovaikutus). Kullekin teemalle on määritetty erillisiä alatavoitteita, joihin arviointia peilataan. Työskentely kokonaisuudessaan perustuu asiakassuunnitelmassa määritettyihin ylätasoon päätavoitteisiin.

Lisäksi kolmen kuukauden välein tehdään perheen kanssa yhdessä teema-arviointi -raportti. Arvioinnissa käsitellään perheen tilannetta kuukausikoosteesta tuttujen teemojen näkökulmasta: perheen arki, vanhemmuus, lapsi ja meidän perhe (vuorovaikutus). Teemojen alla on 30 arvioitavaa alakohtaa, joita arvioidaan numeerisella asteikolla. Annettuja numeerisia arvioita perustellaan lyhyesti sanallisesti.

#### 6.7.1 Osallistava arviointi ja dokumentointi

Osallistavassa dokumentoinnissa ideana on tuoda tuoda yhteen ja asetetaan rinnakkain tarkasteltavaksi kaikkien arviointiin osallistuneiden näkemykset. Pyrkimys dokumentoinnin avoimuuteen, moniäänisyyteen ja yhdessä asiakkaiden kanssa tekemiseen on tärkeää, sillä dokumentit rakentavat eri viranomaisten käsitystä lapsesta ja perheestä. Osallistava dokumentointi on myös keino, jolla voidaan lisätä asiakkaan tietoa tilanteesta, parantaa perheen hallinnan tunnetta ja itsearviointin taitoja. (Petrelius ym. 2016, 18-19.)

Osallistava dokumentointi kuulostaa kirjallisuuden perusteella hyödylliseltä ja perustellulta tavalta toimia, mutta yllättävää haastattelututkimuksessa oli se, kuinka välinpitämättömästi tai negatiivisesti monet asiakasperheet suhtautuivat dokumentointiin: *”Raportointi oli mielestäni ihan älytöntä ja toivoisin, ettei perheeltä vietäisi niin paljon aikaa siihen.”* Vain yksi perhe kommentoi kokeneensa, että hyötyy dokumentoinnista: *”Olen kokenut raportoinnin ihan hyväksi. On ollut muuttamia erilaisia juttuja eri kerroilla. Tavoitteita on käyty läpi ja sitä, onko ne toteutuneet.”*

Omaa roolia dokumentoinnissa ei koettu tärkeäksi

Monen haastatteluun osallistuneen kokemus osallistavasta dokumentoinnista ei ollut kovin positiivinen. Dokumentointi nähtiin monesti ylimääräisenä, aikaa vievänä ja turhanakin työnä: *”Siitä raportoinnista tuli aina vähän huono fiilis, että eikö me voitaisi vaan tehdä sitä pääasiaa ja meidän asioita, eikä istua näitä toimistohommia teke-*

mässä.” Dokumentointityöskentelyä ei osattu yhdistää asiakasperheen tehtäviin kuuluvaksi asiaksi, vaan se nähtiin enemmänkin työntekijälle kuuluvana asiana: *”Toivoisin, että ne raportit olisi enemmän työntekijöiden vastuulla. Oli turhauttavaa käydä niitä niin paljon yhdessä läpi. Näkisin, että se olisi sen työntekijän homma, eikä me perheenä yritettäisi väsäätä ja mieltä raporteja.”*

Jotkut eivät kokeneet mielenkiintoa dokumentointityötä kohtaan yleensäkkään, eikä heille tuntunut olevan juurikaan merkitystä, mitä asiakastietoihin heistä kirjoitetaan: *”Ei suoraan sanoen tässä vaiheessa enää kiinnosta, mitä meidän perheestä kirjotetaan Neljän Asteen arkistoon ja sosiaalityöntekijälle, ihan yksi hailee. Turhaa byrokratiaa.”* Luottamus omaan perhetyöntekijään saattoi myös olla niin hyvä, että raportointivastuu olisi mielellään jätetty hänelle: *”Perhetyöntekijä näkee kuitenkin kokonaistilanteen niin hyvin, että antaisin raportoinnista enemmän vastuuta hänelle ja luottaisin siihen, mitä perhetyöntekijä kirjoittaa.”*

Dokumentointi vei liikaa aikaa ja oli liian työlästä

Jotkut kokivat raporttien kirjoittamisen olevan liian työlästä ja raskasta: *”Se, että niitä tehdään juurta jaksan yhdessä joka kuukausi- se on liian raskasta. Voisi olla välillä kevyemmin ja perhetyöntekijä voisi vaan tsekata päälinjat perheen kanssa.”* Laadittavien arviointien ja raporttien koettiin olevan liian laajoja ja syvällisiä, eikä omaa aikaa haluttaisi käyttää niin paljon tähän työskentelyyn: *”Se raporttien tekeminen oli todella aikaa vievää ja ne oli liian laajoja. Riittäisi hyvin esim. toteutunut - ei toteutunut -asteikolla, eikä joka kohdassa avoimia vastauksia.”* Saatettiin kokea, että dokumentointiin meni liikaa aikaa työskentelyyn kokonaisuudessaan käytettävissä olevasta ajasta: *”On suhteessa paljon työskentelyajasta, jos tavataan kerran viikossa, niin joka kuukausi yksi kerta menee tähän raportointiin.”*

Monet perheen kertoivat haastatteluissa, että heillä oli voimavarat aivan ääri rajoilla arjesta selviytymisen kanssa, perheillä oli monenlaisia haasteita ja perheenjäsenillä myös muita hoitosuhteita. ”Ei-niin-kiinnostunut” asennoituminen perhetyön syvälliseen arviointiin ja dokumentointiin on tätä taustaa ajatellen melko ymmärrettävää.

Dokumentoinnin hyödyt eivät näkyneet selkeästi

Asiakastyöstä kirjoittaminen on asiakasta koskevan tiedon ja asiakasprosessin näkyväksi tekemistä (Laaksonen ym. 2011, 12). Kirjallisuudessa painotetaan, että perhetyön

tehtävänä on asiakkaan ymmärryksen lisääminen tilanteesta, tavoitteiden asettaminen yhdessä sekä edistymisen säännöllinen tarkastelu (Malinen & Nyysönen 2018, 8-9).

Asiakasprosessin selkiyttämisen toive nousi esille haastatteluissa: *”Oli vaikeaa hahmottaa prosessia ja menetelmiä.”* Jotkut asiakkaat kokivat, ettei dokumentointia oltu hyödynnetty työskentelyn tavoitteiden asettamisessa ja seurannassa: *”Olettaisi, että voitaisiin kokeilla jotain ja sitä seurataan. Oletusarvo perhetyölle oli enemmän tämän tyylistä, mutta ei sitten ollutkaan sellaista.”* Haastatteluissa ilmaistiin tyytymättömyyttä myös siihen, ettei yhdessä kirjattua suunnitelmaa oltu kuitenkaan jalkautettu työskentelyyn ja hyödynnetty: *”Raportteja kirjoitettiin ja mietittiin, mihin keskitytään työskentelyssä. Mutta sitten niille asioille ei ikinä tehty mitään tai otettu seuraavalla kerralla puheenaiheeksi.”*

Kirjallisuuden mukaan asiakirjamerkinnot muuttuvat työtä ohjaavaksi käyttötiedoksi, johon voidaan palata uudelleen (Laaksonen ym. 2011, 43). Näin ei kuitenkaan kaikkien haastattelututkimuksen asiakkaiden mielestä ollut työskentelyssä tapahtunut.

Yhteenvetoanalyysi: Neljällä Asteella dokumentoinnin äärellä käytettiin runsaasti yhteistä aikaa, mutta useille asiakkaille hyödyt eivät olleet kirkastuneet parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakkailla oli toiveita selkeämpään prosessin kuvaamiseen, tavoitteiden asettamiseen sekä seurantaan. Dokumentoinnin voisi valjastaa hyödyttämään vielä paremmin näitä tarpeita. Raportointi herätti vastarintaa ja se koettiin liian aikaa vieväksi, raskaaksi ja turhaksi. Käytänteitä olisi hyvä tarkistaa, keskittyä raportoinnissa olennaiseen ja kirkastaa hyödynnettävyyttä. Mikäli dokumentointi nähtäisiin selkeästi itseä ja omaa tilannetta hyödyttävänä työkaluna, voisi asiakkaiden kiinnostuskin dokumentointityöhön parantua.

#### 6.7.2 Avoimen asiakassuhteen merkitys dokumentoinnissa

Kirjallisuuden mukaan yhdessä dokumentoiminen edellyttää ja edistää asiakassuhteen avoimuutta – vaikeistakin asioista on pystyttävä puhumaan. Asiakkaalla on oikeus tietää, mitä mieltä työntekijä hänen tilanteestaan todella on. (Laaksonen ym. 2011, 43.)

Haastatteluissa kävi ilmi, että monet perheet kokivat työskentelysuhteensa perhetyöntekijään hyvin luontevaksi ja avoimeksi. Monet luottivat perhetyöntekijään ja halusivat kertoa tälle avoimesti omista ja perheen asioista. Työskentely koettiin hoidollisena ja

keskustelut jopa terapeuttisina. Syntyneistä luottamussuhteista piirtyi haastatteluissa toimiva ja työskentelyä tukeva kuva.

Aivan kaikkia asioita ei perhetyöntekijälle kuitenkaan oltu avoimesti kerrottu. Kuten jo edellisissä luvuissa tuli esille tällaiset sanomatta jääneet asiat koskettivat enemmänkin työskentelyä, työskentelytapaa tai henkilökemioita kuin varsinaisia perheen tilanteeseen liittyviä asioita.

Mielessä oli saattanut olla toiveita, mutta niistä ei oltu kerrottu perhetyöntekijälle: *”Olisi toivonut, että asiat etenisi nopeammin ja että perhetyöntekijä olisi tarttunut meidän esille tuomiin asioihin napakammin.”* Joskus oli jääty yksin miettimään, olisiko työskentelystä ollut vielä jotain hyötyjä saatavissa: *”Jäi epäselväksi, olisiko jotakin keinoja vielä ollut olemassa.”* Kuulluksi tulemisen kokemus ei ollut aina työskentelyssä toteutunut ja lopulta asioista oli vaiettu: *”Kun oli joku huoli, niin ei sille sitten tehty mitään. Aluksi yritettiin kysellä, mutta ei sitten enää viitsinyt”.*

Jotkut kokivat, ettei työskentely ollut vastannut odotuksia, mutta tyytymättömyyttä ei oltu saatu sanottua ääneen: *”Kun ei saatu työkaluja sille, miten asioita voidaan muuttaa, niin miten asia sitten muuttuisi.”* Pettymyksen tuntemukset työskentelystä olivat saattaneet jäädä puhumatta auki: *”On vaikea toivoa perhetyöltä enää mitään, koska on mennyt usko siihen, että heistä olisi jotain apua.”*

Perheellä saattoi olla ajatuksia ja toiveita perhetyöntekijää kohtaan: *”Perhetyöntekijältä toivoisi enemmän elämäkokemusta. Perhetyöntekijämme ei ehkä ollut riittävän kokenut.”* Haastatteluissa pohdittiin myös tapaa, jolla tietty työntekijä valikoituu työskentelemään perheeseen: *”Perhetyö ja henkilö tulee annettuna, eikä perhe ole voinut vaikuttaa, kuka meidän perhetyöntekijä on. Voisiko olla enemmän valinnanvapautta ja pohdintaa, kuka perheeseen sopisi.”* Näitä ajatuksiaan eivät asiakkaat olleet avoimesti jakaneet perhetyölle.

Haastatteluista jäi sellainen tunne, että luottamussuhde työntekijään oli useimmiten kunnossa ja perhetyöntekijälle oli helppo avautua itseä ja perhettä koskevista asioista. Omien ajatusten ja mielipiteiden kertominen itse työskentelystä perhetyöntekijän kanssa koettiin kuitenkin vaikeaksi. Oltiin arkoja esittämään kritiikkiä ja oli vaikeaa saada sanotuksi toiveita tai epäilyksiä työskentelyä kohtaan: *”En perhetyöntekijälle uskaltanut sanoa mielipidettä, on tosi vaikeaa sanoa mitään kritiikkiä. Itse olen sen tyyppinen ja kun tietää, että työskennellään yhdessä.”*

Yhteiseen työskentelyyn liittyvät näkemykset ja pohdinnat olisivat varmasti perhetyölle tärkeää tietoa, sillä tällaisilla asioilla on vaikutusta työn tekemiseen ja tuloksiin. Arviointi ja dokumentointi voisi olla luonteva hetki pysähtyä myös tällaisten asioiden äärelle ja asiakasta voitaisiin rohkaista avaamaan tarkemmin ajatuksiaan ja toiveitaan yhteisestä tekemisestä.

Asiakasperheen on myös hyvä tietää, mitä perhetyö heidän tilanteestaan ajattelee. Aina perhetyön näkemys ei tuntunut olevan perheelle kovin selvä: *”Perhetyökin varmaankin tiedostaa, että mikään ei meidän arjessa ole mennyt eteenpäin.”* Saatettiin esittää arvailuja perhetyön näkemyksistä: *”Perhetyö kokee meidän tilanteen varmasti kaoottisena.”* Arviointi ja dokumentointi voisi olla sopiva hetki kirkastaa myös perhetyön näkemystä asiakkaalle päin.

Yhteenvetoanalyysi: Asiakkaille toiveiden ja kritiikin puheeksi ottaminen yhteisestä työskentelystä tuntui olevan vaikeaa. Myös perhetyön näkemys asiakkaan tilanteesta oli joissakin tapauksissa jäänyt perheille epäselväksi. Näiden asioiden äärelle voisi olla luontevaa pysähtyä osallistavan dokumentoinnin äärellä.

## 7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön aiheena oli perhetyö ja toimeksiantajana toimi Neljä Astetta Oy, joka yksityinen perhetyöpalveluiden palveluntuottaja. Opinnäytetyön empiirisessä tutkimuksessa annettiin ääni Neljän Asteen asiakkaiden kertomuksille perhetyöstä. Tarkoituksena oli lisätä toimeksiantajan ymmärrystä asiakkaiden kokemuksista sekä paikantaa mahdollisia kehittämiskohtia toiminnasta.

Perhetyö on runsaasti käytetty lapsiperheiden palvelu, joka sisältää arkeen kiinnittyvää koko perheen muutostyöskentelyä. Työskentelyn tavoitteena on suojella lasta ja vahvistaa lapsen hyvinvointia tukemalla perheen vuorovaikutussuhteita, vanhemmuutta ja arjenhallinnan taitoja. Perhetyö tavoittaa perheet aina peruspalveluista lastensuojeluun asti. Perhetyöpalveluita tuottavat kunnat, yksityinen ja kolmas sektori.

Opinnäytetyön tekeminen perhetyöstä ajoittui mielenkiintoiseen hetkeen siinä mielessä, että suuri valtakunnallinen Lapsi- ja perhepalveluiden (LAPE) muutosohjelma vuosilta 2016-2018 oli saatu päätökseen. Muutosohjelmassa perhetyön toimintakentän kehittämistarpeisiin oli tartuttu ja lastensuojelua sekä perhetyötä oli kehitetty monella tapaa. Aiheesta löytyi paljon tuoretta asiantuntijoiden tuottamaa materiaalia,

mikä oli opinnäytetyön kannalta hyödyllistä. Muutosohjelman myötä systeeminen toimintamalli on jalkatumassa kansalliseksi lastensuojelun toimintatavaksi, jossa tavoitellaan vuorovaikutteista ja kohtaavaa sosiaalityötä. Tämä on merkityksellistä perhetyön kannalta, sillä perhetyö kuuluu yhtenä toimijana lastensuojelun systeemiseen tiimiin. Lisäksi muutosohjelmassa laadittiin perhetyölle sisältöelementteihin perustuva mallinnus, jossa määriteltiin täsmällisesti perhetyön periaatteita ja sisältöjä. Tavoitteena oli perhetyön palveluiden sisältöjen yhtenäistäminen, laadun varmistaminen ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden parantaminen.

Opinnäytetyön empiirisessä tutkimuksessa kuunneltiin Neljä Astetta Oy:n asiakkaiden näkemyksiä perhetyöstä ja selvittiin, millaisina tietoperustassa mallinnetut perhetyön sisältöelementit näyttäytyvät asiakkaiden silmin katsottuna. Lisäksi haluttiin paikantaa mahdollisia kehittämiskohtia yrityksen toiminnasta. Teemahaastattelut asiakasperheille toteutettiin 25.3-3.4.2020 välisenä aikana ja haastatteluihin osallistui 11 vastaajaa kuudesta helsinkiläisestä perheestä, seitsemän aikuista ja neljä lasta.

Asiakastutkimuksessa selvisi, että perhetyön sisältöelementit olivat monipuolisesti edustettuina Neljän Asteen toiminnassa ja asiakkaiden mielestä työskentely oli pääosin onnistunutta. Perheille oli useimmiten muodostunut toimiva työskentelysuhde perhetyöntekijän kanssa ja omaan perhetyöntekijään luotettiin. Perhetyön koettiin osaavan tarttua monipuolisesti niihin haasteisiin, joita perheessä oli kulloinkin meneillään. Työskentelyn terapeutista ja hoidollista otetta pidettiin tärkeänä ja voimaannuttavana. Monenlainen ohjaus arjen toiminteissa, vanhemmuuden taidoissa ja perheen vuorovaikutuksessa koettiin pääosin onnistuneeksi. Muutostyöskentely osoittautui perheiden mielestä työlääksi ja perhetyön antama tuki koettiin äärimmäisen tärkeäksi. Perheet kokivat, että ilman perhetyön jämää ohjausta muutosta ei olisi saatu aikaiseksi. Perhetyö jalkautui myös ansiokkaasti asiakkaiden verkostoihin, mistä annettiin kiitosta. Suhdeperustainen, kohtaava ja vuorovaikutteinen työskentely näyttäytyi vahvuutena Neljän Asteen toiminnassa.

Asiakkaiden esittämissä kehittämissuhteissa toivottiin, että toisinaan haasteisiin voisi olla vieläkin konkreettisempia apukeinoja tarjolla ja uusien käytänteiden jalkauttaminen voisi olla napakampaa. Asiakkaiden mukaan muutostyöskentely ei ollut kaikissa tapauksissa onnistunut toivotulla tavalla. Jotkut asiakkaat toivoivat myös selke-

ämpää prosessin kuvaamista, tavoitteiden asettamista sekä seurantaa. Yhdessä tehtävän dokumentoinnin voisi valjastaa hyödyttämään vielä paremmin tätä tarvetta. Osallistava arviointi ja dokumentointi oli Neljällä Asteella jo laajasti käytössä ja dokumentoinnin äärellä käytetään runsaasti aikaa. Useille asiakkaille dokumentoinnin edut eivät kuitenkaan olleet kirkastuneet parhaalla mahdollisella tavalla. Runsas raportointi aiheutti asiakkaissa vastarintaa, eikä dokumentoinnin hyötyjä itselle osattu paikantaa. Raportointi koettiin liian aikaa vieväksi, raskaaksi ja turhaksi. Dokumentoinnin hyötyjä asiakkaalle päin olisi tarpeen kirkastaa.

Tutkimuksessa selvisi, että vaikka perhetyöntekijän kanssa olikin syntynyt luottamuksellinen työskentelysuhde, koettiin omien ajatusten ja mielipiteiden kertominen itse työskentelystä perhetyöntekijän kanssa vaikeaksi. Oltiin arkoja esittämään kritiikkiä ja oli vaikeaa saada sanotuksi toiveita tai epäilyksiä työskentelyä kohtaan. Ehkä tässä on taustalla perisuomalainen tapa ajatella, ettei ole sopivaa kritisoida avoimesti yhdessä tehtävää toimintaa ja kynnys kehittävän palautteen antamiseen oli korkealla. Tämän asetelman rikkominen voisi kuitenkin avata portteja entistäkin parempaan yhteistyöhön. Yhteiseen työskentelyyn liittyvät perheiden näkemykset ja pohdinnat olisivat varmasti tärkeää tietoa työn tekemisen ja tulosten kannalta. Osallistava dokumentointi voisi olla luonteva hetki pysähtyä myös tällaisten asioiden äärelle ja asiakasta voitaisiin rohkaista avaamaan tarkemmin ajatuksiaan ja toiveitaan yhteisestä tekemisestä. Joillekin asiakkaille oli myös epäselvää, mikä on perhetyön näkemys ja käsitys perheen tilanteesta – dokumentoinnin yhteydessä myös nämä näkökulmat voisi luontevasti ottaa esiin.

Osallistavan dokumentoinnin jalostaminen entistä toimivammaksi työskentelyn apuvälineeksi olisi vielä tarpeen – ja hyvä mahdollisuus. Arvioinnin ja dokumentoinnin toteutustapaa, määrää, laatua ja hyötyjä olisi hyvä vielä tarkastella kriittisesti Neljällä Asteella – keskitytäänkö oikeisiin asioihin, puhutaanko avoimesti, raportoidaanko selkeästi, ohjaako raportointi työskentelyä käytännössä ja linkittykö se riittävästi käytäntöön? Onko kaikelle raportoinnille todellista tarvetta vai voisiko jotain tiivistää tai jättää vähemmälle? Miten raportoinnin avulla saisi selkiytettyä asiakkaille etenemisprosessia, tavoitteita ja seurantaa? Miten asiakkaalle voisi kirkastaa dokumentoinnin hyödyt?

Kokonaisuudessaan Neljän Asteen perhetyö näyttäytyi monipuolisena ja ammattimaisena toimintana erilaisten perheiden arjessa. Asiakasperheet paneutuivat haastatteluihin syvästi ja vastaajat halusivat kertoa näkemyksiään avoimesti. Haastatteluista välittyi paljon arvostusta, tyytyväisyyttä ja kiitollisuutta tehtyä työskentelyä kohtaan, minkä perusteella Neljä Astetta voi todeta työskentelynsä olevan laadukasta ja asiakkaita hyödyttävää. Asiakkaat nostivat myös ansiokkaasti esille joitakin tarkasteltavia kehittämiskohteita yrityksen toiminnasta, joihin Neljä Astetta voi paneutua tarkemmin tutustuttuaan opinnäytetyöhön ja asiakastutkimuksen tuloksiin.

Jatkotutkimuskohteita ajatellen kiinnostava uudistus on systeeminen lastensuojelun toimintamalli, joka on LAPE-muutosohjelman myötä rantautumassa suomalaiseen lastensuojeluun ja sitä myöten myös tehostetun perhetyön käytänteisiin. Tässä opinnäytetyössä systeemisen tiimin toimintaa ei päästy tarkastelemaan, koska suurimmalla osalla asiakasperheistä ei ollut lastensuojelun asiakkuutta, eikä toimintamalli ole vielä jalkautunut kentällä kaikkialle. Jatkotutkimuksena voisi olla kiinnostavaa päästä tutkimaan tehostetun perhetyön asiakaskuntaa ja systeemisen tiimin toimintaa, kunhan toiminta on jalkautunut ja päässyt vakiintumaan käytänteiksi. Toinen kiinnostava kohderyhmä olisivat lapset perhetyön asiakkaina. Tässä tutkimuksessa haastateltiin myös muutamia asiakasperheiden lapsia lyhyissä keskustelutuokioissa. Lasten ajatusten ja mielipiteiden tarkempi kuunteleminen vaatisi kuitenkin erilaista tutkimustapaa esimerkiksi sopivien virikkeiden äärellä. Lasten mielipiteet olisivat varmasti avartavia ja laajemmankin kuuntelemisen arvoisia.

## 8 LOPPUPOHDINTA

Opinnäytetyön työstämisen myötä perhetyö ammattikäytäntönä aukeni itselleni aivan uudella tavalla ja eri tasolla kuin aikaisemmin. Perhetyö näyttäytyi tietoperustan valossa huomattavasti monimuotoisempana ja monisyisempänä kokonaisuutena kuin olin aikaisemmin käsittänyt. Oli lisäksi mielenkiintoista päästä paneutumaan perhetyöhön Neljä Astetta Oy:n asiakkaille tehdyn haastattelututkimuksen kautta ja kuulla suoraan asiakkaiden kertomuksia ja kokemuksia perhetyöstä - kirjallisuuden teorialat ja mallinnukset heräsivät aivan eri tavalla eloon.

Opinnäytetyötä tehdessä kirkastuivat perhetyöntekijän ammattitaitovaatimukset, jotka ovat laajat. Monenlaiset tiedot, taidot ja suhdetyöskentely muodostavat yhdessä



ammattitaidon. Työssä kohdataan perhe-elämän koko kirjo kaikkine mausteineen ja tilanteet voivat olla hyvinkin monimaisia. Perhetyöntekijältä vaaditaan rohkeutta, jotta hän pystyy hyppäämään erilaisten perheiden elämänvirtaan. Työssä vaaditaan kykyä kohdata ja ohjata erilaisia perheitä muuttuvissa tilanteissa – eikä yleensä niissä kaikkein helpoimmissa. Työskentelyyn saattavat vaikuttaa esimerkiksi vakavat sairaudet, oireyhtymät, riippuvuudet, monenlainen pahoinvointi ja väkivaltakin, joista olisi hyvä olla tuntemusta. Työskentely vaatii huomattavaa sensitiivisyyttä, kun jalkaudutaan perheiden omiin koteihin eli hyvin henkilökohtaiselle, yksityiselle ja varjellulle alueelle. Merkittäväksi asiaksi nousee työn suhdeperustaisuus – työntekijällä tulee olla kiinnostusta tehdä työtä luomalla suhteita ja olemalla näissä suhteissa. Tarvitaan kykyä jäsentää perhesysteemiä, pitää pystyä liittyminen perheeseen ja ylläpitää avointa puhetta. Työtä tehdään mitä suuremmissa määrin omaa persoona työväliseenä käyttäen. Positiivisuus ja toivon näkeminen on tärkeää hankalissakin tilanteissa – tämän voisi kuvitella olevan merkittävää myös siinä mielessä, että perhetyöntekijä itse ammattilaisena jaksaa työssään eteenpäin.

Tämän opinnäytetyön näkökulmasta on mielenkiintoista pohtia sitä, kuinka yhteisöpedagogitutkinnon antama osaaminen soveltuu perhetyöntekijän ammatin vaatimuksiin. Yhteisöpedagogin ydinkompetensseihin kuuluvat yhteisöllinen, pedagoginen, yhteiskunnallinen sekä organisaatio- ja kehittämisosaaminen. Lisäksi tutkinto sisältää ammattikorkeakoulututkintojen yhteiset kompetenssit kuten eettisen osaamisen. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2019.) Kompetensseilla tarkoitetaan laajoja osaamiskokonaisuuksia, jotka kuvaavat yksilön pätevyyttä ja kykyä suoriutua ammattiin kuuluvista työtehtävistä (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2020).

Sosiaalihuollossa on tarjolla monia tehtäviä, joihin yhteisöpedagogi sopii osaamiseltaan ja asiantuntijuudellaan oikein hyvin. Myös Valviran (2017) antaman lausunnon mukaan: ”Yhteisöpedagogin koulutuksella on mahdollisuus sijoittua monenlaisiin sosiaalihuollon tehtäviin.” Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005, 11§) luokittelee perhetyöntekijän kuuluvaksi ”muihin sosiaalihuollon ammatillisiin tehtäviin”. Näihin tehtäviin työnantaja voi itse määrittää kelpoisuuden - ja palkata halutessaan myös yhteisöpedagogin. (Salminen 2020.)

Kinnunen & Pirinen (2020, 155-156) selvittivät opinnäytetyössään yhteisöpedagogien työllistymisnäkyviä sosiaalialalla. Havaintona selvityksessä oli, että eri kuntien määrittelemät vaatimukset työntekijöiden pätevydestä lastensuojelutyössä/sosiaalityössä poikkesivat huomattavasti toisistaan, vaikka toimintaa säätelevät samat lait. Toisilla paikkakunnilla yhteisöpedagogeja arvostettiin lastensuojelussa/sosiaalihuollossa ja toisaalla heitä taas ei nähty pätevinä työskentelemään. Vaihtelevat tulkinnat vaikuttavat merkittävästi yhteisöpedagogien työmahdollisuuksiin lastensuojelun/sosiaalihuollon tehtävissä.

Myös Kiuru (2018) kirjoittaa yhteisöpedagogien työllistymistilanteesta lastensuojelussa/sosiaalihuollossa: Käytännössä työnantajaosapuoli tekee määrittelyn tiettyyn tehtävään vaatimastaan kelpoisuudesta, mutta linjaukset eivät välttämättä perustu lainsäädännön edellyttämiin kelpoisuusehtoihin. Selittävänä tekijänä saattaa olla tiedon puute tai lainsäädännön virheellinen tulkintakin.

Opinnäytetyössä on kokonaisuutena piirtynyt laaja-alainen kuva perhetyön toimikentästä ja perhetyöntekijän ammatista. Mielestäni yhteisöpedagogilla on paljon sellaista osaamista, jota lastensuojelun ja sosiaalihuollon kohtaavassa vuorovaikutustyössä tarvitaan. Myöskään lainsäädännöllistä estettä yhteisöpedagogin toimimiselle perhetyöntekijänä ei ole olemassa. Kentällä rekrytointikäytänteet ja pätevyysvaatimukset vaikuttavat kuitenkin sekavilta ja kirjavilta yhteisöpedagogin työllistymismahdollisuuksia heikentäen. Tämä on tietysti harmillista yhteisöpedagogin näkökulmasta, sillä uskoisin yhteisöpedagogin pystyvän osaamisensa puolesta työskentelemään hyvin perhetyöntekijän saappaissa!

## LÄHTEET

Aaltio, Elina & Isokuortti, Nanne 2019a. Systemisen lastensuojelun toimintamallin pilotointi - Valtakunnallinen arviointi. THL Raportti -sarjan julkaisu 3/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.

Aaltio, Elina & Isokuortti, Nanne 2019b. Systemisen lastensuojelun toimintamallin ydinelementit. Kuvaus asiakastason ydinelementeistä, tavoitteista ja toimintamekaniismeista. THL Työpäperi-sarjan julkaisu 33/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Alatalo, Marjo & Lappi, Kari & Petrelius, Päivi 2017. Lapsikeskeinen suojelu ja perheen toimijuuden tukeminen lastensuojelun perhetyössä ja perhekuntoutuksessa: Kohti monitoimijaista, yhteistä perhetyötä. THL Työpäperi-sarjan julkaisu 21/2017. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Alatalo, Marjo & Miettunen, Nanna & Liukko, Eeva & Kettunen, Natalia & Normia-Ahlsten, Leena 2019. Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa. Näkökulmia sosiaalihuoltolain toimeenpanoon ja palveluiden järjestämiseen. THL Työpäperi-sarjan julkaisu 39/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Civil, Tiina 2018. Lapsen ja perheen kohtaaminen lastensuojelun avohuollossa - tarkastelua systeemisestä näkökulmasta. Teoksessa Petrelius, Päivi & Eriksson, Pia (toim.) 2018. Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. THL Työpäperi-sarjan julkaisu nro 32/2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 96-109.

Civil, Tiina & Abrahamsson, Outi & Mäki-Fossi, Satu & Miettunen, Nanna 2019. Systeminen lastensuojelu monitoimijaisuuden ja osallisuuden varmistavana verkostotyönä. THL Työpäperi-sarjan julkaisu 34/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Heino, Tarja & Petrelius, Päivi 2016. Lastensuojelu. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 20.10.2020. <https://thl.fi/documents/2616650/2646346/Lastensuojelu.pdf/e09efa65-c1a3-4e65-8039-6d716e63cdf0>

Heinonen, Mareena 2016. Esipuhe. Teoksessa Petrelius, Päivi & Tulensalo, Hanna & Jaakola, Anne-Mari & Hietamäki, Johanna (toim.) Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi – Tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi. THL Työpäperi -sarjan julkaisu 33/2016. Helsinki: Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos, 3.

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2019. Yhteisöpedagogin (amk) kompetenssit. Viitattu 12.2.2021. <https://wiki.humak.fi/display/OS/Kompetenssit?pre-view=/4265165/19759159/Yhteis%C3%B6pedagogin%20kompetenssit%20160519.pdf>

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2020. Kompetenssit. Viitattu 12.2.2021. <https://wiki.humak.fi/display/OS/Kompetenssit>

Hyvärinen, Matti 2017. Haastattelun maailma. Teoksessa Hyvärinen, Matti & Nikander, Pirjo & Ruusuvaori, Johanna (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino, 9-38.

Ikonen, Hanna-Mari 2017. Puhelinhaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, Matti & Nikander, Pirjo & Ruusuvuori, Johanna (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino, 230-243.

Kinnunen, Laura & Pirinen, Jenna 2020. Yhteisöpedagogin rooli lastensuojelussa – Kilpailevatko yhteisöpedagogit ja sosionomit samoista työtehtävistä lastensuojelun avo- ja sijaishuollossa? Humanistinen ammattikorkeakoulu. Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 12.2.2021. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202005088070>

Kiuru, Hanna 2018. Muuttuva lainsäädäntö ja sosiaalihuolto – kelpoisuusmääräyksistä. Blogi-kirjoitus. 23.2.2018. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viitattu 12.2.2021 <https://www.humak.fi/blogit/muuttuva-lainsaadanto-ja-sosiaalihuolto-tehtavakohtaisista-kelpoisuusvaatimuksista/>

Kuula, Arja & Tiitinen, Sanni 2010. Eettiset kysymykset ja haastattelujen jatkokäyttö. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 376-389.

Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala, Maria & Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa - Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. THL Raportti-sarjan julkaisu 54/2011. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Lahtinen, Pia & Männistö, Leena & Raivio, Marketta 2017. Kohti suomalaista systemistä lastensuojelun toimintamallia. Keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja. THL Työpäperi-sarjan julkaisu 7/2017. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005.

Lastensuojelulaki 417/2007.

Leinonen, Minna & Otonkorpi-Lehtoranta, Katri & Heiskanen, Tuula 2017. Kyselyhaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, Matti & Nikander, Pirjo & Ruusuvuori, Johanna (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino, 67-87.

Luomanen, Jari & Nikander, Pirjo 2017. Haavoittuvat haastateltavat. Teoksessa Hyvärinen, Matti & Nikander, Pirjo & Ruusuvuori, Johanna (toim.). Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino, 245-254.

Malinen, Päivi & Nyysönen, Laura 2018. Perhetyön perhonen - Työkirja perhetyön ja perhekuntoutuksen toimijoille. Pohjois-Savon LAPE-hankeen yhteiskehittämisessä tuotettu teos. Viitattu 1.11.2020. <https://www.lapepohjoissavo.fi/media/lastensuojelu/perhetyon-perhonen-tyokirja.pdf>

Malja, Marjo 2019. Lukijalle - esipuhe. Teoksessa Aaltio, Elina & Isokuortti, Nanne 2019. Systemisen lastensuojelun toimintamallin pilotointi - Valtakunnallinen arviointi. THL Raportti -sarjan julkaisu 3/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 5.

Malja, Marjo & Puustinen-Korhonen, Aila & Petrelius, Päivi & Eriksson Pia (toim.) 2019. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaisuja 2019:8. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö ja Suomen Kuntaliitto.

Mauno, Riikka 2018. "Tutkitaan yhdessä mikä oikeasti auttaa" -kokemuksia perhetyön kehittämisestä yhdessä asiakaskehittäjien kanssa Kouvolassa. Teoksessa Petrelius,

Päivi & Eriksson, Pia (toim.) Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. THL Työpaperi-sarjan julkaisu nro 32/2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 65-74.

Myllymäki, Elina 2018. Miten perhetyö uudistuu – vahvan perhetyön malli tulevaisuuden visiona. Teoksessa: Petrelius, Päivi & Eriksson, Pia (toim.) 2018. Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. THL Työpaperi-sarjan julkaisu 32/2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 169-179.

Myllärniemi, Annina 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä – Jäsennyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Soccan ja Heikki Waris instituutin julkaisusarja 6/2007. Helsinki: Socca ja Heikki Waris -instituutti.

Neljä Astetta Oy 2021. Meille töihin. Neljä Astetta Oy:n nettisivut. Viitattu 22.1.2021 <https://4astetta.fi/meille-toihin/>

Nikander, Pirjo 2010. Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 363-375.

Petrelius, Päivi & Tulensalo, Hanna & Jaakola, Anne-Mari & Hietämäki, Johanna 2016. Kohti lapsikeskeistä ja kokonaisvaltaista lapsen tilanteen ja tuen tarpeiden arviointia. Teoksessa Petrelius, Päivi & Tulensalo, Hanna & Jaakola, Anne-Mari & Hietämäki, Johanna (toim.) Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi – Tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi. THL Työpaperi-sarjan julkaisu 33/2016. Helsinki: Terveyden ja Hyvinvoinnin laitos, 5-26.

Petrelius, Päivi & Uutela, Anne 2020. Systemisen lastensuojelun toimintamallin käyttöönotto ja juurruttaminen. THL Työpaperi-sarjan julkaisu 24/2020. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Raittila, Raija & Vuorisalo, Mari & Rutanen, Niina 2017. Lasten haastattelu. Teoksessa Hyvärinen, Matti & Nikander, Pirjo & Ruusuvuori, Johanna (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino, 268-289.

Raivio, Marketta & Mäki-Fossi, Satu & Hagström, Oili 2019. Lastensuojelun kenttäväki toivoo jatkuvuutta kehittämiseen. Mieli-pidekirjoitus. Helsingin Sanomat 11.11.2019, B13.

Ruusuvuori, Johanna 2010. Litteroijan muistilista. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 356-362.

Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 8-29.

Salminen, Maiju 2020. Yhteisöpedagogien kelpoisuudesta lastensuojelun tehtäviin väitellään taas – Miksi? Uutiset ja tiedotteet. 13.11.2020. Nuoli ry - Nuoris- ja Liikunta-alan asiantuntijat ry. Viitattu 12.2.2021. <https://www.nuoli.info/fi/ajankoh-taista/uutiset-ja-tiedotteet/yhteisopedagogien-kelpoisuudesta-lastensuojelun-tehta-viin-vaitellaan-taas-miksi>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020. Perhetyö ja tehostettu perhetyö. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 30.11.2020. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo-ja-tehostettu-perhetyo>

Valvira 2017. Yhteisöpedagogien kelpoisuus lastensuojelutehtäviin. Lausunto 15.3.2017. Dnro 407/12.00.12.00/2017.

Väisänen, Mira & Määttä, Jukka (toim.) 2015. Moninaisille kentille – Yhteisöpedagogien työelämään sijoittuminen, koulutuskokemukset ja jatko-opintosuunnitelmat. Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja 2 (Helsinki 2015). Viitattu 12.2.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-456-209-6>

#### ASiantuntijaluennot

Petrelius, Päivi 2020. YTT, johtava asiantuntija, Solutos Oy. Systeminen lastensuojelu -asiantuntijaluento. Sosionomikoulutuksen Perhetyö -opintopaketti. Diak ammattikorkeakoulu 5.10.2020.

Reijonen, Eeva 2020. Erityisasiantuntija, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (Ekso), Perhetukikeskus. Systeminen ja suhdeperustainen orientaatio -asiantuntijaluento. Sosionomikoulutuksen Perhetyö -opintopaketti. Diak ammattikorkeakoulu 31.3.2020.

Yli-Ilkka, Tiina 2020. Perhetyön sosiaaliohjaaja, varhaisen tuen perhetyö, Vantaan kaupunki. Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö -asiantuntijaluento. Sosionomikoulutuksen Perhetyö -opintopaketti. Diak ammattikorkeakoulu 28.9.2020.

## LIITTEET

### Liite 1: Teemahaastattelurunko

#### Aikuisten haastattelut:

1. Taustat: Perherakenne, perheen tilanne, perhetyön kanssa työskennelty aika.
2. Miksi perhetyötä on tehty?
3. Mikä on ollut perhetyön tavoite?
4. Mitä työskentelytapoja/menetelmiä on käytetty?
5. Mitä perhetyö on tarkoittanut perheessä käytännössä? Mitä perhetyöntekijän kanssa on tehty?
6. Miten perhetyö on vaikuttanut perheen tilanteeseen/arkeen?
7. Mitä hyötyä perhetyöstä on ollut? (vuorovaikutus, ilmapiiri, toimintatavat, osallisuus, voimaantuminen ym.)
8. Onko ollut asioita, joihin olisi tarvittu/kaivattu apua perhetyöstä, mutta joihin ei ole päästy käsiksi? Millaisia? Miksi ei käsitelty?
9. Mitä haasteita perhetyön tekemisessä on ollut? Mitä kehitettävää siinä olisi?
10. Kokeeko perhe tulleen kuulluksi perhetyön aikana/prosessissa? Onko huomioitu mielipiteet/ ajatukset?
11. Miten perheet arvelevat perhetyöntekijänsä näkevän heidän tämänhetkisen tilanteensa?
12. Mitä tapahtuu perhetyön päättyessä? Onko sopiva aika päättää perhetyö ja onko perhe saamassa joitakin muita tukimuotoja jatkossa?

#### Lasten keskustelutuokiot:

1. Miksi perhetyötä on tehty?
2. Millaista perhetyö on ollut?
3. Mitä perhetyöntekijän kanssa on tehty?
4. Mitä mieltä lapsi/nuori on perhetyöstä?
5. Millaista hyötyä perhetyöstä on ollut?
6. Kokeeko lapsi/nuori tulleen kuulluksi työskentelyn aikana/ Onko työskentelyssä huomioitu lapsen/nuoren mielipiteet/ajatukset?