



**”Tämän nuoren kohtaamisessa mi-
nua puhutteli...”**

Kohtaaminen Leinolan perhetukikes-
kuksen nuorten kriisiosastolla

Amanda Järvinen

Petra Pietilä

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2013
Sosiaalialan koulutusoh-
jelma
Tampereen ammattikor-
keakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma

JÄRVINEN, AMANDA & PIETILÄ, PETRA:

”Tämän nuoren kohtaamisessa minua puhutteli...”

Kohtaaminen Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosastolla

Opinnäytetyö 84 sivua, josta liitteitä 2 sivua

Maaliskuu 2013

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaista kohtaaminen on työntekijän ja asiakasnuoren välillä Tampereen kaupungin Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosastolla ja miten sitä voitaisiin kehittää. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja analyysinä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Tutkimusaineisto kerättiin yksityisillä kirjallisilla dokumenteilla Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosaston viideltä työntekijältä. Työntekijät kirjoittivat päiväkirjamuotoisesti kolmesta kohtaamisesta asiakasnuoren kanssa ja lopuksi reflektoivat kohtauksia. Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä näkyväksi työntekijän ja asiakasnuoren välisten kohtaamisten merkityksellisyyttä kriisiosastotyössä sekä herättää keskustelua aiheesta.

Opinnäytetyön tuloksista selvisi työntekijöiden ja asiakasnuoren välisten kohtaamisten vaihtelevan päivän sekä nuoren ja osaston tilanteen mukaan. Kohtaamisen laatuun vaikuttavat monet erilaiset tekijät, kuten kohtaamisen apuna käytettävät työmenetelmät, työskentelyprosessin vaihe sekä erilaiset kriisiosastotyön erityisyystekijät. Työmenetelmien käyttö helpottaa kohtauksia, vuorovaikutussuhde rakentuu ja kohtaaminen syvenee työskentelyprosessin edetessä ja erityisyystekijöistä erityisesti kiire hankaloittaa kohtauksia. Tutkimustuloksissa korostettiin myös jokaisen, jopa epäonnistuneen, kohtaamisen merkitystä. Jokainen kohtaus asiakasnuoren kanssa opettaa uutta kohtauksesta ja vuorovaikutuksesta työntekijälle. Jokaiseen kohtaukseen on panostettava yhtä paljon, eikä yhtäkään kohtauksesta voi sivuuttaa merkityksettömänä. Tutkimusmateriaalista löytyi myös työntekijöiden ehdotuksia kohtauksen kehittämiseksi. Työyhteisön avoimella kohtauksitilanteiden läpikäymisellä ja lisäkoulutuksella voitaisiin löytää keinoja kohtauksen laadun parantamiseen.

Työntekijän ja nuoren välisessä kohtauksessa korostuivat ajan antaminen nuorelle, luottamuksellinen vuorovaikutussuhde, nuoren kuulluksi tuleminen sekä työntekijän vastuu ja tilanneherkkyys. Tutkimuksessa selvisi myös, että nuoren yksilöllisyyden huomioiminen ja tiedonkulku kulkevat rinnan asiakasprosessissa. Jotta kohtauksessa välittyisi työskentelyn kannalta merkittävää tietoa, on nuori kohdattava yksilöllisesti. Kriisiosaston erityisyyspiirteet eli kiire, vaihtuvuus ja osastojakson lyhytaikaisuus vähentävät kohtauksen paikkoja arjessa.

Asiasanat: kohtaaminen, vuorovaikutus, kriisiosasto, lastensuojelu.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Program of Social Services

JÄRVINEN, AMANDA & PIETILÄ, PETRA;

“This meeting was significant to me...”

Encounters in Adolescents’ Crisis Department of Leinola’s Family Support Centre

Bachelor’s thesis 84 pages, appendices 2 pages
March 2013

Abstract

This study investigated encounters in the Adolescent Crisis Department of Leinola’s Family Support Centre and how these encounters could be developed. This is a qualitative study. The data consisted of five workers’ written accounts of their meetings with adolescents. The data were content-analyzed.

The results show that encounters with the adolescents in the crisis department were very challenging. The workers wrote that even if an encounter failed, it was still important. The worker and the adolescent learned something in every encounter and their relationship progressed through all the encounters. It is important that there is a trust between the worker and adolescent. This trust can only be built in these encounters.

According to the workers, the most important factor in the encounters was the ability to meet the adolescent as an individual person. This meant that the workers needed to know facts about the adolescents’ situation and their history. When this individuality was reached, a confidential relationship could be built. Even though the encounters were considered challenging, the workers felt this was the most important working method with adolescents.

Key words: meeting, interaction, child protection, crisis department

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	8
2.1 Aiheen valinta	8
2.2 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset	9
2.3 Tutkimuksen toteuttaminen	10
2.4 Analyysi	10
3 LASTENSUOJELU	13
3.1 Lastensuojelun keskeiset periaatteet	14
3.2 Lastensuojelun käsitteet	15
3.3 Leinolan perhetukikeskus	17
3.3.1 Nuorten kriisiosasto	18
3.3.2 Perheohjaus	19
3.3.3 Työskentelyprosessi	19
4 ASIAKKAAN KOHTAAMINEN LASTENSUOJELUN KRIISIOSASTOLLA	23
4.1 Millaista on hyvä kohtaaminen	23
4.1.1 Kohtaamisen kulmakivet	25
4.1.2 Dialogisuus kohtauksessa	28
4.1.3 Menetelmät kohtauksen tukena	29
4.2 Kohtaamisen tavoitteet	30
4.3 Haasteet ja erityisyystekijät	33
5 YHTEENVETO LASTENSUOJELUSTA JA KOHTAAMISESTA	37
6 ASIAKKAAN KOHTAAMINEN NUORTEN KRIISIOSASTOLLA	41
6.1 Kohtaamisen tavat, keinot ja välineet	41
6.1.1 Työntekijän ja nuoren välinen kohtaus	42
6.1.2 Kohtaamisen tavat ja menetelmät	47
6.1.3 Kohtaamisen kehittäminen	51
6.2 Yksilöllisyys ja tiedonkulku kohtauksessa	53
6.2.1 Yksilöllisyys kohtauksessa	53
6.2.2 Tiedonkulku kohtauksessa	57
6.3 Kohtaus työskentelyprosessin eri vaiheissa	61
6.4 Kriisiosaston erityisyyden näkyminen kohtauksessa	64
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	68
8 POHDINTA	75
8.1 Tutkimuksen tulokset	75
8.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	76

8.3 Lopuksi.....	78
LÄHTEET.....	80
LIITTEET.....	83
Liite 1: Tehtävänanto työntekijöille.....	83

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Tampereen kaupungin Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosaston kanssa. Kesällä ja syksyllä 2012 nuorten kohtaaminen ja yksilöllisyys kohtaamisessa aiheuttivat keskustelua osaston työntekijöiden keskuudessa. Samoihin aikoihin myös mediassa keskusteltiin kiivaasti lastensuojelusta ja siitä, miten lastensuojelun työskentelyssä saataisiin lyhyesäkin ajassa mahdollisimman paljon tietoa päätöksenteon tueksi. Opinnäytetyön aihe lähti muotoutumaan näiden kahden tekijän vaikutuksesta. Tutkimusmateriaalin kerääminen toteutettiin kriisiosaston viiden työntekijän kirjoittamilla päiväkirjoilla, joissa he pohtivat kolmea kohtaamistaan asiakasnuorten kanssa.

Tämä opinnäytetyö tutkii, millaista on kohtaaminen Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosastolla ja miten nuorten ja työntekijöiden välisiä arjen kohtaamisia voitaisiin kehittää. Työn päätavoitteiksi nostettiin kohtaamisen tärkeyden näkyväksi tekeminen ja keskustelun herättäminen aiheesta. Opinnäytetyön tekijät toivovat, että aiheen nostaminen tutkimuksen kohteeksi saisi työntekijät entistä enemmän pohtimaan omaa tapaansa tehdä työtä ja kohdata nuori lastensuojelussa. Tämä mahdollistaa muutoksen ja kehityksen sekä antaa mahdollisuuden entistä paremmalle nuorten yksilölliselle huomioimiselle ja tiedon kululle.

Työntekijän ja nuoren välisen kohtaamisen ja vuorovaikutuksen lisäksi opinnäytetyössä pohditaan, millaisia keinoja ja välineitä työntekijöillä on asiakasnuoren kohtaamiseen ja miten kohtaamisessa huomioidaan nuoren yksilöllisyys ja tehokas tiedonkulku. Myös työskentelyprosessin ja kriisityöstä aiheutuvien erityisyystekijöiden vaikutusta kohtaamiseen pohditaan. Tutkimustuloksista nousee esiin myös työntekijöiden näkökulma siitä, miten kohtaamisia osastolla voitaisiin kehittää ja parantaa niiden laatua.

Aihe houkutti opinnäytetyön tekijöitä myös siksi, että kiireellisten sijoitusten määrä on viime vuosina noussut jatkuvasti. THL:n vuoden 2010 lastensuojelun

tilastoraportin mukaan kiireellisten sijoitusten määrä nousi edellisestä vuodesta 21 prosenttia. Mitä tämä kertoo lastensuojelun tämänhetkisessä tilanteessa ja miten se vaikuttaa työskentelyyn kiireellistä osastohoitoa tarvitsevien nuorten parissa?

2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä Leinolan perhetukikeskuksen kanssa. Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosasto toimii Tampereen kaupungin lastensuojelun hyvinvointipalveluiden ja lapsiperheiden sosiaalipalveluiden alaisena. Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosasto tarjoaa 12–17-vuotiaille nuorille lyhytkestoista osastohoitoa. Osastolla on pääasiassa kiireellisesti sijoitettuja, mutta myös huostaanotettuja nuoria. (Tampereen kaupunki 2012.)

Opinnäytetyön työstäminen aloitettiin syyskuussa 2012 pohtimalla aiheen valintaa sekä toteutustapaa. Pohdimme yhdessä Leinolan perhetukikeskuksen työntekijöiden ja esimiesten kanssa opinnäytetyön aihetta. Tavoitteenamme oli, että opinnäytetyön tuloksia voitaisiin hyödyntää käytännössä Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosastolla. Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua helmikuussa 2012.

Luvun seuraavissa kappaleissa kerromme opinnäytetyön aiheen valinnasta, esittelemme tutkimustehtävän sekä tutkimuskysymykset, kerromme tutkimuksen toteuttamisesta sekä analysointimenetelmistä.

2.1 Aiheen valinta

Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosasto valikoitui opinnäytetyön yhteistyötahoksi, koska toinen opinnäytetyön tekijöistä on suorittanut lastensuojelun työharjoittelun osastolla. Syksyn 2012 aikana kohtaaminen kriisiosastolla aiheutti runsaasti keskustelua työntekijöiden keskuudessa. Tämän keskustelun seurauksena kohtaaminen kriisiosastotyössä nousi opinnäytetyön aiheeksi. Opinnäytetyön keskeisimpänä tavoitteena on tehdä näkyväksi nuoren ja työntekijän välisen kohtaamisen merkitys kriisiosastotyössä.

Kohtaaminen valikoitui opinnäytetyön aiheeksi myös ajankohtaisuutensa vuoksi. Mediassa on käyty runsaasti keskustelua lastensuojelun nykytilanteesta ja kiireellisten sijoitusten määrän lisääntymisestä. Syksyllä 2012 uutisissa olleen las-

tensuojelutapauksen vuoksi olemme keskustelleet kohtaamisen merkityksestä erityisesti tapauksissa, joissa olisi tehtävä vaikeita päätöksiä. Miten lyhyen kohtaamisen aikana saataisiin kaikki tarvittava informaatio päätöksenteon tueksi?

Lähtökohdat nuoren kohtaamiseen kriisiosastolla ovat haastavat lastensuojelun kriisiosastotyön erityisyyden vuoksi. Myös nämä erityispiirteet ovat aiheuttaneet keskustelua sekä työyhteisössä että opinnäytetyön tekijöiden kesken. Opinnäytetyössä pohdimme, miten kriisiosastotyölle ominaiset piirteet kuten kiire, työntekijöiden ja nuorten vaihtuvuus, osastojakson lyhytaikaisuus sekä nuoren kriisi osastojakson aikana vaikuttavat kohtaamiseen.

2.2 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia, millaista on nuoren ja työntekijän välinen kohtaaminen Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosastolla ja miten kohtaamista voitaisiin kehittää. Opinnäytetyössä pyritään vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Miten asiakas kohdataan ja millaisia keinoja ja välineitä työntekijällä on asiakkaan kohtaamiseen?
2. Miten tiedonkulku ja yksilöllisyys näkyvät kohtaamisessa?
3. Millaista on kohtaaminen työskentelyprosessin eri vaiheissa?
4. Miten kriisityön erityisyys vaikuttaa kohtaamiseen?

Opinnäytetyön päätavoitteena on kohtaamisen tärkeyden näkyväksi tekeminen Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosastolla sekä keskustelun herättäminen aiheesta. Pyrimme siihen, että opinnäytetyö saa työntekijän reflektoidaan työntekoaan ja pohtimaan omaa tapaansa kohdata. Tätä kautta syntyy mahdollisuus kohtaamisen kehittämiseksi, nuoren yksilöllisyyden entistä paremmalle huomioimiselle sekä tiedonkulun tehostamiselle.

2.3 Tutkimuksen toteuttaminen

Opinnäytetyön tutkimusmateriaali kerättiin Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosaston viideltä työntekijältä. Työntekijät kirjoittivat päiväkirjaan kolmesta nuoren kohtaamistilanteesta. Päiväkirjassa työntekijät pohtivat kohtaamistilanteita kohtaamisen kehittämisen, kohtaamisen menetelmien ja työvälineiden, nuoren yksilöllisyyden huomioimisen ja tiedonkulun kannalta. Lopuksi työntekijät kirjoittivat reflektio-osuuden, jossa kolmen kohtaamistilanteen pohjalta ja yleisesti pohdittiin vastauksia opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Lisäksi työntekijät kertoivat omia näkemyksiään siitä, millaista kohtaaminen Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosastolla on nyt ja miten sitä voitaisiin kehittää.

Leinolan perhetukikeskuksen työntekijöillä oli aikaa päiväkirjan kirjoittamiseen yksi viikko. Kirjoitelmat kirjoitettiin marraskuussa 2012. Päiväkirjojen tehtävänanto (Liite 1.) tehtiin opinnäytetyön tutkimuskysymysten pohjalta ja kirjoitelmia tarkasteltiin suhteessa tutkimuskysymyksiin. Päiväkirjat olivat pituudeltaan noin viisi sivua. Työntekijät olivat pohtineet tehtävänantoa monipuolisesti ja kirjoittaneet totuudenmukaisesti kohtaamistilanteista nuorten kanssa.

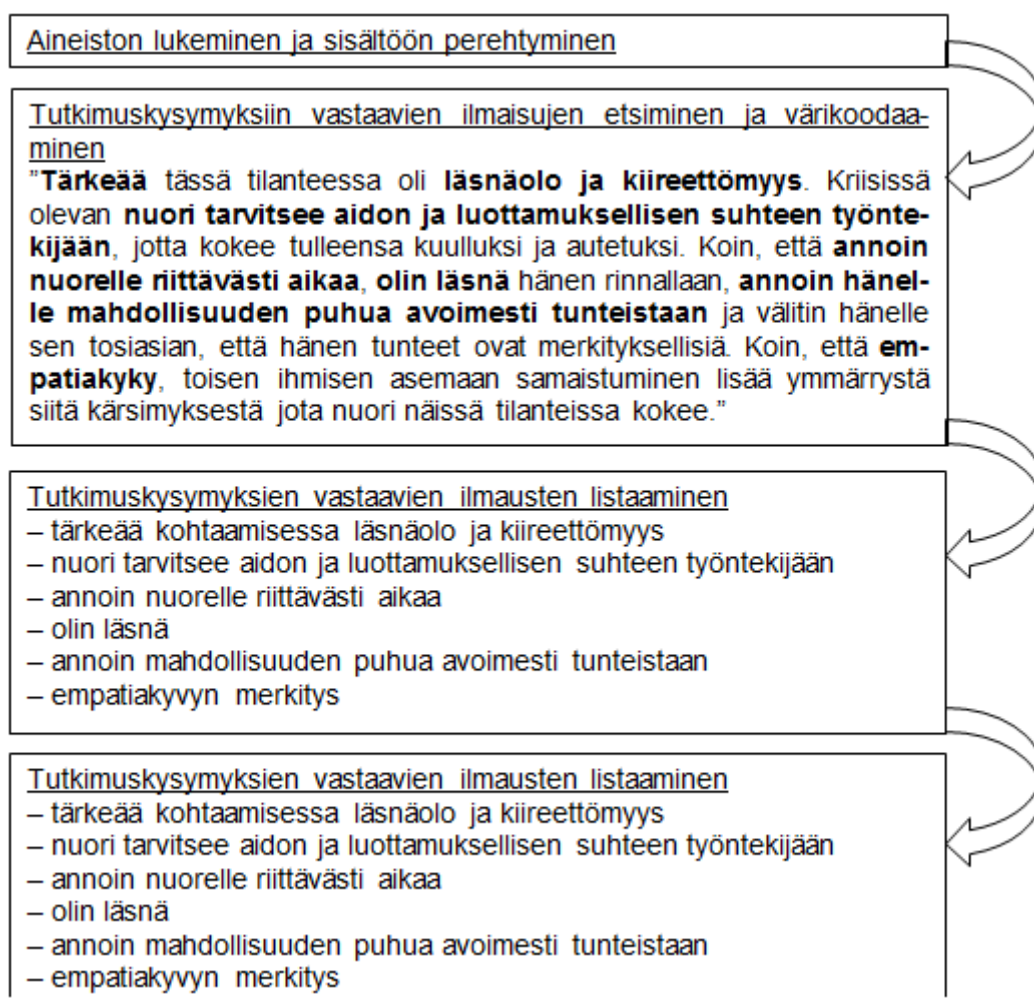
2.4 Analyysi

Opinnäytetyö on laadultaan määrällinen eli kvalitatiivinen tutkimus, jonka aineisto kerätään yksityisillä dokumenteilla (Sarajärvi & Tuomi 2009, 84). Tässä opinnäytetyössä se tarkoittaa Leinolan perhetukikeskuksen kriisiosaston työntekijöiden kirjoittamia päiväkirjoja. Analyysissä ei pyritä selittämään ilmiötä vaan ymmärtämään tekijöitä ilmiöiden taustalla, jolloin laadullinen analyysi on luontevin vaihtoehto (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 224).

Aineisto analysoidaan laadullisella aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä (Sarajärvi & Tuomi 2009, 95), sillä aineiston analysoimisessa ei käytetä pohjana mitään valmista teoriaa, eikä tutkimuksen tuloksia tarkastella missään teoreettisessa viitekehysessä. Aineisto analysointi tapahtuu kolmessa vaiheessa. Ensin aineisto redusoidaan eli pelkistetään. Toisena aineisto klusteroidaan eli

ryhmitellään. Viimeiseksi aineisto abstrahoidaan eli luodaan teoreettiset käsitteet. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 108.)

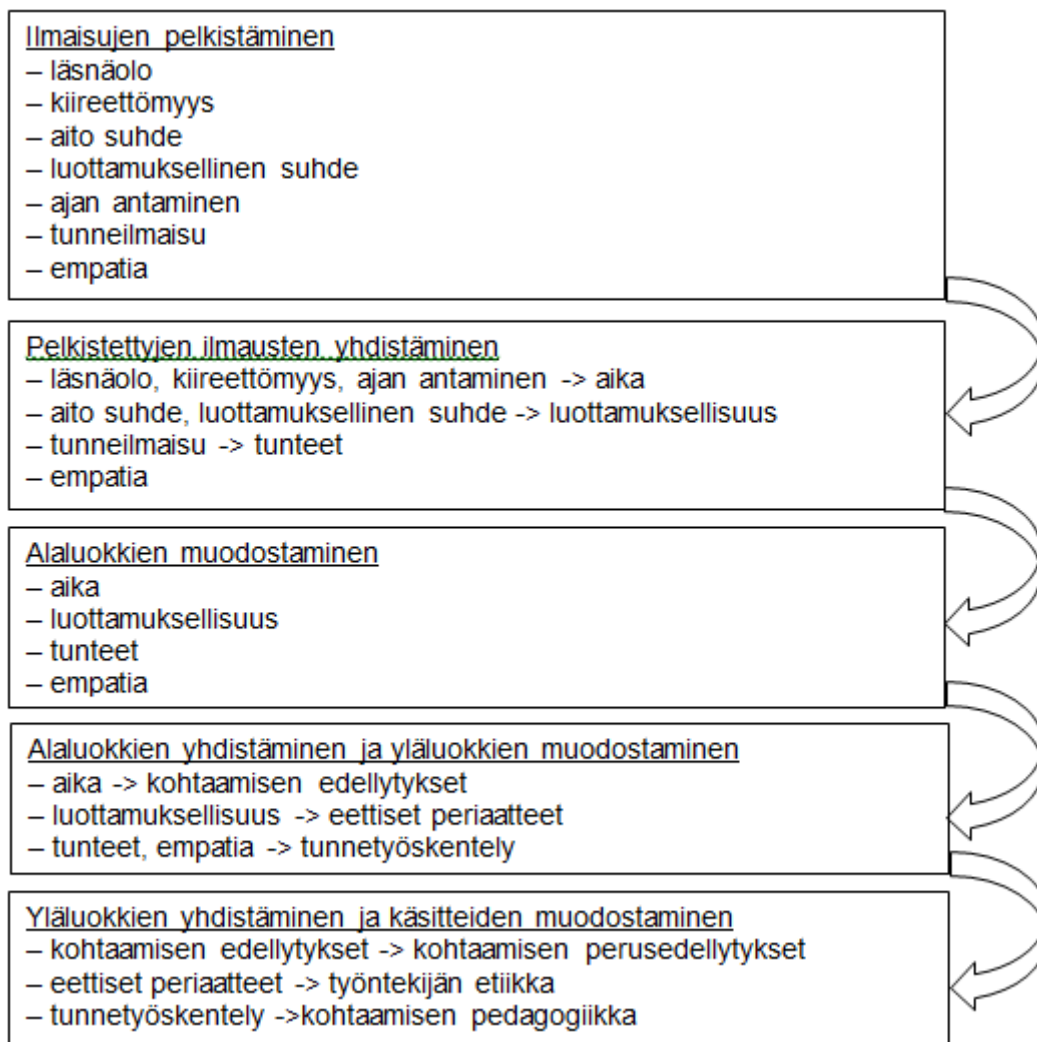
Opinnäytetyön analyysivaiheessa työntekijöiden kirjoittamat päiväkirjat ja reflektio-osuudet luetaan huolellisesti läpi. Tämän jälkeen aineistosta poimitaan tutkimuskysymyksiin vastaava materiaali värikoodaaja apuna käyttäen. Aineistoa karsitaan ja ryhmitellään tutkimuskysymysten pohjalta. Viimeisenä aineistosta etsitään yhtenäiset linjaukset sekä tutkimuskysymyksiin vastaavat seikat. Pelkistämisen ja ryhmittelyn jälkeen aineistosta saadaan selville opinnäytetyön tulokset.



KUVIO 1. Analyysin alkuvaiheet

Yllä olevasta kuviosta 1. näkyvät analyysin alkuvaiheet. Aluksi tutkimusmateriaali luettiin läpi huolellisesti useampaan otteeseen. Tämän jälkeen aineistosta

etsittiin tutkimuskysymyksiin vastaavia ilmauksia, jotka poimittiin esiin värikoo-
deja käyttämällä. Näistä ilmauksista koottiin jokaisen tutkimuskysymyksen alle
lista, johon ilmaukset kirjoitettiin suorina lainauksina.



KUVIO 2. Analyysin loppuvaihe

Kuviosta 2. käy ilmi analyysin loppupuolisko. Suorista lainauksista tehtiin pelkistetyt ilmaukset. Pelkistetyt ilmaukset yhdistettiin ja näistä yhdistetyistä ilmauksista alettiin muodostaa alaluokkia. Alaluokat jälleen yhdistettiin ja niistä muodostuivat ilmausten yläluokat. Yläluokkien yhdistämisen jälkeen muodostettiin viimeisistä ilmauksista käsitteet, joiden pohjalta aloitettiin opinnäytetyön tulososien kirjoittaminen. Tulososiossa olevista kuvioista voi nähdä, miten käsitteet ovat muodostuneet yhdessä koko tutkimusmateriaalin kanssa. Esimerkiksi kohtaamisen edellytyksiin kuuluu muitakin tekijöitä, kuin vain kuvion 2. alaluokkien yhdistäminen ja yläluokkien muodostaminen-laatikossa esimerkki-ilmauksena oleva aika.

3 LASTENSUOJELU

Lastensuojelua ohjaavat Suomessa useat erilaiset lait ja asetukset. Opinnäytetyön kannalta merkittävimmissä asemassa on lastensuojelulaki (417/2007). Muita lastensuojelua ohjaavia lakeja ovat muun muassa Suomen perustuslaki (731/1999), sosiaalihuoltolaki (710/1982), laki lapsen huollosta ja tapaamisoi-keudesta (812/2000), henkilötietolaki (523/1999) ja hallintolaki (434/2003). Li-säksi YK:n lapsen oikeuksien sopimus (20.11.1989) säätelee toteutettavaa las-tensuojelua ja sen arvomaailmaa. Sopimuksen keskeinen sisältö voidaan tiivis-tää kolmeen pääkohtaan. Niiden mukaan lapsille ja nuorille on turvattava osuus yhteiskunnan voimavaroista, oikeus erityiseen suojeluun ja huolenpitoon ja oi-keus osallistua häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. (YK:n lapsen oi-keuksien sopimus 20.11.1989.)

Lastensuojelulaki luo puitteet lastensuojelun toiminnalle ja se määrittelee las-tensuojelun tarkoitukseksi lapsen suotuisan kehityksen ja hyvinvoinnin edistä-misen. Lastensuojelua on myös vanhemmuuden tukeminen sekä perheen on-gelmien ennaltaehkäisy. (Lastensuojelulaki 417/2007.) Kunnalla on velvollisuus järjestää sekä ennaltaehkäisevää, että lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua. Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu aloitetaan tekemällä lastensuojelutar-peen selvitys sekä asiakassuunnitelma. Tämän jälkeen perhe ohjataan asia-kassuunnitelman mukaisten palveluiden piiriin. (Räty 2010, 3-5.)

Lastensuojelun tarve on Suomessa suuri. Vuonna 2010 kodin ulkopuolelle oli sijoitettuna 17 064 lasta ja nuorta. Vuodesta 1995 lähtien laitokseen sijoitettujen lasten ja nuorten määrä on kasvanut tasaisesti. Vuonna 2010 laitoshuoltoon oli sijoitettuna 6492 lasta ja nuorta. Ainakin vielä toistaiseksi laitoshuolto on pitänyt paikkansa lastensuojelun asiakasmäärältään suurimpana sijoitusmuotona. (Las-tensuojelun tilastoraportti 2010, THL.) Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosaston tarjoama palvelu on lastensuojelun laitoshuoltoa.

3.1 Lastensuojelun keskeiset periaatteet

Lastensuojelun tarkoitus on olla lapsen puolella ja taata hänen etunsa toteutuminen. Tämä ei tarkoita ainoastaan lapsen kanssa työskentelyä, vaan lastensuojelun asiakkaana on aina lapsen koko perhe. Tällöin voidaan tukea ja ohjata myös lapsen vanhempia heidän omassa vanhemmuudessaan ja etsiä yhdessä niitä palveluja, joita perhe tarvitsee. Sekä lapsen että perheen osallisuutta tulee tukea koko työskentelyprosessin aikana. (Lastensuojelun käsikirja 2012a.)

Lastensuojelu takaa lapsille yhtäläiset elämisen ja kehittymisen mahdollisuudet. Tämä oikeus kuuluu jokaiselle lapselle, sosiaalisesta asemasta tai etnisestä taustasta riippumatta. Myöskään asuinkunnalla, äidinkielellä, uskonnolla tai iällä ei saa olla vaikutusta palvelujen saatavuuteen. Lapselle tulee taata hänen ikätasoonsa nähden sopivat vaikuttamismahdollisuudet hänen omiin asioihinsa. Lastensuojelun on kohdeltava jokaista lasta tasa-arvoisesti yksilönä. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

Lastensuojelun tulee olla suunnitelmallista ja sen työskentelyllä on oltava selkeät tavoitteet. Tämä periaate kattaa koko lastensuojelun kentän. Jokaisella asiakkaalla on oltava asiakassuunnitelma, jota varten on yhdessä asiakasperheen kanssa käyty keskustelua tavoitteiden asettamisesta ja keinoista, joiden avulla tavoitteisiin pyritään. Suunnitelma laaditaan, vaikka asiakas ei olisikaan halukas olemaan osana sen työstä. (Lastensuojelun käsikirja 2012a.)

Lastensuojelun tulee toteuttaa pienimmän puuttumisen periaatetta, mikä tarkoittaa käytännössä sitä, että palveluiden on oltava oikea-aikaisia ja riittäviä (Räty 2004, 85). Puuttumisen keinojen on siis oltava riittävän tehokkaita, mutta kuitenkin lievimpiä mahdollisia tilanteen kannalta. Lastensuojelun tarkoitus ei ole hajottaa perheitä ja rangaista vanhempia, vaan mahdollisuuksien mukaan tukea perhettä ja pyrkiä aina perheen yhdistämiseen. (Räty 2010, 9.) Leinolan perhetukikeskuksen kriisiosastolla olevat nuoret lomailevat jakson aikana säännöllisesti ja suunnitelmallisesti kotonaan. Yhteydenpitoon vanhempien kanssa kannustetaan läpi osastojakson. Osastojakson aikana selvitetään perheen tilannetta ja pyritään löytämään tukitoimia, joiden avulla nuori voisi palata kotiin osastojakson jälkeen.

3.2 Lastensuojelun käsitteet

Ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä on työskentely, jota tehdään ennen varsinaisen lastensuojeluasiakkuuden alkua. Ennaltaehkäisevän lastensuojelun tarkoituksena on edistää lasten ja nuorten hyvinvointia, ennaltaehkäistä lasten, nuorten ja heidän vanhempiensa ongelmia ja estää näiden ongelmien vakavoituminen ja syveneminen. Lapsen ja perheen ongelmiin pyritään puuttumaan tarpeeksi aikaisessa vaiheessa, jolloin ongelmiin on helpompi puuttua ja löytää ratkaisuja. Ennaltaehkäisevää lastensuojelua toteutetaan esimerkiksi neuvo-loissa, päivähoidossa ja kouluissa. (Lastensuojelun käsikirja 2012b.)

Mikäli tarve lastensuojelun asiakkuudelle syntyy ennaltaehkäisevistä tukitoimis-ta huolimatta, yleisesti ensin perheelle tarjotaan avohuollon tukitoimia. Avohuol-lon tukea voi olla taloudellinen tuki, muu tukitoimi tai avohuollon sijoitus (Räty 2010, 265–269). Tukitoimi valitaan lapsen ja perheen tilanteen ja tarpeiden mu-kaan. Lain mukaan perheelle on ensisijaisesti tarjottava avohuollon tukitoimia, jos ne vain ovat perheen tarpeeseen riittävät. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

Taloudellinen tuki on tarkoitettu lapsen toimeentulon ja asumisen turvaamiseksi. Muuna avohuollon tukitoimena perheelle voidaan tarjota esimerkiksi tukea lap-sen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseen, tukihenkilö tai – perhetoiminta, lapsen kuntoutumista tukevia hoito- ja terapiapalveluilta, perhetyötä tai muita lasta ja perhettä tukevia palveluita ja tukitoimia. Avohuollon sijoitus voidaan to-teuttaa joko koko perheelle tai vain lapselle. Avohuollon sijoitus voi kestää ker-rallaan kolme kuukautta, ellei lapsen etu välttämättä vaadi uutta lyhytaikaista sijoitusta. (Räty 2010, 267–271.)

Jos avohuollon tukitoimet todetaan riittämättömiksi, tai perheen tilannetta ei voi-da selvittää pelkin avohuollollisin keinoin, voidaan lapselle tehdä kiireellinen sijoitus. Kiireellinen sijoitus voidaan tehdä, jos lapsi on välittömässä vaarassa tai muuten kiireellisen sijaishuollon tarpeessa. (Lastensuojelulaki 417/2007.) Tarve voi syntyä lapsen kasvua ja kehitystä vaarantavista elinolosuhteista. Tä-hän saattavat olla syynä esimerkiksi vanhempien päihteiden käyttö, akuutti mie-lenterveysongelma tai lapsen pahoinpitely. Lapsi saattaa itse vaarantaa käytök-sellään ja toiminnallaan kasvuaan ja kehitystään esimerkiksi käyttämällä päih-

teitä, käyttäytymällä itsetuhoisesti tai syyllistymällä merkittävään rikokseen. Lapsi voidaan kiireellisesti sijoittaa joko perhehoitoon tai laitoshoitoon. (Räty 2010, 284.)

Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen kiireellisestä sijoituksesta. Kiireellinen sijoitus kestää kerrallaan kolmekymmentä vuorokautta (Lastensuojelulaki 417/2007). Sen aikana on tarkoitus selvittää lapsen ja perheen tilannetta ja järjestää lasta ja perhettä tukevia tukitoimia, joiden avulla kotiutuminen olisi mahdollista. Mikäli 30 vuorokautta ei ole riittävä aika lapsen ja perheen tilanteen selvittämiseen ja kartoittamiseen, eikä kotiutuminen ole lapsen edun mukaista, voi alueen johtava sosiaalityöntekijä jatkaa kiireellistä sijoitusta 30 vuorokaudella. (Lastensuojelun käsikirja 2012c.)

Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosasto toteuttaa osastohoitoa kiireellisen sijoituksen tai huostaanoton tarpeessa oleville nuorisoiäisille. Käytännössä kriisiosaston asiakkaat ohjautuvat kiireellisen asiakasohjauksen kautta, jossa lastensuojelun tarve selvitetään. Lisäksi Leinolan perhetukikeskuksessa järjestetään perheohjausta, jota on mahdollista saada sijoituksen päätyttyäkin

Kiireellisen sijoituksen päätyttyä lapsi palautuu mahdollisten tukitoimien avustuksella joko takaisin perheeseensä tai tämän ollessa mahdotonta, hänet huostaanotetaan. Huostaanotto on viimeinen lastensuojelullinen keino puuttua lapsen ja perheen tilanteeseen. Huostaanotto tulee kyseeseen vain, jos avohuollon tukitoimet todetaan riittämättömiksi lapsen edun kannalta. Jos lapsen kasvuolosuhteet ja puutteet lapsen huolenpidossa vaarantavat lapsen terveyttä ja kehitystä tai jos lapsi itse omalla toiminnallaan vahingoittaa terveyttään ja kehitystään, on lapsi otettava huostaan ja järjestettävä sijaishuolto perhehoidossa tai laitoshoidossa. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

Lapsi ja lapsen huoltajat kutsutaan kuultavaksi huostaanoton yhteydessä. Kuulemisessa kysytään lapsen ja vanhempien mielipidettä koskien huostaanottoa. Mikäli 12 vuotta täyttänyt lapsi tai jompikumpi lapsen huoltajista vastustaa huostaanottoa, siirtyy päätös huostaanotosta hallinto-oikeudelle. (Saastamoinen 2008, 51–52.) Huostaanotto on voimassa toistaiseksi ja loppuu viimeistään lapsen täyttäessä 18 vuotta. Huostaanoton jatkamisen tarvetta on arvioitava sään-

nöllisin väliajoin asiakassuunnitelman tarkastamisen yhteydessä, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Huostaanotto on lopetettava heti, kun huostaanoton tarvetta ei enää ole ja lapsen kotiinpaluu on mahdollista. (Räty 2010, 369–370.)

Viimeisin lastensuojelun työmuoto on jälkihuolto. Kunnan tulee järjestää jälkihuoltoa sijaishuollon päättymisen jälkeen, mikäli lapsi on ollut puoli vuotta avo- huollon sijoituksessa tai huostaanotettuna. Jälkihuolto päättyy viiden vuoden kuluttua sijoituksen päättymisen jälkeen, viimeistään nuoren täyttäessä 21 vuotta. (Lastensuojelulaki 417/2007.) Jälkihuollon tarkoituksena on helpottaa lapsen tai nuoren kotiutumista tai itsenäistymistä. Tukitoimia voivat olla mitkä tahansa sosiaali- tai terveydenhuollon palvelut. Lapselle tai nuorelle maksetaan myös jälkihuoltoon kuuluvia itsenäistymisvaroja itsenäistymisen tukemiseksi ja turvaamiseksi. (Lastensuojelun käsikirja 2012d.)

Jälkihuolto sisältää myös vanhempien tukemisen ja neuvonnan lapsen tai nuoren kotiutumisen tai itsenäistymisen yhteydessä. Jälkihuolto on nuorelle vapaaehtoista, jota hän voi kuitenkin vaatia kieltäytymisen jälkeenkin 21 -vuotiaaksi asti. Sosiaalityöntekijän kanssa laaditaan yhdessä jälkihuoltosuunnitelma. Jälkihuollon päättyessä sosiaalityöntekijän on tarvittaessa laadittava nuorelle erillinen suunnitelma, johon kirjataan ne palvelut ja tukitoimet joita nuori voi hakea jälkihuollon päätyttyä. (Räty 2010, 496–503.)

3.3 Leinolan perhetukikeskus

Leinolan perhetukikeskuksen tarjoamat palvelut kuuluvat Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluiden lastensuojelun erityispalveluihin. Leinolan perhetukikeskuksessa toimii nuorten kriisiosasto sekä perheohjaus. Leinolassa työskennellään kahdessa moniammatillisessa tiimissä, joihin kuuluu ohjaajia, sairaanhoitajia ja perheohjaajat. (Leinolan perhetukikeskus kriisiosasto.) Nuorisoikäisten perhetukikeskuksia on Tampereella Leinolan lisäksi kaksi kappaletta. Nämä ovat Kuusikon ja Metsolan perhetukikeskukset. Metsolassa toimii kaksi samanlaista kriisiosastoa kuin Leinolassa. Kuusikon perhetukikeskus tarjoaa avo- huollon palveluita. (Nuorisoikäisten perhetukikeskukset.)

3.3.1 Nuorten kriisiosasto

Leinolan kriisiosaston tarjoama palvelu on tarkoitettu 12–17-vuotiaille nuorille. Osastolle tullaan sosiaalityöntekijän tekemällä kiireellisen sijoituksen tai huostaanoton päätöksellä. Nuoren perhe otetaan tiiviisti mukaan työskentelyyn. Kriisiosasto tarjoaa lyhytkestoista osastohoitoa. (Leinolan perhetukikeskus kriisiosasto.) Osastojakson kesto riippuu siitä, millä päätöksellä nuori tulee osastolle. Kiireellinen sijoitus voi kestää 30 vuorokautta ja siihen voidaan hakea 30 vuorokauden jatkoaikaa tarvittaessa (Lastensuojelulaki 417/2007).

Osastojakson aikana nuorta ja perhettä tuetaan kriisitilanteessa sekä arvioidaan ja kartoitetaan perheen ja nuoren tilannetta. Osastojakson on tarkoitus tukea nuoren arkea ja koulunkäyntiä sekä selkeyttää usein hukassa olevia elämän rytmejä ja rutiineja. Yhdessä perheen kanssa arvioidaan myös jatkotuen tarpeita. (Leinolan perhetukikeskus kriisiosasto.)

Leinolan perhetukikeskuksen työntekijät on jaettu kahteen moniammatilliseen tiimiin. Yksi tiimi perehtyy ja vastaa nuoren ja perheen asioista työskentelyjakson aikana. Tiimin jäsenet ovat nuoren omaohjaajia. Nuoren ja perheen asioissa tehdään yhteistyötä eri tahojen kanssa. Näitä ovat muun muassa koulu, terveydenhuolto, sosiaalityöntekijät, psykologi sekä mahdolliset aiemmat lastensuojelutahot.

Leinolan perhetukikeskuksen työskentely on lyhytkestoista ja hyvin suunnitelmallista. Yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa tehdään lapselle ja perheelle asiakassuunnitelma, johon merkitään työskentelyjakson tavoitteet. Työskentely sisältää omaohjaajatyötä, perhetyötä ja tiimityötä sekä jonkin verran toiminnallisia menetelmiä (Nuorisoikäisten perhetukikeskukset). Tärkein menetelmä on kuitenkin selkeä, tiukkarajainen ja rytmitetty arki.

Osastojakson loputtua nuori kotiutuu kotiin, mikäli se vain on mahdollista. Usein kotiutuminen tapahtuu jonkin tukitoimen avulla. Sosiaalityöntekijä päättää tukitoimista osastojakson aikana selvitettyjen tarpeiden perusteella. Mikäli nuori ei voi palata kotiin ja huostaanoton päätös on tehty, nuori jää osastolle odottamaan pitkäaikaisemmän sijoituspaikan löytymistä.

3.3.2 Perheohjaus

Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosaston alla toimii kaksi perheohjaajaa, jotka ovat myös jakautuneita osaston kahteen tiimiin. Perheohjaus on tarkoitettu tamperelaisille perheille, joiden nuori on ollut kiireellisesti sijoitettuna nuorten kriisiosastolle ja palaa sosiaalityöntekijän päätöksellä jakson jälkeen kotiin. Perheohjausta annetaan sosiaalityöntekijän tekemällä muun avohuollon tukitoimen päätöksellä. (Osastolta kotiin.)

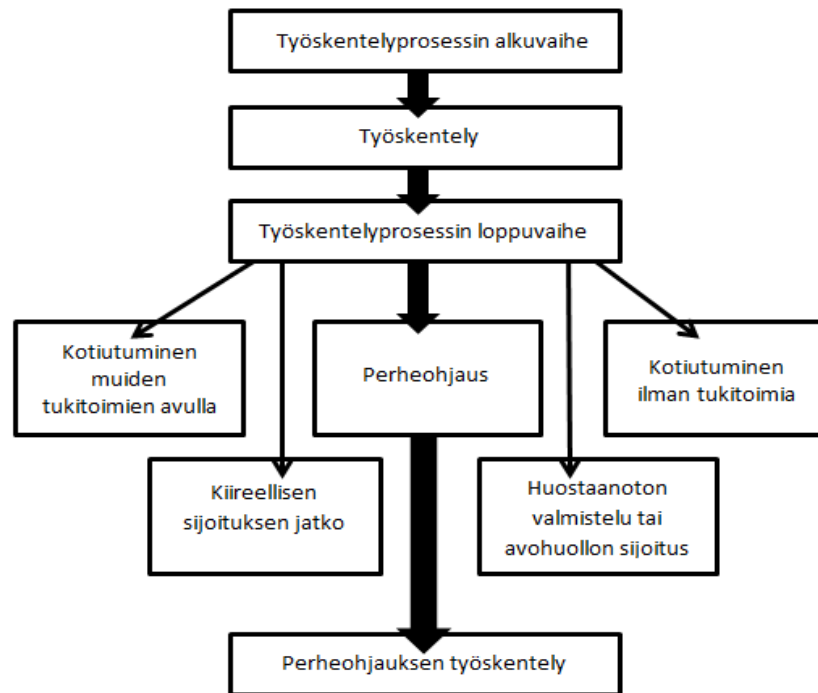
Perheohjauksen työskentely pyritään aloittamaan jo osastojakson kiireellisen sijoituksen aikana jolloin saadaan aikaan keskeytymätön hoitoketju. Tutustuminen ja suhteen luominen tapahtuu näin ollen jo osastojaksolla ja asiakkaalla on mahdollisuus valmistautua tulevaan työskentelyyn jo ennalta. Perheohjauksen on tarkoitus tarjota perheelle tukea nuoren kotiutumisvaiheeseen. Työskentelyssä arvioidaan perhetilannetta ja jatketaan kriisitilanteiden purkua. Perheen kanssa saatetaan esimerkiksi luoda yhteisiä sääntöjä kotiin. Työskentely tarjoaa myös keskustelutukea sekä nuorelle että perheelle. (Osastolta kotiin.)

Perheohjaukseen kuuluu nuoren ja perheen tapaamiset osastojakson aikana ja sen jälkeen. Kotiutumisen jälkeen tapaamiset toteutetaan usein kotikäynteinä. Näitä tapaamisia on myös iltaisin ja viikonloppuisin. Perheohjaus jatkuu osastojakson päättymisen jälkeen korkeintaan neljän kuukauden ajan. Työskentelyssä keskustellaan perheenjäsenten muutostoiveista, luodaan yhdessä tavoitteita ja pohditaan miten tavoitteisiin päästäisiin. Voimavara – ja ratkaisukeskeisyys korostuvat työskentelyssä. (Osastolta kotiin.)

3.3.3 Työskentelyprosessi

Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosaston työskentely nuoren ja tämän perheen asiassa alkaa ilmoituksen uudesta nuoresta saapuessa osastolle. Uusi nuori voi tulla osastolle joko kiireellisen sijoituksen tai huostaanoton päätöksellä. Yleensä päätöksen on tehnyt nuoren oma sosiaalityöntekijä tai sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijä. Jo ennen nuoren saapumista osastolle, pyritään tä-

män tilanteesta saamaan jotakin tietoja työntekijöille nuoren vastaanottamisen ja työskentelyn käyntiin saamisen helpottamiseksi.



KUVIO 3. Leinolan perhetukikeskuksen työskentelyprosessi

Nuoren saavuttua osastolle työskentelyprosessi käynnistyy varsinaisesti. Yllä olevassa kuviossa 3. kuvataan työskentelyprosessin etenemistä. Alkuvaiheessa työskentelyn tavoitteena on nuoreen ja tämän perheeseen tutustuminen, nuoren ja perheen kriisin purkaminen sekä luottamussuhteen luominen. Alkuun nuoren ja perheen tilannetta selvitetään ja pohditaan syitä kiireelliseen sijoitukseen. Työskentelyn alkumetreillä tärkeässä asemassa on myös palvelun ja työskentelyn esittelemine ja yhteisiin sääntöihin ja käytäntöihin perehdyttäminen. Usein alkuvaiheessa nuori ja tämän perhe tarvitsevat myös tukea ja turvaa, lohdutusta ja rauhoittamista.

Prosessin alun jälkeen päästään työskentelyssä varsinaiseen työskentelyvaiheeseen. Tässä vaiheessa sosiaalityöntekijän, nuoren, tämän vanhempien ja osaston työntekijöiden kanssa luodaan tavoitteet osastojaksolle ja työskentelylle. Nuoren verkostojen ja sosiaalityöntekijän kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä ja nuoren ja perheen tilannetta kartoitetaan syvemmin. Kun perheen tilannetta saadaan selvitettyä, arki osastolla tasaantuu ja luottamusta työntekijöiden, nuo-

ren ja perheen välille saadaan luotua, päästään syvempiin keskusteluihin. Keskusteluissa saadaan tärkeää tietoa nuoren kokonaistilanteesta ja tietoa päätöksenteon tueksi. Onnistuneiden kohtaamisten kautta tiedonkulku muodostuu molemmiin puoliseksi ja perheen kriisiä onnistutaan purkamaan. Läpi prosessin työskentelyssä korostuu nuoren ja vanhempien tukeminen uudessa ja tunteita pintaan nostavassa elämäntilanteessa. Työskentelyvaiheessa nuoren tilannetta työstetään osastolla, perhettä tavataan tiiviisti perhetapaamisten yhteydessä ja pohditaan miksi tähän tilanteeseen on tultu ja mitä pitäisi muuttua. Vuorovaikutuksen, kohtaamisten ja tiedonkulun tukena saatetaan käyttää erilaisia menetelmiä kuten kirjallisia tehtäviä tai toiminnallisia menetelmiä.

Työskentelyprosessin loppuvaiheessa osastojakson aikana kerätyn tiedon perusteella nuorelle ja perheelle pyritään yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa löytämään sopivat ja oikea-aikaiset palvelut tukemaan kotiutumista. Toisaalta luottamuksellisten ja informatiivisten keskustelujen kautta saattaa selvitä, ettei palaaminen kotiin ole nuoren edun mukaista. Tällöin sosiaalityöntekijä tekee osastolla saatujen tietojen pohjalta päätöksiä ja nuoren etu pyritään turvaamaan. Mikäli nuori kotiutuu osastojakson jälkeen sosiaalityöntekijän päätöksellä osaston perheohjauksen tuella, alkaa perheohjaajien työskentely perheen kanssa viimeistään tässä vaiheessa. Prosessin loppupuolella luodaan mahdollisesti yhdessä työntekijöiden, nuoren ja perheen kanssa yhteisiä sääntöjä kotiin ja pohditaan mitä kukin perheen jäsen voisi tehdä toisin, jotta nuoren eläminen kotona onnistuisi. Kotiutuva nuori viettää yleensä osastojakson loppua kohden yhä enemmän aikaa kotona. Yhteistyötä nuoren verkostojen kanssa jatketaan loppuun asti. Työskentely nuoren asioissa päättyy, kun kiireellinen sijoitus loppuu tai nuori siirtyy toiseen sijaishuoltoonpaikkaan.

Mikäli osaston perheohjaus jatkaa nuoren ja perheen kanssa varsinaisen osastojakson päätyttyä, työskentely siirtyy osastolta perheohjaajille. Mitä aikaisemmin sosiaalityöntekijän päätös perheohjauksen aloittamisesta nuoren ja perheen asioissa saadaan sitä aikaisemmin ohjaajat pääsevät tutustumaan perheeseen ja yhteistyö saadaan käyntiin hyvissä ajoin jo osastojakson aikana. Perheohjaajat ovat nuoren ja perheen tukena kotiutumisasiässä. Työskentelyjaksolle luodaan yhdessä tavoitteet, laaditaan kotiin yhteisiä sääntöjä, keskustellaan asioista koko perheellä ja yksin nuoren tai vanhempien kanssa.

4 ASIAKKAAN KOHTAAMINEN LASTENSUOJELUN KRIISIOSASTOLLA

Lastensuojelussa tehdään työtä ihmisten kanssa. Työn tekeminen perustuu ihmisiin kohtaamisiin ja yhteyksien rakentamiseen. (Heino 2009, 70.) Viime vuosina on alettu ymmärtää kohtaamisen merkitys ihmisten välisessä kanssakäymisessä. Puhuttaessa melkein mistä tahansa auttamista, ohjaamista, kasvattamista tai hoitamista sisältävästä toiminnasta ihmisten välillä kaiken toiminnan pohjan luo kohtaaminen. Kohtaamisen avulla voidaan toisen ihmisen kanssa luoda syvä ja toimiva yhteys ja luottamussuhde. Toisaalta epäonnistunut kohtaaminen voi aiheuttaa täysin vastakkaisen reaktion. Onnistunut kohtaaminen onkin koko toiminnan onnistumisen edellytys. (Mattila 2011, 15.)

Tässä luvussa pohdimme, millaista on hyvä kohtaaminen ja mitä hyvään kohtamiseen kuuluu. Avaamme Sarah Banksin listaamia kohtaamisen kulmakiviä ja pohdimme dialogisuuden merkitystä kohtamisessa. Lisäksi avaamme hieinan menetelmällisyyttä kohtaamisen tukena. Lopuksi kerromme opinnäytetyöhön valittujen kohtaamisen tavoitteiden, tiedon kulun ja asiakkaan yksilöllisen huomioimisen toteutumisesta.

4.1 Millaista on hyvä kohtaaminen

Kohtaaminen ei ole yksinkertaista ja pinnallista toisen ihmisen tapaamista vaan monikerroksista kasvokkain asettumista. Monikerroksinen kohtaaminen alkaa kauniista katseesta tai ystävällisestä eleestä. Jotta kohtaaminen syvenee ja saavuttaa oikean luonteen, täytyy siihen sisältyä toisen ihmisen kuuleminen, näkeminen ja nähdyksi tuleminen. Kohtaaminen syvenee edelleen kun se saavuttaa ihmisyyden ja elämän arvostamisen, avoimen, totuudellisen ja nöyrän asenteen. Jokaisessa kohtamisessa on läsnä kohtaavien ihmisten elämän tarinat, menneisyys ja tulevaisuus. Kohtaaminen eri ihmisten välillä on aina erilaista. Kohtaavat ihmiset vaikuttavat toisiinsa ja muovaavat näin kohtamista ja sen laatua. (Mattila 2011, 15–16.)

Mattilan mukaan kohtaamista saatetaan pitää helppona, koska se ei vaadi kohtaajalta minkään erityisen tekniikan hallitsemista. Juuri tästä samasta syystä kohtaaminen on vaikeaa ja siinä kehittyminen vaatii harjoitusta ja oman toiminnan pohdiskelua. (Mattila 2011, 16–17.) Kriisiosastolla nuoren ja työntekijän välisiä kohtaamisia vaikeuttavat entisestään nuoren kriisi, tunteiden vaihtelut ja etenkin jakson alussa hämmästys ja epävarmuus tulevasta. Hyvän kohtaamisen taustalla on oivallus syvästä ymmärryksestä, jossa viisaus, inhimillisyys ja nöyryys kohtaavat (Mattila 2011, 16–17). Oivalluksesta syntyy asenne, joka ohjaa työn tekemistä ja kohtaamisia. Oikean asenteen löydyttyä pitää toisen ihmisen kohtaamista harjoitella, oppia virheistään ja kehittyä. Hyvän kohtaamisen taustalla on käsitys jokaisen ihmisen ainutkertaisuudesta. Aito ja hyvä kohtaaminen vaatii työntekijältä nöyryyttä ja rohkeutta kohtaamistilanteessa. (Mattila 2011, 16–17.)

Työntekijän ja asiakkaan välisissä kohtaamistilanteissa ensivaikutelmalla on suuri merkitys. Nuoren saapuessa kriisiosastolle työntekijän antama ensivaikutelma on ensisijaisen tärkeässä asemassa. Työntekijän ollessa rauhallinen, aidosti kiinnostunut ja turvallisen tuntuinen, tuntee nuorikin olonsa turvalliseksi ja rauhoittuu. Ensivaikutelma vaikuttaa siihen, miten asiakas alkaa vuorovaikutustilanteessa toimia (Keskinen, Kääriäinen, Oravisto, Pitkänen & Tukiala 2012, 4–5). Kerran muodostunutta ensivaikutelmaa on vaikea saada jälkeenpäin muutettua. Myös työntekijän ihmiskäsitys välittyy vuorovaikutustilanteessa asiakkaalle. Työntekijän tulisikin järjestää jo kohtaamisen alku ja asiakkaan sisääntulo miellyttäväksi ja valoisaksi ja olla selvillä omista arvoistaan. (Keskinen ym. 2012, 4–5 ja 16–17.) Ensivaikutelman merkitystä työntekijän ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa ei voida vähätellä. Ensivaikutelmasta ja ensikohtaamisesta alkaa työntekijän ja asiakkaan yhteinen polku. Hyvä kohtaaminen perustuu hyvään katseeseen (Mattila 2011, 29).

Nuorten kriisiosastolla työntekijät kohtaavat arjessa nuoren useasti päivän aikana. Vaikka kohtaaminen saattaa olla lyhyt ja kertaluontoinen, muodostuu kohtaamisista usein prosessi (Mattila 2011, 23). Huolimatta kriisiosaston kiireisestä arjesta, tulisi työntekijän kiinnittää huomiota jokaiseen kohtaamiseen nuoren kanssa. Työntekijän vastuullisuuden kohtaamisten rakentajana ja eteenpäin viejänä tulisi näkyä kaikissa kohtaamistilanteissa (Mattila 2011, 25). Jotta nuori

tuntisi olonsa turvalliseksi, hän tarvitsee ympärilleen turvallisia ja pysyviä aikuisia, jotka mahdollistavat turvalliset kohtaamistilanteet (Mattila 2011, 23).

Työntekijä voi kohtaamalla nuoren joko rakentaa tai rikkoa. Kohtaaminen voi vahvistaa tai haavoittaa nuorta. (Mattila 2011, 15.) Pahimmassa tapauksessa kohtaaminen työntekijän kanssa voi olla alistava ja nöyryyttävä kokemus sekä loukata nuoren itsemääräämisoikeutta (Laitinen & Kempainen 2010, 170). Kohtaamisen tarkoituksena tulee aina olla lapsen hyvän kasvun tukeminen ja lapsen kuuleminen (Mattila 2011, 25). Kohtaaminen kriisiosastolla on usein haastavaa, sillä kohtaamistilanteessa tulee ottaa huomioon monia erilaisia tekijöitä. Esimerkiksi muut nuoret tarpeineen ja kysymyksineen saattavat keskeyttää työntekijän tärkeän ja arkaluontoisen kohtaamisen jonkun osaston nuoren kanssa. Tilanteen vaatiessa ohjaajan välitöntä huomiota on nuorelle hyvä tehdä selväksi, että hänen asiansa on tärkeä ja sen äärellä jatketaan heti tilanteen salliessa. Työntekijän tulisi olla jokaisessa kohtaamistilanteessa valppaana, sillä yksi huono kohtaaminen voi vaikeuttaa työskentelyn etenemistä.

4.1.1 Kohtaamisen kulmakivet

Sosiaalityön eettisiä kysymyksiä pohtinut Sarah Banks on jaotellut kohtaamisen perustuvan kohtaamisen seitsemään kulmakiveen. Näitä kulmakiviä ovat asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistaminen ja tunnustaminen, määrätietoinen tunteiden ilmaisu, hallittu emotionaalinen osallistuminen, asiakkaan hyväksyminen sellaisena kuin tämä on, tuomitsemattomuus, itsemääräämisoikeuden tunnustaminen ja luottamuksellisuus. (Banks 2009, 80–125.) Laitinen ja Kempainen avaavat Banksin luomia kohtaamisen kulmakiviä artikkelissaan Asiakkaan arvokas kohtaaminen.

Kohtaamisen seitsemän kulmakiveä

1. Asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistaminen ja tunnustaminen ovat asiakkaan arvokkaan kohtaamisen perusta. Auttajan on tärkeää kohdata asiakas, eikä vain hänen ongelmaansa. Työntekijän on helppo luokitella asiakas tämän ongelman perusteella johonkin ryhmään kuten alkoholisti tai syrjäytynyt. Luokittelu johtaa yleistämiseen ja jättää asiakkaan äänen kuulumattomiin. Ihminen ei tällöin tule

kohdatuksi persoonanaan vaan ongelmansa kautta. (Laitinen & Kempainen 2010, 153–155.)

2. Toisessa kohtaamisen kulmakivessä, määrätietoisessa tunteiden ilmaisussa painotetaan asiakkaan tunteiden julkitulemista. Kohtaamisessa on tärkeää tulla ilmi asiakkaan myönteisten tunteiden lisäksi myös negatiiviset tunteet, vaikka niiden kohtaaminen onkin usein työntekijälle vaikeampaa. Kaikkien tunteiden esille tuominen kohtaamisessa mahdollistaa asiakkaan kokonaisvaltaisen kohtaamisen, tukee asiakkaan kokemusta huomatuksi tulemisesta sekä tuen saamisesta. (Laitinen & Kempainen 2010, 157–159.)

3. Kolmannessa kohtaamisen kulmakivessä, hallitussa emotionaalisessa osallistumisessa korostetaan työntekijän herkkyyttä asiakasta kohtaan. Työntekijän tulee ymmärtää asiakkaan elämäkokonaisuus ja osoittaa asianmukaista ja aitoa suhtautumista siihen. Tämä edellyttää työntekijän osallistumista kohtaamiseen tunneulottuvuudella. Työntekijän tulee kuitenkin muistaa ammatillisuuden läsnäolo ilmaistessaan tunteitaan asiakkaalle. (Laitinen & Kempainen 2010, 160–161.)

4. ja 5. Neljäs ja viides kohtaamisen kulmakivi, asiakkaan hyväksyminen sellaisenaan ja tuomitsemattomuus liittyvät oleellisesti yhteen. Työntekijän tulee hyväksyä asiakkaat sellaisena kuin he ovat heikkouksineen, vahvuuksineen ja jopa epämieluisine ominaisuuksineen. Asiakkaat tulevat erilaisista perheistä ja erilaisista taustoista. Asiakkaan taustalla saattaa olla esimerkiksi perheväkivaltaa tai seksuaalisen hyväksikäytön epäily, silti asiakas tulee kohdata ja hyväksyä sellaisenaan. Tuomitsemattomuus edellyttää, että työntekijä ei tuomitse asiakasta sen mukaan, mitä hän on aiemmin tehnyt tai miten hän käyttäytyy. Työntekijän ei tarvitse hyväksyä asiakkaan tekoja ja käyttäytymistä, mutta niitä tulee ymmärtää. Auttamistyö perustuu kiinnostukseen löytää ihmisestä hyvää. Asiakkaan ihmisarvon ja persoonan kunnioittaminen sekä mahdollisuuksien korostaminen ovat työn tekemisen ja kohtaamisen lähtökohtia. Työn tekemisessä ja kohtaamisissa tulee olla myönteinen perussävy, mutta samaan aikaan asiat on uskallettava nostaa pöydälle. Jos vaikeista asioista vaietaan, ei asiakas tule kohdatuksi kokonaisena ihmisenä. (Laitinen & Kempainen 2010, 161–166.)

6. Kuudes arvokkaan kohtaamisen kulmakivi on itsemääräämisoikeuden tunnustaminen. Peruslähtökohtana on, että työntekijän tulee kuulla asiakkaan omia kokemuksia ja näkemyksiä sekä hyvissä, että hankalissa asioissa. Arvokkaassa kohtaamisessa asiakkaalle tulee antaa tilaa tehdä päätöksiä ja valintoja työkentelyprosessissa. Työntekijän tulee ottaa huomioon asiakkaan mielipiteet ja toiveet sekä asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen pitää huolta siitä, että tämä pääsee osallistumaan omien asioidensa kulkuun ja mukaan päätöksen tekoon. Työntekijän tulee pitää huolta asiakkaan kuulluksi tulemisesta ja osallisuudesta. (Laitinen & Kemppainen 2010, 166–170.)

7. Viimeiseksi eli seitsemänneksi kohtaamisen kulmakiveksi Banks nimeää luottamuksellisuuden. Luottamuksellisuus syntyy kun edellä mainitut kuusi aikaisempaa kulmakiveä toteutuvat. Luottamuksellisuus kohtaamisessa tarkoittaa asiakkaalle syntynyttä tunnetta siitä, että työntekijä on hänen puolellaan ja ajaa hänen asiaansa. Työntekijä käyttää asiakkaalta saamia tietoja oikein ja säilyttää tiedon niin, ettei se pääse ulkopuolisten korviin. Parhaimmillaan työntekijä onnistuu välittämään asiakkaalle tunteen aidosta auttamisen halusta. (Laitinen & Kemppainen 2010, 170.)

Jokainen nuori tulee Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosastolle erilaisista syistä ja erilaisista lähtökohdista. Nuori ja hänen vanhempansa ovat oman elämänsä ja tilanteensa asiantuntijoita. Kriisiosaston työntekijän tulee kohdata nuori ja tämän perheen jäsenet aina kunnioittavasti ja aitoa kiinnostusta osoittaen. Nuoren ja perheen taustalla saattaa hyvin usein olla asioita ja tekoja, jotka sotivat työntekijän omaa arvomaailmaa vastaan. Tällaisia ovat muun muassa päihteiden käyttö, väkivalta perheessä, koulunkäymättömyys tai erilaiset hyväksikäyttötapaukset. Työntekijän ei tule hyväksyä nuoren tai perheen tekoja, mutta heitä tulee kuunnella ja ymmärtää. Kriisiosaston työntekijän tulee kohdata nuori itsessään, ei vain hänen ongelmansa kautta. Jotta nuoren ja työntekijän kohtaaminen olisi aitoa ja hedelmällistä, tulee nuoren voida näyttää kohtaamistilanteissa omia tunteitaan, sekä positiivisia että negatiivisia. Samalla työntekijän tulisi ammatillisuuden rajoissa näyttää tunteitaan ja olla empaattinen. Leinolan nuorten kriisiosastolla myös luottamuksellisuus on tärkeässä asemassa. Nuoren ja perheen asioista keskustellaan erillisessä tilassa, niin ettei nuoren asiat leviä

muiden korviin. Kriisiosastolla nuorta pyritään myös ottamaan mukaan päätöksen tekoon.

4.1.2 Dialogisuus kohtaamisessa

Lastensuojelu on vaativaa vuorovaikutustyötä. Työskentelyssä pyritään lastensuojelulain ja periaatteiden mukaan turvaamaan lapsen etu tarjoamalla tukea sekä perheen vanhemmille, että lapselle. (Tuulensalo & Yläherranen 2009, 22.) Jotta asiakastyö toimisi, perhettä ja lasta pystyttäisiin tukemaan ja lapsen etu toteutuisi, tulisi työskentelyn lapsen ja perheen kanssa olla dialogista kanssakäymistä. Tuulensalo ja Yläherranen toteavat artikkelissaan, että lastensuojelussa tehtävässä työssä tulee aidosti kunnioittaa ja kuulla asiakasta (2009, 22). Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosastolla työtä tehdään tiiviissä vuorovaikutussuhteessa sekä nuoren, että tämän vanhempien kanssa.

Mönkkösen mukaan on kolme tapaa hahmottaa asiakassuhdetta ja työntekijän roolia suhteessa. Vuorovaikutus voi olla työntekijän ja asiakkaan suhteessa asiiantuntijakeskeistä, asiakaskeskeistä tai dialogista. Dialogisuudessa pyritään asiakkaan ja työntekijän yhteisen ymmärryksen rakentumiseen ja työntekijän taitoon viedä vuorovaikutusta kohti dialogisuutta. Dialogisuuden tärkeimpiä elementtejä ovat pyrkimys tasavertaisuuteen ja vuorovaikutuksen vastavuoroisuus. Tällaisessa vuorovaikutuksessa ei edetä työntekijän tai asiakkaan ehdoilla, vaan molempien ajatukset ja näkemykset sidotaan yhteiseksi vuorovaikutukseksi. Näin rakennetaan molemminpuolista ymmärrystä. (Mönkkönen 2007, 86–87.) Lapsen kohtaaminen mahdollistaa dialogisen ja vastavuoroisen hetken lapsen ja työntekijän välille. Dialogisessa kohtaamisessa muodostetaan myös työntekijän ja lapsen välistä suhdetta. Dialoginen kohtaaminen voi voimaannuttaa lasta, antaa suojaa ja turvallisuuden tunnetta ja auttaa minäkuvan muodostumisessa. (Muukkonen 2009, 137.)

Dialogisuuden syntyminen vuorovaikutussuhteessa edellyttää luottamuksellisuutta asiakkaan ja työntekijän välillä (Mönkkönen 2007, 89). Luottamuksen syntyminen vie usein hieman aikaa, jonka takia asiakastyössä onkin tärkeää muistaa antaa sitä asiakkaalle. Työntekijän ei tule liian nopeasti mennä asiak-

kaan henkilökohtaisiin asioihin ja ottaa vaikeita asioita puheeksi, vaan luoda ensin avointa ja dialogista vuorovaikutussuhdetta. (Mönkkönen 2007, 87 ja 89.) Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosaston päivystysluonteen ja arjen hektisyyden vuoksi ajan antaminen asiakkaalle ei aina ole itsestään selvää.

Filosofi Martin Bueber kuvaa dialogista suhdetta sinä-minä-suhteena. Asettessaan tähän suhteeseen ihminen tunnustaa myös toisen ihmisen toiseuden. Bueberin mukaan ihminen tulee minäksi vain sinän kautta. (Bueber 1993, 16–20.) Ihmisen yksilöllinen ominaislaatu muodostuu kohtaamisissa ja muuttuu koko elämän ajan (Tuulensalo & Yläherranen 2009, 24.)

4.1.3 Menetelmät kohtaamisen tukena

Lastensuojelutyössä voidaan hyödyntää monella eri tavalla erilaisia ammatillisia työmenetelmiä (Timonen-Kallio 2009, 18). Menetelmä voi olla väline tiettyyn tavoitteeseen pääsemiseksi. Tavoitteena voi olla asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhteen rakentuminen, asiakkaan kuulluksi tuleminen tai asiakkaan ja työntekijän välisen kohtaamisen tukeminen. Menetelmien käytön tehtävänä voi olla esimerkiksi asiakkaan tilanteen selkeyttäminen. Sitä voidaan käyttää myös keskustelun apuvälineenä ja asiakkaan tilanteen muutoksen vauhdittajana. (Friis & Kaikko 2009, 80.) Erilaisia menetelmiä käyttämällä voidaan siis lisätä tietoa asiakkaasta ja syventää asiakkaan ja työntekijän välisiä kohtaamisia.

Erilaisten työmenetelmien tarkoituksena on tuoda asiakkaan ajatus- ja arvo-maailma näkyväksi työntekijälle (Liukkonen 2010, 114). Työmenetelmän tulee olla valittu asiakkaan tarpeiden ja työskentelyn tavoitteiden mukaan (Timonen-Kallio 2009, 18). Mikäli menetelmistä tulee itsetarkoitus työskentelyssä, asiakkaan tarpeet, tavoitteet ja yksilöllisyys häviävät eikä menetelmää käyttämällä päästä toivottuihin tuloksiin (Friis & Kaikko 2009, 80).

Käyttäessään erilaisia työmenetelmiä työntekijän tulisi muistaa menetelmien olevan keino kohti parempaa kohtaamista ja vuorovaikutusta. Menetelmän käyttö ei saa olla vain suoritus työntekijältä ja asiakkaalta. (Friis & Kaikko 2009, 80.) Vaikka työntekijällä olisi käytössään runsaasti erilaisia menetelmiä, mutta hän

epäonnistuu asiakkaan kohtaamisessa, ovat lähtökohdat työskentelylle heikot (Mattila 2011, 48.)

Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosastolla yksi tärkeimmistä menetelmistä on selkeä, aikataulutettu ja tiukkarajainen arki. Johdonmukaisen arjen tarkoituksena on rauhoittaa nuoren elämäntilannetta ja rytmittää arkea uudelleen. Leinolan nuorten kriisiosastolla käytetään kuitenkin myös muita työmenetelmiä. Työmenetelmä valitaan asiakkaan tarpeiden mukaan ja niin, että menetelmän käyttö tukee mahdollisimman hyvin vuorovaikutusta ja tiedonkulkua.

Melkein jokaisen osastojaksolla olevan nuoren kanssa toteutetaan verkostokartta- ja elämänjanatyöskentelyä. Osaston työntekijöillä ei kuitenkaan ole yhtä yhteistä linjaa työmenetelmien käytön suhteen, vaan jokainen työntekijä käyttää menetelmiä, joista kokee olevan hyötyä työskentelyssä nuoren kanssa ja joka sopii työntekijän omaan persoonaan ja työntekotapaan. Osa työntekijöistä käyttää työskentelyn tukena esimerkiksi erilaisia kortteja, kuten vahvuus- tai tunnekortteja, toiset toiminnallisia menetelmiä.

Osastojakson lyhytaikaisuuden vuoksi monet työmenetelmät eivät sovi käytettäviksi kriisiosastolla. Monet menetelmät vaativat työntekijän ja nuoren pitkää tutustumista, hidasta etenemistä ja näin ollen pitkää työskentelyprosessia toimiaukseen toivotulla tavalla. Käytettävät työmenetelmät tulee siis valita tarkasti, pohtien jo etukäteen menetelmän sopivuutta, tavoitteita, joita menetelmän käytöllä halutaan saavuttaa ja menetelmän tarkoituksenmukaisuutta.

4.2 Kohtaamisen tavoitteet

Lähes aina jo ennen asiakkaan ensikohtaamista työntekijällä on asiakkaasta ja hänen tapauksestaan jonkinlaista tietoa. Yleensä tämä tieto on peräisin sosiaalityöntekijältä tai muulta sellaiselta taholta, joka asiakkaan on palveluiden piiriin ohjannut. Nämä tiedoksiannot ovat usein lyhyitä ja keskittyvät lähinnä asiakkaan ongelmaan ja sen taustoihin, mutta eivät kerro asiakkaasta ihmisenä mitään. Ennakkotiedot luovat työntekijälle väistämättä jonkinlaisen kuvan asiakkaasta ja ne vaikuttavat työntekijän asenteeseen asiakasta kohtaan. Tällöin

asiakkaasta ja työskentelystä luodaan malli jo ennen kuin asiakasta on edes tavattu. Työntekijän olisi osattava sulkea mielestään nämä tiedot kohtaamisen alkaessa, jolloin keskustelu voi todellisuudessa olla avointa ja ennakkoluulotonta. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 169.) Kohtaamisen kannalta parasta olisi aloittaa kohtaaminen ei-tietämisen tilassa, jolloin asiakas on mahdollista kohdata ihmisenä ja persoonana. (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 229.)

Toki arjessa ei-tietämisen tila on työntekijän lähes mahdotonta saavuttaa. Kun kriisiosastolle saapuu uusi nuori, on hänestä tiedossa vähintään tilanne, josta hän on tulossa. Ennakkotiedot helpottavat käytännön asioiden järjestämistä ja varautumista esimerkiksi henkilökunnan lisäämisellä. Työntekijän olisi kuitenkin osattava sulkea nämä ennakkotiedot mielestään kohdatessaan nuori ensimmäisen kerran. Tällöin nuori saa tuoda kohtaamisen vain oman itsensä ilman ennakoasenteiden tuomaa taakkaa.

Eryteisesti työskentelyn alussa tiedon kerääminen asiakkaalta on suuressa roolissa. Työntekijän on saatava tarvittava määrä tietoa asiakkaan tilanteesta, jotta hän voi tehdä asiakasta koskevia päätöksiä. Tieto rakentuu työntekijän ja asiakkaan välisessä kanssakäymisessä ja sen käyttötarkoitus muodostuu kohtaamisten kautta. Saatu tieto ei kuitenkaan saa olla käytännössä muuttumatonta vaan uutta tieto tulee rakentaa koko työskentelyn ajan. (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 224–225.) Tavoitteellista on, että työskentelyprosessin aikana saatu tieto muuttuu vähitellen ymmärrykseksi. Työntekijä ymmärtää asiakkaan tilanteen ja asiakas oman asiakkuutensa tarkoituksen ja mahdollisuudet. (Muukkonen 2009, 136.)

Asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Tästä syystä hänellä on ensisijaista tietoa tilanteestaan. Työntekijä ei voi tietää mikä asiakkaalle on parhaaksi, ellei sitä kysytä asiakkaalta itseltään. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 168.) Vaikka asiakkaasta saaduissa kirjallisissa tiedonannoissa selvitetäänkin asiakkaan taustaa, niiden kuvaus jää usein pinnalliseksi kokemukseräisen tiedon puuttuessa. Tämän vuoksi on tärkeää kerätä tieto suoraan asiakkaalta itseltään ennen päätöksentekoa. Kriisiosastolla tehtävä työ on pääasiallisesti nuoren ja hänen perheensä tilanteen arviointia ja kartoittamista. Tietoa kerätään havainnoimalla

nuoren käyttäytymistä, toimintaa osastolla ja arjen hallintaa kuin myös suoraan nuorelta itseltään ja hänen perheeltään.

Työntekijällä on velvollisuus arvioida saamansa tiedon luotettavuutta. Tärkeää on pohtia, kuka tiedon on tuottanut ja mistä se rakentuu. (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 224.) Lisäksi nuorten kanssa työskennellessä on punnittava, millaista tietoa työntekijän on sopivaa nuorelle antaa. Asiakasnuorella on oikeus saada tietoa omaa asiakkuuttaan koskevissa asioissa, mutta myös nuoren ikä ja kehitystaso on otettava huomioon tietoa jakaessa (Lastensuojelulaki 417/2007).

Asiakkaan yksilöllisen kohtaamisen perustana on työntekijän vahva ammatillinen osaaminen. Tällöin työntekijä kykenee sopeuttamaan työskentelytapojaan asiakkaan tarpeiden mukaan. (Mattila 2011, 25.) Merkittävää on nähdä asiakkaana ihminen eikä hänen ongelmaansa. Teorian ja ennakoasenteiden läpi tulee nähdä persoonallinen yksilö, jonka tilanne on aina yhtä ainutlaatuinen (Ekström, Leppämäki & Vilen 2002, 30).

Ei ole olemassa kahta samanlaista asiakastapausta eikä samaa työskentelykuviota voi suoraan siirtää asiakkaalta toiselle. Jokaisen henkilökohtainen kokemus omasta eletystä elämästään on yksilöllinen. (Mattila 2011, 35–36.) Vain asiakas itse voi tietää miltä hänestä tuntuu. Työntekijän tulee olla valmis selittämään päätökset ja tapahtumat asiakkaalle ymmärrettävästi, sillä nämä toimet vaikuttavat asiakkaan ainutkertaiseen elämään (Mattila 2010, 86–87). Kriisi-osastolla, jossa asiakkaiden vaihtuvuus on suuri, voi olla hankalaakin sopeutua jokaisen asiakkaan vaatimalle vuorovaikutuksen tasolle. Työntekijän ammattitaidosta kuitenkin kertoo hänen työmenetelmiensä joustavuus ja kyky nähdä, millainen työskentely kullekin nuorelle olisi parasta.

Jos asiakkaan kanssa työskentelee monta eri tahoja, on viisasta selvittää, millaisia menetelmiä ja keinoja kukin taho käyttää. Näin vältytään päällekkäisyyksiltä ja asiakkaan turhautumiselta. (Friis & Kaikko 2009, 85–86.) Lisäksi työntekijän tulee antaa asiakkaalle mahdollisuus kokemuksesta kuulluksi tulemisesta, jolloin työntekijä ei ainoastaan vain kuuntele asiakasta vaan myös todella ymmärtää asiakkaan sanoman (Ekström, Leppämäki & Vilen 2002, 46).

Asiakasta tulee tukea osallisuuteen koko työskentelyn ajan. Nuoren kanssa työskennellessä on helppo unohtaa nuori persoonana ja vain neuvoa nuorta eteenpäin. Tällainen kohtaaminen ei kuitenkaan edistä nuoren mahdollisuutta muutokseen, vaan pahimmassa tapauksessa estää sen. Nuoren tuntiessa olevansa osallinen asiakkuudessaan, lastensuojelu ei välttämättä tunnu enää pelkältä viranomaistoimelta jota ohjaillaan ylemmiltä tahoilta. Nuori näkee voitavansa itse vaikuttaa asioihinsa ja ehkä jopa ymmärtää lastensuojelun olevan hänen omaksi parhaakseen.

Työskentelyn alussa asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus määritellä itse ongelmansa. Tällöin asiakas saa kokemuksen kuulluksi tulemisesta ja yksilöllisestä huomioimisesta. Kun asiakas on itse määritellyt ongelmansa, voidaan keskustelun kautta lähteä etsimään keinoja muutoksen aikaansaamiseksi. Tavoiteltavaa on, että asiakas itse löytäisi nämä keinot, sillä muutos tapahtuu vasta kun asiakas kokee keinot omikseen. (Mattila 2010, 125–128.)

4.3 Haasteet ja erityisyystekijät

Lastensuojelun kriisi- ja päivystysostojen työ eroaa paljon monesta muusta lastensuojelun työmuodosta. Osastolle saattaa päivystysvuoron aikana tulla koska vain uusi nuori. Päivystysluonteen takia arkea on vaikea suunnitella ennalta, sillä arki ei ole ennustettavissa. Ajoittain työskentely on hyvin hektistä. Tässä luvussa pohdimme, miten kriisiosaston erityispiirteet haastavat kohtaamista kriisiosastolla. Pohdimme osaston lyhytaikaisuuden, nuorten ja työntekijöiden vaihtuvuuden, kiireen sekä nuoren ja perheen kriisin vaikutusta työskentelyyn ja kohtaamiseen.

Kiireellisesti sijoitetuilla nuorilla Leinolan perhetukikeskuksen kriisiosaston osastojakso kestää 30 tai 60 vuorokautta. Huostaanoton päätöksellä tuleva lapsi voi olla osastolla lyhemmän tai pidemmän aikaa. Jakson aikana on tarkoitus kartoittaa nuoren ja perheen tilannetta ja saada tietoa sosiaalityöntekijän päätöksen tueksi. Työntekijöiden tulee saada luotua lyhyessä ajassa nuoren ja tämän vanhempien sekä muun verkoston kanssa avoin, luottamuksellinen ja dialoginen suhde, jotta kaikki oleellinen tieto saadaan selville, nuori ja vanhemmat tulevat

kuulluksi ja tilanteessa löydetään yhdessä ratkaisuja. Kun nuoren kohtaaminen on onnistunut, luottamuksellinen suhde on syntynyt ja tieto nuoren tilanteesta välittynyt työntekijöille, voidaan yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa tehdä suunnitelmia nuoren ja perheen jatkolle.

Luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen luominen vie kuitenkin usein aikaa. Pysyvien muutosten aikaansaamiseksi työtä on tehtävä pitkäjänteisesti ja työtapojen on oltava joustavia. Muutos ei tapahdu hetkessä, vaan vaatii runsaasti aikaa. (Mattila 2010, 21.) Lastensuojelussa tuen ja kontrollin yhtäaikainen läsnäolo vaikuttaa kanssakäymiseen. Näin ollen lähtökohdat kanssakäymiselle ovat haastavat. Siksi lastensuojelun tuloksellinen työskentely vaatii toimivaa vuorovaikutusta. (Tuulensalo & Yläherranen 2009, 22.)

Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosastolla toteutetaan ympärivuorokautista sijaishuoltoa, joten työntekijät työskentelevät kolmessa vuorossa. Nuoren asioita hoitava aikuinen vaihtuu kolmeen kertaan päivän aikana. Työntekijöiden erilaisia lomia ja sairaustapauksia sijaistavat osaston ulkopuoliset työntekijät. Lastensuojelutyöntekijöiden vaihtuvuus ja kiire aiheuttaa katkoksisuutta lasten kasvuolosuhteisiin, heikentää lapsen arjen turvallisuutta ja jatkuvuutta sekä vaikeuttaa luottamuksellisen suhteen syntymistä (Lapsiasiainvaltuutetun toimiston julkaisuja 2010).

Nuoret vaihtuvat osastolla tiuhaan tahtiin työskentelyn ja kiireellisen sijoituksen lyhytaikaisuuden vuoksi. Ryhmän jatkuva muuttuminen voi olla vaikeaa nuorelle sillä hän joutuu etsimään jatkuvasti omaa rooliaan ryhmässä (Kopakkala 2005, 108). Nuori ei myöskään välttämättä tunne oloaan turvalliseksi jatkuvan muutoksen vuoksi. Tämä voi vaikuttaa myös kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen työntekijän kanssa.

Nuorten kriisiosasto on seitsemänpaikkainen lastensuojeluyksikkö. Kesäkaudella osastolla on usein hiljaisempaa, mutta muuten yksikkö on lähes jatkuvasti täynnä. Nuoria tarjottaisiin välillä myös ylipaikoille. Tämä tarkoittaa sitä, että seitsenpaikkaisella osastolla saattaa joissain tilanteissa olla kahdeksan nuorta. Tämä on sallittua lastensuojelulain (59 §) mukaan kiireellisissä tapauksissa. THL:n vuoden 2010 tilastoraportin mukaan vuonna 2010 kiireellisesti sijoitettiin

3432 lasta ja nuorta. Kiireellisten sijoitusten määrä nousi edellisestä vuodesta 21 prosenttia. Kriisiosastolle olisi siis runsaasti tulijoita, mutta henkilökuntaa on työvuorossa vain tietty rajallinen määrä.

Nuoren ja perheen tilanne on usein kriisiosastolle tullessa jo hyvin vaikea. Tämän vuoksi tilanteen kartoittaminen ja selvittäminen vievät paljon aikaa ja jaksot venyvät usein kahden kuukauden mittaisiksi. Mikäli nuori päädytään ottamaan huostaan, saattaa uuden sijoituspaikan löytyminen kestää todella kauan. (Lapsiasiainvaltuutetun toimiston julkaisuja 2010.) Nämä seikat ruuhkauttavat osastoa ja lisäävät kiirettä työskentelyssä.

Kiire ja hektisyys vähentävät kohtaamisen mahdollisuuksia. Usein kiireen keskellä erilaiset kirjalliset työt vievät aikaa aidolta läsnäololta nuorten kanssa ja nuorten kohtaamiselta. Nuori, joka ei vaadi jatkuvaa työntekijän huomiota, saattaa jäädä vähemmälle huomiolle. Ihannetilanne kohtaamiselle olisi rauhallinen tilanne, jossa nuori saisi ajan kanssa tuoda esille omia ajatuksiaan. Kiireessä kohtaaminen saattaa jäädä lyhyeksi tiedonannoksi työntekijältä nuorelle, jolloin nuorelle ei jää tilaa omien näkemystensä esiin tuomiselle.

Ajanpuute ja arjen tapahtumien ennustamattomuus ja päällekkäisyys vaikeuttavat tai jopa estävät yksilöllisiä omahoitajan ja lapsen välisiä kohtaamisia. Eeva Timonen- Kallio on tutkimuksessaan Lastenkodin ohjauksellinen identiteettityö havainnut, että lähes 80 prosenttia työntekijöistä mainitsi vaikeuden järjestää yhteistä aikaa esteeksi lapsen ja omahoitajan välisille tapaamisille. (Timonen-Kallio 2009, 15.)

Nuori ja hänen perheensä ovat usein osastojakson alkaessa kriisissä. Jo pelkästään osastolla tutusta ympäristöstä joutuminen on kriisi itsessään. Muutos on kriisi sekä nuorelle että hänen perheelleen. Kriisiosaston työntekijöillä täytyy olla välineitä kohdata nuori ja perhe kriisissä sekä tukea ja auttaa purkamaan kriisiä. Sokkivaiheessa työntekijän on tärkeintä olla nuorelle ja perheelle läsnä, kuunnella ja lohduttaa. Sokkivaiheessa järkipuhe ei auta, vaan varsinaisen puhumisen paikka on myöhemmin. (Jokinen 2004, 11)

Kriisissä olevalla lapsella ilmenee usein levottomuutta, keskittymisvaikeuksia, lyhytjänteisyyttä, trauman konkreettista ajattelua, itsensä syyllistämistä sekä somaattisia vaivoja. Lapsen kehitysvaihe vaikuttaa lapsen tapaan kokea traumaattinen kriisin aiheuttama tapahtuma. (Jokinen 2004, 9.) Kriisitila vaikuttaa olennaisesti kohtaamiseen ja hankaloittaa vuorovaikutuksen syntymistä.

5 YHTEENVETO LASTENSUOJELUSTA JA KOHTAAMISESTA

Luvuissa kolme ja neljä olemme käsitelleet lastensuojelua sekä asiakkaan kohtaamista lastensuojelun kriisiosastolla. Lastensuojelussa tapahtuva kohtaaminen työntekijän ja asiakkaan välillä voi olla hyvinkin vaikea. Asiakkaalla on usein ennako-olettamuksia lastensuojelun työntekijästä ja työntekijälläkin saattaa olla joitain odotuksia asiakasta kohtaan. Työntekijän vastuulla kuitenkin on asiakkaan kunnioittava ja tasavertainen kohtaaminen. Tällöin asiakkaalle välitetään tunnetta siitä, että työtä tehdään häntä varten eikä häntä vastaan.

Ammatissa, jossa ihmisten kohtaaminen on jokapäiväistä, voi olla helppoa unohtaa jokaisen asiakkaan ainutkertaisuus. Vaikka työntekijälle uusien ihmisten kohtaaminen on arkipäiväistä ja helppoa, saattaa se asiakkaalle olla todella haastavaa tai jopa pelottavaa. Lastensuojelussa on otettava huomioon monta seikkaa. Asioiden julkinen käsittely saattaa tuottaa nolouden ja epäonnistumisen tunteita asiakkaalle, jolloin työntekijän ammattitaitoinen ja aidosti empaattinen kohtaamistaito nousee ensiarvoisen tärkeään asemaan. Lastensuojelun tarkoituksena ei ole rangaista tai nolata vaan auttaa eteenpäin tukitoimia hyväksi käyttäen.

Opinnäytetyössä tarkasteltavaksi kohtaamisen tavoitteiksi on nostettu tiedonkulku sekä asiakkaan yksilöllisyyden huomioiminen. Tiedonkulun merkitystä lastensuojelutyössä ei voi liiaksi korostaa, sillä riittävä tiedonsaanti ja tiedon välitys on edellytys rakentavalle työskentelylle. On mahdotonta tehdä päätöksiä nuoren jatkosta, ellei ole tarpeeksi tietoa päätöksen tueksi. Myöskään nuori itse ei voi vaikuttaa tilanteeseensa tai käyttäytymiseensä, ellei hänelle välitetä tietoa siitä, mitä häneltä odotetaan. Yksilöllinen huomioiminen taas nousi esiin työyhteisön sisältä. Leinolan perhetukikeskuksessa on käyty keskustelua siitä, miten yksilöllisyys näkyy heidän työskentelyssään ja miten sitä voitaisiin lisätä jokapäiväisessä arjessa.

Kiirettä voidaan pitää kriisiosaston suurimpana haasteena. Asiakkuudet ovat lyhytaikaisia eikä nuoren tapaukseen perehtymiselle ole välttämättä tarpeeksi aikaa. Päätöksiä on kuitenkin tehtävä, jotta asiakkuutta voitaisiin viedä eteen-

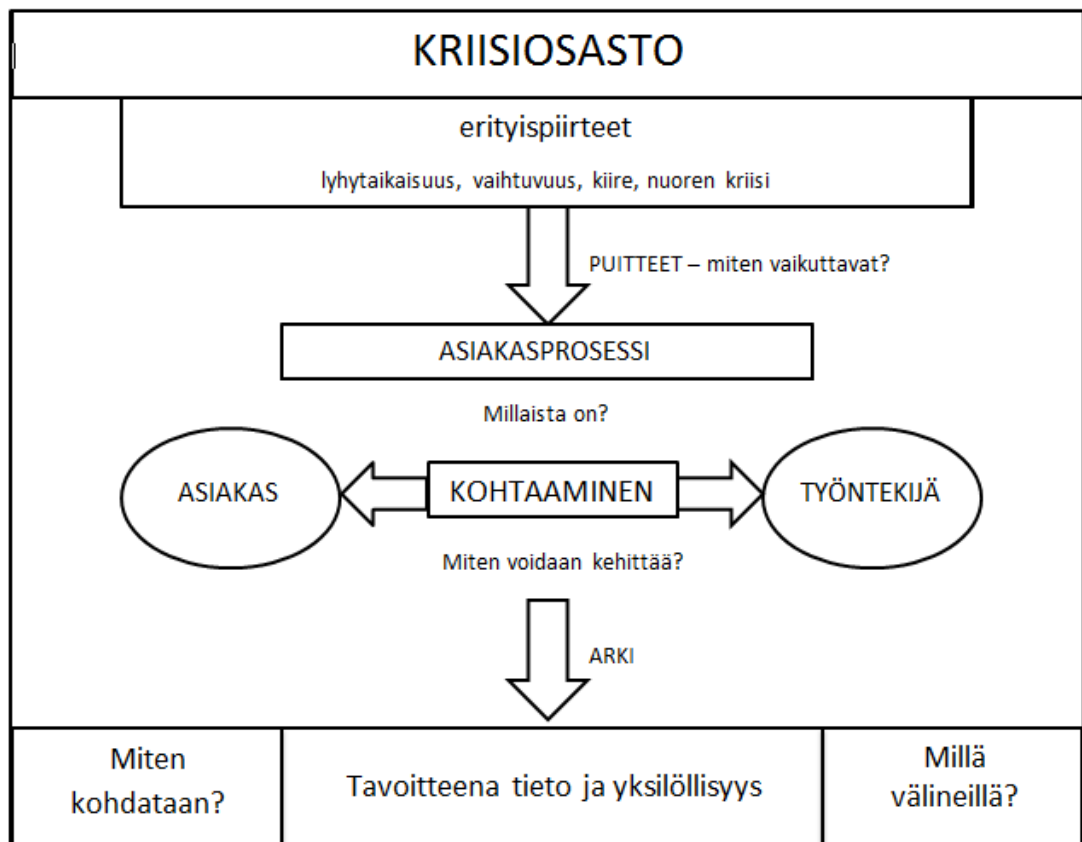
päin. Tästäkin syystä kohtaaminen nuoren kanssa muodostuu ensiarvoisen tärkeäksi. Osastolla olisi kyettävä tutustumaan nuoreen joka löytyy tiedoksiantojen ja lastensuojeluilmoituksen takaa. Tämä vaatii työntekijältä aitoa auttamisen halua ja kiinnostusta nuoren tapaukseen. Tämä aitouden vaatimus lisää haastetta työskentelyyn entisestään.

Työskentelyn tärkein tavoite on nuoren edun selvittäminen ja toteuttaminen. Työntekijän tärkeimpänä päämääränä tulee aina olla lapsen tai nuoren etu, huolimatta siitä kuinka paljon sen toteuttaminen työntekijältä itseltään vaatii. Kuitenkin tulee muistaa samalla toteuttaa myös pienimmän puuttumisen periaatetta. Lastensuojelun työskentely ei ole mutkatonta, sillä siinä tehdään päätöksiä, jotka koskettavat asiakkaan elämää ja saattavat saada aikaan dramaattisiakin muutoksia hänen elämänsäpiirissään. Siksi onkin ensiarvoisen tärkeää muistaa, että jokainen asiakas on ihminen jolla on oma ainutkertainen elämä. Asiakkaat eivät saa olla vain paperilla niminä ja lukuina olevia tapauksia, vaan todellisia henkilöitä joilla on oma persoonansa, tapansa ja tilanteensa.

Työskentelyssä lastensuojelun kriisiosastolla olisi huomioitava sijoituksen merkityksellisyys nuorelle. Tilanne, josta osastolle tullaan, on hektinen ja pahimmassa tapauksessa jopa traumaattinen. Osastolla nuorelle tarjotaan tilaisuus pysäytykseen ja aikaa omien asioiden läpikäymiseen. Kriisiosasto ei kuitenkaan välttämättä pysty tarjoamaan tarpeeksi tukea nuoren kriisin käsittelyyn, jolloin avuksi on otettava ulkopuolisia tukitoimia, esimerkiksi nuorisopsykiatria. Vaikka osastolla vietettävä aika on pääasiassa lyhyt, saattaa sen merkitys olla nuorelle hyvinkin suuri. Asuminen vieraassa ympäristössä vieraiden ihmisten kanssa ei välttämättä ole nuorelle helppoa. Työntekijöiden olisikin annettava kaikki mahdollinen tuki nuorelle, jotta hän tuntisi olonsa turvalliseksi osastojakson ajan.

Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosastolla työntekijöillä on päivän aikana lukuisia tilaisuuksia kohdata asiakasnuorta. Usein kohtaamishetket tulevat kuitenkin yllättäen, jolloin mahdollisuus hyvään kohtaamiseen jää epähuomiossa käyttämättä. Opinnäytetyön suurimpana tarkoituksena onkin tuoda esille pienimmänkin kohtaamisen suurta merkitystä. Lyhyistä ja arkisista hetkistä muodostuu suuri kokonaisuus, jonka kautta nuori alkaa jäsentää omaa itseään ja suhdettaan työntekijään. Yksikään kohtaaminen ei ole merkityksetön ja työnteki-

jän tuleekin olla jatkuvasti valppaana arjessa sillä hedelmällinen kohtaamistilanne saattaa tulla koska vain.



KUVIO 4. Opinnäytetyön kokonaisuuden kuvaus

Yllä olevasta kuvioista 4. näkyy opinnäytetyön jäsenyys. Opinnäytetyö lähtee liikkeelle työelämätahosta, Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosastosta. Kriisiosaston erityisyyttä tukevat tekijät, lyhytaikaisuus, henkilöiden suuri vaihtuvuus, lyhytaikaisuus ja nuoren kriisi, vaikuttavat kaikkeen osastolla tehtävään työhön. Asiakkaat käyvät osastojakson aikana läpi asiakasprosessin, jossa tapahtuu erilaisia kohtaamisia työntekijän ja asiakkaan välillä. Opinnäytetyössä ollaankin kiinnostuneita juuri tästä kohtaamisesta. Kohtaamisen tavoitteet, tiedonkulku ja yksilöllisyys, ja niiden toteutuminen johtavat opinnäytetyön tulosten äärelle eli siihen, miten kohtaamista Leinolan perhetukikeskuksen kriisiosastolla voitaisiin kehittää.

6 ASIAKKAAN KOHTAAMINEN NUORTEN KRIISIOSASTOLLA

Tässä luvussa kerrotaan opinnäytetyön tutkimuksen tuloksista. Työntekijät pohjivat päiväkirjoissaan kohtaamisiaan nuorten kanssa kriisiosaston arjessa. Päiväkirjoista selvisi, että kohtaamiset vaihtelevat päivittäin ja hetkittäin hyvin paljon. Välillä kohtaamiset ovat hyvinkin esimerkillisiä välillä taas kohtaaminen jää syystä tai toisesta puutteelliseksi eikä tieto kulje ohjaajalta nuorelle tai toisin päin toivotulla tavalla. Tähän voivat vaikuttavat hyvin monet seikat, kuten osaston tilanne, nuoren päivän tapahtumat, kiire tai esimerkiksi henkilökemiat.

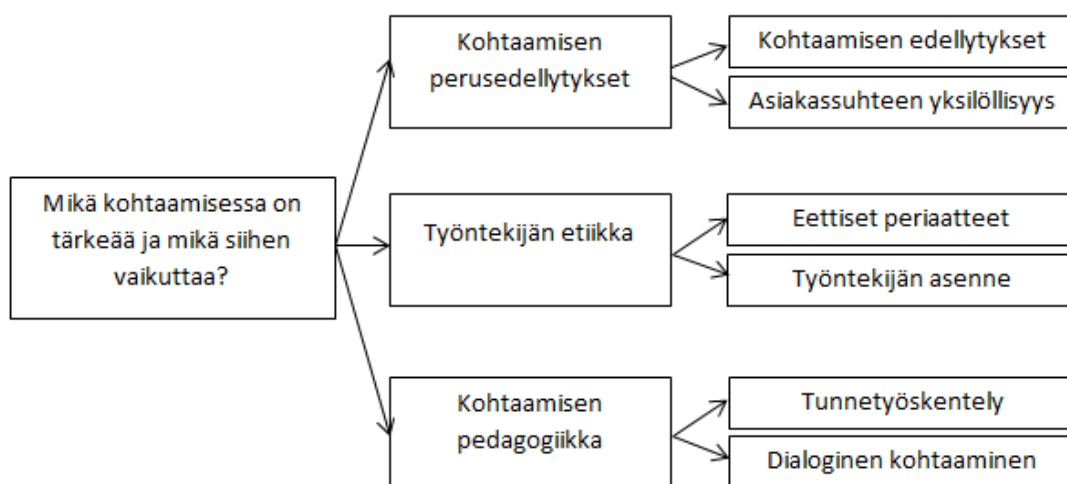
Työntekijät totesivat päiväkirjoissaan myös, että jokainen kohtaaminen nuoren kanssa riippumatta siitä oliko kohtaaminen onnistunut tai epäonnistunut on tärkeää. Jokainen kohtaaminen opettaa työntekijälle jotain uutta nuoresta, vuorovaikutuksesta tämän kanssa tai työntekijän omista toimintatavoista. Työntekijät ovat myös ideoineet joitain kehitysideoita kohtaamisten ja tiedonkulun kehittämiseksi.

Opinnäytetyön ensimmäisessä tutkimuskysymyksessä pohditaan miten asiakasnuori kohdataan Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosastolla ja millaisia keinoja ja välineitä työntekijöillä on nuoren kohtaamiseen. Tämän tutkimuskysymyksen alle hahmottui kaksi suurempaa asiakokonaisuutta: mikä kohtaamisessa on tärkeää ja mikä siihen vaikuttaa sekä kohtaamisen tavat ja menetelmät. Myös toisen tutkimuskysymyksen, miten tiedonkulku ja yksilöllisyys näkyvät kohtaamisessa käsittely on jaettu kahteen erilliseen lukuun kohtaamisen yksilöllisyys ja kohtaamisen tiedonkulku. Kolmas ja neljäs tutkimuskysymys, millaista on kohtaaminen työskentelyprosessin erivaiheissa ja miten kriisityön erityisyys vaikuttaa kohtaamiseen käsitellään omina kokonaisuuksinaan.

6.1 Kohtaamisen tavat, keinot ja välineet

Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosaston työntekijät pohtivat kohtaamista kokonaisvaltaisesti ja kertoivat näkemyksiään siitä, millaista kohtaamisen tulisi olla, mikä siinä on tärkeää ja mitkä seikat vaikuttavat kohtaamiseen asiakasnuoren kanssa. Kokonaisuuden alle muodostui kolme suurempaa kokonai-

suutta. Työntekijät nostivat esiin kohtaamisen perusedellytyksiä, seikkoja työntekijöiden etiikasta ja kohtaamisen pedagogiikasta.



KUVIO 5. Kohtaamisessa on tärkeää ja siihen vaikuttaa

Yllä olevasta kuvioista 5. näkee, että kohtaamisen perusedellytyksissä esille nousivat kohtaamisen erilaiset edellytykset ja asiakassuhteen yksilöllisyyteen liittyvät seikat. Työntekijän etiikka taas jakaantui kohtaamisen eettisiin periaatteisiin ja pohdintaan työntekijän asenteesta kohtaamiseen vaikuttavana tekijänä. Kohtaamisen pedagogiikkakokonaisuudessa työntekijät pohtivat tunnetyöskentelyn tärkeyttä ja dialogisen kohtaamisen merkitystä nuoren kohtaamisessa.

6.1.1 Työntekijän ja nuoren välinen kohtauinen

Työntekijöiden esille tuomat kohtaamisen perusedellytykset jakautuivat siis kahteen suurempaan kokonaisuuteen: asiakassuhteen yksilöllisyyteen ja kohtauisen edellytyksiin. Asiakassuhteen yksilöllisyyttä käsittelevässä kokonaisuudessa korostuivat henkilökemian merkitys ja vuorovaikutussuhteen laatu. Kohtauiseen todettiin vaikuttavan työntekijän ja nuoren välisen henkilökemian ja sen millaiseen vuorovaikutussuhteeseen työntekijä ja nuori ovat edenneet. Joskus työntekijän ja nuoren henkilökemiat eivät kohtaa. Tällaisessa tilanteessa arki osastolla saadaan pyörimään, mutta kohtauiset jäävät helposti yksipuolisiksi tai vähemmän informatiivisiksi. Myös nuoren osastojakson aikaisen elämäntilan-

teen, perhetaustan ja elämän historian vaikutus kohtaamisiin koettiin merkityksellisenä. Työntekijöiden kokemuksen mukaan myös se millaisia aiempia kokemuksia nuorella on viranomaisista tai muista työntekijöistä vaikuttaa kohtaamisen laatuun hyvin paljon ainakin osastojakson alkuvaiheessa.

Työntekijät toivat esille myös hyvän ensivaikutelman luomisen ja tilannetajun tärkeyden nuoren kohtaamisessa. Nuoren tullessa osastolle, tulisi tämän saada heti luottamuksellinen ja turvallinen kuva osastosta ja sen työntekijöistä. Työntekijöiden olisi hyvä myös heti alkuun onnistua luomaan nuorelle ajatus siitä, että hänen asiansa on tärkeä ja työtä tehdään hänen hyväkseen. Työntekijän hyvästä tilannetajusta, pelisilmästä on myös hyötyä monissa arjen kohtaamistilanteissa. Kun työntekijä tuntee nuoren, osaa tulkita nuorta, tunnelmaa ja tilannetta, tietää hän milloin asia kannattaa ottaa puheeksi ja milloin kohtaamiselle on olemassa hyvät puitteet.

”Tein suuren virheen siinä, että havaittuani nuoren vastahakoisuuden ja sen hetkisen mielialan jatkoin raskaiden aiheiden käsittelyä. Tässä tilanteessa tilannetaju petti, koska nuoren vointi olisi pitänyt huomioida tarkemmin.” (työntekijä 1)

Kohtaamisen edellytyksinä työntekijät näkivät ajan antamisen nuorelle, kohtaamisen puitteiden sopivuuden ja kohtaamisen selkeyden. Erityisesti ajan antaminen nuorelle korostui työntekijöiden päiväkirjoissa. Jotta kohtaamiset nuorten ja työntekijöiden välillä onnistuvat ja ovat mahdollisia, tarvitaan aikaa ja kiireettömiä hetkiä. Vuorovaikutussuhde ei synny ilman työntekijän läsnäoloa ja nuorelle annettua aikaa. Tullessaan osastolle nuori saattaa tarvita myös omaa aikaa omien asioidensa, uusien ihmisten ja uuden paikan prosessointiin. Rauhallinen ja aikaa antava eteneminen palvelevat parhaiten nuoren prosessia.

Myös kohtaamisen fyysisten puitteiden koettiin merkityksellisesti vaikuttavan kohtaamisiin asiakasnuoren kanssa. Tilan ja työntekijän rauhallisuudella sekä tilanteen turvallisuudentunnolla on työntekijöiden mukaan selvä vaikutus kohtaamisen laatuun. Nuoren tuntiessa olonsa uhatuksi tai muuten epämiellyttäväksi tyrehtyy avoin vuorovaikutus nuoren ja työntekijän välillä ja kohtaaminen vaikeutuu. Työntekijöiden mukaan keskustelupaikan tulisi olla mahdollisuuksien

mukaan häiriötön ja rauhallinen. Tärkeää olisi myös, että tilassa voitaisiin keskustella nuoren asioista niin että kukaan ylimääräinen ei kuule keskustelua. Nuorten kriisiosastolla kohtaamiset nuoren kanssa tapahtuvat pääasiallisesti nuorten omissa huoneissa. Osastolla tilat ovat pienet ja keskustelu tai tilanteen tunnetila saattavat usein välittyä yleisiin tiloihin. Tämä ei osaltaan tue kohtaamisia. Joskus kohtaamiset asiakasnuoren kanssa osaston ulkopuolella esimerkiksi autossa ovatkin usein paljon syvempiä ja informatiivisempia.

Asioiden selkeä ilmaiseminen ja keskustelun jäsentyneisyys tukevat työntekijöiden mukaan myös hyvää kohtaamista. Erityisesti osastojakson alkuvaiheessa rauhallinen eteneminen kohtaamisissa ja riittävän rajattu tietojen kerääminen ovat tärkeässä asemassa. Myöhemmin työntekijän tuntiessa nuoren voidaan kohtaamistilanteissa asioita käsitellä juuri tälle nuorelle sopivalla tasolla ja tavalla.

Työntekijän etiikka

Seuraavaan kokonaisuuteen muodostui työntekijöiden näkemyksiä kohtaamisen eettisistä periaatteista ja työntekijän asenteen vaikutuksesta kohtaamiseen. Kriisiosaston työntekijät nostivat päiväkirjoissa vahvasti esiin avoimuuden ja luottamuksellisuuden merkityksen kohtaamisissa. Työntekijöiden mukaan kohtaamisessa sekä työntekijän että nuoren avoimuus, työntekijän pyrkimys aitoon vuorovaikutukseen ja avoimeen läsnäoloon ovat ensisijaisen tärkeässä asemassa. Työntekijän luoma rento ilmapiiri auttaa nuorta rentoutumaan ja lisää näin kohtaamisen avoimuutta. Kohtaamisten luottamuksellisuus ja luottamuksellisen suhteen luominen nuoreen olivat työntekijöiden mukaan lähtökohta kaikille kohtaamisille. Suhteen täytyy olla luottamuksellinen, jotta nuori voi kertoa elämästään ja ajatuksistaan työntekijälle. Aina luottamuksellinen suhde ei kuitenkaan takaa nuoren avoimuutta työntekijää kohtaan.

Myös rehellisyys kohtaamisessa puhutti työntekijöitä. Rehellisyys ja asioista puhuminen niiden oikeilla nimillä nähtiin olevan myös osa nuoren kohtaamisen perustaa. Joskus työntekijä joutuu kuitenkin nuoren tilanteen, iän tai kehitystason takia jättämään asioita kertomatta tai kertomaan kevennetyn totuuden. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi silloin, kun nuoren sosiaalityöntekijä ilmoittaa osastolle tiedon nuoren mahdollisesta uudesta sijoituspaikasta. Tieto ei kuiten-

kaan ole vielä varma, joten nuoren tilanteen turvaamiseksi asiasta ei kerrota nuorelle ennen kuin varmistus saadaan. Tavallisesti kohtaamisissa pyritään kuitenkin rehellisyyden säilyttämiseen puolin ja toisin. Tämä tukee vuorovaikutussuhteen ja luottamuksen syntymistä nuoren ja työntekijän välille.

Työntekijän asenne kohtaamisessa puhututti työntekijöitä myös. Päivittäisissä kohtaamisissa nuorten kanssa työntekijät joutuvat pohtimaan omaa ammatillista rooliaan. Joskus nuori saattaa herättää työntekijässä ristiriitaisia tunteita, vihantunteita, surua tai kiintymystä. Työntekijän on kuitenkin pystyttävä pitämään tunteensa erillään kohtaamisesta ja säilyttämään ammatillinen rooli. Samalla oman suhtautumisen nuoreen ja tämän tilanteeseen tulee olla avoin ja positiivinen. Työntekijän tulisi olla tietoinen omista asenteistaan ja arvoistaan sekä tarkkailla, etteivät erilaiset näiden pohjalta muotoutuvat ennakoasenteet ja oletukset heijastu kohtaamisiin, puheeseen ja elekieleen. Työntekijät mainitsivat päiväkirjoissaan myös kohtaamiseen vaikuttavasta työntekijän negatiivisesta asenteesta. Joskus työntekijän kyyninen tai pessimistinen asenne vaikuttavat kohtaamiseen sitä heikentäen.

*”Nuoren lopettaessa kertomuksen olen lähes varma, että koko tarina on valeh-
telua. Uskon tämän heijastuneen kysymyksiini ja näkyneen omassa elekielessä.
Nuoren kohtaamisessa olin lähtökohtaisesti valmistautunut kuulemaan ”val-
heen”, jonka vuoksi kohtaaminen ei voinut saavuttaa aitoa keskustelua.” (työn-
tekijä 3)*

Kohtaamisen pedagogiikka

Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosaston työntekijät toivat päiväkirjoissaan esiin myös seikkoja tunnetyöskentelystä ja dialogisesta kohtaamisesta. Tunnetyöskentelyssä työntekijän empatiataidot eli samaistuminen nuoren tilanteeseen ja tunteisiin koettiin tärkeinä kohtaamiseen vaikuttavina tekijöinä. Empatian kautta työntekijä välittää nuorelle tunteen ymmärryksestä ja välittämisestä. Empatiakykyyn kuuluvat omalta osaltaan myös sensitiivisyys ja herkkyyys. Työntekijän ymmärtäessä ja kuullessa nuoren tunteet, työntekijä osaa myös ajoittaa asioiden esille ottamisen oikeaan hetkeen. Työntekijöiden mukaan työskentelyssä empatian rinnalla täytyy kuitenkin muistaa ammatillisuuden säilyttäminen. Työntekijän ei tule lähteä mukaan nuoren pahanolon tunteeseen,

sillä tämä usein vain vaikeuttaa nuoren olotilaa. Sen sijaan empatian kautta nuorta voidaan kannustaa eteenpäin ja pohtia tilannetta niin, että nuori saa keskustelusta voimaa arjessa ja tilanteessa jaksamiseen.

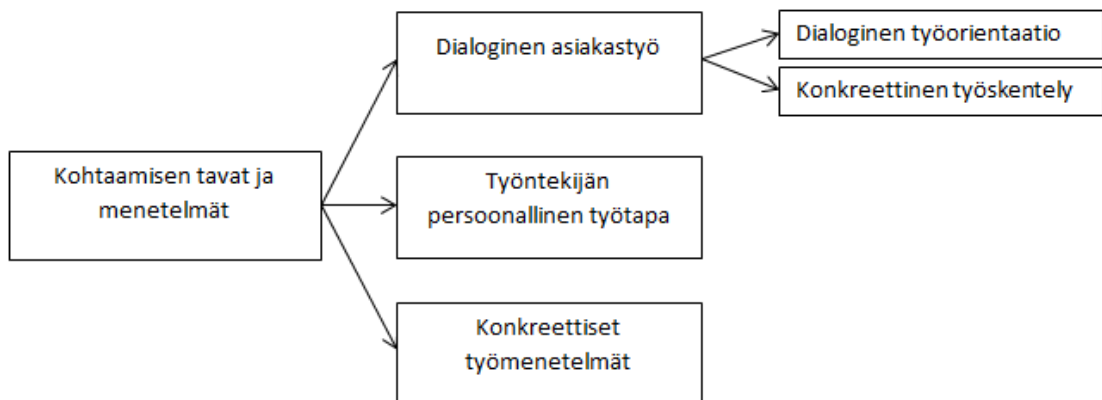
Myös tunteiden merkityksellisyys kohtaamisessa ja avoin tunteista puhuminen puhututti työntekijöitä. Tunteiden huomioimisen merkitystä kohtaamisessa korostettiin. Työntekijöiden mukaan jokaisessa kohtaamisessa nuorella tulisi olla mahdollisuus näyttää tunteensa ja puhua niistä avoimesti. Onnistunut kohtaaminen ei sisällä nuoren tunnetilojen tai kokemusten vähättelyä. Osastolla nuori ei ole omassa tutussa ympäristössään, joten joidenkin tunteiden näyttäminen voi olla vaikeaa. Joskus työntekijän rooliin kuuluu nuoren tunteiden esille kaiminen ennen kuin nuoren asiassa voidaan edetä. Tunteista puhumiseen tulisi rohkaista. Joskus nuorella saattaa olla tunne, jonka mukaan negatiivisia tunteita ei saa osastolla näyttää. Työntekijät pohtivatkin, että kohtaamisissa nuorten kanssa tulisi aina tavoitella sekä tunne- että asiayhteyttä.

Dialogisen kohtaamisen kokonaisuus muotoutui työntekijöiden ajatuksista nuoren kuulluksi tulemisesta ja työntekijän aidosta kiinnostuksesta nuoren asiaan. Näistä kahdesta kuulluksi tuleminen korostui selvästi. Työntekijöiden mielestä nuoren ja työntekijän kohtaamisissa on erityisen tärkeää nuoren tunteiden, tarpeiden ja mielipiteiden kuuleminen ja näiden tosissaan ottaminen. Kun nuori huomaa tullessaan kuulluksi ja mielipiteensä työntekijälle merkityksellisiksi, alkaa myös luottamuksellinen vuorovaikutus syntyä. Kriisosastolla kohtaamisissa nuoren kanssa korostuu nuoren tarpeiden ja toiveiden kuuleminen ja selvittäminen. Kun nuoren tilanne, toiveet ja tarpeet on saatu selville, voi sosiaalityöntekijä tehdä päätöksiä nuoren tulevaisuudesta. Nuoren tilanne voidaan kokonaisuudessaan kartoittaa vain aidon kuulluksi tulemisen kautta.

Työntekijät kirjoittivat päiväkirjoissaan myös työntekijän aidon kiinnostuksen merkityksestä kohtaamiseen nuoren kanssa. Jotta nuoren ja työntekijän välinen kohtaaminen saavuttaisi luottamuksellisuuden ja avoimuuden, täytyy työntekijän pystyä osoittamaan nuorelle aitoa kiinnostusta tämän asiaa kohtaan. Työntekijä ei saisi olettaa, vaan kysellä nuorelta paljon tämän ajatuksista ja tilanteesta ja antaa nuoren vapaasti kertoa näkemyksistään esimerkiksi kiireelliseen sijoitukseen johtaneista syistä.

6.1.2 Kohtaamisen tavat ja menetelmät

Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosaston työntekijät kertoivat kirjoittamissaan päiväkirjoissa tavoistaan kohdata nuori osastolla ja menetelmistä, joita käyttävät kohtaamisten tukena. Usein työpaikoilla on yleisiä linjauksia siitä, mitä työtapoja ja menetelmiä työpaikalla käytetään. Jokainen työntekijä tekee työtä kuitenkin omalla persoonallaan käyttäen hyväksi omia vahvuuksiaan asiakkaiden kohtaamisessa. Nuorten kriisiosaston työntekijät totesivat erilaisten työtapojen ja menetelmien helpottavan kohtaamisia osaston arjessa. Työntekijöiden kirjoittamien ajatusten pohjalta kohtaamisen tavat ja menetelmät kokonaisuus jakautui kolmen otsikon alle. Näitä ovat dialoginen asiakastyö, työntekijän persoonallinen työtapo ja konkreettiset työmenetelmät.



KUVIO 6. Kohtaamisen tavat ja menetelmät

Edellä kuvattu kuvio 6. osoittaa, että dialogisessa asiakastyössä esille nousivat työntekijöiden dialoginen työorientaatio kohtaamisissa ja konkreettinen kohtamista edistävä työskentely. Työntekijän persoonallisessa työtavassa avataan Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosaston työntekijöiden ajattelu- ja työtapoja ja persoonan vaikutusta niihin. Konkreettiset työtavat kappaleessa esitellään työntekijöiden arjessa käyttämiä erilaisia työmenetelmiä.

Dialoginen asiakastyö

Nuorten kriisiosaston työntekijöiden päiväkirjoista nousi esille arjessa toteutettava dialoginen työorientaatio. Osaston arjessa asiakasnuoren ja työntekijöiden

välisiä kohtaamisia tapahtuu jatkuvasti. Kohtaamiset ovat eri laatuista, pituisia ja sisältävät erilaisia määriä informaation vaihtoa. Työntekijöiden kirjoitusten mukaan työskentely noudattaa kuitenkin dialogisen asiakastyön pääperiaatteita. Työntekijät nostivat päiväkirjoissaan vahvasti esille nuoren kuulluksi tulemisen, syvän keskustelun ja työntekijän aidon kiinnostuksen työskentelyssä nuorten kanssa. Myös nuoren kiireetön kuunteleminen ja työntekijän arvostava asenne nousivat päiväkirjoista esille.

Nuoren tullessa kuulluksi kohtaamisessa nuori tulee myös vastuutetuksi omassa asiassaan. Esimerkiksi nuoren osastojakson alkuvaiheessa nuori yritetään itse saada pohtimaan syitä kiireelliseen sijoitukseen sekä kertomaan omasta elämäntilanteestaan. Tämä saattaa auttaa nuorta näkemään tilanteensa eri näkökannoilta kuin aiemmin. Tavoitteena on nuoren näkökannan esille saaminen ja tätä kautta tiedon kartuttaminen. Työntekijöiden mukaan nuorelle tulisi kohtaamisissa antaa myös mahdollisuudet vapaalle kerronnalle.

Työntekijän aito kiinnostus ja sen näyttäminen työskentelyssä nuorelle ovat kriisiosaston työntekijöiden mukaan myös suurella osalla työskentelyä. Aitoa kiinnostusta osoitetaan kysymällä nuorilta päivittäin kuulumisia ja järjestämällä mahdollisuuksien mukaan päivittäin aikaa kahdenkeskisille keskusteluille. Työntekijä osoittaa aitoa kiinnostustaan myös välittömällä puuttumisella esimerkiksi tupakan polttoon, nimittelyyn osastolla tai koulunkäynnin sujumattomuuteen.

Syvä keskustelu ja kiireetön kuunteleminen ovat myös osa dialogista työorientaatiota osastolla. Keskustella ja kuunnella voi monella tapaa. Työntekijät nostivat esille juuri syvempään keskusteluun pyrkimisen ja kiireettömän, aikaa antavan kuuntelemisen. Keskusteluissa tulisi päästä syvemmälle tasolle. Pelkkä jutustelu ei riitä, vaikka sitäkin tarvitaan. Keskustelussa vuorovaikutuksen tulisi myös olla molemmin puolista. Työntekijöiden mukaan olisi toivottavaa, että keskustelut nuoren kanssa alkaisivat useammin nuoren tarpeesta kuin työntekijän tarpeesta selvittää tiettyä asiaa.

Dialogisessa asiakastyössä korostui myös toinen suurempi kokonaisuus, konkreettinen työskentely kriisiosastolla. Työntekijöiden päiväkirjoista ilmeni konkreettisen työskentelyn keinoja, jotka tukevat kohtaamisia nuorten kanssa. Näitä

ovat muun muassa positiivisen näkökannan korostaminen työskentelyssä, auttaminen oikeissa tilanteissa, tervehtiminen ja muu fyysinen lähestyminen sekä tavoitteellinen työskentely. Myös työntekijän vastuu kohtaamisissa herätti työntekijöissä ajatuksia.

Työntekijät näkivät osastolla kohtaamista tukevana seikkana nuoren auttamisen esimerkiksi arjen askareissa kuten läksyjen teossa. Työntekijän ollessa nuoren tukena suuremmissa ja pienemmissä arjen asioissa tai esimerkiksi erilaisissa neuvotteluissa kasvaa luottamus ja myös työntekijän ja nuoren välinen vuorovaikutus syvenee. Varsinkin osastojakson alkupuolella työntekijät näkivät merkittävänä asiana tervehtimisen kätellen ja jokaisen työntekijän selkeän esittäytymisen nuorelle. Joskus kohtaamistilanne syvenee ja vuorovaikutus saadaan toimimaan paremmin fyysisen lähestymisen avulla esimerkiksi istumalla viereen, taputtamalla olalle, silittämällä tai niskoja hieromalla.

Työntekijät nimesivät kohtaamista tukeviin seikkoihin myös tavoitteellisen työskentelyn ja positiivisen korostamisen. Tavoitteellisessa työskentelyssä työntekijät puhaltavat yhteen hiileen nuoren asiassa ja työskentelevät osastojaksolle luotujen tavoitteiden mukaisesti niitä tarvittaessa päivittäen. Työntekijät korostivat myös positiivisen löytämistä nuoresta. Ongelmien ja tilanteen kartoituksen rinnalla nuoresta tulisi pyrkiä löytämään ja korostamaan positiivisia asioita ja voimavaroja. Työntekijöiden mukaan työskentelyssä ei saisi myöskään korostaa liiaksi nuoren jo aiemmin tekemiä asioita vaan antaa uusi mahdollisuus näyttää.

Työntekijät pohtivat kirjoittamissaan päiväkirjoissa myös työntekijän vastuuta kohtaamisessa nuoren kanssa. Vastuu kohtaamisen etenemisestä ja vuorovaikutuksen ylläpitämisestä on aina aikuisella. Työntekijän on myös pystyttävä rajaamaan kohtaamisen luonnetta, mikäli kohtaamisen rakenne on nuoren kehitykselle haitallista. Esimerkiksi nuoren kysellessä työntekijältä jotain, mihin vastaus voisi olla nuorelle haitallinen, täytyy työntekijän löytää tapa käydä asia läpi nuoren iälle ja kehitystasolle sopivalla tavalla.

Työntekijän persoonallinen työtapa

Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosaston työntekijät pohtivat päiväkirjoissaan myös työntekijän persoonan ja erilaisten ajattelu- ja työtapojen käyttämisestä nuorten kohtaamisen tukena. Jokainen työntekijä tekee työtä omalla persoonallaan ja käyttää sitä huomaamattaankin apuna työskentelyssä. Mikäli työpaikalla ei ole määritelty yhteistä käytettävää ajattelu- ja työtapaa vaikuttaa persoona ja työntekijän mielenkiinnon kohteet siihen, mitä työmallia alkaa työssään hyödyntää.

Kriisiosaston työntekijät mainitsivat muutaman ajattelu- ja työmallin, joita hyödyntävät osaston arjessa työskennellessään. Osastolla ei ole määritelty työssä apuna käytettäviä työtapoja, vaan jokainen työntekijä voi pohtia, mikä työtapa tilanteeseen sopii parhaiten. Yksi tutkimukseen osallistuneista työntekijöistä mainitsi käyttävänsä työssään ratkaisukeskeistä työtapaa ja yksi motivoivaa haastattelua. Osa työntekijöistä kertoi käyttävänsä huumoria apuna nuorten kohtaamisessa. Oikein käytettynä huumori vapauttaa kohtaamisten tunnelmaa. Toisaalta sitä käytettäessä työntekijän tilannetajun tulee olla kohdillaan.

Konkreettiset työmenetelmät

Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosastolla ei ole määritelty yhteistä linjaa erilaisten työmenetelmien käytössä. Kaikkien nuorten kanssa tehdään tietyt kirjalliset tehtävät. Maanantai iltaisin osastolla on koti-ilta, jossa kokataan ruokaa yhdessä. Keskiviikko iltaisin Leinola-illassa nuorten kanssa tehdään jotain toiminnallista yhdessä. Joskus käydään elokuvissa, pelataan pelejä tai esimerkiksi urheillaan. Muutoin työntekijät päättävät joko itsenäisesti ja työryhmässä keskustellen erilaisten menetelmien käytöstä yksittäisen nuoren kohtaamisen tukena. Työntekijöiden mukaan jokaiselle nuorelle tulisi pyrkiä löytämään oma toiminnallinen menetelmä, joka helpottaa vuorovaikutuksen syventämistä työntekijöiden kanssa ja palvelee muuten nuoren tarpeita.

”Olen kokenut, että toiminnallisten käyttö usein helpottaa kohtaamisia. Esimerkiksi pelit, leikit, ruuanlaitto ja musisointi jne. ovat toimivia asioita. Toiminnallisten keinojen yhteydessä varsinaisen keskusteluyhteyden luonti on usein helpompaa.” (työntekijä 4)

Työntekijät mainitsivat käyttävänsä kohtaamisten tukena erilaisia kortteja, kirjallisia tehtäviä sekä toiminnallisia että luovia menetelmiä. Kirjallisia tehtäviä käytetään selvästi eniten. Myös kortteja ja erilaisia toiminnallisia menetelmiä käytetään osastolla melko paljon, luovia menetelmiä taas hieman vähemmän. Kor-teista työntekijät mainitsivat käyttävänsä erityisesti tunne- ja vahvuuskortteja. Korttien avulla työntekijät pyrkivät syventämään keskustelua, tuomaan siihen positiivisia sävyjä ja uusia näkökulmia.

Kirjallisten tehtävien käyttäminen kohtaamisten tukena korostuu etenkin osasto-jakson alkuvaiheessa, jolloin tietoa nuoren tilanteesta pyritään saamaan melko nopeasti kerättyä. Työntekijät mainitsivat suuren määrän erilaisia käytössä ole-via kirjallisia tehtäviä. Käytetyt menetelmät saattavat olla eriaiheisia kirjoitustehtäviä, kyselyitä, karttoja, janoja tai omaelämäkerrallisia tehtäviä. Osa työnteki-jöistä mainitsi käyttävänsä apunaan myös osastolle koottua omaohjaajahaastat-telu runkoa.

Toiminnallisista menetelmistä työntekijät mainitsivat koti-illan ja Leinola-illan yhteisen toiminnan lisäksi erilaisen työntekijän ja nuoren yhteisen toiminnan. Tällaista saattaa olla esimerkiksi biljardin pelaaminen yhdessä, kitaran soittami-nen, pelien pelailu tai kokkailu. Yksi työntekijöistä mainitsi käyttäneensä erään nuoren kanssa omaa hevostaan apuna vuorovaikutuksen syventämisessä ja kohtaamisen tukena. Luovista menetelmistä työntekijät mainitsivat käyttävänsä muun muassa musiikkia, liikuntaa ja valokuvausta. Työntekijöiden mukaan eri-laiset toiminnalliset ja luovat menetelmät helpottavat kohtaamisia. Keskustelun syventäminen ja aloittaminen on usein nuoren kanssa helpompaa silloin kun apuna on muutakin kuin sanallista vuorovaikutusta.

6.1.3 Kohtaamisen kehittäminen

Opinnäytetyön tutkimukseen osallistuneet Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosaston työntekijät kirjoittivat päiväkirjoissaan myös ehdotuksia ja ajatuksia kohtaamisten helpottamiseksi ja laadun parantamiseksi. Tässä luvussa kerro-taan millaisia kehittämissuhteita työntekijät pohtivat.

Tutkimuksessa tuli esille, että työntekijät kaipaavat enemmän koulutusta ja tietojen ja taitojen päivytystä aiheesta. Lisäksi he toivoivat, että olemassa olevissa koulutustilaisuuksissa käytäisiin enemmän läpi erilaisia arjen kohtaamistilanteita. Työpaikan arkeen työntekijät toivoivat enemmän avointa keskustelua nuorten ja heidän perheidensä kohtaamisesta ja keinoista vuorovaikutuksen ja tiedonkulun parantamiseksi.

Yksi työntekijä toivoi myös suurempaa panosta työntekijöiden työssä jaksamisen edistämiseksi. Mitä paremmin työntekijät jaksavat työssään sitä laadukkaampaa tehdyn työn jälki ja kohtaaminen nuorten kanssa ovat. Työntekijä ehdotti työssä jaksamisen tueksi yksilötyönohjausta ryhmätyönohjauksen rinnalle ja työntekijöiden yhteisen vapaa-ajan toiminnan lisäämistä.

Työntekijät toivat esiin myös kehittämisen paikkoja, joihin voitaisiin heti alkaa työpaikalla kiinnittää huomiota. Työntekijät toivoivat muun muassa jokaisen työntekijän alkavan käyttää enemmän hyödykseen omia vahvuuksiaan ja erityisosaamistaan työssä. Tärkeänä nähtiin myös se, että työyhteisössä keskusteltaisiin enemmän erilaisten työmenetelmien käytöstä ja tehtäisiin niihin yhteisiä linjauksia. Tutkimukseen osallistuneet työntekijät toivoivat myös, että jokainen työntekijä uskaltautuisi kokeilemaan ja käyttämään itselleen vieraampiakin menetelmiä.

Useampi tutkimukseen osallistunut työntekijä oli sitä mieltä, että tulevaisuudessa erilaisia työmenetelmiä tulisi hyödyntää enemmän osaston arjessa. Erityisesti luovien ja toiminnallisten menetelmien käytön lisääntymistä toivottiin. Yksi työntekijöistä toivoi myös erilaisia terapeuttisia menetelmiä osastotyöskentelyn tueksi.

Osa työntekijöistä toivoi myös entistä yksilöllisempiä ja tarkempia hoito- ja kasvatussuunnitelmia asiakasnuorille. Myös osastojakson alun kohtaamisiin toivottiin enemmän rakennetta. Ensimmäisten kohtaamisten nuorten kanssa toivottiin olevan paremmin standardisoituja. Esimerkiksi nuoren saapuessa osastolle tuloilanteessa olisi hyvä olla mahdollisimman vähän työntekijöitä mukana. Työn-

tekijät pohtivat myös omaohjaajakeskustelujen joustavuuden lisäämisen ajan ja paikan suhteen helpottavan kohtaamisia nuorten kanssa.

6.2 Yksilöllisyys ja tiedonkulku kohtaamisessa

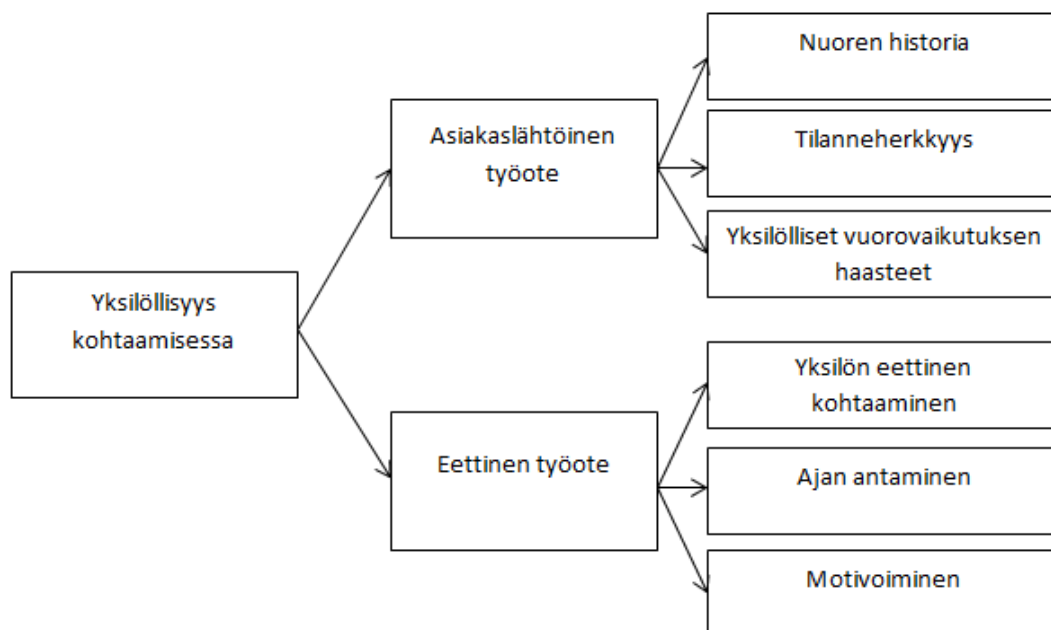
Opinnäytetyössä tarkasteltaviksi kohtaamisen tavoitteiksi on nostettu nuoren yksilöllisyyden huomioiminen sekä tiedonkulku. Päiväkirjoissa työntekijöitä pyydettiin pohtimaan, miten näihin tavoitteisiin päästään ja mikä on niiden merkitys kohtaamisessa. Tutkimuksessa selvisikin, että yksilöllisyys ja tiedonkulku ovat merkittävä osa kohtaamista. Kumpikin tavoite pyritään toteuttamaan jokaisessa kohtaamisessa mutta keinot niiden toteuttamiseen ovat hyvin yksilölliset.

Kappaleessa käsitellään yksilöllisen huomioimista sekä tiedonkulkua omina lukuinaan. Vastauksista kuitenkin ilmeni, että ne kulkevat hyvin usein vierekkäin eikä esimerkiksi tiedonkulkua voida saavuttaa, ellei nuoren yksilöllisyyttä huomioida kohtaamisessa. Tästä voidaan päätellä, että yksilöllisen huomioimisen merkitys korostuu kohtaamisessa, jotta asiakkuuden tavoitteellinen eteneminen toteutuisi.

6.2.1 Yksilöllisyys kohtaamisessa

Päiväkirjoissaan työntekijät totesivat, että nuoren kohtaamisen perustana on yksilöllisyyden huomioiminen. Yksilöllisen kohtaamisen tavat ovat moninaiset ja tutkimuksessa selvisikin, että yksilöllisen kohtaamisen toteuttaminen arjessa on kiinteä osa työskentelytapaa. Tavoitteiden saavuttamisen edellytyksenä on yksilöllinen kohtaaminen, jonka aikana nuorta voidaan motivoida toimimaan tavoitteiden mukaisesti.

”Yksilöllisyyden huomioiminen on tärkeää, se on lähtökohta työskentelylle, jotta tavoitteita saavutetaan. Työnteko ei voi olla mekaanista liukuhihnatyötä.” (työntekijä 1)



KUVIO 7. Yksilöllisyys kohtaamisessa

Kuten kuvio 7. osoittaa, yksilöllinen kohtaaminen jakautui asiakaslähtöiseen työotteeseen sekä eettiseen työotteeseen. Asiakaslähtöinen työote pitää sisälään kaikki nuoresta lähtevät tekijät, jotka vaikuttavat hänen kohtaamiseensa. Eettinen työote taas sisältää yksilön eettisen kohtaamisen sekä tavoitteellisen työskentelyn kannalta merkittävät ajan antamisen ja motivoimisen.

Yksilöllinen kohtaaminen koettiin myös haastavaksi. Mikäli nuori on luonteeltaan vetäytyvä tai jäänyt muista syistä työntekijälle etäiseksi, on yksilöllisyyden huomioiminen vaikeaa. Tämä johtaa siihen, ettei nuorelle välttämättä välity tunnetta aidosta välittämisestä vaan hän kokee tullessa kohdelluksi vain ongelmansa kautta. Tämä asettaa runsaasti haasteita työskentelylle ja lähtökohdat nuoren asioiden hoitamiseksi ovat väärät, jos nuori kohdataan vain ongelmansa kautta.

Tutkimusmateriaalissa korostettiin, että jokainen nuori on nähtävä yksilönä. Vaikka nuoria on osastolla runsaasti ja heidän toimintansa olisi helppo nähdä vain ryhmän toimintana, ei työskentely voi perustua vain ryhmässä toimimiseen. Keskustelut nuoren kanssa kahden koettiin parhaaksi keinoksi selvittää yksilöllisen kohtaamisen keinoja ja siirtää ne osaksi työskentelyä. Työntekijältä tämä vaatii aitoa kiinnostusta sekä kunnioitusta nuorta kohtaan.

Kohtaamisessa tärkeää on toimiva vuorovaikutus. Vuorovaikutusta ei kuitenkaan voi syntyä, ellei työntekijän ja nuoren välillä ole luottamusta. Yksilöllinen kohtaaminen on avainasemassa luottamuksellista suhdetta luodessa. Nuorelle on välitettävä tieto siitä, että hänen asioistaan ollaan kiinnostuneita aidosti ja hänen mielipiteillään on todellista merkitystä. Kun luottamuksellinen suhde on luotu, voidaan vuorovaikutuksessa siirtyä syvemmälle tasolle ja edetä nuoren asiakkuudessa.

Asiakslähtöinen työote

Vastuu kohtaamisesta on aina työntekijällä. Siksi on merkittävää, että työntekijä on omaksunut asiakslähtöisen työotteen osaksi omaa työtään. Tutkimusmateriaalista nousi esiin tilanneherkkyyden merkitys kohtaamisessa. Työntekijän on osattava ottaa huomioon nuoren käyttäytyminen keskustelun aikana. Mikäli kohtaamisen luonne ei ole nuorelle hänen ikä – tai kehitystasonsa vuoksi sovelias, on työntekijän osattava rajata sitä tarvittaessa. Työntekijän tulee ohjata keskustelua tilanteen mukaan ja tunnistaa, mistä asioista nuoren kanssa on järkevää keskustella missäkin tilanteessa.

Jokaisella nuorella on oma historiansa ja se näkyy nuoren käytöksessä sekä kohtaamiskyvyssä. Nuoren historia käsittää hänen persoonallisuutensa, diagnoosinsa, ennen osastolle tuloa sattuneet tapahtumat ja yleisesti kaiken, mitä hänen elämässään on tapahtunut. Nuoren historia vaikuttaa kaikkeen nuoren kanssa tehtävään työhön ja onkin ensiarvoisen tärkeää olla selvillä nuoren historiasta. Työntekijä osoittaa aitoa kiinnostustaan ottamalla selvää nuoren lähtökohdista ja historiasta.

Nuoren persoona ja temperamentti vaikuttaa suuresti kohtaamiseen. Jos nuori on hiljainen ja vetäytyvä, työntekijän tulee omalla toiminnallaan kannustaa häntä kohtaamisessa ja rohkaista vuorovaikutukseen. Mikäli nuori taas on vahva persoona, työntekijän tulee kääntää se voimavaraksi ja tukea nuorta itseilmaisussaan. Oli nuoren persoonallisuus millainen tahansa, sitä ei saa yrittää muuttaa vaan nuori on kohdattava juuri sellaisena kuin hän on. Työntekijän tehtävä on mukauttaa työtapaansa nuorelle sopivaksi ja hänen persoonaansa tukevaksi.

Tutkimuksessa nostettiin esiin myös vuorovaikutusta hankaloittavien rajoitteiden huomioiminen kohtaamisessa. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi puutteita nuoren omatoiminnan ohjauksessa tai jotakin diagnoosia, joka sisältää vaikeudet vuorovaikutuksessa. Tietoisuus nuoren diagnooseista saattaa luoda työntekijälle ennakkokäsityksiä nuoren kyvystä kohdata, jolloin diagnoosi leimaa kohtaamista. Työntekijän vastuulla on ottaa huomioon nämä rajoitteet, mutta kohtaaminen ei voi perustua vain ennalta saatuihin tietoihin. Työntekijän tulee olla ennakkoluuloton ja avoin kohtaamiselle nuoren diagnooseista huolimatta ja antaa mahdollisuus uuden tiedon muodostumiselle.

Asiakaslähtöinen työote tarkoittaa tässä tutkimuksessa nuoren kokonaisvaltaista huomioimista. Nuoren historia on tunnettava ja ymmärrettävä sieltä kumpuavat haasteet ja voimavarat. Lisäksi on otettava huomioon nuoren tämän hetkinen tilanne sekä nuoren ympärillä tapahtuvat, hänestä riippumattomat seikat. Näiden kaikkien asioiden huomioiminen vie kohti yksilöllistä kohtaamista, jossa nuori voi tuntea olonsa turvalliseksi ja arvokkaaksi.

Eettinen työote

Yksilöllisyyttä huomioidessa on otettava huomioon eettiset lähtökohdat. Eettinen työskentely vaatii työntekijää tunnistamaan omat ennakkoluulonsa ja päättämään niistä irti. Kaikkien tekojen takana on nähtävä yksilöllinen ihminen, joka tulee kohdata persoonana. Tutkimusmateriaalissa korostui ennakkokäsitysten merkitys kohtaamisessa. Mikäli työntekijä on muodostanut ennakkoleikkauksensa varassa asiakkaasta jonkunlaisen kuvan, ei kohtaaminen voi olla aitoa eikä vuorovaikutuksessa tulla koskaan pääsemään vaaditulle tasolle.

Luottamuksen merkitys kohtaamisessa on suuri. Luottamus ei kuitenkaan synny itsestään, vaan vaatii työtä ja vaivannäköä. Nuoren voi olla vaikeaa luoda luottamuksellista suhdetta työntekijään, mikäli nuori ei tunne tulleensa aidosti kuulaksi tai huomioituksi.

Eettinen työote käsittää myös tunneilmaisun. Työntekijän tulee näyttää nuorelle, että kaikenlaiset tunteet ovat hyväksyttäviä eikä niitä tarvitse hävetä. Nuorella on lupa näyttää kaikki tunteensa pelkäämättä tulevansa arvostelluksi tai tukahdutetuksi. Tunteiden merkityksestä tulisi keskustella nuoren kanssa ja auttaa

häntä käsittelemään niitä yhdessä työntekijän kanssa. Työntekijän tulee sallia nuoren tunteenpurkaukset ja ymmärtää syyt niihin. Nuori saattaa tarvita apua tunteiden nimeämisessä ja käsittelyssä, jolloin työntekijän on oltava valmiina auttamaan nuorta hänen tunnetyöskentelyssään.

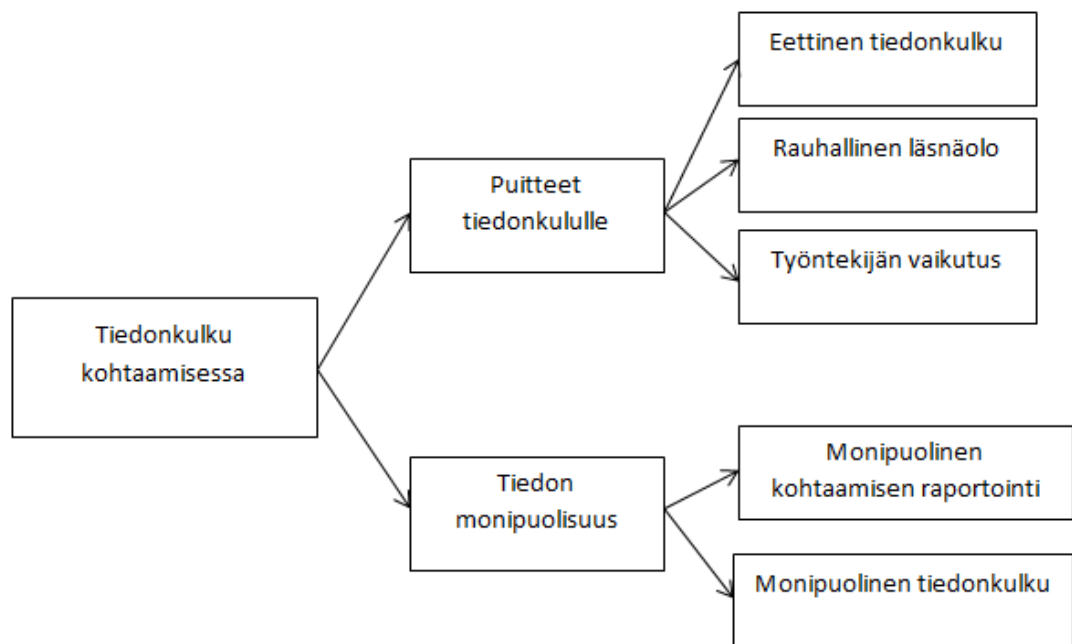
Nuori tarvitsee aikaa ja tilaa asioiden käsittelyyn. Työntekijän tulee olla valppaana antamaan hänelle aikaa ja tilaa silloin, kun nuori niitä tarvitsee. Tässä korostuu yksilöllinen kohtaaminen ja nuoren yksilöllisyyden tuntemus. Nuori saattaa lähettää hyvinkin pieniä ja huomaamattomia viestejä siitä, milloin hän tarvitsee aikaa. Työntekijän vastuulla on kyetä vastaanottamaan nämä pienetkin eleet ja tulkita niitä nuoren yksilöllisyys huomioiden. Kun aikaa ja tilaa annetaan oikealla hetkellä, nuorelle välittyy kuva siitä, että työskentely tapahtuu hänen ehdoillaan ja hän voi olla osallisena omassa asiakkuudessaan.

Työskentelyssä tärkeää on tavoitteiden mukainen eteneminen. Tämän vuoksi asiakkuudella on oltava suunta ja tavoite, jota kohti systemaattisesti pyritään. Eettiseen työskentelyyn kuuluu, että työntekijä pitää huolta siitä, että yhdessä nuoren kanssa etsitään keinoja joilla näihin tavoitteisiin päästään. Nuoren rohkaiseminen ja motivoiminen saattaa olla vaikeaa, sillä motivoimisen ja rohkaisemisen keinot ovat yksilölliset. Työntekijän on selvitettävä, millaista tukea nuori tarvitsee ja mitkä toimet ovat kunkin nuoren kohdalla toimivimmat motivoinnin onnistumiseksi.

6.2.2 Tiedonkulku kohtaamisessa

Opinnäytetyössämme tarkasteltavaksi toiseksi kohtaamisen tavoitteeksi on määritetty tiedonkulku. Tällä tarkoitetaan sekä tiedon vastaanottamista että jakamista. Tietoa voidaan välittää ja vastaanottaa monella taholla. Työntekijän ja asiakkaan välinen tiedonkulku on edellytys asiakkuuden etenemiselle. Työntekijöiden välinen tiedonkulku helpottaa työntekoa ja edesauttaa asiakkaan yksilöllisyyden huomioimista. Tiedonkulku yhteistyötahojen välillä takaa asiakkaan edun mukaisen asiakkuuden etenemisen sekä mahdollisuuden muiden tukitoimien järjestämiselle.

”Jotta kohtaamistilanteessa välittyisi vuorovaikutuksen keinoin nuorelta työntekijälle ja toisinpäin todellista tietoa, sellaista josta on työskentelyn ja nuoren elämän kannalta oleellista hyötyä, tämä vaatii kohtaamisilta pysähtymistä ja syvennymistä ei vain niiden näiden jutustelua.” (työntekijä 2)



KUVIO 8. Tiedonkulku kohtaamisessa

Kuviosta 8. ilmenee, miten tiedonkulku kohtaamisessa jakautui päiväkirjojen perusteella. Työntekijät toivat ilmi kaksi pääkohtaa, puitteet tiedonkululle sekä tiedon monipuolisuuden. Niiden alta eniten korostuivat eettinen tiedonkulku, monipuolinen kohtaamisen raportointi sekä monipuolinen tiedonkulku. Alla olevissa luvuissa kerrotaan enemmän näistä pääkohdista.

Puitteet tiedonkululle

Päiväkirjoissaan työntekijät totesivat, että tiedonkulun puitteiden on oltava kunnossa ennen kuin tiedonkulku voi onnistua. Tällä työntekijät tarkoittavat kohtaamisen ilmapiiriin vaikuttavia tekijöitä. Kohtaamisen on oltava avointa ja rehellistä, jotta tietoa voitaisiin todellisuudessa välittää ja vastaanottaa. Työntekijällä on oltava luottamuksellinen suhde nuoren kanssa, jotta nuori välittäisi työntekijälle juuri sitä tietoa, mitä työskentelyssä tarvitaan. Vastaavasti työntekijän on

oltava ennakkoluuloton ja avoin kohtaamisessa, jotta hän kykenisi vastaanottamaan nuorelta tietoa. Työntekijä ei saa asettaa nuoren antamaa tietoa ennakkolettamustensa mukaisiin raameihin, kuten esimerkiksi valheeksi, vaan tietoa on kyettävä vastaanottamaan varauksettomasti.

Haastaviksi koettiin tilanteet, joissa työntekijä on omasta mielestään onnistunut välittämään nuorelle tarvittavan tiedon, mutta todellisuudessa näin ei olekaan käynyt. Päiväkirjoissa pohdittiinkin tiedonkulun varmistamisen merkitystä. Nuorelle tulisi esittää varmentavia kysymyksiä, jotta voitaisiin olla todella varmoja tiedonkulun onnistumisesta. Myös tiedon yhteenveto ja kertaaminen koettiin hyviksi keinoiksi varmistaa tiedonkulku. Tiedonkulun kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että nuori on todella omaksunut ja sisäistänyt saamansa tiedon.

Merkittäväksi koettiin myös sekä fyysisen tilan että työntekijän rauhallisuus. Rauhallisessa tilassa nuoren on helpompaa kertoa vaikeistakin asioista, kun ympärillä ei ole häntä häiritseviä tekijöitä kuten muita nuoria. Työntekijän rauhallinen läsnäolo taas luo turvallisuuden tunnetta sekä käsityksen siitä, että työntekijä on aidosti kiinnostunut nuoren välittämästä tiedosta.

Tiedonkulkuun vaikutti päiväkirjojen mukaan myös se, miten tutuksi nuori tuntee työntekijän, jonka kanssa tietoa jaetaan ja vastaanotetaan. Tutun henkilön kanssa luottamussuhdetta on ehditty jo luomaan, jolloin tiedonkulku on luontevampaa ja avoimempaa. Työntekijän ja nuoren välinen henkilökemia vaikuttaa suhteen laatuun ja sitä kautta tiedonkulkuun.

Tiedon monipuolisuus

Tutkimusaineistossa kerrottiin monipuolisen tiedonkulun olevan merkittävää työn kannalta. Usein keskitytään vain nuoren ongelmaan sekä nuoresta nouseviin haasteisiin. Asiakkuuden etenemisen kannalta tulee kuitenkin kerätä tietoa myös nuoren voimavaroista sekä hänen ympäriltään löytyvistä hyvistä asioista. Tietoa tuleekin kerätä monipuolisesti eri tahoilta. Ensiarvoisin tieto tulee toki nuorelta itseltään. Myös nuoren lähipiiriltä kerätty tieto on arvokasta, sillä he ovat havainnoineet nuoren käytöstä pidemmällä aikavälillä. Lähipiiri on saattanut havaita asioita, joihin nuori itse ei ole kiinnittänyt huomiota.

Tiedonkeruun menetelmänä aineistosta nousi esiin havainnointi. Työntekijät totesivat nuoren käyttäytymisen osastolla havainnoimisen olevan merkittävä keino tiedonkeruussa. Tärkeää on havainnoida nuoren käytöstä koko prosessin aikana. Mikäli nuoren käytös muuttuu jossakin prosessin vaiheessa, on selvitetävää syyt muutokseen. Nuoren käyttäytymisen muuttumisen syyt saattavat olla merkittävät asiakkuuden kannalta. Lisäksi kerrottiin, miten erilaisia menetelmiä voi käyttää kohtaamisen tukena havainnointia tehdessä. Työntekijät kertoivat keskustelun ja havainnoinnin olevan helpompaa, kun kohtaamisen tukena on jokin menetelmä johon tukeutua.

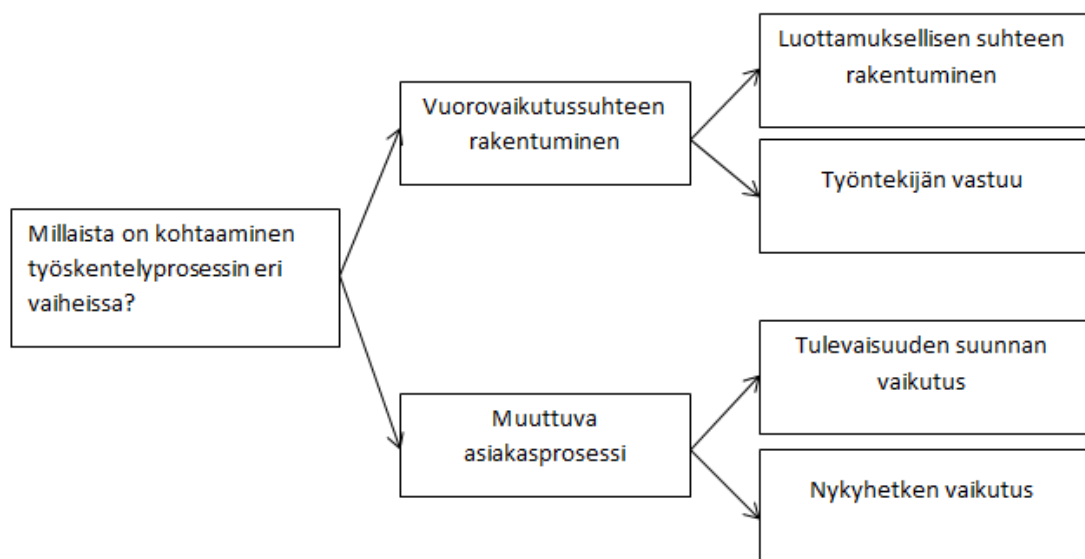
Nuoren voimavarojen löytyminen helpottaa hänen asiakkuutensa tavoitteellista etenemistä. Voimavaroja voidaan käyttää työskentelyssä hyödyksi ja opettaa nuorta tukeutumaan niihin vaikeassa tilanteessa. Nuori itse ei välttämättä itse tunnista voimavarojaan, jolloin työntekijän rooli on auttaa häntä tunnistamaan ne. Kun voimavarat on löydetty, voidaan ne ottaa osaksi työskentelyä.

Monipuolisen tiedon välittäminen jaoteltiin tutkimusaineistossa kahteen osaan, suullisen ja kirjalliseen tiedonkulkuun. Kirjallisen tiedonkulun merkitystä työntekijöiden välillä korostettiin. Työntekijät toivoivat kirjallisten raporttien olevan selkeitä ja jokaisen työntekijän vastuulla on lukea nämä kirjalliset raportit. Työntekijät toivoivat kummankin raportointitavan lisäämistä ja korostivat erityisesti selkeän tiedonvälittämisen merkitystä päivystysosastolla.

Tietoa tulee välittää myös eri yhteistyötahojen kanssa. Aineistossa kerrottiin erityisesti tiedon välittämisestä sosiaalityöntekijälle. Tässäkin kerrottiin sekä suullisen että kirjallisen tiedon välityksen olevan tärkeää. Sosiaalityöntekijälle on välitettävä kaikki mahdollinen tieto nuoresta ja hänen tilanteestaan, jotta sosiaalityöntekijällä olisi mahdollisimman paljon tietoa joiden pohjalta tehdä nuorta koskevia päätöksiä. Toisaalta taas sosiaalityöntekijän välittämä tieto osaston työntekijöille auttaa nuoren prosessin hahmottamista sekä tavoitteiden asettamista. Lisäksi tehokas tiedonkulku muiden yhteistyötahojen, esimerkiksi koulun tai nuorisopsykiatrin kanssa, helpottaa asiakkuuden etenemistä ja mahdollistaa muiden mahdollisesti tarvittavien hoitokontaktien järjestämisen nuorelle.

6.3 Kohtaaminen työskentelyprosessin eri vaiheissa

Päiväkirjoissaan työntekijöitä pyydettiin pohtimaan kohtaamista työskentelyprosessin eri vaiheissa. Tutkimusmateriaalista nousi esiin kuitenkin vain työskentelyprosessin alkuvaihe. Tästä voidaan päätellä alkuvaiheen suuri merkitys koko asiakkuuden kannalta. Työntekijät korostivat ensivaikutelman merkitystä ja sen heijastumista koko asiakkuuteen. Ei siis ole yhdentekevää, miten asiakas otetaan vastaan osastolla ja millainen kuva osaston toiminnasta hänelle luodaan.



KUVIO 9. Kohtaaminen työskentelyprosessin eri vaiheissa

Kuvio 9. havainnollistaa, miten kohtaaminen työskentelyprosessin eri vaiheissa jakaantui. Vuorovaikutussuhteen rakentaminen pitää sisällään voimakkaasti korostuneen alkuvaiheen jossa aloitetaan luottamuksellisen suhteen rakentaminen. Vastuu tästä rakentamisesta on viime kädessä työntekijän. Myöhemmin puhutaan vain muuttuvasta asiakasprosessista, johon vaikuttavat nuoren tulevaisuuden suunta sekä nykyhetki.

Alkuvaiheen jälkeen työntekijät kertoivat suhteen rakentumisen toki jatkuvan, mutta yksityiskohtaisempia seikkoja ei tutkimusaineistosta noussut. Esimerkiksi lopetusvaiheessa tapahtuvaa kohtaamista työntekijät eivät maininneet lainkaan.

Aineistossa kyllä kerrottiin kohtaamisen olevan hyvin erilaista prosessin eri vaiheissa, mutta tarkennusta siitä, millä tavoin kohtaaminen prosessin aikana muuttuu, ei tullut ilmi.

Vuorovaikutussuhteen rakentuminen

Kuten johdannossa jo mainittiinkin, asiakassuhteen alkuvaiheen merkitys kohtaamisessa ja vuorovaikutussuhteen rakentamisessa korostui erityisesti tutkimusaineistossa. Työntekijät olivat sitä mieltä, että suhteen alkuvaiheessa aloitetaan luottamuksen rakentaminen ja sitä kautta pyritään kohti toimivaa vuorovaikutusta. Ensivaikutelman merkitys korostui, sillä sen pohjalta nuori tekee paljon päätelmiä sekä työntekijöistä että osastosta ja sen toiminnasta.

”Nuoren kohtaaminen on hyvin erilaista työskentelyprosessin erivaiheissa. Alussa luodaan suhdetta ja rakennetaan luottamusta, joskus sitä ei vaan synny. Sekin on hyväksyttävä, mutta ei lakattava silti.” (työntekijä 1)

Ensivaikutelmassa koettiin tärkeäksi nuoren fyysinen lähestyminen. Kätteleminen ja tervehtiminen koettiin hyviksi keinoiksi ottaa kontaktia osastolle ensimmäistä kertaa saapuvaan nuoreen. Tällaiset pienet eleet luovat nuorelle tunteet hänen huomioimisestaan yksilönä ja persoonana, ei vain asiakkaana. Lisäksi kun työntekijä aloittaa kohtaamisen avoimesti ja suoralla toiminnalla, on nuoren helpompi lähteä kohtaamiseen mukaan.

Työntekijät kertoivat myös alkuvaiheen olevan merkityksellinen siinäkin mielessä, että sen aikana tulee selvittää ne keinot, joilla kohtaaminen kunkin nuoren kanssa onnistuu. Kun alussa on selvitetty yksilölliset keinot, joilla nuoren kohtaaminen onnistuu, voidaan ne siirtää käytäntöön myöhemmissä työskentelyn vaiheissa. Näin asiakkuuden edetessä voidaan edetä syvemmille vuorovaikutussuhteen tasoille alkuvaiheessa opituilla keinoilla.

Päiväkirjoissa korostettiin työntekijän vastuun merkitystä kohtaamisessa. Kuten aiemminkin jo todettiin, on vastuu kohtaamisesta aina työntekijällä. Työntekijällä on vastuu kohdata nuori joka päivä arjessa ja näin ollen luoda tilanteita, joissa vuorovaikutussuhdetta voidaan kehittää ja syventää. Kohtaaminen ei voi perustua vain nuoren halukkuuteen kohdata työntekijä vaikkakin nuoren halukkuus

tekee kohtaamisesta tarkoituksenmukaisemman ja todennäköisesti myös hedelmällisemmän. Työntekijän on kuitenkin jatkuvasti ylläpidettävä jo aikaansaatua suhdetta ja syvennettävä sitä vuorovaikutuksessa oppimillaan keinoilla.

Eriyisesti alkuvaiheessa tämä työntekijän vastuu kohtaamisessa korostuu. Nuori ei välttämättä uudessa ja oudossa tilanteessa ole itse halukas kohtaamiseen, jolloin työntekijän on tehtävä aloite ja kohdattava nuori ennakkoluulottomasti ja avoimesti. Kun nuori kohdataan alusta pitäen säännöllisesti arjessa, nuori tuntee itsensä merkitykselliseksi ja tärkeäksi.

Muuttuva asiakasprosessi

Kriisosastolle tullessaan nuoren tilanne on luonnollisesti kriisiytynyt. Syyt kriisiin ovat moninaiset, mutta ne vaikuttavat nuoren käyttäytymiseen ja kohtaamiskykyyn. Kriisosastolla on runsaasti asioita, jotka vaikuttavat nuoreen niin, ettei hän välttämättä käyttyädy itselleen luontaisimmalla tavalla. Ennen osastolle tuloa tapahtuneet asiat vaikuttavat nuoren käytökseen osastolla, samoin nykyinen tilanne kuten myös epävarmuus tulevasta.

Työntekijät toivat esille, että pienetkin asiat saattavat vaikuttaa nuoren kohtamiseen. Nuorelle on saattanut sattua päivän aikana jokin pieni epäonnistuminen tai konflikti, joka vaikuttaa nuoreen voimakkaasti. Työntekijän haaste on oppia lukemaan nuoresta tämän mielialaa ja muokata kohtaamista sen mukaan. Työntekijät kertoivatkin nuoren päivittäisten kuulumisten kysymisen olevan tärkeää. Kun työntekijä on selvillä nuoren päivän tapahtumien kulusta, voidaan kohtaamisen keinoja soveltaa tilanteeseen sopiviksi.

Osastolla asuessaan nuoren tulevaisuuden suunta saattaa olla verrattain pitkäänkin epäselvä. Tutkimusmateriaalissa kerrottiin, että tämä epävarmuus saattaa vaikuttaa nuoreen hyvinkin voimakkaasti. Toisaalta jos tieto tulevaisuuden suunnasta ei ole mieluisa, nuori saattaa tuntea itsensä petetyksi tai muutoin väärin kohdelluksi. Tällöin kohtaaminen nuoren kanssa on erityisen haastavaa, sillä nuori ei välttämättä ole itse halukas tuomaan mitään uutta kohtaamiseen.

Nuoren fyysisessä ja psyykkisessä tilassa saattaa tapahtua suuriakin muutoksia asiakasprosessin aikana. Aina nämä muutokset eivät sinällään vaikuta kohtaa-

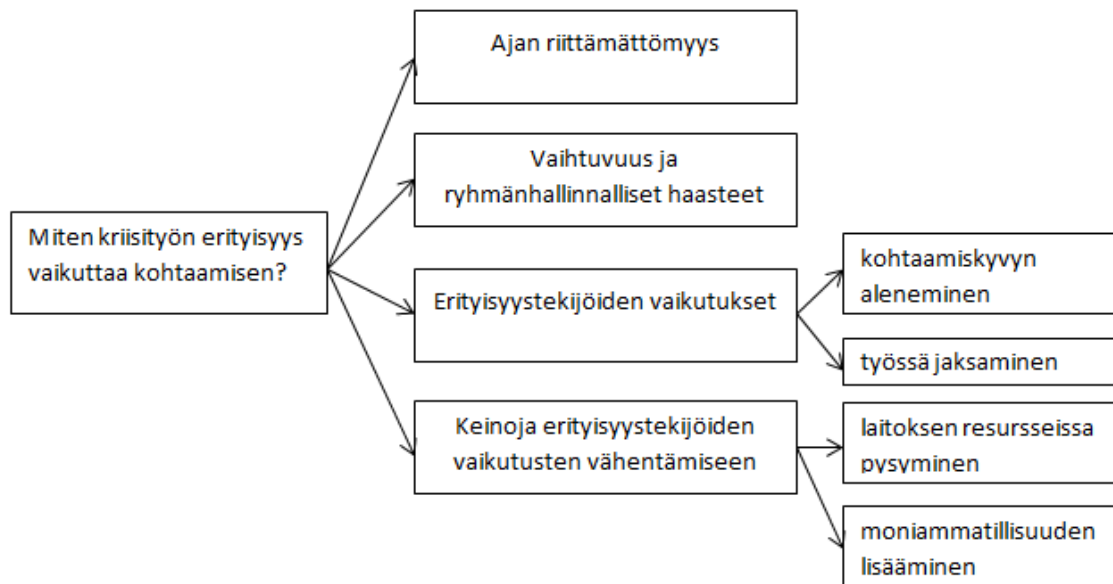
miseen, mutta työntekijät mainitsivat niiden vaikuttavan kohtaamisen laatuun. Toisaalta taas koettiin hyväksi, että muutokset heijastuvat käytökseen, jolloin ne on helpompi huomata ja niihin voidaan reagoida tarkoituksenmukaisesti.

Tutkimusmateriaalissa todettiin, että asiakassuhde on prosessi, joka elää jatkuvassa muutoksessa. Aina työntekijä ei voi vaikuttaa muutokseen eikä se aina ole toivotun mukaista. Kohtaamisen kannalta nämä muutokset saattavat heijastua voimakkaasti työntekijän ja nuoren väliseen vuorovaikutussuhteeseen. Työntekijät kuitenkin kertoivat, että heidän vastuullaan on sopeutua näihin muutoksiin ja ammatillisuutta kuvaa kyky mukauttaa omia työskentelytapojaan nuoren tilanteen mukaisiksi.

6.4 Kriisosaston erityisyyden näkyminen kohtaamisessa

Lastensuojelun kentällä työ kriisosastolla eroaa paljon pitkäaikaisten sijoituspaikkojen työskentelystä. Osastolle tulee nuoria sekä kiireellisen sijoituksen, että huostaanoton päätöksillä. Kiireellinen sijoitus on usein nimensä mukaan kiireellinen irtautuminen kotoa osastolle. Kiireellisten sijoitusten vuoksi myös osaston päivystystyö haastaa kriisosaston arkea. Saaneessaan päiväkirja tehtävissä tutkimukseen osallistuneet työntekijät pohtivat myös kriisosastotyöskentelyn erityisyystekijöiden mahdollisia vaikutuksia kohtaamiseen.

Opinnäytetyön tehtävänantoon kirjoitettiin muutamia ennalta erityisyystekijöiksi pohdittuja kriisosaston luonteeseen liittyviä seikkoja, jotka voisivat mahdollisesti vaikuttaa kohtaamiseen kriisosastolla. Näitä olivat kiire, nuoren kriisi, osastojakson lyhytaikaisuus ja nuorten ja aikuisten suuri vaihtuvuus. Työntekijöiden päiväkirjatehtävissä pohdittiin kiireen, lyhytaikaisuuden ja vaihtuvuuden vaikutuksia kohtaamisiin nuorten kanssa. Nuoren kriisin ei itsellään nähty vaikuttavan nuoren kohtaamiseen osastolla.



KUVIO 10. Kriisityön erityisyyden vaikutukset kohtaamiseen

Työntekijät pohtivat päiväkirjoissaan myös erityisyystekijöiden vaikutuksia kohtaamisiin ja keinoja näiden vaikutusten vähentämiseen. Seuraavissa kappaleissa kerrotaan, miten nuorten kriisiosaston työntekijät kokevat erityisyystekijöiden vaikuttavan työskentelyyn osastolla ja nuoren kohtaamiseen sekä tuodaan esiin työntekijöiden ehdotuksia erityisyystekijöiden vaikutusten vähentämiseksi. Yllä olevasta kuviosta 10 näkyy, miten kokonaisuuden otsikoinnit jakautuivat.

Ajan riittämättömyys

Nuorten kriisiosastolla kelloon toivottiin lisää tunteja. Ajan riittämättömyydellä ja osaston arjen hektisyydellä koettiin olevan eniten vaikutuksia nuorten kohtaamiseen. Työntekijöiden päiväkirjoissa kävi ilmi, että ajan riittämättömyys vaikuttaa kohtaamisiin kriisiosaston kiireellisen arjen ja asioiden nopeutuneen käsittelyn vuoksi. Kiire osaltaan myös vähentää kohtaamisia. Työntekijät totesivat kiireeseen olevan vaikea vaikuttaa osastolta käsin.

Seikat kriisiosaston kiireellisestä arjesta ja asioiden nopeutuneesta käsittelystä saivat työntekijöiltä yhtä paljon kommentteja ja niiden todettiin vaikuttavan kohtaamisiin asiakasnuorten kanssa. Työntekijöiden mukaan kriisiosaston tiukka ja strukturoitu arki vaikeuttaa osaltaan kohtaamisia. Osaston tiukat aikataulut, säännöt ja toimintatavat on tarkasti määritelty ja niiden mukaan pyritään lop-

puun asti toimimaan. Usein tämä ei palvele kohtaamisia nuorten kanssa. Työntekijöiden mukaan nopeat asiakasprosessit ja nuoren asioihin paneutuminen nopealla aikataululla haastavat myös nuorten kohtaamista. Nuoret tarvitsisivat usein enemmän aikaa asioiden käsittelyyn ja sisäistämiseen.

Päiväkirjoissaan työntekijät totesivat kiireen vaikuttavan vähentäen kohtaamisia nuorten kanssa. Työntekijöiden mukaan kiire vähentää nuoren ja työntekijän kahdenkeskeisiä kohtaamisia arjessa. Myös asiakastapaamisten todettiin vähentyvän kiireellisten aikataulujen vuoksi. Joskus myös ryhmän muutaman nuoren haastavuus saattaa viedä aikaa ja resursseja muiden nuorten kohtaamisilta.

Vaihtuvuus ja ryhmähallinnalliset haasteet

Nuorten kriisiosaston työntekijät kirjoittivat päiväkirjoissaan myös vaihtuvuuden ja erilaisten ryhmähallinnallisten haasteiden hankaloittavan kohtaamisia nuorten ja työntekijöiden välillä. Sekä nuorten, että aikuisten vaihtuvuus vaikeuttavat kohtaamisia ja vuorovaikutuksen syventymistä työntekijöiden mukaan selvästi. Kriisiosastolla sijoitukset ovat pääasiallisesti lyhyitä 30 vuorokauden jaksoja. Huostaanoton päätöksellä tulevat nuoret saattavat viettää osastolla pidemmän tai lyhemmän aikaa odottaen uutta sijoituspaikkaa. Joissain tapauksissa kiireellisille sijoituksille saatetaan asettaa 30 vuorokauden jatkoaika. Työntekijät taas työskentelevät kolmessa vuorossa. Myös satunnaiset sairaustapaukset ja erilaiset lomat aiheuttavat työntekijöiden vaihtuvuuden lisääntymistä osastolla.

Työntekijöiden lomien ja muiden poissaolojen ajaksi osastolle tulee usein työskentelemään sijainen. Silloin tällöin osastolta lähtee muihin töihin työntekijöitä joiden tilalle tulee uusia ammattilaisia.

Työntekijät toivat siis esiin myös ryhmähallinnallisten haasteiden vaikutuksen yksittäisten nuorten kohtaamisiin. Nuorten jatkuvan vaihtuvuuden takia hallittava ryhmä muotoutuu ja muuttuu jatkuvasti, mikä aiheuttaa haasteita työntekijöille. Usein muotoutuneen ryhmän dynamiikka vaikuttaa myös yksittäisten nuorten ja työntekijöiden kohtaamiseen. Myös osaston nuorten suuri ikäjakauma asettaa haasteita tehtävälle työlle ja nuorten kohtaamiselle. Osaston nuoret ovat iältään 12–17-vuotiaita.

Erityisyystekijöiden vaikutukset ja keinoja niiden vähentämiseen

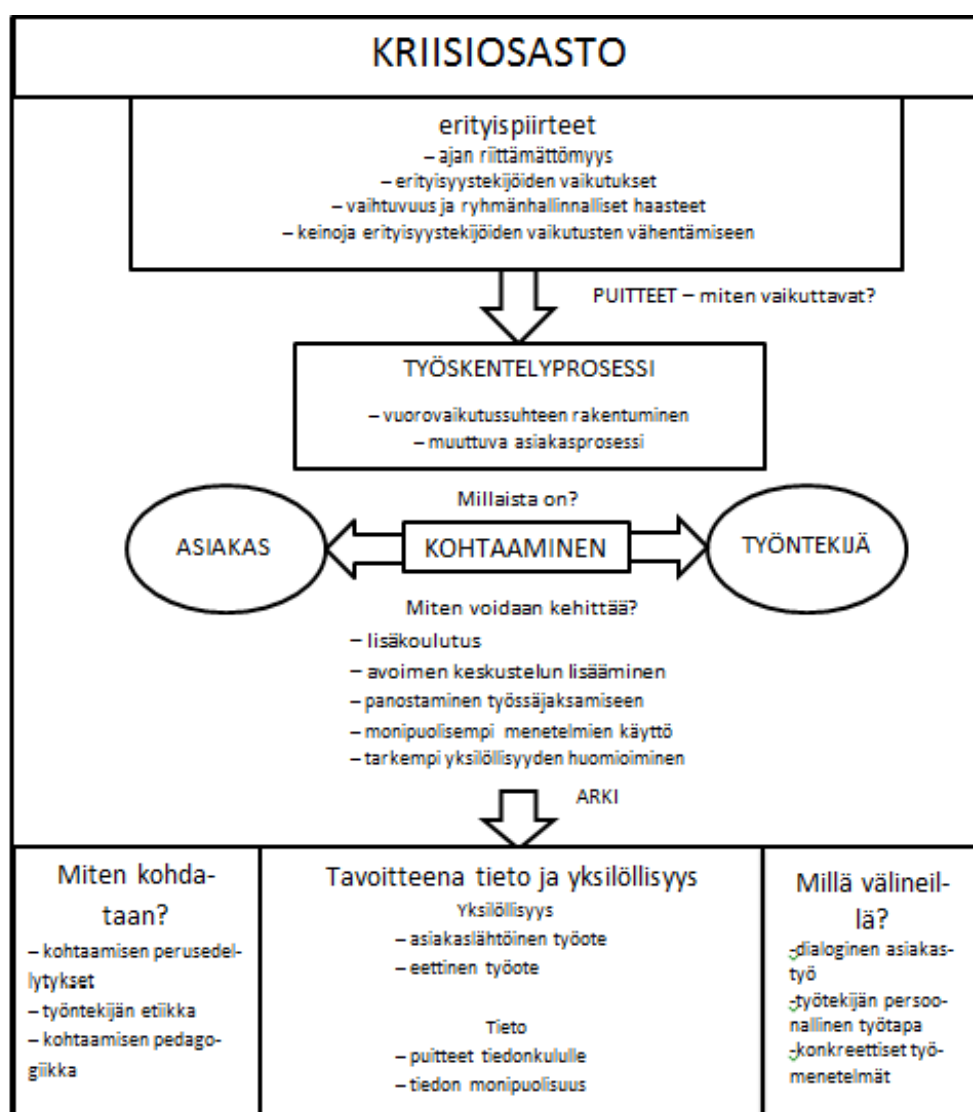
Tutkimukseen osallistuneet nuorten kriisiosaston työntekijät mainitsivat päiväkirjoissaan myös joitain erityisyystekijöistä johtuvia vaikutuksia työhön. Osa työntekijöistä totesi erityistekijöiden vaikeuttavan välillä työntekoa. Kiire, nuorten ja työntekijöiden vaihtuvuus ja osastojakson lyhytaikaisuus vaikeuttavat joskus nuoren ja perheen asioihin perehtymistä. Tämä osaltaan vaikuttaa suoraan työntekijöiden kohtaamiskykyyn. Kriisiosaston erityisyystekijät vaikuttavat välillä epäsuorasti myös työntekijöiden jaksamiseen työssä ja tunneherkkyyteen. Kun työntekijän jaksamisessa on puutteita, heijastuvat vaikutukset kohtaamisiin nuorten kanssa.

Työntekijät pohtivat myös keinoja erityisyystekijöiden vaikutusten vähentämiseksi. Laitoksen resursseissa pysyminen ja moniammatillisuuden lisääminen helpottaisivat työskentelyä kriisiosastolla. Kiireellisiä sijoituksia tehdään paljon, mutta kiireellistä osastohoitoa tarjoavia lastensuojelun yksiköjä on suhteessa vähän. Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosaston asiakaspaikat ovat viimeaikoina olleet suurimman osan vuodesta täytettyinä. Välillä osasto päivystää myös ylipaikalle, mikä tarkoittaa vastaanottohuoneen muuttumista nuoren huoneeksi. Työntekijöiden mielestä tämä on yksi painavimmin työn ja kohtaamisten laatuun negatiivisesti vaikuttavista tekijöistä. Usein kriisisijoitukset myös pitkittyvät. Näin käy esimerkiksi silloin kun nuori otetaan huostaan ja uutta sijoituspaikkaa aletaan etsiä. Työntekijät toivoisivatkin, että kriisisijoitusten pituudet pysyisivät aisoissa eikä ylipaikoille sijoitettaisi nuoria. Mikäli osaston kapasiteetti kuitenkin ylittyy, toivottiin osastolle lisätyövoiman palkkaamista ja tarkempaa työvuorosuunnittelua.

Moniammatillisuuden lisäämisen pohdittiin myös vähentävän kriisiosaston erityisyystekijöiden vaikutuksia työskentelyyn ja kohtaamisiin. Yksi työntekijöistä toivoi osastolle enemmän resursseja puuttua nuorten psyykkisiin ongelmiin. Esimerkiksi psykologin palveluiden saatavuuden lisääntyminen ja mahdollinen osaston käytössä oleva omalääkäri voisivat helpottaa työskentelyn arkea.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosaston työntekijöiden päiväkirjoista saadut tutkimustulokset osoittavat, että kohtaamiset nuoren ja työntekijän välillä ja kohtaamisten laatu vaihtelevat arjessa erilaisten tekijöiden vaikutuksesta. Kohtaamisiin vaikuttavat muun muassa erilaisten välineiden ja menetelmien käyttö, työskentelyprosessin vaihe ja eteneminen sekä erilaiset kriisiosastotyön erityispiirteet. Kohtaamisen tavoitteet tiedonkulku ja yksilöllisyyden huomioiminen toteutuvat joissain kohtaamisissa ja toisinaan taas jäävät toteutumatta erilaisista syistä. Tiedonkulku ja yksilöllisyyden huomioiminen kulkevat käsi kädessä.



KUVIO 11. Opinnäytetyön tuloksien yhteenveto

Tässä opinnäytetyön johtopäätökset luvussa pohditaan työn tuloksia ja niiden yhteyksiä toisiinsa. Kuvioon 11. on kerätty kaikki yläkäsitteet, jotka nousivat tutkimustulosten pohjalta esille kunkin tutkimuskysymyksen kohdalta. Luvun seuraavissa kappaleissa pohditaan, mitkä työntekijöiden kohtaamisesta esille nostamat ja siihen vaikuttavat seikat nousivat tutkimuksessa esille ja miten ne nivoutuivat tutkimuskysymysten alla toisiinsa. Läpi tutkimustulosten työntekijöitä puhuttivat *aika, sen vähyys ja kiire*. Myös *luottamuksellisuus, nuoren kuulluksi tuleminen ja työntekijän vastuu kohtaamisissa* nousivat vahvasti esiin tutkimustuloksissa. Johtopäätökset kappaleen loppupuolella pohditaan myös työntekijöiden esille tuomia kohtaamisen kehittämistä koskevia ehdotuksia ja niiden siirtämistä osaksi Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosaston arkea.

Tutkimustuloksissa kohtaamisten yhdeksi tärkeimmäksi edellytykseksi nousivat *aika ja sen antaminen nuorelle*. Ne korostuivat suoraan kohtaamisen perusedellytyksissä, yksilöllisyyden huomioimisen eettisessä työotteessa sekä kriisityön erityisyyksiä ja välillisesti kohtaamisen tiedonkulussa ja työskentelyprosessin vaiheen vaikutuksissa. Kuitenkin samalla kävi ilmi, että *kiire* osastolla on välillä suuri eikä aikaa nuoren kohtaamiseen ole niin paljon kuin työntekijät toivoisivat. Ilman yhteisesti vietettyä aikaa ja vuorovaikutussuhteen syntymistä vuorovaikutus ei syvene nuoren ja työntekijän välillä. Kohtaamisen tarkoituksena on juuri vuorovaikutussuhteen syntyminen ja tätä kautta luottamuksellisuuden ja tiedonkulun saavuttaminen työntekijän ja nuoren välille. Lapsiasiainvaltuutetun toimiston julkaisujen (2010) mukaan kiire vaikeuttaa luottamuksellisen suhteen syntymistä. Opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan kiire vaikeuttaa usein työntekoa, heikentää työnlaatua ja vähentää kohtauksia. Mönkkösen mukaan vuorovaikutuksen ja luottamuksuhteen syntymiselle on asiakastyössä annettava aikaa (Mönkkönen 2007, 87 ja 89).

Mistä kiireellisyys Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosaston arjessa johtuu? Tutkimuksesta kävi ilmi, että esimerkiksi lisääntyvät kirjalliset työt vievät aikaa arjen kohtauksilta. Ajan henki on myös se, että kiireellisiä sijoituksia tehdään paljon. THL:n vuoden 2010 tilastoraportin mukaan vuonna 2010 kiireellisesti sijoitettiin 3432 lasta ja nuorta. Kiireellisten sijoitusten määrä nousi edellisestä vuodesta 21 prosenttia. Tampereen kaupungin kiireellistä osastohoitoa

tarjoavat lastensuojelun yksiköt eivät ole kuitenkaan lisääntyneet. Näiden yksiköiden asiakaspaikkojen ollessa täynnä joudutaan osastoilla silloin tällöin päivystämään ylipaikoille. Samalla työvoima työvuorossa ei kuitenkaan lisääny. Myöskään työntekijöiden lyhyisiin poissaoloihin ei saa palkata paikkaavaa työvoimaa. Välillä osastolle muodostuneen asiakasryhmän haastavuus aiheuttaa sen, että työntekijöiden aikaa menee ryhmänhallinnallisiin seikkoihin jolloin toiset nuoret saavat enemmän huomiota kuin toiset.

Tutkimustuloksista kävi ilmi myös, että kriisisijoitusten pituuksien kuriin saaminen lisäisi myös aikaa ja vähentäisi kiirettä osastolla. Kiireellisen sijoituksen päätöksellä osastolle tulevat nuoret ovat osastolla ensin 30 vuorokautta. Mikäli nuoren asioita ei saada selvitettyä ja kartoitettua tässä ajassa voi sosiaalityöntekijä tehdä kiireelliselle sijoitukselle 30 vuorokauden jatkon. (Lastensuojelulaki 417/2007.) Mikäli jatkon jälkeen sosiaalityöntekijä tulee siihen tulokseen, ettei ole nuoren edun mukaista palata osastolta kotiin ja huostaanottoa haetaan, jää nuori osastolle odottamaan pitkäaikaisen sijoituspaikan löytymistä. Tässä saattaa kestää hyvinkin kauan aikaa. Samalla nuori vie osastolla tilaa kiireellistä osastohoitoa tarvitsevilta nuorilta. Tässä vaiheessa osasto ei pysty enää vastaamaan nuoren tarpeita ja tarjoamaan sellaista palvelua, josta nuori hyötyisi.

Kiireen ja ajan vähyyden vaikutuksesta kohtaamisiin voidaan päätellä, että tutkimuksessa esiin tulleilla työntekijöiden kehittämissuunnitelmissa voisi olla oma paikkansa kohtaamisten laadun parantamisessa ja työn laadun kehittämisessä. Työntekijät toivoivat lisätyövoimaa ja tarkempaa työvuorosuunnittelua etenkin osaston päivystäessä ylipaikalle. Vuorokauteen ei saa lisää tunteja, mutta voitaisiinko osastolla tehdä tehtävien tarkempaa priorisointia tai rakentaa ja rytmittää arkea niin, että kiireen tuntu vähenisi? Toisaalta kriisiosaston arkea on vaikea suunnitella ennalta osaston päivystysluonteen vuoksi. Tulisikin pohtia, mistä kiireellisten sijoitusten suuri ja kasvava määrä johtuu. Annetaanko lasten ja nuorten tilanteiden mennä liian pitkälle ennen kuin asioihin puututaan lastensuojelullisin keinoin?

Myös työskentelyn *luottamuksellisuuden ja luottamuksellisen suhteen merkitys* nousivat läpi tutkimustulosten selvästi esille. Erityisesti sen merkitys korostui ensimmäisen ja toisen tutkimuskysymyksen kohdalla työntekijän etiikassa, eet-

tisessä työotteessa ja tiedonkulun puitteissa. Tutkimustulosten mukaan asiakassuhteen luottamuksellisuus ja työntekijän ja nuoren välillä oleva luottamuksellinen suhde on edellytys kaikelle kohtaamiselle. Luottamuksellisessa ja avoimessa vuorovaikutussuhteessa nuoren yksilöllisyys pystytään huomioimaan nuoren valottaessa elämän historiaansa, lähtökohtiansa ja ajatusmaailmaansa työntekijälle. Tieto rakentuu työntekijän ja asiakkaan välisessä kanssakäymisessä ja sen käyttötarkoituksella muodostuu kohtaamisten kautta (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 224–225). Nuoren luottaessa työntekijään kulkee tieto nuorelta työntekijälle, nuoren tilannetta saadaan kartoitettua ja kerättyä tietoa sosiaalityöntekijän päätöksenteon tueksi. Luottamuksellisuutta lisää työntekijän rehellisyys, asioista suoraan puhuminen ja niin sanottu kissan pöydälle nostaminen.

Työskentelyssä tulee siis ehdottomasti pyrkiä luottamukselliseen vuorovaikutussuhteeseen nuoren kanssa. Luottamuksellisuus kohtaamisessa tarkoittaa asiakkaalle syntynyttä tunnetta siitä, että työntekijä on hänen puolellaan ja ajaa hänen asiaansa. Parhaimmillaan työntekijä onnistuu välittämään asiakkaalle tunteen aidosta auttamisen halusta. (Laitinen & Kemppainen 2010, 170.) Ilman työntekijän ja nuoren välille syntyvää luottamuksellista suhdetta ja luottamuksellisia kohtaamisia tärkeää tietoa jää selvittämättä, työskentely on tehotonta eikä nuorelle saada oikea aikaista ja oikeanlaista tukea. Aina työntekijän yrityksistä huolimatta luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta ei synny. Tähän saattavat olla vaikuttamassa esimerkiksi nuoren aiemmat kokemukset viranomaisista tai muista hänen asiassaan työskennelleistä työntekijöistä.

Nuoren kuulluksi tuleminen korostui tutkimustuloksissa myös selvästi. Erityisesti se nousi esille ensimmäisessä ja toisessa tutkimuskysymyksessä kohtaamisen pedagogiikassa, dialogisessa työorientaatioissa, eettisessä työotteessa ja eettisessä tiedonkulussa. Kohtaamisen peruslähtökohtana on, että työntekijän tulee kuulla asiakkaan omia kokemuksia ja näkemyksiä kaikissa asioissa sekä ottaa huomioon asiakkaan mielipiteet ja pitää huolta siitä, että tämä pääsee osallistumaan omien asioidensa päätöksentekoon (Laitinen & Kemppainen 2012, 166–170). Nuoren tullessa kohtaamisissa kuulluksi, tulee tälle tunne siitä, että häntä arvostetaan, hänen asiallaan on merkitystä ja työtä tehdään häntä varten. Vuorovaikutussuhde kohtaamisissa työntekijän ja nuoren välillä alkaa karttua kun nuori saa tunteen siitä, että hänen ajatuksillaan, tunteillaan ja mielipiteillään

on väliä. Mikäli nuorta ei aidosti kuulla työskentelyn aikana, ei nuoren yksilöllisyyteen liittyviä seikkoja saada selville eikä tiedonkulussa selviä kaikki nuoren tilanteen kannalta oleellinen tieto. Työntekijä ei voi tietää mikä asiakkaalle on parhaaksi, ellei sitä kysytä asiakkaalta itseltään (Mäkisalo-Ropponen 2011, 168).

Nuoren kuulluksi tuleminen työskentelyn aikana työntekijän ja nuoren välisissä kohtaamisissa on edellytys nuoren yksilöllisten seikkojen huomioimisessa ja tiedonkulun kannalta. Mikäli nuori ei tule osastojaksolla kuulluksi, osaston perustehtävä eli nuoren tilanteen selvittäminen ja kartoittaminen jää toteutumatta. Tällöin osastojaksolla ei ole suurta merkitystä ja vaikutusta nuoren elämään ja elämäntilanteen muuttumiseen.

Tutkimuksen tuloksissa korostuivat myös *työntekijän vastuu kohtaamisissa*, työntekijöiden omien asenteiden ja arvojen heijastuminen kohtaamisiin ja työntekijän tilanneherkkyys. Kyseiset seikat korostuivat ensimmäisen ja toisen tutkimuskysymyksen kohdalle nousseissa yläkäsitteissä ja nivoutuivat toisiinsa. Työntekijän vastuullisuuden kohtaamisten rakentajana ja eteenpäin viejänä tulisi näkyä kaikissa kohtaamistilanteissa (Mattila 2011, 25). Tutkimustulosten mukaan on erittäin tärkeää, että työntekijä ottaa vastuun kohtaamisesta, vuorovaikutuksen ylläpitämisestä siinä, kohtaamisen paikkojen luomisesta ja kohtaamisten luonteesta ja sisällöstä. Tutkimuksessa tuli esille myös, että työntekijän ammatillisen otteen pysyminen kohtaamisissa on erittäin tärkeää. Mikäli työntekijä antaa ennakkokäsitysten ja omien arvojen heijastua kohtaamiseen, jää kohtaamisesta oleellinen osa informaatiota puuttumaan. Informaatio saattaa myös muuttua työntekijän ennakkokäsitysten alla. Kun työntekijä kuulee nuorta avoimesti ja ennakkoluulottomasti, saadaan esille oikeaa informaatiota ja kohtaaminen onnistuu.

Työntekijän tilanneherkkyys nousi myös tärkeäksi kohtaamista ja tiedonkulkua muokkaavaksi tekijäksi. Jotta kohtaaminen onnistuu, tulee työntekijän havainnoida nuoren tunnetilaa, tilannetta, psyykkistä tilaa ja päivän tapahtumien vaikutusta kohtaamiseen. Tällöin nuoren yksilöllisyyden huomioiden työntekijä osaa ottaa asioita puheeksi oikealla hetkellä tai olla ottamatta, mikäli nuoren tilanne vaikuttaa siltä. Työntekijän huomioidessa nuoren yksilöllisyyden ja yksilölliset

tarpeet osataan asiat ottaa puheeksi oikealla hetkellä, jolloin kohtaamisessa päästään parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen. Näin myös tiedonkulku kohtaamisessa toimii parhaiten.

Työntekijän ammatillisuudella, toiminnalla ja tilannetajulla on siis suuri merkitys kohtaamisten kulussa. Nämä seikat vaikuttavat vahvasti siihen, miten kohtaamiset onnistuvat, miten yksilöllisyys pystytään huomioimaan kohtaamisissa ja miten tiedonkulku työntekijän ja nuoren välillä onnistuu.

Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosaston työntekijät toivat tutkimuksessa esille myös erilaisten keinojen ja menetelmien käytön merkittävän vaikutuksen kohtaamisiin, työntekijän ja nuoren vuorovaikutuksen syventämiseen ja kohtaamisten hedelmällisyyteen. Friisin ja Kaikon (2009, 80) mukaan menetelmien käytön tavoitteena voi olla asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhteen rakentuminen, asiakkaan kuulluksi tuleminen tai asiakkaan ja työntekijän välisen kohtaamisen tukeminen. Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosastolla ei kuitenkaan ole tiettyjen kirjallisten tehtävien lisäksi määritelty yhteistä linjaa erilaisten työmenetelmien käyttöön, vaan jokainen työntekijä voi pohtia, mikä menetelmä kyseisen nuoren tilanteeseen sopisi parhaiten ja palvelisi tämän tarpeita. Työmenetelmien tulee olla valittu asiakkaan tarpeiden ja työskentelyn tavoitteiden mukaan (Timonen-Kallio 2009, 18). Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosastolla menetelmien käyttöä pohditaan melko harvoin tiimissä tai työryhmässä. Tutkimustulokset nostivat esiin kuitenkin kysymyksen siitä, pitäisikö erilaisten menetelmien käytön olla säädellympää.

Työntekijät toivat päiväkirjoissaan esille, että menetelmien käytöstä pitäisi keskustella avoimemmin työyhteisössä. Työntekijät olivat myös sitä mieltä, että jokaisen työntekijän tulisi käyttää enemmän menetelmiä ja omaa erikoisosaamistaan hyödykseen työtä tehdessään. Tavoiteltavaa olisi, että jokaiselle nuorelle löydettäisiin sopiva toiminnallinen elementti vuorovaikutuksen tueksi. Tarkoittaako tämä sitä, että osastolle olisi hyvä kehittää yhtenäisempää linjaa menetelmien käytöstä ja pohtia säännöllisesti jokaisen nuoren kohdalla tälle sopivia ja yhdessä käytettäviä työmenetelmiä ja tämän jälkeen edetä menetelmien käytössä suunnitelman mukaan. Menetelmien hyödyntämisen avulla nuoren yksilöl-

lisyyttä saataisiin paremmin tuotua esiin, joka osaltaan voisi lisätä ja parantaa myös tiedonkulkua.

Työntekijät pohtivat myös erilaisia kehittämissuhteita kohtaamisen laadun parantamiseksi. Osa työntekijöiden kehityssuhteista oli hyvinkin realistisia ja kehityskelpoisia. Kohtaamista ja vuorovaikutuksen syventämistä käsitteleviä lisäkoulutuksia, vanhojen tietojen virkistämistä ja avoimen keskustelun lisäämistä erilaisista kohtaamisista osastolla toivottiin. Panostaminen työntekijöiden työssäjaksamiseen, monipuolisempi menetelmien käyttäminen ja tarkempi yksilöllisyyden huomioiminen nousivat kehittämissuhteiden listalle. Myös moniammatillisuuden lisääminen voisi helpottaa kohtaamisia ja työskentelyä osastolla.

Osa kehittämissuhteista on sellaisia, joihin pystyttäisiin vaikuttamaan heti osastolla sopimalla ja keskustelemalla käytännöistä ja päivittämällä niitä työyhteisön kesken. Tämä vaatisi kaikkien sitoutumista uusiin, yhteisiin toimintatapoihin. Pienillä muutoksilla ja toimivalla yhteistyöllä voitaisiin kohtaamisia ja mahdollisesti työn vaikuttavuutta parantaa.

Kohtaamisen puitteisiin ja erityisesti fyysisten puitteiden rauhallisuuteen tulisi myös kiinnittää huomiota. Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosaston tilat ovat pienet ja joskus nuorten huoneissa tapahtuvat työntekijän ja nuoren väliset keskustelut ja keskustelun tunnelma välittyvät yhteisiin tiloihin. Tieto ylimääräisistä kuuntelevista korvista saattaa vaikuttaa siihen, mitä nuori keskustelussa tuottaa. Tämä saattaa heikentää kohtaamista. Tulisikin pohtia, voitaisiinko työntekijän ja nuoren välisissä keskusteluissa hyödyntää perhetukikeskuksen muita tiloja tai viedä tiimityöntekijän ja nuoren välisiä kahdenkeskisiä keskusteluhetkiä pois osastolta. Vapauttaisiko toisenlainen ympäristö kohtaamista?

8 POHDINTA

Opinnäytetyön toteuttamisen aikana opinnäytetyön tekijöille muodostui monipuolinen kuva kohtaamisesta ja välineiden käytöstä sen tukena. Kohtaamisen paikkana kriisiosasto on haastava ja opinnäytetyössä esitellyt erityisyystekijät vaikuttavatkin kaikkeen osaston toimintaan. Kuitenkin kriisiosastolla onnistuneet ja tietoa lisäävät kohtaamiset ovat välttämättömiä asiakasprosessin etene- miseksi. Prosessi avasi opinnäytetyön tekijöiden näkemystä siitä, millaista koh- taamista he haluavat itse käytännön työssään toteuttaa. Kohtaamisten merkitys asiakasprosessin tavoitteiden saavuttamisessa on suuri, jonka vuoksi olisi toi- vottavaa, että opinnäytetyömme lukija pohtisi omaa tapaansa kohdata ja kyke- nisi rehellisesti refleктоimaan omaa työtään. Tämä kohtaamisten merkityksen esille tuominen olikin opinnäytetyön keskeisimpiä tavoitteita.

Kohtaamiseen vaikuttavia tekijöitä on lukuisia ja niiden kaikkien huomioiminen vaatii työntekijältä oman toiminnan pohtimista ja kohtaamisten reflektointia. Jo- kaisen sosiaalialan ammattilaisen olisi hyvä tarkastella ajoittain omia työskente- lytapojaan ja miettiä, ovatko ne kohtaamista tukevia. Kun omat työskentelytavat on asetettu tarkastelun alle, voidaan kriittisesti arvioiden pohtia miten niitä voi- taisiin kehittää entistä paremmin asiakkaan edun mukaista työskentelyä tuke- viksi.

8.1 Tutkimuksen tulokset

Yleisesti voidaan sanoa, että työntekijän ja asiakasnuoren välinen kohtaaminen on haasteellista, mutta onnistuessaan palkitsevaa kummallekin osapuolelle. Onnistuneessa kohtaamisessa asiakasnuoren kanssa työntekijä onnistuu saa- maan ja välittämään tietoa sekä luomaan nuorelle käsityksen tämän kuulluksi tulemisesta ja osallisuudesta omaan asiakkuuteensa. Nuorelle onnistunut koh- taaminen luo turvallisuuden ja osallisuuden tunnetta sekä auttaa tätä eteenpäin tämän asiakasprosessissa.

Kriisiosaston arki on kiireistä ja kiire vähentää kohtaamisen paikkoja ja mahdollisuuksia. Kohtaaminen itsessään ei kuitenkaan saisi olla kiireinen, vaan jokaiselle kohtaamiselle olisi luotava oma aikansa ja paikkansa. Jokaiseen kohtamiseen olisi panostettava yhtäläisesti kiireenkin keskellä. Jotta kohtaamisen tavoitteet toteutuisivat, tulisi työntekijän olla ennalta valmistautunut kohtamiseen sekä kohtaamisen tunnelman olla kiireetön.

Lastensuojelun näkökulmasta kohtaamista Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosastolla voitaisiin kehittää esimerkiksi työntekijöiden välisen avoimen keskustelun lisäämisellä. Työntekijät toivat tämän kirjoittamissaan päiväkirjoissa esille. Jos erilaisista kohtamistilanteista keskusteleminen otettaisiin rutiiniksi, esimerkiksi tiimipalavereiden yhteydessä, olisi työntekijöillä luonteva paikka reflektoida sekä omaa että työtoverin kohtamistapaa. Myös menetelmien käytöstä kohtamista tukevana tekijänä voitaisiin keskustella enemmän. Yhdessä voitaisiin etsiä yhteisiä linjauksia menetelmien käytölle sekä etsiä uusia, osastolla tapahtuvia kohtamisia tukevia työmenetelmiä.

Koska luottamus kohtamisessa nousi niin selkeästi tutkimusmateriaalista esille, jatkotutkimuksena voitaisiin tutkia luottamussuhteen muodostumista kriisiosastolla. Jatkotutkimus voisi keskittyä siihen, miten luottamussuhteen muodostuminen kriisiosastolla käytännössä tapahtuu. Tutkimuksessa voitaisiin esimerkiksi haastatteleamalla sekä nuoria että työntekijöitä selvittää, miksi luottamus syntyy tai toisaalta jää syntymättä.

8.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyön aineiston keräämisessä ja sen käsittelyssä toimittiin eettisten periaatteiden mukaan. Päiväkirjat kirjoitettiin nimettöminä ja niitä käsiteltiin anonyymisti. Päiväkirjoista kerättiin vain opinnäytetyön kannalta oleellinen tieto, jota käsiteltiin luettelonomaisena aineistona. Päiväkirjoissa ei puhuttu asiakasnuorista nimillä, joten heitä ei voi aineistostamme tunnistaa. Opinnäytetyön valmistamisen jälkeen kirjallinen aineisto tuhottiin silppuamalla ja tietokoneelle tehdyt aineistokokoelmat deletoitiin. Lähdeaineistossa on pyritty aina käyttämään ensi-

sijaista lähdettä. Muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta tässä on myös onnistuttu.

Aineistona kirjoitelmat aiheuttivat haasteita tutkimustulosten analysointiin. Jokaisella työntekijällä oli oma tapansa kirjoittaa ja pohtia kohtaamisia. Jotkin toteamukset itsessään olivat hyvin tulkinnanvaraisia, jolloin oikeaa tulkintaa piti selvittää ympäröivästä tekstistä. Opinnäytetyön tekijöiden mielestä tässä onnistuttiin verrattain hyvin. Oikean tulkinnan löytäminen on tutkimuksen eettisyyden kannalta merkittävää, sillä väärin tulkitut ilmaukset vääristäisivät tutkimustuloksia. Verrattuna esimerkiksi haastatteluun kirjoitelmat eivät anna mahdollisuutta tarkentavien kysymysten esittämiselle, jolloin kaikki tarvittava informaatio on saatava tuotetusta materiaalista.

Kirjoitelmien hyvänä puolena on kuitenkin täydellinen työntekijöiden anonymiteetti. Opinnäytetyön tekijät uskovat, että tällöin työntekijöiden on helpompi pohtia myös kohtaamisia, joissa he näkevät parantamisen varaa ilman pelkoa oman ammatillisuuden kyseenalaistamisesta. Kirjoitelma antoi työntekijöille mahdollisuuden kertoa kohtaamisista niin laajasti, kuin he itse halusivat. Koska kohtaamisten kuvaukselle ei ollut asetettu tiukkoja rajoja vaan työntekijöillä oli mahdollisuus vapaalle kerronnalle, kohtaamisten tunnelma välittyi aineistosta lukijalle ja helpotti osaltaan analyysiä.

Toinen opinnäytetyön kirjoittajista on tehnyt töitä Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosastolla. Tämän vuoksi analyysiä tehtäessä on kiinnitetty tarkasti huomiota siihen, ettei oma kokemus osastotyöstä ole vaikuttanut tutkimustulosten analysointiin. Kun tieto omien kokemusten mahdollisesta vaikutuksesta tutkimustuloksiin on ollut alusta lähtien vahvasti esillä, opinnäytetyön kirjoittajat uskovat, etteivät ne ole vaikuttaneet tutkimuksen tuloksiin. Toisaalta omat kokemukset osastotyössä helpottivat päiväkirjojen tulkintaa ja työntekijöiden kohtaamistilanteisiin oli helppo samaistua omien kokemusten pohjalta.

Opinnäytetyö kuvaa hyvin lastensuojelun kriisiosastotyön arjen kohtaamisia, pohtii mikä kohtaamisessa on tärkeä ottaa huomioon ja nostaa esiin kohtaamisen kehittämisen paikkoja. Tuloksia voidaan käyttää myös muussa lastensuojelun kriisiosastotyössä kuin vain Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosas-

tolla. Kaikkia lastensuojelun kriisiosastoja leimaavat samat erityisyystekijät kuin Leinolan perhetukikeskuksen nuorten kriisiosastoa, joten mikä tahansa lastensuojelun kriisiosasto voi hyödyntää opinnäytetyön tuloksia kohtaamisen kehittämisessä. Tutkimus ei aineiston rajallisuuden vuoksi pysty huomioimaan kaikkia kohtaamiseen vaikuttavia elementtejä, jotka olisi voitu tuoda esiin laajemmalla aineistolla. Kuitenkin esille on nostettu kohtaamisen kannalta merkittäviä asioita, joiden huomioimisella kohtaamisen kehittyminen on mahdollista.

8.3 Lopuksi

Opinnäytetyöprosessista opinnäytetyön tekijöille jäi päälimmäisenä mieleen kohtaamisen monimuotoisuus. Kohtaamiseen vaikuttavia tekijöitä tuli ilmi runsaasti. Voidaankin pohtia, voiko kukaan todella omassa työssään ottaa huomioon niitä kaikkia. Loppujen lopuksi kyse on siitä, millaisella asenteella työntekijä kohtaamisessa on. Tärkeintä on muistaa kohdata nuori yksilöllisesti, omana ainutlaatuisena persoonana. Nuoren ongelmat ovat usein haastavia, mutta kohtaamisten kautta niihin on mahdollisuus puuttua ja etsiä ratkaisuja.

Opinnäytetyön tekijät uskovat, että työn tavoitteet, kohtaamisen merkityksen esille tuominen ja keskustelun herättäminen aiheesta, toteutuivat. Koska opinnäytetyön aihe nousi Leinolan perhetukikeskuksen työntekijöitä puhututtaneesta aiheesta, toivotaan opinnäytetyön vastaavan työelämätahon odotuksia. Kehittämisideoista osa on hyvin pienellä vaivalla toteutettavissa. Esimerkiksi runsaampi ja avoimempi keskustelu kohtaamisista ei vaatisi Tampereen kaupungilta rahallista panostusta, mutta voisi antaa lisää kohtaamisen keinoja ja välineitä työntekijöille.

Kohtaamisen merkitystä asiakasprosessissa ei voi liikaa korostaa. Koska kohtaaminen on perusedellytys kaikelle asiakastyölle, kohtaamisia tulisi toteuttaa aina kun mahdollista. Työntekijän ja asiakkaan välinen suhde rakentuu kohtaamisessa, joten työntekijän on luotava kohtaamisen paikkoja mahdollisimman runsaasti. Kohtaamisessa on aina omat haasteensa, mutta yksilöllisen kohtaamisen kautta keinot näiden haasteiden voittamiseksi ovat löydettävissä. Luottamus, joka kohtaamisessa syntyy, takaa asiakkuuden tavoitteidenmukaisen

etenemisen. Voidaankin siis sanoa, että kohtaaminen on perusedellytys onnistuneelle asiakasprosessille.

LÄHTEET

Banks, S. 2006. Ethics and values in Social Work. Third edition. Palgrave Macmillan, Basingstoke.

Buber, M. 1993. Minä ja sinä. Suom. Pietilä, J. Helsinki: WSOY. Alkuperäinen teos 1923.

Ekström, L. Leppämäki P. & Vilen M. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. 1.painos. Helsinki: WSOY.

Friis, L. & Kaikko, K. 2009. Menetelmät lastensuojelun tukena. Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL).

Heino, T. 2009. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL).

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Tammi.

Jokinen, J. 2004. Kriisityön kehittäminen huostaanotossa, kartoitusta ja kehittämistarpeita. Sosiaali – ja terveysministeriö, sosiaalialan kehittämishanke, lastensuojelun kehittämisohjelma. Elektroninen aineisto. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL).

Keskinen, J., Kääriäinen, A., Oravisto, J., Pitkänen, R. & Tukiala, A-K. 2012. Asiakastyö kohtaamisena. Reseptejä vastavuoroisuuteen. 1. painos. Helsinki: Socca – Pääkaupunkiseudun osaamiskeskus ja Heikki Waris-instituutti.

Kopakkala, A. 2005. Porukka, jengi, tiimi. Ryhmädynamiikka ja siihen vaikuttaminen. 1. painos. Helsinki: Edita.

Kuoppala, T. & Säkkinen, S. 2011. Lastensuojelu 2010. Raportti 29. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Elektroninen aineisto. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL).

Laitinen, M. & Kemppainen, T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Laitinen M. & Pohjola A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Lastensuojelulaki. 13.4.2007/714.

Leinolan perhetukikeskus. Kriisiosasto. Tampereen kaupunki. Esite. Luettu 3.10.2012.

http://www.tampere.fi/material/attachments/l/5x3jLNXIS/kriisiosaston_esite_leinola.pdf

Liukkonen, R. 2010. Joskus joutsenet näyttävät kurjilta. Luovat ja toiminnalliset työmenetelmät lastensuojelutyössä. Tanskanen, I. & Timonen-Kallio, E. Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Mattila, K-P. 2010. Asiakkaana ihminen. Työnä huolenpito ja auttaminen. 1. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Mattila, K-P. 2011. Lapsen vahvistava kohtaaminen. 1. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Muukkonen, T. 2009. Lapsen kohtaamis- ja prosessiosallisuus. Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos (THL).

Mäkisalo-Ropponen, M. 2011. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. 1.painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. 1.painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Nuorisoiäkisten perhetukikeskukset. Tampereen kaupunki. Esite. Luettu 3.10.2012

http://www.tampere.fi/material/attachments/n/unnamed_5952/Nuorisoiäkisten_perhetukikeskukset.pdf

Ojaniemi, P. & Rantajärvi, K-M. 2010. Alkuarvioinnista suunnitelmalliseen lastensuojelun sosiaalityöhön. Laitinen, M. & Pohjola, A. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Pres.

Osastolta kotiin. Perheohjaus. Tampereen kaupunki. Kriisiosastojen perheohjaajien tiimi.

Puustinen-Korhonen, A. & Pösö, T. Toteutuuko lapsen oikeus pysyviin kasvuolosuhteisiin? Puheenvuoro lastensuojelun vaikuttavuudesta. . Lapsiasiavaltuutetun toimiston julkaisu 2010:3. Elektroninen aineisto. Helsinki: Lapsiasiavaltuutetun toimisto, Lastensuojelun keskusliitto ja Suomen kuntaliitto.

Räty, T. 2004. Oikeusturvatekijä lastensuojelussa. Hujala, A., Puonti, A. & Saarnio T. (toim.) Lastensuojelu tänään. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Räty, T. 2010. Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. 1. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Saastamoinen, K. 2008. Lapsen asema sijaishuollossa. Käsikirja arjen toimintaan. 1.painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. 5. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Sosiaaliportti. 2012a. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessi. Mitä on lastensuojelu? Lastensuojelun arvot ja periaatteet. Luettu 26.10.2012.

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/mitaonlastensuojelu/arvotjaperiaatteet/>

Sosiaaliportti. 2012b. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessi. Ehkäisevä työ. Luettu 26.10.2012.

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/ehkaisevatyo/>

Sosiaaliportti. 2012c. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessi. Kiireellinen sijoitus. Luettu 26.10.2012

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/kiireellinensijoitus/>

Sosiaaliportti. 2012d. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessi. Jälkihuolto. Luettu 26.10.2012

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/jalkihuolto/>

Tampereen kaupunki. 2012. Leinolan perhetukikeskus. Luettu 18.10.2012.

<http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/lastensuojelu/sijaishuolto/perhetukikeskukset/leinola.html>

Timonen-Kallio, E. 2009. Työmenetelmät ammatillisten käytäntöjen vahvistajina. Tanskanen, I. & Timonen-Kallio, E. (toim.) Lastensuojelun hyvät työkäytännöt. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Tuulensalo, L. & Yläherranen, T. 2009. Avoimen dialogin ja verkostotyön mahdollisuudet lastensuojelussa. Tanskanen, I. & Timonen-Kallio, E. (toim.) Lastensuojelun hyvät työkäytännöt. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Unicef. 2009. Lapsen oikeuksien sopimus. Luettu 18.10.2012.

http://www.unicef.fi/Lapsen_oikeuksien_sopimus_koko

LIITTEET

Liite 1. Tehtävänanto työntekijöille

1(2)



Ohjeistus työntekijälle opinnäytetyömme tutkimusmateriaalin kirjoittamiseksi

Päiväkirja

Kirjoita yhteensä kolmesta erilaisesta kohtaamisesta asiakasnuoren kanssa. Kirjoita sekä sellaisista kohtaamisista, joissa koet onnistuneesi, kuin myös niistä, joissa näet jotakin parantamisen varaa. Avaa kohtauksia alla olevien kysymysten kautta numerojärjestyksessä.

- 1 Kerro ensin vapaamuotoisesti kohtaamistilanteesta asiakasnuoren kanssa
- 2 Pohdi, missä asioissa olet onnistunut kohdatessasi nuoren. Olisitko voinut tehdä jotakin toisin? Jos olisit niin mitä?
- 3 Miten mielestäsi kohtasit nuoren ja miten kohtaaminen puhutti sinua?
- 4 Käytitkö kohtaamisen tukena joitakin **välineitä tai menetelmiä** (kortit, ratkaisukeskeisyys tms.)?
- 5 Miten mielestäsi huomioit nuoren **yksilöllisyyden**? Miten huomioit nuoren persoonallisuuden (luonne, temperamentti yms.), haasteet vuorovaikutuksessa (masennus, ad/hd yms.) ja historian kohtaamisessa ja päätöksenteossa?
- 6 Onnistuitko **saamaan/välittämään tietoa** kohtaamisen aikana? Miksi onnistuit tai epäonnistuit?

Reflektiotehtävä

Lue lopuksi läpi kaikki kirjaamasi kohtaamistilanteet. Kirjoita näiden pohjalta pieni reflektiopätkä, jossa pohdit alla olevia asioita jälleen numerojärjestyksessä.

- 1 Mitkä tekijät vaikuttavat kohtaamiseen asiakasnuoren kanssa? Millainen kohtaaminen asiakasnuoren kanssa olisi mielestäsi tavoiteltavaa? Mikä on mielestäsi kohtaamisessa tärkeää?

- 2 Onko sinulla jotain erityisiä **keinoja tai välineitä**, joita käytät kohtaamislanteissa? Tuleeko mieleesi kohtaamista helpottavia keinoja tai välineitä, joita voitaisiin tuoda näkyvämmiin työyhteisöenne käyttöön?
- 3 Miten nuoren **yksilöllisyys** näkyy tavassasi kohdata? Miten yksilöllisyyden huomioista kohtaamisessa voitaisiin mielestäsi kehittää?
- 4 Miten **tiedonkulku** on osana kohtaamisessa? Miten kehittäisit tiedonkulkua kohtaamisessa?
- 5 Onko kohtaaminen nuoren kanssa erilaista **työskentelyprosessin eri vaiheissa**? Jos on, niin millä tavalla erilaista?
- 6 Miten **kriisityön erityisyys** (kiire, nuoren kriisi, osastojakson lyhytaikaisuus, nuorten ja aikuisten suuri vaihtuvuus) vaikuttaa kohtaamiseen? Miten kriisityön erityispiirteiden vaikutusta kohtaamiseen voitaisiin vähentää?
- 7 Miten kohtaamista voitaisiin mielestäsi yleisesti osastolla kehittää?

Sinulla on viikko aikaa kirjoittaa päiväkirja sekä reflektioitehtävä.

Suuri kiitos vaivannäöstäsi opinnäytetyömme onnistumiseksi!

Terveisin Petra Pietilä ja Amanda Järvinen