



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Aram Hajipour & Stina Lindberg

# LUOTTAMUSTA JA YMMÄRRYSTÄ

Arvostava kohtaaminen sijaishuollon lastensuojelutyössä asiakasvanhempien ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemana ja näkemyksinä

Hyvinvoinnin asiantuntija YAMK  
Sosiaali- ja terveysala

2026

## TIIVISTELMÄ

---

Tekijät	Aram Hajipour & Stina Lindberg
Opinnäytetyön nimi	Arvostava kohtaaminen sijaishuollon lastensuojelutyössä asiakasvanhempien ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemana ja näkemyksinä
Vuosi	2026
Kieli	suomi
Sivumäärä	99 + 5 liitettä
Ohjaaja	Riku Niemistö

Tämän YAMK-opinnäytetyön taustalla on lastensuojelun sijaishuollon sosiaalityössä tunnistettu tarve vahvistaa arvostavan kohtaamisen toteutumista tilanteissa, joissa asiakasvanhemmat kokevat osattomuutta ja kuulluksi tulemattomuutta. Arvostava kohtaaminen on sosiaalityön keskeinen eettinen periaate, mutta sen käytännön toteutumisessa ilmenee haasteita erityisesti vallan epäsymmetrian ja institutionaalisten rakenteiden vuoksi. Opinnäytetyö vastaa työelämän tarpeeseen kehittää vuorovaikutuskäytäntöjä, jotka tukevat luottamuksen rakentumista ja vanhempien toimijuutta lastensuojeluprosessissa.

Tutkimus toteutettiin laadullisena fenomenologis-hermeneuttisena tutkimuksena. Teoreettinen viitekehys perustuu kokonaisvaltaiseen ihmis-käsitykseen, arvostuksen psykologiaan sekä tunnerohkeuden käsitteeseen. Aineisto kerättiin puolistrukturoidulla Webropol-kyselyllä 23 asiakasvanhemmalta sekä focus group -ryhmähaastattelulla, johon osallistui seitsemän sijaishuollossa työskentelevää sosiaalityöntekijää. Aineisto analysoitiin teemallisen sisällönanalyysin avulla.

Tulokset osoittavat, että arvostava kohtaaminen rakentuu kokemuksesta tulla kuulluksi, nähdyksi ja ymmärretyksi. Asiakasvanhemmat kokivat sen toteutuvan harvoin ja liittivät kokemuksiinsa vallan epäsymmetriaa ja kuulluksi tulemattomuutta, kun taas sosiaalityöntekijät kuvasivat pyrkivänsä arvostavaan vuorovaikutukseen rakenteellisista reunaehdoista huolimatta. Arvostava kohtaaminen vahvistaa toteutuksessaan osallisuutta, luottamusta ja vanhemman toimijuutta. Tulokset korostavat tarvetta kehittää vallan reflektiota, vuorovaikutustaitoja ja dialogisia työotteita lastensuojelussa.

---

Avainsanat lastensuojelu, sosiaalityö, vanhemmuus, kohtaaminen, arvostus, luottamus, vallan epäsymmetria, arvostava kohtaaminen, asiakasvanhemmuus, lapsen etu

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES  
Hyvinvoinnin asiantuntija, Sosiaaliala

## ABSTRACT

---

Author	Aram Hajipour & Stina Lindberg
Title	Respectful Encounters in Foster Care Child Protection Work. Experiences and Views of Client Parents and Child Protection Social Workers
Year	2026
Language	Finnish
Pages	99 + 5 Appendices
Name of Supervisor	Riku Niemistö

The background of this Master's thesis lies in the need to better understand how respectful encounters are realised in foster care child protection social work. Respectful encounters constitute a central ethical principle of social work; however, their implementation in practice remains inconsistent. The aim of this study was to examine the significance and manifestations of respectful encounters through the experiences of client parents and social workers.

The study was conducted as a qualitative phenomenological–hermeneutic study. The theoretical framework was based on a holistic conception of the human being, the psychology of appreciation, and the concept of emotional courage. The data were collected through semi-structured Webropol survey with 23 client parents and a focus group interview with seven child protection social workers working in foster care. The data were analysed using thematic content analysis.

The results indicate that respectful encounters are built upon the experience of being heard, seen, and understood. Client parents reported that such encounters occurred rarely and associated their experiences with power asymmetry and a lack of being heard, whereas social workers described striving for respectful interaction despite structural constraints. When realized, respectful encounters strengthened participation, trust, and parental agency. The findings highlight the need to develop reflective awareness of power, interaction skills, and dialogical approaches in child protection practice.

---

Keywords child welfare, social work, parenthood, encounter, respect, trust, power asymmetry, respectful encounter, parent-client, best interests of the child

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ .....	2
ABSTRACT .....	3
1 JOHDANTO.....	8
2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITE .....	10
3 ARVOSTAVA KOHTAAMINEN LASTENSUOJELUN SIJAISHUOLLOSSA .....	12
3.1 Trauma- ja vuorovaikutustietoinen lähestymistapa sijaishuollossa .....	13
3.2 Ihmisen kokonaisvaltaisuus kohtaamistyön perustana .....	17
3.2.1 Tajunnallinen ulottuvuus .....	17
3.2.2 Kehollinen ulottuvuus .....	18
3.2.3 Situationaalinen ulottuvuus .....	19
3.3 Arvostus, toimijuus ja tunnerohkeus sosiaalityön vuorovaikutuksessa .....	20
3.4 Teoreettisen viitekehyksen yhteenveto.....	23
4 AIEMPI TUTKIMUS ARVOSTAVASTA KOHTAAMISESTA LASTENSUOJELUSSA .....	24
4.1 Vuorovaikutus ja vallan rakentuminen lastensuojelussa .....	24
4.2 Vanhemmuus ja osallisuus sijaishuollon kontekstissa.....	26
4.3 Biologisten vanhempien näkökulmat sijaishuollon käytäntöihin. .....	28
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	30
5.1 Tutkimusasetelma ja lähestymistapa.....	30
5.2 Fenomenologis – hermeneuttinen tutkimusote.....	31
5.3 Sijaishuollon asiakasvanhempien aineistonkeruu Webropol- kyselyllä .....	32
5.4 Sijaishuollon sosiaalityöntekijöiden aineistonkeruu ryhmähaastattelulla .....	33
5.5 Aineiston analyysimenetelmä.....	35
5.5.1 Sijaishuollon asiakasvanhempien Webropol–kysely .....	35

5.5.2	Sijaishuollon sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastatteluaineiston analyysi .....	37
6	TUTKIMUKSEN EETTISYYS, LUOTETTAVUUS JA TUTKIJAN ROOLI	40
6.1	Tutkimuksen eettiset lähtökohdat .....	40
6.2	Tutkijan rooli ja reflektiivisyys .....	41
6.3	Tekoälyn hyödyntäminen tässä opinnäytetyössä .....	42
7	TUTKIMUSTULOKSET: ASIAKASVANHEMPIEN NÄKÖKULMA .....	43
7.1	Vuorovaikutus ja kuulluksi tuleminen .....	43
7.2	Arvostuksen kokemukset ja niiden puute .....	44
7.3	Yhteistyö, vallankäyttö ja itsemääräämisoikeus .....	46
7.4	Kohtelu, luottamus ja päätöksenteko .....	47
8	ASIAKASVANHEMPIEN KOKEMUSTEN SYVENTÄVÄ ANALYYSI AVOIMISTA VASTAUKSISTA .....	49
8.1	Pelko ja turvattomuus asiakkuuden hallitsevina tunteina .....	50
8.1.1	Häpeä ja alemmuuden kokemus arvostuksen puutteen ilmentyminä .....	50
8.1.2	Epäoikeudenmukaisuuden ja mielivaltaisen vallankäytön kokemukset .....	51
8.2	Asiakasvanhempien tunnekokemukset lastensuojelun asiakkuudessa .....	52
9	TUTKIMUSTULOKSET SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN OSALTA .....	55
9.1	Arvostavan kohtaamisen keskeiset piirteet asiantuntijoiden kuvaamina .....	55
9.1.1	Arvostavan kohtaamisen suojeleminen .....	57
9.1.2	Arvostavan kohtaamisen esteet ja mahdollistavat tekijät .....	58
9.1.3	Sosiaalityöntekijäroolien moninaisuuden näkökulma ...	61
9.1.4	Avoimuus ja johdonmukaisuus .....	63
9.1.5	Inhimillisyys ja haavoittuvuus .....	64
9.1.6	Vuorovaikutuksen haasteet .....	65
9.2	Osallisuuden ja tiedonsaannin merkitys lastensuojelun pätöksenteossa .....	67

9.2.1 Osallisuuden rajat ja haasteet .....	68
9.2.2 Osallisuuden kokemuksen haasteet .....	69
9.3 Inhimillisyyden ja kunnioituksen kokemukset lastensuojelun kohtaamisissa .....	71
9.3.1 Kunnioitus arjen kohtaamisissa .....	71
9.3.2 Haasteet inhimillisyyden ja kunnioituksen toteutumisessa .....	72
9.4 Tutkimustulosten rinnakkain asettelu .....	74
10 POHDINTA .....	79
10.1 Asiakasvanhempien ja sosiaalityöntekijöiden kokemusten välinen rakenteellinen jännite .....	80
10.2 Arvostavan kohtaamisen kokemusten jäsentäminen teoreettisessa viitekehyksessä .....	81
10.3 Asiakasvanhempien kokemukset arvostuksen psykologian näkökulmasta .....	82
10.4 Asiakasvanhempien kokemukset tunnerohkeuden näkökulmasta .....	84
10.5 Asiakasvanhempien kokemukset itsemyötätunnon näkökulmasta .....	86
10.6 Johtopäätökset .....	88
10.7 Tutkimuksen rajoitukset ja vahvuudet .....	89
10.8 Kehittämissuosituksukset .....	90
10.9 Jatkotutkimusaiheet .....	92
LÄHTEET .....	94
LIITE 1. Lastensuojelun sijaishuollon asiakasvanhempien Webropol -kysely	99
LIITE 2. Saatekirje lastensuojelun sijaishuollon asiakasvanhemmille	105
LIITE 3. Focusryhmähaastattelujen alateemat .....	106
LIITE 4. Saatekirje sijaishuollon sosiaalityöntekijöiden fokusryhmähaastatteluun .....	111
LIITE 5. Haastattelurunko sijaishuollon sosiaalityöntekijöille .....	112

## **KUVIOT**

Kuvio 1. Vuorovaikutus ja viestintä lastensuojelussa asiakasvanhempien kokemana.....	43
Kuvio 2. Asiakasvanhempien kokemukset arvostuksesta ja osallisuudesta lastensuojelun asiakkuudessa.....	45
Kuvio 3. Asiakasvanhempien arviot yhteistyön, vallankäytön ja itsemääräämisoikeuden toteutumisesta. ....	46
Kuvio 4. Asiakasvanhempien arviot kuulluksi tulemisesta, tiedonsaannista, päätöksentekoon osallistumisesta sekä luottamuksen ja kunnioittavan kohtelun kokemuksesta.....	47

## 1 JOHDANTO

Arvostava kohtaaminen on keskeinen osa sosiaalityön eettistä ja ammatillista perustaa. Sosiaalityössä asiakkaan kokemus kuulluksi ja nähdyksi tulemisesta on yksi keskeisistä eettisistä velvoitteista, ja se vaikuttaa merkittävästi siihen, miten asiakas suhtautuu palveluihin ja viranomaisiin. Sosiaalityön eettinen ulottuvuus ei toteudu vain periaatteellisella tasolla, vaan konkretisoituu jokaisessa kohtaamisessa, asiakastilanteessa ja vuorovaikutussuhteessa.

Vuorovaikutustutkimukseen osallistunut sosiaalityön dosentti Kaarina Mönkkönen on todennut, että eettinen työskentelytapa toteutuu tai jää toteutumatta jokaisessa kohtaamisessa ja työyhteisön sisäisessä keskustelussa. Hänen mukaansa asiakastyön eettisiin periaatteisiin liittyy kyky vastavuoroiseen, ideoivaan ja dialogiseen kommunikointiin asiakkaan kanssa (Talentia, 2022, s. 31). Näin ollen arvostava kohtaaminen ei ole yksittäinen menetelmä tai vuorovaikutustekniikka, vaan olennainen osa sosiaalityön ammattietiikkaa ja ammatillista toimintakulttuuria.

Tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät työskentelivät lastensuojelun sijaishuollossa. Tässä toimintaympäristössä arvostavan kohtaamisen merkitys korostuu erityisesti huostaanotto-prosessin kaltaisissa kriisitilanteissa, joissa perheiden tilanteet ovat kuormittuneita ja viranomaisilla on laaja päätösvalta lapsen asioissa. Työhön sisältyy samanaikaisesti velvollisuus tukea vanhempaa ja käyttää julkista valtaa, mikä luo väistämättömän jännitteen suhteeseen. Kohtaamisen laatu vaikuttaa suoraan siihen, kokeeko vanhempi tulevansa kuulluksi vai kontrolloiduksi. Kyse ei ole vain viestinnästä, vaan tilanteesta, jossa vanhemman ihmisarvo, kokemus ja toimijuus joko tunnustetaan tai sivuutetaan.

Arvostava kohtaaminen rakentuu kuulluksi tulemisesta, ymmärretyksi tulemisen kokemuksesta ja tasavertaisen vuorovaikutuksen mahdollistamisesta. Sijaishuollossa kohtaamisen laatu vaikuttaa suoraan luottamuksen syntymiseen ja yhteistyön mahdollisuuksiin. Luottamuksen

puute voi puolestaan vaikeuttaa yhteistyötä ja heikentää lapsen tilanteen kokonaisvaltaista arviointia. Lapsen tilanteen kehittymistä ei voida arvioida ainoastaan asiakassuunnitelmapalavereissa käytyjen keskustelujen perusteella, vaan työntekijän tulee seurata ja kantaa vastuuta suunnitelman toteuttamisesta huomioiden myös asiakasvanhempien ja lasten tunteet (Frimodig, 2023, s. 58). Työhön kuuluu väistämättä tasapainoilu ristiriitaisten intressien sekä tiukasti säädellyn lainsäädännön välillä (Frimodig, 2023, s. 59).

Sosiaalityöntekijän ja asiakasvanhemman välinen suhde on lastensuojeluprosessin keskeinen vuorovaikutussuhde. Asiakasvanhemmalle työntekijä voi edustaa samanaikaisesti tukea ja valtaa, mikä tekee kohtaamisesta erityisen merkityksellisen. Arvostava kohtaaminen voi vahvistaa luottamusta ja osallisuuden kokemusta sekä tukea yhteistyötä lapsen hyvinvoinnin edistämiseksi, kun taas sen puute voi lisätä epäluottamusta, häpeää ja ulkopuolisuuden tunnetta.

Aiempi tutkimus on osoittanut, että vanhemmat ovat kuvanneet psykososiaalisen tuen puutetta merkittäväksi tekijäksi lastensuojelukokemuksissaan. Hanna Kiuru (2018) tuo esiin, että vanhempien kertomuksissa psykososiaalinen tuki näyttöytyi palasena, jota perheiden tilanteissa olisi usein tarvittu erityisesti kohtaamisen näkökulmasta. Kiurun mukaan psykososiaaliseen kehukseen perustuva asiantuntemus ja rinnalla kulkeminen mahdollistavat ymmärtämiseen pyrkivän otteen sekä sosiaalisen ja psyykkisen näkökulman huomioimisen.

Näin ollen arvostava kohtaaminen voidaan nähdä paitsi eettisenä velvoitteena myös keskeisenä työvälineenä lastensuojelun sijaishuollossa. Sen merkitys ulottuu yksittäisiä kohtauksia laajemmalle vaikuttaen luottamuksen rakentumiseen, yhteistyön mahdollisuuksiin ja lopulta lapsen hyvinvoinnin tukemiseen. Tästä syystä arvostavan kohtaamisen tarkastelu lastensuojelun sijaishuollon kontekstissa on sekä ajankohdasta että perusteltua.

## 2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITE

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten arvostava kohtaaminen toteutuu lastensuojelun sijaishuollon sosiaalityössä asiakasvanhempien ja sosiaalityöntekijöiden kokemusten ja näkemysten perusteella. Tutkimus tarkastelee sekä myönteisiä että kielteisiä kohtaukokemuksia ja pyrkii ymmärtämään, millaiset tekijät edistävät tai estävät arvostavan kohtaamisen toteutumista näiden osapuolten välillä.

Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä ymmärrystä arvostavan kohtaamisen merkityksestä sijaishuollon sosiaalityössä sekä siitä, miten kohtaamisen laatu vaikuttaa vanhempien kokemuksiin omasta toimijuudestaan, osallisuudestaan ja luottamuksestaan viranomaistoimintaan. Tutkimuksessa tarkastellaan ilmiötä sekä asiakasvanhempien että sosiaalityöntekijöiden näkökulmista, jotta molempien osapuolten kokemukset ja tulkinnat tulevat näkyviksi. Lisäksi tavoitteena on tuottaa kokemuksellista tietoa sosiaalityöntekijöiden näkemyksistä arvostavan kohtaamisen toteutumisesta omassa työssään sekä tunnistaa vuorovaikutuksellisia, ammatillisia ja rakenteellisia tekijöitä, jotka voivat mahdollistaa tai rajoittaa arvostavaa ja osallisuutta tukevaa työskentelyä lastensuojelun sijaishuollossa. Tutkimuskysymykset ohjaavat aineistonkeruuta, analyysia ja tulosten raportointia sekä toimivat perustana tulosten tulkinnalle suhteessa teoreettiseen viitekehykseen.

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa, jota voidaan hyödyntää arvostavan kohtaamisen ja vuorovaikutuskäytäntöjen kehittämisessä lastensuojelun sijaishuollossa. Tuloksia voidaan soveltaa sekä yksittäisten työntekijöiden ammatillisessa reflektiossa että organisaatiotason kehittämistyössä, jossa vahvistetaan osallisuutta, luottamusta, dialogisia työotteita sekä tietoista vallankäytön tarkastelua osana sosiaalityön arkea. Tutkimus tarjoaa välineitä arvioida, miten nykyiset käytännöt tukevat tai rajoittavat vanhempien toimijuutta ja osallisuuden kokemusta.

Lisäksi se tuottaa tietoa, jonka avulla voidaan tarkastella ja kehittää rakenteellisia ja vuorovaikutuksellisia tekijöitä, jotka vaikuttavat kohtaamisen laatuun sijaishuollon sosiaalityössä. Näin tutkimus kytkeytyy laajemmin lastensuojelutyön laadun, eettisyyden ja asiakaslähtöisyyden vahvistamiseen.

Opinnäytetyössä haettiin vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Miten asiakasvanhemmat kokevat arvostavan kohtaamisen lastensuojelutyössä?
2. Millaisia näkemyksiä sosiaalityöntekijöillä on arvostavasta kohtaamisesta sijaishuollon sosiaalityössä?

### **3 ARVOSTAVA KOHTAAMINEN LASTENSUOJELUN SIJAISHUOLLOSSA**

Tässä luvussa tarkastellaan arvostavan kohtaamisen ja traumatietoisien lähestymistavan yhteyttä sijaishuollon vuorovaikutuksessa. Luvussa käsitellään, miten avoin, tuomitsematon ja empaattinen työote tukee vanhemman kuulluksi tulemistä, toimijuutta ja voimavarojen tunnistamista kuormittavissa elämäntilanteissa. Lisäksi tarkastellaan, miten vanhemman elämäntilanne, kuten pitkäkestoinen stressi tai taloudellinen kuormitus, voi vaikuttaa vuorovaikutukseen ja päätöksenteon ymmärrettävyyteen. Luvussa tuodaan esiin myös itsemyötätunnon merkitys myötätuntoisen ja kunnioittavan kohtaamisen rakentumisessa sekä sen yhteys luottamuksen vahvistumiseen ja yhteistyön edellytyksiin lastensuojeluprosessissa.

Vaikka Lauri Rauhala, Pekka Tölli ja Helena Åhman eivät käsittele suoraan sosiaalihuoltoa, heidän ajattelunsa on ajankohtaista lastensuojelun sijaishuollon sosiaalityössä. Rauhalan kokonaisvaltainen ihmiskäsitys korostaa vanhemman näkemistä kokonaisena ihmisenä kriisitilanteesakin. Töllin pohdinnat ihmisarvosta muistuttavat eettisestä vastuusta tilanteissa, joissa käytetään julkista valtaa. Åhmanin tunnerohkeuden käsite auttaa ymmärtämään, miten vaikeita tunteita ja ristiriitoja kohdataan dialogisesti. Yhdessä nämä näkökulmat syventävät ymmärrystä ihmisestä, vallasta ja vuorovaikutuksesta. Teemoista, jotka ovat keskeisiä tämän päivän sijaishuollon sosiaalityössä.

Arvostava kohtaaminen ja traumatietoinen lähestymistapa kietoutuvat toisiinsa erityisesti vuorovaikutuksessa. Traumatietoisessa arvostavassa kohtaamisessa työntekijä suhtautuu vanhemman kokemuksiin avoimesti ja tuomitsematta, kuuntelee aktiivisesti ja antaa tilaa vanhemman omalle kertomukselle. Kohtaamisessa tunnistetaan vanhemman voimavarat ja pyritään vahvistamaan hänen toimijuuttaan, vaikka elämäntilanne olisi kuormittava tai ristiriitainen. Köyhyyttä kokevan mieli kes-

kittyy siihen, mistä hän kokee puutetta eli rahaan. Jatkuva huoli ja ahdistus rahojen riittävydestä heikentää muun muassa ongelmanratkaisukykyä. (Virrankari & Isola, 2021, s. 288.)

Tutkimuksemme näkökulmasta traumatietoinen lähestymistapa auttaa ymmärtämään, miksi asiakasvanhemmat saattavat korostaa kohtaamisiin liittyvinä kehittämistarpeina esimerkiksi kuulluksi tulemista, selkeää ja rauhallista viestintää, päätösten perustelemista sekä työntekijän inhimillistä ja kunnioittavaa asennetta. Traumatietoinen työote ohjaa tarkastelemaan näitä kokemuksia laajemmassa elämänhistoriallisessa kehyksessä, eikä vain yksittäisinä vuorovaikutusongelmina.

Tämänkin huomioiminen tukee tutkimuskysymystä tuomalla näkyväksi sen, miten asiakasvanhempien kokemukset arvostavasta kohtaamisesta rakentuvat ja millaisia kehittämistarpeita he tunnistavat lastensuojelutyön käytännöissä.

Traumatietoinen työote nostaa esiin myös itsemyötätunnon merkityksen osana vuorovaikutusta. Ronnie Grandellin (2015) mukaan itsemyötätunto auttaa sekä asiakasvanhempia että sosiaalityöntekijöitä suhtautumaan itseensä lempeämmin haastavissa tilanteissa. Itsemyötätunnon näkökulma tukee myötätuntoista ja ei-tuomitsevaa kohtaamista, joka voi lieventää häpeän ja syyllisyyden kokemuksia ja siten vahvistaa asiakasvanhemman mahdollisuuksia osallistua yhteistyöhön lastensuojeluprosessissa.

### **3.1 Trauma- ja vuorovaikutustietoinen lähestymistapa si- jaishuollossa**

Suomessa on käytössä tilastointia lastensuojelun asiakasmääristä ja palvelutarpeista, mutta tieto lastensuojeluun johtaneista perheiden vaikeuksista, asiakasvanhempien sekä lasten traumaattisista elämäkokemuksista jää hajanaiseksi eikä sitä koota systemaattisesti tilastolliseen muotoon. (Lastensuojelu 2022, THL). Asiakkaiden traumaattisten elämäkokemusten puutteellinen näkyminen rekisteritiedossa korostaa

tarvetta lähestymistavalle, joka huomioi traumaattisten kokemusten merkityksen traumatietoiselle työotteelle.

Hyvinvointialueet tekevät parhaillaan muutoksia sosiaalihuollon tietojärjestelmiin ja työkäytäntöihin, eivätkä hyvinvointialueilta saadut tiedot ole vielä luotettavia. (Lastensuojelu 2024, THL, s. 29.).

THL:n johtavalta asiantuntijalta, tutkija Martta Forsellilta (henkilökohdainen viestintä 16.12.2025) aiheesta kysyttäessä, hän vastasi, että palveluiden käytön rekisterit eivät kykene kuvaamaan yksilöiden kokemuksia, vaan heijastavat ensisijaisesti viranomaisten toimia. Rekisteritietoa on siksi aina täydennettävä muulla tutkimuksella. Sosiaalihuollossa kattavat avopalveluiden rekisterit ovat toistaiseksi puuttuneet, mikä on rajoittanut palvelutarpeiden kuvaamista. Tilanteen odotetaan kuitenkin paranevan, kun THL:n Sosiaalihuollon seurantarekisteri alkaa lähivuosina tuottaa kattavampaa tietoa palveluista ja asiakkaiden tuen tarpeista.

Traumatietoinen lähestymistapa lastensuojelutyössä perustuu ymmärrykseen siitä, että monilla lastensuojelun asiakasvanhemmillä on elämänhistoriassaan traumaattisia kokemuksia, kuten väkivaltaa, kaltoinkohtelua, menetyksiä, köyhyyttä, syrjintää tai toistuvia pettymyksiä viranomaisjärjestelmään. Nämä kokemukset voivat vaikuttaa merkittävästi vanhemman tapaan olla vuorovaikutuksessa, rakentaa luottamusta ja kokea turvallisuutta suhteessa ammattilaisiin. Traumatietoinen työote ei keskity diagnooseihin, vaan asiakasvanhemman kokemusten ja reaktioiden ymmärtämiseen osana hänen elämäntilannettaan. Ronnie Grandell (2015, s. 139) on todennut, että ikävät elämäntapahtumat voivat vaikuttaa ihmisen tunteisiin ja käyttäytymiseen pitkään tapahtumien jälkeen, mikä korostaa kokemushistorian merkitystä nykyhetken vuorovaikutuksessa.

Traumatietoisessa työssä keskeisintä on sosiaalityöntekijän kyky tunnistaa mahdollisia traumaattisia reaktioita, kuten vetäytymistä, ylivi-

reyttä, epäluottamusta tai voimakkaita tunnereaktioita. Sosiaalityöntekijän tulee ymmärtää ne selviytymiskeinoina eikä tahallisen vastustamisena. Tavoitteena tulee olla välttää uudelleen traumatisoitumista esimerkiksi ennakoimattomilla päätöksillä, epäselvillä viestinnällä tai kohtaamistavoilla, jotka vahvistavat vallan epäsymmetriaa. Sen sijaan tulee painottaa turvallisuuden, ennakoitavuuden ja hallinnan tunteen vahvistamista asiakasvanhemman näkökulmasta.

Trauma- ja väkivaltatietoinen lähestymistapa sijaishuollossa on Suomessa jäsennetty erityisesti lapsen näkökulmasta, mutta sen periaatteet ovat olennaisia myös asiakasvanhempien kohtaamisessa. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemassa selvityksessä Trauma- ja väkivaltatietoinen sijaishuolto (Eriksson & muut, 2023) korostetaan, että traumatietoisessa työtöteessä keskeistä on siirtyä yksilöä patologisoivasta ajattelusta kokemukselliseen ymmärrykseen. Huomio kohdistuu siihen, mitä ihmiselle on tapahtunut ja miten se vaikuttaa häneen, ei siihen, mikä hänessä on vialla (Eriksson & muut, 2023, s. 66–67). Tämä näkökulman muutos on erityisen merkityksellinen asiakasvanhempien kohdalla, joiden omat traumaattiset kokemukset, kuten menetykset, aiemmat kaltoinkohtelut, häpeä ja vallankäytön kokemukset, jäävät lastensuojelutyössä usein lapsen tilanteen varjoon.

Julkaisussa korostetaan myös luottamuksen rakentamisen merkitystä. Avoin ja rehellinen viestintä sekä selkeät ja johdonmukaiset rajat ovat traumataustaisen henkilön kohtaamisessa keskeisiä (Eriksson & muut, 2023, s. 87). Asiakasvanhemman näkökulmasta tämä tarkoittaa sitä, että päätösten perusteet, prosessin kulku ja työntekijän rooli tehdään näkyviksi ja ennakoitaviksi. Erityisen tärkeää on myös luottamuksellisuuden suojeleminen ja se, että mahdollisista tiedon jakamiseen liittyvistä rajoituksista kerrotaan etukäteen (Eriksson & muut, 2023:35, s. 87). Tämä on olennaista vanhemmille, joilla on aiempia kokemuksia epäoikeudenmukaisesta vallankäytöstä ja kuulluksi tulemattomuudesta.

STM:n selvityksen mukaan hyvä ja turvallinen suhde traumatietoisen ammattilaisen kanssa voi tarjota korjaavia kokemuksia, jotka vahvistavat luottamusta, turvallisuuden tunnetta ja kykyä säädellä tunteita. Turvallisuuden vahvistaminen sijaishuollossa olevan lapsen elämässä on systeemistä, sillä trauma- ja vuorovaikutustietoisen viitekehyksen mukaan lapsen kokema turvallisuus rakentuu paitsi suorassa työskentelyssä lapsen kanssa myös siinä, miten hänen läheisensä kohdataan ja millaisena heidän kanssaan tehtävä työ lapselle välittyy. (Eriksson & muut, 2023, s. 70–73). Asiakasvanhemman kohdalla tämä tarkoittaa sitä, että kohtaaminen itsessään voi joko vahvistaa tai heikentää vanhemman toimijuutta ja vanhemmuuden kokemusta. Kun vanhemman omat traumat sivuutetaan, vuorovaikutus voi tahtomattaankin uusintaa aiempia kokemuksia arvottomuudesta ja kontrollin kohteena olemisesta.

Traumataustaisen ihmisen herkkyyys vuorovaikutukselle edellyttää työntekijältä aitoa läsnäoloa, joustavuutta ja kykyä säädellä omaa toimintaansa (Eriksson & muut, 2023, s. 116). Julkaisussa korostetaan, että ammattilaisen toiminta ei saa olla impulsiivista, reaktiivista tai ennakoimattomaa (Eriksson & muut, 2023, s. 116), sillä ennakoimattomuus lisää turvattomuutta ja vahvistaa traumareaktioita. Asiakasvanhemman kohtaamisessa tämä tarkoittaa sitä, että arvostava ja trauma- sekä vuorovaikutustietoinen työote ei ole pelkästään vuorovaikutustaito, vaan myös eettinen vastuu.

Usein lastensuojelussa keskitytään yksinomaan lapsen mahdollisiin traumoihin, samalla sivuuttaen vanhempien omat traumaattiset kokemukset. Kuitenkin lapsen elämän perustana ovat hänen juurensa, vanhemmat ja se, miten heidät kohdataan, vaikuttaa suoraan lapsen hyvinvointiin ja tulevaisuuteen. Trauma- ja vuorovaikutustietoinen kohtaaminen edellyttääkin, että myös asiakasvanhemman kokemukset tunnustetaan, validoidaan ja kohdataan arvostavasti. Vanhemman juuria ei tule heikentää sivuuttamalla hänen kokemuksiaan, vaan vahvistaa niitä luottamusta, turvallisuutta ja toimijuutta tukevan vuorovaikutuksen avulla.

### **3.2 Ihmisen kokonaisvaltaisuus kohtaamistyön perustana**

Suomalainen filosofi ja psykologi Lauri Rauhala (1914-2016) on keskeinen ajattelija ihmiskäsityksen ja kokemuksen ymmärtämisen filosofisessa tarkastelussa. Rauhalan fenomenologis-hermeneuttinen ihmiskäsitys muodostaa tärkeän teoreettisen lähtökohdan arvostavan kohtaamisen ymmärtämiselle sosiaalityön kontekstissa.

Arvostava kohtaaminen perustuu kokonaisvaltaiseen käsitykseen ihmisestä. Rauhalan mukaan ihmisen olemassaolo rakentuu kolmesta toisiinsa kietoutuneesta ulottuvuudesta eli tajunnallisesta, kehollisesta ja situationaalisesta ulottuvuudesta, jotka muodostavat kokonaisuuden. Näitä ei voida erottaa toisistaan, vaan ne muodostavat yhdessä ihmisen olemassaolon perustan. Tästä näkökulmasta yksilön elämäntilanne, tunteet, kokemukset ja tulkinnat vaikuttavat siihen, miten hän kohtaa sosiaalityön tilanteet. Rauhalan alkuperäinen teos julkaistiin 1980-luvulla, mutta tässä tutkimuksessa käytetään vuoden 2005 uudistettua painosta (Rauhala, 2005).

Lastensuojelussa kokonaisvaltaisen ihmiskäsityksen merkitys korostuu, koska asiakkaan elämäntilanne voi sisältää kriisejä, traumaattisia tapahtumia ja turvattomuutta. Kun sosiaalityöntekijä tunnistaa asiakasvanhemman kokemusmaailman, hän voi kohdata vanhemman ihmisenä, eikä vain viranomaisasiakkaana. Tämä vahvistaa luottamusta ja yhteistyötä. Sosiaali- ja terveysministeriön johtaja Elina Palolan mukaan onnistuessaan lastensuojelu edistää koko yhteiskunnan hyvinvointia ja turvallisuutta torjumalla syrjäytymistä ja ylisukupolvista eriarvoisuutta. Hänen mukaansa onnistumisen perusta on luottamus, jota tarvitaan kaikilla tasoilla yksittäisestä asiakaskohtaamisesta palvelujärjestelmän ja oikeusturvan toimivuuteen. (Palola, 2023).

#### **3.2.1 Tajunnallinen ulottuvuus**

Tajunnallisuus viittaa ihmisen kykyyn kokea, tiedostaa, tulkita ja antaa merkityksiä maailmalle ja itselleen. Se on keskeinen tekijä siinä, miten

yksilö ymmärtää oman tilanteensa ja suhteen ympäristöönsä. Sosiaalityössä tämä tarkoittaa sitä, että asiakasvanhemman kokemusta ei voida ymmärtää ilman asiakasvanhemman omaa merkitysmaailmaa. Sitä ei voida korvata sosiaalityöntekijän omalla merkitysmaailmalla. Tajunnallisuuden huomioiminen arvostavassa kohtaamisessa edellyttää sosiaalityöntekijältä rohkeutta herkästi kuulla ja tunnistaa vanhemman kokemukset ilman ennakkoluuloja tai oletuksia.

### **3.2.2 Kehollinen ulottuvuus**

Kehollisuus viittaa siihen, että ihminen kokee ja ilmaisee itseään myös kohonsa kautta. Keholliset reaktiot, kuten jännittyneisyys, levottomuus tai vetäytyminen, voivat kertoa yksilön tunnetiloista ja kokemuksista silloinkin, kun niitä ei sanallisesti ilmaista. Sosiaalityöntekijän sensitiivisyys kehollisten viestien tunnistamiseen ja oman kehollisen viestinnän säätelyyn on tärkeä osa arvostavaa kohtaamista.

Asiakasvanhemman näkökulmasta kehollisuus voi olla keskeinen tapa, jolla hänen kokemuksensa ja tunteensa tulevat näkyviksi tilanteissa, joissa sanallinen ilmaisu on vaikeaa. Jännittyneisyys, varautuneisuus tai vetäytyminen voivat heijastaa erimerkiksi pelkoa viranomaisvaltaa kohtaan tai aiempia kielteisiä kokemuksia, eivätkä ne välttämättä kerro haluttomuudesta tehdä yhteistyötä. Ilman sensitiivistä havainnointia tällaiset keholliset reaktiot ovat riskinä tulkita virheellisesti yhteistyökyvyttömyydeksi, mikä voi kaventaa asiakasvanhemman toimijuutta ja heikentää osallisuuttaan lasta koskevassa prosessissa. Sosiaalityöntekijän kyky huomioida keholliset viestit ja suhteuttaa ne asiakasvanhemman elämäntilanteeseen on siten olennainen osa arvostavaa kohtaamista ja eettisesti kestävää työskentelyä.

Sosiaalityöntekijän näkökulmasta kehollisten viestien sensitiivinen tulkinta on keskeinen osa ammattitaitoista kohtaamista, mutta samalla siihen sisältyy riski tehdä nopeita johtopäätöksiä asiakasvanhemman motivaatiosta tai yhteistyökyvystä. Työntekijän omat keholliset reaktiot,

esimerkiksi kiireisyys, jännittyneisyys tai tietämättään viestitetty etäisyys, voivat vaikuttaa tilanteen ilmapiiriin ja asiakasvanhemman kokemaan turvallisuuteen. Mikäli sosiaalityöntekijä tulkitsee asiakasvanhemman varautuneisuuden yhteistyöhaluttomuudeksi ilman tilanteen laajempaa ymmärtämistä, voi tämä vahvistaa vallan epäsymmetriaa ja heikentää vuorovaikutuksen luottamuksellisuutta. Ammatillinen reflektiokyky ja oman kehollisuuden tiedostaminen ovat siten tärkeitä, jotta sosiaalityöntekijä pystyy säilyttämään avoimen, tilaa antavan asenteen ja tukemaan asiakasvanhemman osallisuutta myös emotionaalisesti haastavissa tilanteissa. Lisäksi hänen oma työtaakkansa kevenee, kun tilanteet hoituvat helpommin.

### **3.2.3 Situationaalinen ulottuvuus**

Situaatio tarkoittaa yksilön konkreettista elämäntilannetta, olosuhteista ja sosiaalisia suhteita, jotka vaikuttavat hänen toimintaansa ja kokemuksiinsa. Sosiaalityössä tilanteen huomioiminen merkitsee sitä, että asiakasvanhempaa ei arvioida irrallaan hänen elämäntilanteestaan, vaan ymmärretään hänen toimintansa osana laajempaa kontekstia. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi taloudellisten, terveydellisten tai sosiaalisten tekijöiden huomioon ottamista lapsen tilanteen arvioinnissa. Tulee siis ymmärtää, että elämäntilanne, voimavarat ja ympäristön olosuhteet kietoutuvat toisiinsa.

Situaation huomioiminen sosiaalityöntekijän sosiaalityössä merkitsee sitä, että asiakasvanhemman toimintaa tarkastellaan hänen kokemuksestaan käsin ja suhteessa niihin elämäntilanteisiin, jotka vaikuttavat hänen mahdollisuuksiinsa toimia. Tämä lähestymistapa vahvistaa oikeutta tulla kohdatuksi yksilöllisenä ja kokonaisvaltaisena toimijana. Ei vain lapsen asioita koskevan prosessin kohteena. Kun sosiaalityöntekijä tunnistaa tilanteen moniulotteisuuden ja antaa tilaa asiakasvanhemman omalle tulkinnalle tilanteesta, se lisää hänen osallisuuttaan ja oikeutta osallistua lasta koskevien ratkaisujen valmisteluun. Näin asiakasvan-

hemman kokemus ja tieto muodostuvat olennaiseksi osaksi lapsen tilanteen arviointia, mikä tukee oikeudenmukaista ja tasapainoista päätöksentekoa

Rauhalan ihmiskäsitys haastaa sosiaalityöntekijän näkemään asiakasvanhemman kokonaisvaltaisesti – ei vain hallinnollisen prosessin kohteena, vaan kokemusmaailmaltaan ainutlaatuisena ihmisenä. Kun sosiaalityöntekijä ottaa huomioon tajunnallisuuden, tilanteen ja kehollisuuden, arvostava kohtaaminen syvenee, ja vanhemmalla on paremmat mahdollisuudet tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. Tämä voi vahvistaa hänen toimijuuttaan, lisätä luottamusta viranomaisyhteistyöhön ja tukea lapsen ja perheen hyvinvointia.

### **3.3 Arvostus, toimijuus ja tunnerohkeus sosiaalityön vuorovaikutuksessa**

Arvostuksen kokeminen on ihmiselle perustavanlaatuinen psykologinen tarve. Pekka Töllin mukaan arvostus vahvistaa toimijuutta, lisää osallisuuden kokemusta ja rakentaa luottamusta vuorovaikutussuhteessa. Arvostuksen kokemus merkitsee ihmisen ainutkertaisuuden sekä hänen sisältyvien mahdollisuuksien näkemistä ja kunnioittamista riippumatta hänen ominaisuuksistaan, elämäntilanteestaan tai asemastaan (Tölli, 2024, s. 21). Lastensuojelussa tämä konkretisoituu esimerkiksi siinä, että vanhemman näkemykset otetaan vakavasti ja hänen suhteensa lapseen tunnustetaan merkitykselliseksi.

Arvostuksen puute puolestaan voi lisätä häpeän kokemuksia ja heikentää yhteistyötä, mikä korostuu erityisesti sijaishuollon tilanteissa. Tölli (2024, s. 51) erottaa toisistaan aktiivisen arvostuksen puutteen, joka ilmenee halveksuntana, sekä passiivisen arvostuksen puutteen, joka näkyy huomiotta jättämisinä. Molemmat voivat murentaa vanhemman kokemusta omasta merkityksestään ja heikentää luottamusta viranomaisyhteistyöhön. Arvostava kohtaaminen voi sen sijaan toimia korjaavana

kokemuksena, joka vahvistaa vanhemman käsitystä omasta kyvykkyydestään ja roolistaan lapsen elämässä.

Töllin mukaan arvostus ei ole ensisijaisesti rationaalista tietoa omasta arvosta, vaan ennen kaikkea yksilöllinen ja relationaalinen kokemus, joka syntyy ihmisten välisessä kohtaamisessa. Arvostus rakentuu silloin, kun ihminen tulee nähdyksi, tunnistetuksi ja hyväksytyksi omana itsenään (Tölli, 2024, s. 22). Tämä nähdyksi tuleminen on keskeinen osa arvostavaa vuorovaikutusta ja vaikuttaa ratkaisevasti siihen, millaiseksi yksilö kokee oman asemansa ja arvonsa sosiaalisissa suhteissa.

Arvostavaa kohtaamista Tölli jäsentää kolmen toisiinsa lomittuvan ulottuvuuden kautta: sanojen, tekojen ja läsnäolon. Sanat voivat ilmaista empatiaa, kunnioitusta ja hyväksyntää, teot osoittavat kuulluksi tulemistä ja konkreettista huomioimista, ja läsnäolo merkitsee aitoa keskittymistä toiseen ilman häiriötekijöitä (Tölli, 2024, s. 214–215). Näiden ulottuvuuksien yhteisvaikutus mahdollistaa kokemuksen siitä, että ”minut nähdään”, mikä muodostaa arvostavan kohtaamisen ytimen.

Sijaishuollon sosiaalityössä Töllin teoria korostaa sitä, että pelkät sanat eivät riitä rakentamaan arvostuksen kokemusta, ellei niitä tue johdonmukainen toiminta ja aito läsnäolo. Mikäli sanat, teot ja läsnäolo ovat ristiriidassa, vanhempi voi kokea olevansa ainoastaan hallinnollisen prosessin kohde. Kun nämä elementit ovat sopusoinnussa, syntyy vuorovaikutus, jossa asiakasvanhempi voi kokea itsensä merkitykselliseksi ja arvokkaaksi osapuoleksi, ei vain toimenpiteiden kohteeksi.

Turun yliopiston kauppakorkeakoulun työelämäprofessori Helena Åhman tarkastelee teoksessaan *Tunnerohkeus, Suoraan puhumisen ja vastarinnan kohtaamisen taito* arvostavaa kohtaamista tilanteissa, joissa vuorovaikutus on haastavaa ja tunteet voimakkaita. Åhman perustelee tunnerohkeuden merkitystä sillä, että elämme vastakkainasettelujen aikaa, jossa vaikeiden asioiden välttely kuluttaa sekä ihmisiä että organisaatioita (Åhman, 2024, s. 11).

Åhman määrittelee tunnerohkeuden ihmissuhde- ja organisaatiotaitojen kokonaisuutena, joka rakentuu suoruuden, vastarinnan kohtaamisen ja läsnäolon varaan. Tunnerohkeus ei tarkoita tylyyttä tai tunteiden sivuuttamista, vaan kykyä kohdata ne rakentavasti ja arvostavasti. Hänen mukaansa monissa neuvotteluissa ja kohtaamisissa kuluu tarpeettomasti aikaa ja energiaa siksi, että vältellään suoruutta, joka voisi selkeyttää tilannetta ja avata uusia ratkaisumahdollisuuksia (Åhman, 2024, s. 16–17).

Sosiaalityön kontekstissa tunnerohkeus tarkoittaa työntekijän kykyä kohdata asiakasvanhemman tunteet, kuten pelko, epävarmuus tai viha, ilman että vuorovaikutus muuttuu puolustautuvaksi tai katkeaa. Åhman korostaa, että suoruus ja arvostus eivät ole toistensa vastakohtia, vaan toisiaan täydentäviä. Suoruus ilman arvostusta on vallankäyttöä, kun taas arvostus ilman suoruutta johtaa välttelevyyteen. Lastensuojelussa tämä merkitsee mahdollisuutta puhua vaikeistakin asioista avoimesti tavalla, joka tunnustaa vanhemman ihmisarvon ja kokemuksen.

Tunnerohkeus jäsentyy Åhmanin mukaan käytännössä sanojen, tekojen ja läsnäolon kautta. Rehellinen ja empaattinen viestintä, kuulemista konkretisoivat teot sekä aito läsnäolo luovat turvallisen tilan, jossa tunteita voidaan ilmaista ja käsitellä myös ristiriitaisissa tilanteissa. Näiden ulottuvuuksien avulla sosiaalityöntekijä voi tukea vanhemman osallisuuden ja toimijuuden kokemusta myös silloin, kun päätökset ovat vaikeita ja herättävät vastustusta.

Åhman nostaa esiin myös vastarinnan kohtaamisen merkityksen. Eri-mielisyys ei hänen mukaansa ole epäonnistumisen merkki, vaan arvokas tiedon lähde. Kun sosiaalityöntekijä kykenee suhtautumaan vastarintaan rauhallisesti ja uteliaasti, se voi paljastaa vanhemman syvempiä huolia ja tarpeita sekä edistää yhteisen ymmärryksen ja yhteistyön rakentumista (Åhman, 2024, s. 29).

### 3.4 Teoreettisen viitekehysten yhteenveto

Tässä opinnäytetyössä teoreettista viitekehystä hyödynnetään asiakasvanhempien ja sosiaalityöntekijöiden kokemusten ja näkemysten tulkinnaissa, erityisesti arvostavan kohtaamisen, toimijuuden, tunnekokemusten ja vallan ilmenemisen tarkastelussa.

Teoreettinen viitekehys rakentuu kolmesta toisiaan täydentävästä näkökulmasta: kokonaisvaltaisesta ihmiskäsityksestä (Rauhala, 2005), arvostuksen psykologiasta (Tölli, 2024) sekä tunnerohkeuden käsitteestä (Åhman, 2024). Lisäksi pohditaan itsemyötätunnon tärkeyttä (Grandell, 2015).

Tarkastelua täydentävät lastensuojelun eettiset periaatteet (Talentia; IFSW) sekä osallisuutta korostava lainsäädäntö (Lastensuojelulaki 417/2007), jotka muodostavat perustan arvostavan kohtaamisen ymmärtämiselle sijaishuollon sosiaalityössä. Sosiaalialan ammattietiikka korostaa ihmisarvon, ihmisoikeuksien ja osallisuuden kunnioittamista myös epäsymmetrisissä valtasuhteissa sekä velvoittaa toimimaan vastuullisesti, lainmukaisesti ja asiakkaan oikeuksia turvaten. Ammatilliseen toimintaan kuuluu lisäksi osaamisen ylläpitäminen, epäkohtiin puuttuminen ja yhdenvertaisuuden edistäminen. Yhdessä nämä eettiset ja lainsäädännölliset lähtökohdat luovat viitekehysten, jossa arvostavaa kohtaamista voidaan tarkastella yksilöllisen kokemuksen, vuorovaikutuksen ja rakenteellisten reunaehtojen näkökulmista.

## **4 AIEMPI TUTKIMUS ARVOSTAVASTA KOHTAAMISESTA LASTENSUOJELUSSA**

Tässä luvussa tarkastellaan aiempaa tutkimusta arvostavasta kohtaamisesta lastensuojelussa erityisesti huostaanoton ja sijaishuollon kontekstissa. Luku jäsentyy kolmeen näkökulmaan eli institutionaaliseen vuorovaikutukseen ja vallan rakentumiseen, vanhemmuuden ja osallisuuden määrittymiseen sijaishuollossa sekä biologisten vanhempien kokemuksiin sijaishuollon käytännöistä. Näiden tutkimusten kautta hahmotetaan, miten arvostava kohtaaminen rakentuu tai estyy rakenteiden, dokumentoinnin, vallan ja vuorovaikutuskäytäntöjen tasolla. Samalla tehdään näkyväksi tutkimusaukko, johon tämän opinnäytetyön tutkimus keskittyy. Aiempi tutkimus luo teoreettisen ja vuorovaikutuksellisen taustan tämän työn tarkastelulle osoittamalla, miten institutionaaliset rakenteet ja vallan epäsymmetria muovaavat kuulemisen ja arvostavan kohtaamisen ehtoja lastensuojelussa.

### **4.1 Vuorovaikutus ja vallan rakentuminen lastensuojelussa**

Välikosken, Pösön ja Huhtasen (2020) tutkimuksessa tarkastellaan lapsen huostaanottoon liittyviä kuulemistilaisuuksia institutionaalisenä vuorovaikutuksena. Kuulemisen tarkoituksena on selvittää asianosaisten mielipiteet huostaanotosta ja siihen liittyvästä sijaishuoltoon sijoittamisesta, ja koska suostumus tai vastustus vaikuttaa päätöksentekoprosessiin, tilanne on vuorovaikutuksellisesti merkittävä. Tutkimus osoittaa, että kuulemistilanne on luonteeltaan virallinen ja osapuolten välinen viestintäsuhde epäsymmetrinen, mutta siitä huolimatta siinä on mahdollista toteuttaa myös arvostavaa ja välittävää vuorovaikutusta. Tulokset tuovat esiin kuulemisen kriittisiä kohtia, erityisesti informaation tarjoamisen, mielipiteen ilmaisemisen ja dokumentoinnin ajoituksen osalta, ja valottavat, miten institutionaaliset rakenteet ja vuorovaikutuskäytännöt vaikuttavat asianosaisten mahdollisuuksiin tulla kuulluiksi lastensuojeluprosessissa.

Kuulemistilaisuuksia analysoitiin organisaatioviestinnän institutionaalisen teorian sekä sosiokulttuurisen näkökulman avulla. Heidän tutkimusaineistonsa muodostui litteroiduista kuulemistilaisuuksista (n=16), ja vuorovaikutusta sekä osapuolten välisiä viestintäsuhteita tarkasteltiin temaattisen analyysin keinoin. Vuorovaikutuksen tutkimuksen ohella tarkastelussa hyödynnettiin oikeus- ja sosiaalityön tutkimuksen näkökulmia.

Tutkimuksen mukaan kuulemistilaisuus on luonteeltaan virallinen, osapuolten väliset viestintäsuhteet ovat asymmetriset ja asiakirjoilla on keskeinen rooli vuorovaikutuksessa. Tästä huolimatta vuorovaikutus sisältää myös läheisyyttä ja välittämistä osoittavia viestintätekoja. Sosiaalityöntekijät eivät tutkimuksen mukaan ohjaile asianosaisten mielipiteitä tiettyyn suuntaan, mikä tukee asiakkaan autonomian ja osallisuuden toteutumista kuulemistilanteessa.

Tutkimuksessa tunnistettiin kuitenkin myös kriittisiä kohtia, jotka liittyivät informaation tarjoamisen, mielipiteen ilmaisemisen ja dokumentoinnin ajoitukseen. Nämä tekijät voivat vaikuttaa siihen, miten asianosaisten mahdollisuudet tulla kuulluiksi ja ymmärretyiksi toteutuvat. Tulokset osoittavat, että vaikka kuulemistilanne on vahvasti institutionaalinen ja päätöksentekoon kytkeytyvä, siinä on mahdollista toteuttaa myös arvostavaa ja välittävää vuorovaikutusta.

Vertaisarvioidun artikkelin johtopäätösten mukaan huostaanoton valmisteluprosessissa keskeiset kriittiset kohdat liittyvät kuulemisen toteutumiseen. Kuulemisen tarkoituksena on selvittää asianosaisten näkemykset huostaanotosta sekä siihen liittyvästä sijaishuoltoon sijoittamisesta. Kriittisyys kohdistuu erityisesti päätöksentekoon vaikuttavan informaation tarjoamisen, mielipiteen ilmaisemisen ja näiden dokumentoinnin ajoitukseen. Vaikka kyseisten seikkojen merkitys tarkastellussa aineistossa jää vähäiseksi, ne herättävät kysymyksen siitä, kuinka yleis-

siä tällaiset käytännöt ovat. Tällä hetkellä ei ole saatavilla tutkimustietoa, jonka perusteella tähän kysymykseen voitaisiin luotettavasti vastata. (Välikoski & muut, 2020)

#### **4.2 Vanhemmuus ja osallisuus sijaishuollon kontekstissa**

Seuraavaksi tarkastellaan suomalaista tutkimusta, joka jäsentää vanhemmuuden rakentumista sijaishuollossa suhteessa arvostavaan kohtaamiseen. Pelkosen tutkimus isyydestä asiakassuunnitelmissa osoittaa, miten institutionaaliset kirjaamiskäytännöt voivat tuottaa vanhemmuudesta ongelmakeskeisen ja kaventuneen kuvan, jolloin vanhemman voimavarat ja toimijuus jäävät vähälle huomiolle. Tuovinen-Kakon (2011) lisensiaatintutkimus puolestaan tuo esiin äitien kokemuksellisen näkökulman huostaanoton jälkeiseen vanhemmuuteen ja korostaa kuulluksi tulemisen, osallisuuden ja merkityksellisen kohtaamisen tärkeyttä. Yhdessä nämä tutkimukset osoittavat, että arvostava kohtaaminen ei ole ainoastaan vuorovaikutuksellinen ilmiö, vaan kytkeytyy myös siihen, miten vanhemmuus institutionaalisesti määritellään, dokumentoidaan ja tunnustetaan lastensuojelun käytännöissä.

Tarja Pelkosen tutkimus isyydestä sijaishuollossa tuottaa merkittävää tietoa asiakassuunnitelmien sisällöistä ja siitä, miten isyys niissä rakentuu. Tutkimuksen mukaan isät näyttäytyvät asiakassuunnitelmissa usein ensisijaisesti ongelmien kautta, kun taas heidän voimavaransa ja myönteiset puolensa jäävät vähemmälle huomiolle tai kokonaan näkymättömiksi. Tällainen kirjaamiskäytäntö voi osaltaan kaventaa isien asemaa osana lapsen elämää ja lastensuojeluprosessia. (Pelkonen, T. 2024, s. 98-105.)

Pelkosen tutkimus osoittaa, että sosiaalityöntekijän toiminta tai toimimattomuus voi osaltaan jättää isät sivuun ja siten rakentaa näkymättömyyttä isyyttä. Pahimmillaan isät ja isyys jäävät näkymättömiksi myös lapselle. Lapsen edun näkökulmasta on keskeistä, ettei lapsen suhde isään katkea sijaishuollon aikana. Isyyden on todettu olevan herkkä isän

elämäntilanteessa tapahtuville muutoksille, minkä vuoksi sosiaalityöntekijöiden tulisi kuunnella isiä sensitiivisesti ja tunnistaa ajoissa isyyttä uhkaavat elämän haastekohdat sekä puuttua niihin.

Lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on lakiin ja virkavelvollisuuteen perustuva vastuu työskennellä vanhempien kanssa ja tukea heidän vanhemmuuttaan. Tätä vastuuta ei voida sivuuttaa, mutta sosiaalityöntekijän toiminta voi olla suhteessa isiin joko aktiivista tai passiivisempaa. Lisäksi sosiaalityöntekijällä on merkittävä rooli siinä, mitä asioita ja millä tavoin hän kirjaa lastensuojelun asiakirjoihin, mikä vaikuttaa suoraan siihen, millaisena isyys asiakirjoissa rakentuu.

Pelkosen tutkimuksen teema on ajankohtainen, sillä meneillään olevan lastensuojelulain uudistuksen tavoitteena on parantaa vanhempien näkökulmien kuulemista ja lisätä luottamusta lastensuojeluun. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää kehitettäessä sijaishuoltoon sijoitettujen lasten asiakasvanhempien kanssa tehtävää työskentelyä entistä isäsensitiivisempään suuntaan sekä lastensuojelun dokumentointikäytäntöjä. Lisäksi tuloksilla on käyttöarvoa sosiaalityöntekijöiden koulutuksessa ja ne avaavat myös näkökulmia jatkotutkimukselle.

Tarja Tuovinen-Kakon lisensiaatintutkimus (2011) (Erikoissosiaalityöntekijän koulutus) tarkastelee äitien kertomuksia ja kokemuksia äitiydestä huostaanoton jälkeen sekä niitä merkityksiä, joita huostaanotolla on ollut heidän elämäänsä. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millaisia muutoksia huostaanotto toi äitiyden ylläpitämiseen. Vaikka tutkimus on ajallisesti yli vuosikymmenen takainen, sen esiin nostamat teemat, kuten äitiyden merkityksellisyys, osallisuuden kokemukset ja kohtaamisen laatu huostaanoton jälkeen, ovat edelleen keskeisiä ja ajankohtaisia lastensuojelun sijaishuollon käytännöissä sekä nykyisessä tutkimuskeskustelussa.

Tutkimuksessa korostuu, että äitien omat kokemukset ja tulkinnat ovat keskeisiä heidän tilanteensa ymmärtämisessä. Äitejä tulee tukea osal-

listumaan heitä koskeviin prosesseihin, sillä he ovat oman elämänsä asi-  
antuntijoita ammattilaisten rinnalla. Toimiva asiakassuhde rakentuu  
kuuntelemiselle, rohkaisulle ja tukemiselle sekä avoimelle vuoropuhe-  
lulle, jossa äidille annetaan riittävästi tietoa ja mahdollisuus tuoda esiin  
omat näkemyksensä.

Vuorovaikutustaidot näyttäytyvät tutkimuksessa keskeisenä osana sosi-  
aalityön ammatillisuutta. Hyvä asiakassuhde perustuu kunnioittavaan  
kohtaamiseen ja dialogiseen työotteeseen, jossa yhdistyvät ammatilli-  
nen osaaminen ja työntekijän henkilökohtaiset vuorovaikutustaidot.  
Koska asiakassuhde syntyy vuorovaikutuksessa, työntekijän tulee tie-  
toisesti harjoittaa kuuntelemista ja myönteistä kohtaamista.

Lisäksi tutkimus tuo esiin, että vanhemmuus säilyy merkityksellisenä  
osana äidin elämää, vaikka lapsi ei asuisi hänen kanssaan. Lapsen etu  
kytkeytyy siihen, että äiti saa asiallista kohtelua, tukea ja mahdollisuu-  
den käsitellä omaa elämäntilannettaan. Vanhemmuuden huomioiminen  
on keskeinen osa lastensuojelun sosiaalityötä myös silloin, kun perheti-  
lanne on muuttunut.

### **4.3 Biologisten vanhempien näkökulmat sijaishuollon käy- täntöihin**

Miguel Ángel García-Martín, María J Fuentes ja María D Salasin (2019)  
tutkimuksen tavoitteena oli antaa biologisille vanhemmille ääni ja sel-  
vittää heidän näkemyksiään sijaishuollossa olevien lasten yhteydenpito-  
käynneistä. Tutkimukseen osallistui 23 biologista perhettä, joilla oli yh-  
teydenpitokäynnejä yhteensä 35 sijaishuollossa sukulaisten ulkopuolelle  
sijoitetun lapsen kanssa. Aineisto kerättiin puolistrukturoitujen yksilö-  
haastattelujen avulla, joissa tarkasteltiin vanhempien mielipiteitä yhtey-  
denpitokäynneistä sekä niitä osa-alueita, joita vanhemmat pitivät erityi-  
sesti kehittämistä vaativina.

Tämän tutkimuksen tulokset osoittivat useita kehittämistarpeita sosiaa-  
lityön käytännöissä. Vanhemmat kokivat, että biologisia perheitä olisi

tullut osallistaa nykyistä enemmän yhteydenpitojärjestelyjen suunnitteluun. Lisäksi vanhemmat toivat esiin tarpeen riittävälle valmistelulle ennen tapaamisia, jotta vierailutilanteet olisivat sujuneet lapsen ja vanhemman kannalta turvallisesti ja luontevasti.

Tutkimuksessa nousi esiin myös lastensuojeluviranomaisten vastuu tapaamisympäristöjen ja vierailujen yleisen organisoinnin kehittämisessä. Vanhemmat kokivat, että tapaamispaikkojen olisi tullut mahdollistaa arkipäiväinen ja perhesuhteita tukeva vuorovaikutus. Mikäli tähän ei ollut sopivia tiloja, tapaamisia olisi vanhempien näkemyksen mukaan tullut järjestää virallisten tapaamispaikkojen ulkopuolella. Tutkimus toi esiin, että yhteydenpitokäytien käytännön järjestelyillä oli merkittävä vaikutus vanhempien kokemuksiin osallisuudesta ja kohtaamisen laadusta sijaishuollon aikana. (García-Martín ja muut, 2019, s. 173-191.)

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa kuvataan tutkimuksen metodologiset lähtökohdat, aineistonkeruun toteutus ja analyysimenetelmät. Ensin esitellään tutkimusote ja fenomenologis-hermeneuttinen lähestymistapa, minkä jälkeen kuvataan asiakasvanhempien ja sijaishuollon sosiaalityöntekijöiden aineistonkeruu sekä aineiston analyysin vaiheet. Luvun tavoitteena on tehdä tutkimusprosessista läpinäkyvä ja arvioitava.

### 5.1 Tutkimusasetelma ja lähestymistapa

Tämä opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Laadullinen lähestymistapa soveltuu erityisesti ilmiöiden, merkitysten ja kokemusten tarkasteluun, mikä on perusteltua tutkimuksessa, jossa keskiössä ovat asiakasvanhempien kokemukset arvostavasta kohtaamisesta lastensuojelun sijaishuollon kontekstissa. Tutkimuksen tavoitteena ei ollut tuottaa yleistettäviä tuloksia, vaan syventää ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä ja siihen liitetystä merkityksistä.

Tutkimusaineisto kerättiin kahdella eri menetelmällä. Asiakasvanhemmille suunnattu aineisto kerättiin Webropol-kyselyllä 8.-17.12.2025 (Liite 1.), joka sisälsi sekä puolistrukturoituja että avoimia kysymyksiä. Kysely mahdollisti vastaajien omien kokemusten, näkemysten ja tunteiden esiin tuomisen heidän omilla sanoillaan. Lisäksi tutkimuksessa hydynnettiin fokusryhmätyyppistä ryhmähaastattelua sijaishuollon sosiaalityöntekijöille, jonka tarkoituksena oli täydentää ilmiön tarkastelua ammatillisesta näkökulmasta.

Webropol-kysely jaettiin kolmeen julkisesti avoimeen Facebook-yhteisöön: Turun Seudun Mamit, Akin lakiapu sekä Lastensuojelun tilanne huolestuttaa. Vain yhden ryhmän nimessä viitattiin suoraan lastensuojeluun, mikä mahdollisti vastaajien tavoittamisen myös laajemmasta joukosta henkilöitä, joilla oli kokemuksia sijaishuollosta. Sosiaalisessa mediassa toimii useita ryhmiä ja toimijoita, jotka käsittelevät perheiden arkea, oikeudellisia kysymyksiä ja lastensuojeluun liittyviä kokemuksia.

Turun Seudun Mamit -ryhmä tarjoaa vertaistukea lapsiperheille, mahdollistaen ystäväystymisen, kokemusten jakamisen sekä paikallisista tapahtumista tiedottamisen. Ryhmässä on noin 16 500 jäsentä. Akin lakiapu -kanavalla oikeustieteiden maisteri neuvoo lakiasioissa ja ottaa kantaa oikeusvaltion tilaan Suomessa; kanavalla on noin 19 000 seuraajaa. Lisäksi Lastensuojelun tilanne huolestuttaa -ryhmä toimii keskustelufoorumina lastensuojelukokemuksista käytävälle asialliselle keskustelulle ja sillä on noin 6 100 jäsentä.

Kaikki kyselyyn osallistuneet vastasivat vapaaehtoisesti eikä vastaajilta kerätty tunnistetietoja. Kyselyyn vastasi yhteensä 23 asiakasvanhempaa. Aineisto oli määrällisesti rajallinen, mutta laadullisen tutkimuksen tavoitteiden mukaisesti se mahdollisti erilaisten kokemusten kuvaamisen.

Kerätty kyselyaineisto analysoitiin laadullisen sisällönanalyysin avulla. Analyysin tavoitteena oli tunnistaa aineistosta toistuvia teemoja, merkityksiä ja ilmiöitä, jotka kuvaavat arvostavan tai arvostusta heikentävän kohtaamisen piirteitä lastensuojelun asiakkuudessa.

## **5.2 Fenomenologis – hermeneuttinen tutkimusote**

Tutkimuksen metodologisena lähtökohtana toimi fenomenologis-hermeneuttinen lähestymistapa. Fenomenologinen tutkimusote keskittyy ihmisten elettyihin kokemuksiin ja siihen, millaisina ilmiöt näyttäytyvät tutkittavien omasta näkökulmasta (Hakala, J.T. 2024, s. 36.). Tässä tutkimuksessa tarkastelun kohteena olivat asiakasvanhempien kokemukset lastensuojelun kohtaamisista sekä niihin liittyvät tunteet ja merkitykset.

Hermeneuttinen näkökulma täydentää fenomenologista lähestymistapaa painottamalla kokemusten tulkintaa ja ymmärtämistä (Hakala, J.T. 2024, s. 47.). Tutkimuksessa pyrittiin tarkastelemaan, mitä asiakasvanhempien kokemukset merkitsevät laajemmassa yhteydessä, kuten suh-

teessa lastensuojelun käytäntöihin, vallankäyttöön ja vuorovaikutukseen. Tulkinta nähtiin jatkuvana prosessina, jossa yksittäiset kokemukset ja kokonaisuus ovat vuorovaikutuksessa keskenään.

Fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimuksessa tutkija on osa tulkintaprosessia. Tutkijan omat kokemukset, ennakkokäsitykset ja tausta vaikuttavat väistämättä aineiston tulkintaan, minkä vuoksi niitä pyrittiin tiedostamaan ja refleктоimaan tutkimusprosessin aikana. Tavoitteena oli mahdollistaa tutkittavien omien merkitysten esiin nouseminen mahdollisimman avoimesti ja kunnioittavasti.

Lähestymistavan keskeisinä periaatteina olivat tutkittavien kokemusten tarkastelu heidän omasta näkökulmastaan sekä pyrkimys ymmärtää näiden kokemusten merkityksiä ilman ennakkoon asetettuja tulkintakehyksiä. (Hakala, J.T. 2024. s. 49.) Fenomenologis-hermeneuttinen lähestymistapa mahdollisti asiakasvanhempien kokemusten tarkastelun kokonaisvaltaisina, tilanteisina ja merkityksellisinä osana heidän elämäntilannettaan.

### **5.3 Sijaishuollon asiakasvanhempien aineistonkeruu Webropol-kyselyllä**

Rauhalan holistinen ihmiskäsitys korostaa, että yksittäinen kohtaaminen vaikuttaa samanaikaisesti ihmisen tajunnalliseen, keholliseen ja situationaaliseen ulottuvuuteen. Tämä näkökulma soveltuu hyvin lastensuojelun asiakasvanhempien kokemusten tutkimiseen, sillä se auttaa ymmärtämään kohtaamisen kokonaisvaltaisia vaikutuksia hyvinvointiin, identiteettiin ja toimijuuteen. Näistä lähtökohdista laadittu Webropol-kysely ohjasi aineistonkeruuta siten, että se tavoitti vanhempien kokemuksia vuorovaikutuksesta ja viestinnästä, arvostuksesta ja osallisuudesta sekä yhteistyöhön ja vallankäyttöön liittyvistä tekijöistä. Lisäksi tarkasteltiin kohteluun ja luottamukseen liittyviä kokemuksia, mukaan lukien työntekijän asenne ja luottamuksen rakentuminen tai sen puut-

tuminen. Avoimet kysymykset mahdollistivat vastaajille tilan kuvata kokemuksiaan omin sanoin ja tuoda esiin sellaisia näkökulmia, joita strukturoitu kysely ei muutoin tavoittanut.

Asiakasvanhempien aineisto kerättiin sähköisellä Webropol-kyselyllä, joka mahdollisti anonyymien vastaamisen ajasta ja paikasta riippumatta. Tämä oli perusteltua tutkimusaiheen sensitiivisyyden ja lastensuojeluasiakkuuteen liittyvän salassapidettävyyden vuoksi. Puolistrukturoidut Likert-asteikolliset kysymykset tukivat vastausten vertailtavuutta, kun taas avoimet kysymykset syvensivät kokemuksellista aineistoa. Kysely jaettiin kolmessa julkisessa Facebook-yhteisössä, ja otanta oli itsevalikoituva sekä perustui vapaaehtoiseen osallistumiseen, mikä tuoti esiin tutkimussaatteessa. Webropol-kysely ja suostumusasiakirjat on esitetty liitteissä (Liitteet 1 ja 2.). Aineistosta ei tehty tilastollisia vertailuja, mutta Likert-väittämien jakaumaa havainnollistettiin kuvailevien tunnuslukujen, kuten keskiarvon, avulla.

#### **5.4 Sijaishuollon sosiaalityöntekijöiden aineistonkeruu ryhmähaastattelulla**

Sosiaalityöntekijöiden aineisto kerättiin fokusryhmähaastattelulla, jossa seitsemän sijaishuollon sosiaalityöntekijää keskusteli arvostavasta kohtaamisesta ja sen toteutumisesta käytännön työssä. Ryhmähaastattelun runko rakentui ennalta määriteltyjen teemojen ympärille, jotka perustuivat tutkimuksen tavoitteisiin ja teoreettiseen viitekehykseen. Teemat käsittelivät arvostavaa kohtaamista, vuorovaikutusta ja luottamusta, osallisuutta ja tiedonsaantia sekä inhimillisyyttä ja kunnioitusta.

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina, joissa ennalta määritellyt teemat (Liite 5.) ohjasivat keskustelua, mutta osallistujille annettiin mahdollisuus tuoda esiin omia kokemuksiaan ja näkökulmiaan vapaasti (Hirsjärvi & Hurme, 2015, s. 66–67). Teemojen käsittelyyn käytettiin

pääosa haastatteluajasta, minkä jälkeen varattiin aikaa vapaamuotoiselle keskustelulle, joka täydensi teemahaastattelun kautta saatua aineistoa.

Ryhmähaastatteluihin osallistui seitsemän kokenutta sijaishuollon sosiaalityöntekijää, joilla oli pitkä työkokemus lastensuojelusta. Laadullinen tutkimusote mahdollisti sosiaalityöntekijöiden kokemusten ja tulkintojen syvällisen tarkastelun sekä yhteisten merkitysten rakentumisen osallistujien välisessä vuorovaikutuksessa (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 17–23; Hirsjärvi & Hurme, 2015, s. 48–49).

Aineisto kerättiin kahdessa ryhmähaastattelussa, jotka toteutettiin Teams-etäyhteyden välityksellä aiemmin lähetettyjen saatekirjeiden mukaan (Liite 4.). Haastattelut kestivät noin tunnin, ja ensimmäiseen ryhmään osallistui neljä ja toiseen kolme sosiaalityöntekijää. Ryhmien koko oli metodologisesti perusteltu, sillä pienet ryhmät tukevat aktiivista vuorovaikutusta ja mahdollistavat kaikkien osallistujien äänen esiin pääsemisen (Eskola & Suoranta, 2014, s. 95–96). Haastattelijan tehtävänä oli ohjata keskustelua ja huolehtia siitä, että kaikki teemat käsiteltiin tasapainoisesti. Tutkijan refleksiivisyys nähtiin keskeisenä tutkimuksen luotettavuuden kannalta (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 136–137).

Haastattelut nauhoitettiin osallistujien suostumuksella ja litteroitiin sanatarkasti analyysia varten. Tämä tuki aineiston huolellista analyysia ja lisäsi tutkimuksen läpinäkyvyyttä (Eskola & Suoranta, 2014, s. 151–152). Ryhmähaastattelumenetelmä osoittautui tutkimuksen tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaiseksi.

Tutkimuksen toteuttaminen edellytti tutkimusluvan saamista Varsinais-Suomen hyvinvointialueelta (Varha). Tutkimuksesta tiedotettiin sijaishuollon palvelupäällikön kautta alueen johtaville sosiaalityöntekijöille, jotka välittivät tiedon edelleen henkilöstölle (TENK, 2019, s. 6–7; Heikkilä, 2018, s. 45–46). Tutkimuksessa noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä ja eettisiä periaatteita, joista osallistujille kerrottiin saatekirjeissä (Liite 2. ja 4.). Osallistuminen oli vapaaehtoista, ja aineisto käsiteltiin

luottamuksellisesti sekä raportoitiin siten, ettei yksittäisiä osallistujia ollut tunnistettavissa (TENK, 2019, s. 8–11; Heikkilä, 2018, s. 47–50).

## **5.5 Aineiston analyysimenetelmä**

Asiakasvanhempien Webropol-kyselyn avoimet vastaukset analysoitiin induktiivisesti eli aineistolähtöisesti. Teemat muodostuivat vastaajien omista ilmaisuista käsin ilman ennalta määriteltyä teorialuokittelua. Likert-asteikolliset väittämät puolestaan perustuivat osittain tutkijan aiemmassa työssä lapsen edunvalvojana tunnistettuihin kokemuksellisiin ulottuvuuksiin, joten niiden rakentamisessa oli deduktiivinen, ilmiötä jäsentävä lähtökohta. Väittämien tarkoituksena oli muuttaa arvostavan kohtaamisen keskeisiä osa-alueita tutkimuksellisesti tarkasteltavaan muotoon.

Sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastatteluaineisto analysoitiin pääosin induktiivisesti eli aineistolähtöisesti, mutta tulkintaa syvennettiin teoreettisen viitekehyksen avulla. Ryhmähaastattelu tuotti dialogissa rakentuvaa tietoa, jossa merkitykset muotoutuivat osallistujien välisessä vuorovaikutuksessa. Näin analyysissa yhdistyivät aineistolähtöinen teemoittelu ja teoriaohjaava tulkinta.

### **5.5.1 Sijaishuollon asiakasvanhempien Webropol-kysely**

Asiakasvanhempien aineisto kerättiin sähköisellä Webropol-kyselyllä, joka sisälsi sekä Likert-asteikollisia väittämiä että avoimia kysymyksiä. Likert-asteikollinen aineisto analysoitiin kuvailevasti prosenttijakaumien ja frekvenssien (n) avulla. Vastausvaihtoehdot yhdistettiin analyysivaiheessa kahteen luokkaan: eri mieltä (asteikon vaihtoehdot 1–2) ja samaa mieltä (asteikon vaihtoehdot 3–4). Yhdistämisen tarkoituksena oli selkeyttää tulosten tarkastelua sekä tehdä jakaumista havainnollisempia pienellä vastaajamäärällä (N = 23). Tulokset esitettiin prosenttiosuuksina ja vastaajamäärinä eikä aineistosta laskettu tilastollisia tunnuslukuja, kuten keskiarvoja, koska tutkimuksen tavoitteena oli kuvata

kokemusten suuntaa ja jakaumaa, ei tehdä tilastollisia vertailuja. Avoinmet vastaukset analysoitiin aineistolähtöisen temaattisen analyysin keinoin (Tuomi & Sarajärvi 2018).

Temaattinen analyysi eteni vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa aineisto luettiin useaan kertaan kokonaiskuvan muodostamiseksi ja alustavien havaintojen kirjaamiseksi. Toisessa vaiheessa aineistosta tunnistettiin merkitysyksiköitä eli ilmauksia, jotka kuvasivat asiakasvanhempien kokemuksia kohtaamisista. Nämä ilmaukset pelkistettiin ja ryhmiteltiin sisällöllisesti samankaltaisiin kokonaisuuksiin. Kolmannessa vaiheessa muodostettiin alustavia teemoja, joita tarkennettiin vertaamalla niitä alkuperäiseen aineistoon ja toisiinsa. Teemoja yhdistettiin, erotettiin ja nimettiin uudelleen analyysin edetessä. Lopuksi teemat jäsennettiin suhteessa tutkimuskysymyksiin ja teoreettiseen viitekehykseen.

Analyysi oli aineistolähtöinen siinä mielessä, että teemoja ei määritelty etukäteen, vaan ne muodostuivat avoimista vastauksista käsin. Samalla analyysi oli tulkinnallista, sillä teemojen nimeäminen ja merkitysten jäsentäminen perustuivat tutkijan reflektiiviseen työskentelyyn (Tuomi & Sarajärvi 2018). Likert-asteikollisten väittämien teemat muotoutuivat osittain tutkijan aiemmassa työssä lapsen edunvalvojana käytyjen asiakasvanhempien keskustelujen pohjalta, joissa toistuivat tietyt kokemukselliset ulottuvuudet liittyen kuulluksi tulemiseen, luottamukseen, valankäyttöön ja osallisuuteen. Tutkijan ammatillinen ennakkoymmärrys vaikutti siten väittämien rakentumiseen, mutta tätä lähtökohtaa tarkasteltiin tietoisesti reflektiivisesti koko tutkimusprosessin ajan. Tavoitteena ei ollut vahvistaa ennakko-oletuksia, vaan selvittää käytännön työssä havaittuja teemoja tutkimuksellisesti tarkasteltavaan muotoon ja mahdollistaa niiden kriittinen arviointi aineiston perusteella.

Teoreettisesti analyysiä ohjasi käsitys kokemusten relationaalisesta ja elämäntilanteeseen sidotusta luonteesta. Lähtökohtana hyödynnettiin Lauri Rauhalan holistista ihmiskäsitystä sekä kohtaamisen ja kokemustiedon merkitystä korostavia näkemyksiä sosiaalityössä. Näiden avulla

asiakasvanhempien kokemuksia tarkasteltiin osana vuorovaikutuksellista ja institutionaalista kontekstia, ei irrallisina yksilöllisinä ilmiöinä.

Lisäksi analyysissä hyödynnettiin narratiivista näkökulmaa merkitysten rakentumisen tarkastelussa. Kertomuksia tarkasteltiin ajallisina ja suhteisina jäsenyyksinä, joissa vanhemmat kuvasivat menneisyyttä, nykyhetkeä ja tulevaisuutta (Anderson 1997). Aineistoa ei näin ollen tulkittu pelkästään tapahtumien kuvauksena, vaan merkityksellisinä tulkintoina, jotka rakentuvat vuorovaikutuksessa ja institutionaalisissa rakenteissa.

Analyysin tavoitteena oli ymmärtää, millaisia merkityksiä asiakasvanhemmat antavat sosiaalityöntekijöiden kanssa käymilleen kohtaamisille ja miten nämä merkitykset rakentavat kokemusta arvostavasta tai arvostamattomasta kohtaamisesta lastensuojelun sijaishuollon kontekstissa.

### **5.5.2 Sijaishuollon sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastatteluaineiston analyysi**

Ryhmähaastatteluaineiston analyysissä käytettiin teemoittelua, joka on yksi sisällönanalyysin muodoista. Menetelmä oli luonteva aineistolähtöinen analyysitapa, sillä ennalta määritellyt teemat ohjasivat haastattelu-runkoa ja keskustelun etenemistä. Teemoittelun tavoitteena oli jäsentää ryhmäkeskustelussa esiin nousseet tutkimuskysymysten kannalta olennaiset sisällöt selkeiksi teemoiksi. Sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelun teoreettinen viitekehys rakentui tutkimuksen tavoitteista ja keskeisistä käsitteistä, joita olivat arvostava kohtaaminen, vuorovaikutus ja luottamus, osallisuus ja tiedonsaanti sekä inhimillisyys ja kunnioitus.

Aineisto litteroitiin sanatarkasti ja luettiin huolellisesti useaan kertaan kokonaiskuvan muodostamiseksi. Tämän jälkeen aineisto jäseneltiin teemojen mukaisesti, minkä pohjalta muodostettiin tarkentavia alateemoja.

Tutkimusprosessin analyysimenetelmäksi valittu teemoittelu osoittautui perustelluksi ratkaisuksi, sillä se mahdollisti moniäänisen keskustelun perustelluksi ratkaisuksi, sillä se mahdollisti moniäänisen keskustelun ja jäsentämisen tutkimuskysymysten kannalta merkityksellisiksi kokonaisuuksiksi. Menetelmä pohjautui laadulliseen sisällönanalyysiin, jota kuvaavat esimerkiksi Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi -teoksessa esitetyt periaatteet aineiston pelkistämisestä, ryhmittelystä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103–110).

Analyysin alkuvaiheessa aineisto litteroitiin sanatarkasti. Litteroinnin jälkeen aineisto luettiin useaan kertaan kokonaiskuvan muodostamiseksi. Ensimmäisillä lukukerroilla tavoitteena oli ymmärtää keskustelun yleinen sävy ja keskeiset painotukset. Seuraavilla lukukerroilla huomio kiinnittyi tarkemmin tutkimuskysymysten kannalta olennaisiin ilmauksiin, kuten siihen, miten sosiaalityöntekijät kuvasivat arvostavaa kohtaamista ja luottamuksen rakentumista, osallisuuden toteutumista tai inhimillisen kohtaamisen merkitystä.

Vaikka haastattelurunkoa ohjasivat ennalta määritellyt teemat – arvostava kohtaaminen, vuorovaikutus ja luottamus, osallisuus ja tiedon saanti sekä inhimillisyys ja kunnioitus – analyysi toteutettiin avoimesti. Tietoinen pyrkimys oli välttää aineiston pakottamista valmiisiin kategorioihin. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että aineistosta poimittiin ensin tutkimuskysymyksiin liittyvät alkuperäisilmaisut ilman, että niitä heti sijoitettiin tiettyyn teemaan. Tämän jälkeen ilmaukset pelkistettiin säilyttäen niiden ydinsisältö. Pelkistämävaihe vastaa sisällönanalyysin reduktiovaihetta, jossa aineistoa tiivistetään kadottamatta sen olennaista merkitystä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108).

Samalla kuitenkin havaittiin, että osa aineistosta nosti esiin rakenteellisia haasteita, kuten ajan puutetta tai organisatorisia rajoitteita, jotka eivät täysin sisältyneet alkuperäisiin teemoihin. Näin analyysissa syntyi myös uusia alateemoja, mikä vahvisti aineistolähtöistä lähestymistapaa.

Teoreettinen viitekehys toimi analyysissa tulkintaa jäsentävänä taustana. Esimerkiksi arvostavaa kohtaamista ja luottamusta koskevat puheenvuorot kytkeytyivät vuorovaikutuksen käsitteeseen, ja osallisuutta koskevat kuvaukset laajensivat ymmärrystä asiakkaan tiedollisesta asemasta sijaishuollossa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 110). Teoria ei kuitenkaan määrittänyt aineiston sisältöä, vaan tarjosi käsitteellisiä välineitä sen ymmärtämiseen.

Analyysiprosessi oli oman ajattelun kehitystä. Useat lukukerrat ja teemojen uudelleen tarkastelu lisäsivät ymmärrystä siitä, kuinka moniulotteisesti sosiaalityöntekijät hahmottavat työnsä eettiset ja vuorovaikutukselliset ulottuvuudet. Läpinäkyvä analyysin kuvaus ja vaiheiden huolellinen dokumentointi olivat keskeisiä keinoja tutkimuksen luotettavuuden vahvistamisessa.

Kokonaisuudessaan teemoittelu mahdollisti ryhmähaastatteluaineiston systemaattisen ja syvällisen tarkastelun. Se teki näkyväksi sijaishuollon sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa toistuvat merkitysrakenteet ja auttoi jäsentämään ne tutkimuksen tavoitteiden mukaisiksi kokonaisuuksiksi.

## **6 TUTKIMUKSEN EETTISYYS, LUOTETTAVUUS JA TUTKIJAN ROOLI**

Tässä luvussa tarkastellaan tutkimuksen eettisiä lähtökohtia, luotettavuuden arviointia sekä tutkijan roolia ja reflektiivisyyttä tutkimusprosessissa. Luvussa kuvataan, miten tutkimus on toteutettu hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti, miten aineiston keruu ja analyysi on dokumentoitu sekä miten tutkijan asema ja mahdolliset ennakko-oletukset on huomioitu tutkimuksen uskottavuuden varmistamiseksi.

### **6.1 Tutkimuksen eettiset lähtökohdat**

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, ja sen luotettavuutta arvioitiin Lincolnin ja Guban (1985) esittämien kriteerien mukaisesti: uskottavuus, siirrettävyys, vahvistettavuus ja johdonmukaisuus (dependability). Näiden kriteerien huomioiminen tuki tutkimuksen huolellista ja eettistä toteutusta sekä tulosten merkityksellisyyttä lastensuojelun sijaishuollon kehittämisen näkökulmasta.

Uskottavuutta vahvistettiin kuvaamalla aineistonkeruun ja analyysin vaiheet selkeästi sekä hyödyntämällä tulosten yhteydessä suoria aineistolainauksia, joiden avulla lukija voi arvioida tulkintojen yhteyttä alkuperäiseen aineistoon (Tuomi & Sarajärvi, 2018). Ryhmähaastattelu toteutettiin hyviä tieteellisiä käytäntöjä noudattaen (Hirsjärvi & Hurme, 2015), ja haastattelutilanne rakentui vuorovaikutukselliseksi ja osallistujalähtöiseksi.

Siirrettävyyttä tuettiin kuvaamalla tutkimuksen konteksti, aineistonkeruumenetelmät ja haastattelutilanteet riittävän tarkasti (Eskola & Suoranta, 2014). Vahvistettavuutta edistettiin dokumentoimalla analyysiprosessi ja teemoittelun eteneminen läpinäkyvästi siten, että tutkimuksen päättelyketju on seurattavissa (Lincoln & Guba, 1985).

Tutkimus toteutettiin hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti (TENK, 2019). Osallistujien vapaaehtoisuutta, itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä kunnioitettiin koko prosessin ajan. Osallistujille annettiin riittävä ennakkotieto tutkimuksen tarkoituksesta ja aineiston käsittelystä, ja osallistuminen oli vapaaehtoista. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin tutkimustarkoitukseen osallistujien suostumuksella, ja aineisto hävitettiin asianmukaisesti tutkimuksen päätyttyä (Heikkilä, 2018). Tutkimuksessa ei kerätty tarpeettomia henkilötietoja eikä se edellyttänyt eettisen toimikunnan lausuntoa.

Kirjallisuuskatsauksen osalta lähteiden valinta tehtiin huolellisesti, ja lähdekritiikki oli keskeinen osa tiedon luotettavuuden arviointia (Hart, 2018). Lähteitä tarkasteltiin niiden aitouden, omaperäisyyden ja riippumattomuuden näkökulmista.

Ryhmähaastatteluun osallistui sosiaalityön asiantuntijoita, joilla oli pitkä kokemus lastensuojelun sijaishuollosta, mikä vahvisti aineiston uskottavuutta. Tutkimusprosessia toteutettiin reflektiivisesti ja avoimesti, jotta tulokset perustuivat aineistoon eivätkä tutkijoiden ennako-oletuksiin. Prosessi tuki myös tekijöiden ammatillista kehittymistä.

## **6.2 Tutkijan rooli ja reflektiivisyys**

Tutkijan refleksiivisyys oli keskeinen osa tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta. Tutkijat tiedostivat oman roolinsa, ennakkokäsityksensä ja mahdollisen vaikutuksensa tutkimusprosessiin. Webropol-kyselyn laati-jalla oli omakohtaiseen kokemukseen perustuva kriittinen ymmärrys sijaishuollon lastensuojelusta ja ryhmähaastattelun toteuttajalla puolestaan ammatillista kokemusta työskentelystä lastensuojelun sijoituslaitoksen ohjaajana. Nämä taustat loivat tutkimukselle arvokasta kontekstuaalista ymmärrystä, mutta edellyttivät myös tietoista reflektiota ennako-oletusten vaikutuksesta tutkimusasetelmaan, kysymysten muotoiluun ja tulkintaan.

Tutkimusprosessin aikana tutkijat pyrkivät erottamaan henkilökohtaisen kokemuksen ja tutkimusaineiston toisistaan sekä varmistamaan, että tulokset perustuivat aineistoon eivätkä tutkijoiden omiin kokemuksiin tai ammatillisiin tulkintamalleihin. Refleksiivinen työote tuki aineistolähtöistä ja osallistujien kokemuksia kunnioittavaa tulkintaa.

Tutkimus toteutettiin osallistujia arvostaen ja tasa-arvoisesti kohdellen, riippumatta heidän asemastaan tai taustatekijöistään.

Kirjallisuuskatsauksen osalta lähteiden valinta tehtiin huolellisesti, ja lähdekritiikki oli keskeinen osa tiedon luotettavuuden arviointia (Hart, 2018). Lähteitä tarkasteltiin niiden aitouden, omaperäisyyden ja riippumattomuuden näkökulmista ja kirjallisuus valittiin tukemaan tutkimuksen tavoitteita mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti.

### **6.3 Tekoälyn hyödyntäminen tässä opinnäytetyössä**

Tässä työssä olemme käyttäneet ChatGPT 5.2 ja Microsoft Copilotia ideoinnin, tiedonhaun ja kielentarkistuksen välineenä. Olemme muokanneet tekstiä tekoälyn avulla useaan otteeseen, jotta kieli olisi selkeämpää ja helpommin ymmärrettävää, mutta välittäisi asiat yhä alkuperäisen tarkoitukseni mukaisesti.

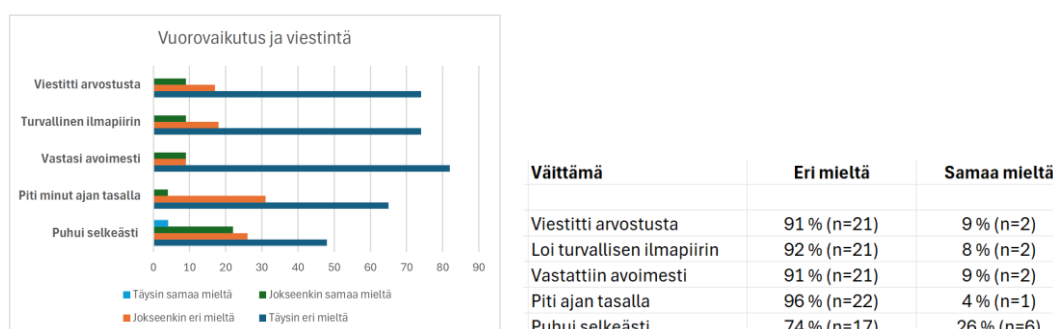
Olemme huolehtineet sisällön alkuperäisyydestä ja tekijänoikeuksien kunnioittamisesta. Jos tekoälysovellus on tuottanut tekstiin uusia ideoita, olemme tarkistaneet ne alkuperäisistä lähteistä ja viitanneet niihin asianmukaisesti. Kaikki ilmoittamamme lähteet ovat itse käyttämiämme, eivät tekoälyn tuottamia.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET: ASIAKASVANHEMPIEN NÄKÖKULMA

Tässä luvussa tarkastellaan ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastaavia tuloksia: Miten asiakasvanhemmat kokevat arvostavan kohtaamisen lastensuojelutyössä? Arvostavaa kohtaamista lähestyttiin vuorovaikutuksen ja viestinnän näkökulmasta ja sitä tarkasteltiin viiden väittämän avulla, jotka koskivat avoimuutta, tiedonkulkua, turvallisen ilmapiirin muodostumista sekä arvostuksen välittymistä. Seuraavassa esitetään asiakasvanhempien vastaukset näihin väittämiin.

### 7.1 Vuorovaikutus ja kuulluksi tuleminen

Tässä osiossa esitetään Likert-asteikollisten väittämien tulokset kuvailevana jakaumatarkasteluna. Tarkastelun avulla pyritään tekemään näkyväksi, mihin suuntaan asiakasvanhempien kokemukset painottuvat ja kuinka johdonmukaisesti arvostava kohtaaminen heidän näkemyksissään toteutui tai jäi toteutumatta. Valtaosa vastaajista koki vuorovaikutuksen eri väittämien osalta kielteisesti. Tuloksia tarkastellaan suuntaa antavina pienen vastaajamäärän vuoksi.



Kuvio 1. Vuorovaikutus ja viestintä lastensuojelussa asiakasvanhempien kokemana.

Tulokset osoittavat selkeän vinouman kohti kielteisiä kokemuksia erityisesti avoimuuden, turvallisen ilmapiirin ja arvostuksen osalta. Vaikka vastaajamäärä on pieni, jakaumat ovat voimakkaasti yksisuuntaisia, mikä viittaa kokemusten johdonmukaisuuteen.

Kaikissa viidessä väittämässä enemmistö vastaajista (n = 23) oli eri mieltä, useimmiten täysin eri mieltä. Myönteiset vastaukset ("jokseenkin samaa mieltä" ja "täysin samaa mieltä") olivat harvinaisia tai marginaalisia, ja keskiarvot (ka 1,3–1,8) sijoittuivat asteikon negatiiviseen päähän.

Väittämässä "Tunsin, että kysymyksiini vastattiin avoimesti ja rehellisesti" 82 % vastaajista oli täysin eri mieltä. Kun mukaan lasketaan jokseenkin eri mieltä -vastaukset, enemmistö vastaajista koki, ettei avoimuus toteutunut.

Väittämässä "Sosiaalityöntekijä piti minut ajan tasalla asioista, jotka koskivat lastani ja perhettäni" 65 % vastaajista oli täysin eri mieltä.

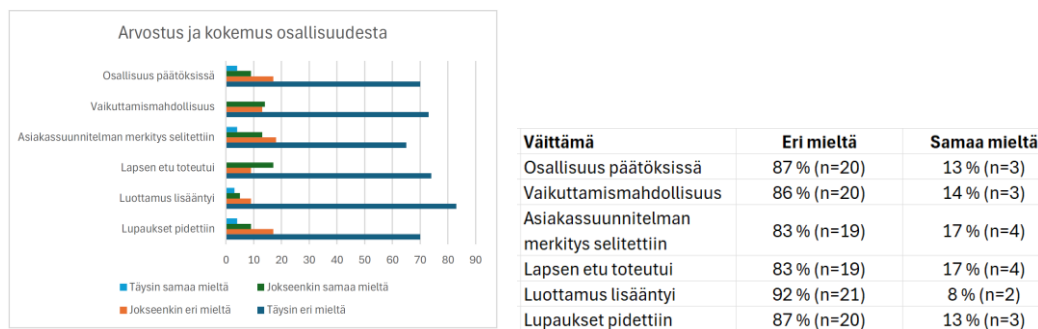
Väittämässä "Sosiaalityöntekijän tapa keskustella kanssani loi turvallisen ilmapiirin" 74 % vastaajista oli täysin eri mieltä.

Samoin 74 % vastaajista oli täysin eri mieltä väittämästä "Sosiaalityöntekijän eleet ja ilmeet viestittivät arvostusta minua kohtaan".

Tulokset osoittavat, että vastausten jakauma painottui kaikissa väittämässä asteikon kielteiseen päähän.

## **7.2 Arvostuksen kokemukset ja niiden puute**

Tässä osiossa tarkastellaan ensimmäiseen tutkimuskysymykseen liittyviä tuloksia siitä, miten asiakasvanhemmat kokevat arvostuksen ja osallisuuden toteutuvan lastensuojelun asiakkuudessa. Tulokset perustuvat kuuteen väittämään, jotka koskivat päätöksentekoon osallistumista, vaikuttamismahdollisuuksia, asiakassuunnitelmien ymmärrettävyyttä, lapsen edun toteutumista, luottamuksen rakentumista sekä sovittujen asioiden toteutumista.



Kuvio 2. Asiakasvanhempien kokemukset arvostuksesta ja osallisuudesta lastensuojelun asiakkuudessa.

Asiakasvanhempien kokemukset arvostuksesta ja osallisuudesta lastensuojelun asiakkuudessa. Vastaukset on esitetty yhdistettyinä luokkiin eri mieltä (1–2) ja samaa mieltä (3–4).

Arvostus ja kokemus osallisuudesta -osion tulokset (N = 23) osoittavat, että enemmistö vastaajista oli kaikissa väittämässä eri mieltä, useimmiten täysin eri mieltä. Keskiarvot sijoittuivat asteikon alimpaan päähän (1,3–1,6).

Luottamuksen lisääntymistä koskevassa väittämässä 83 % vastaajista oli täysin eri mieltä. Lapsen edun toteutumista koskevassa väittämässä 74 % vastaajista oli täysin eri mieltä.

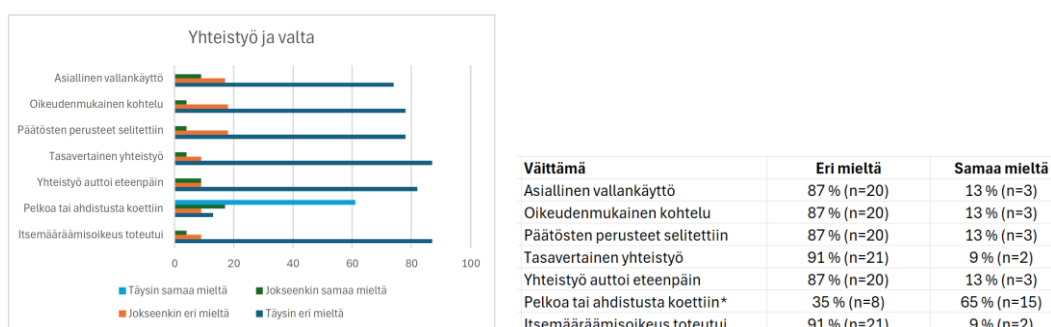
Asiakassuunnitelman merkityksen selittämistä koskevassa väittämässä 65 % vastaajista oli täysin eri mieltä. Vaikuttamismahdollisuutta pala-vereissa koskevassa väittämässä 73 % vastaajista oli täysin eri mieltä.

Osallisuutta päätöksenteossa koskevassa väittämässä 70 % vastaajista oli täysin eri mieltä. Sovittujen asioiden toteutumista koskevassa väittämässä 70 % vastaajista oli täysin eri mieltä.

Vastausten jakaumat painottuivat kaikissa väittämässä asteikon kielteiseen päähän.

### 7.3 Yhteistyö, vallankäyttö ja itsemääräämisoikeus

Tässä osiossa tarkastellaan toiseen tutkimuskysymykseen liittyviä asiakasvanhempien kokemuksia yhteistyöstä ja vallankäytöstä lastensuojelun asiakkuudessa. Tulokset perustuvat seitsemään väittämään, jotka koskivat vallankäytön asiallisuutta, oikeudenmukaista kohtelua, päätösten perusteluiden selkeyttä, tasavertaista yhteistyötä, yhteistyön hyödyllisyyttä, pelon ja ahdistuksen kokemista sekä itsemääräämisoikeuden toteutumista.



Kuvio 3. Asiakasvanhempien arviot yhteistyön, vallankäytön ja itsemääräämisoikeuden toteutumisesta.

Asiakasvanhempien arviot yhteistyön, vallankäytön ja itsemääräämisoikeuden toteutumisesta. Väittämien vastaukset on yhdistetty luokkiin eri mieltä (1–2) ja samaa mieltä (3–4). \*Huom. Väittämä on kielteisesti muotoiltu; "samaa mieltä" tarkoittaa pelon tai ahdistuksen kokemista.

Yhteistyö ja valta -osiossa (n = 23) asiakasvanhempien vastaukset painottuivat lähes kaikissa väittämässä asteikon kielteiseen päähän. Enemmistö vastaajista oli useimmissa väittämässä täysin eri mieltä ja keskiarvot sijoittuivat asteikon alimpaan päähän (ka 1,2–1,3).

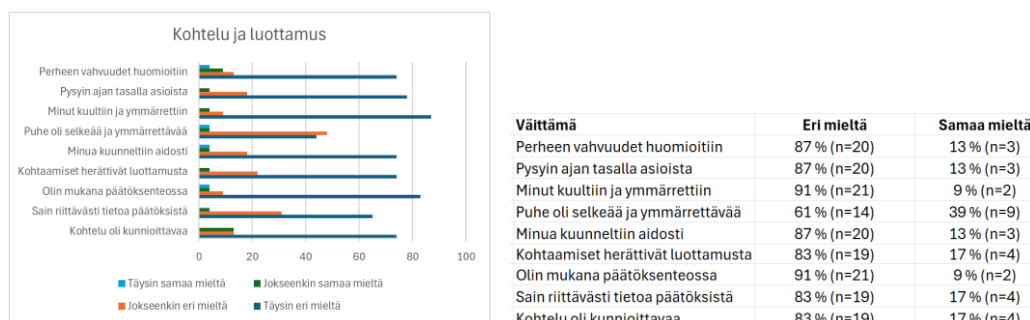
Väittämässä, jotka koskivat asiallista vallankäyttöä, oikeudenmukaista kohtelua, päätösten perusteiden selittämistä, tasavertaista yhteistyötä, yhteistyön eteenpäin vievyyttä sekä itsemääräämisoikeuden toteutumista, enemmistö vastaajista oli täysin eri mieltä.

Poikkeuksen muodostaa väittämä pelon ja ahdistuksen kokemisesta lastensuojelussa, jossa enemmistö vastaajista oli samaa mieltä. Tämän väittämän keskiarvo oli 3,3.

Kokonaisuutena vastausten jakaumat osoittavat, että kokemukset yhteistyöstä ja vallankäytöstä painoutuivat kielteisiin arvioihin.

#### 7.4 Kohtelu, luottamus ja päätöksenteko

Tässä osiossa tarkastellaan asiakasvanhempien (N = 23) kokemuksia kohtelusta ja luottamuksesta lastensuojelun asiakkuudessa. Tulokset perustuvat yhdeksään väittämään, jotka koskivat kuulluksi tulemistä, tiedonsaantia, päätöksentekoon osallistumista, puheen selkeyttä, perheen vahvuuksien huomioimista sekä luottamuksen ja kunnioittavan kohtelun kokemusta. Seuraavassa esitetään näihin väittämiin liittyvät määrälliset tulokset.



Kuvio 4. Asiakasvanhempien arviot kuulluksi tulemisesta, tiedonsaannista, päätöksentekoon osallistumisesta sekä luottamuksen ja kunnioittavan kohtelun kokemuksesta.

Vastaukset on yhdistetty luokkiin eri mieltä (1–2) ja samaa mieltä (3–4).

Kohtelu ja luottamus -osion tulokset (n = 23) osoittavat, että vastausten jakaumat painoutuivat kaikissa väittämässä asteikon kielteiseen päähän. Enemmistö vastaajista oli useimmissa väittämässä eri mieltä, useimmiten täysin eri mieltä. Keskiarvot sijoittuivat asteikon alimpaan päähän (ka 1,2–1,7).

Vastaajat arvioivat kriittisesti kunnioittavan kohtelun toteutumista, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemista, riittävän ja ymmärrettävän tiedon saamista sekä mahdollisuutta osallistua päätöksentekoon. Myös perheen vahvuuksien huomioimista koskevissa vastauksissa enemmistö oli eri mieltä.

Kohtaamisten ei koettu lisänneen luottamusta. Vastausten jakaumat osoittavat, että luottamuksen rakentuminen ei toteutunut vastaajien kokemuksissa.

Kokonaisuutena tulokset osoittavat, että kohteluun ja luottamukseen liittyvät arviot olivat pääosin kielteisiä.

## **8 ASIAKASVANHEMPIEN KOKEMUSTEN SYVENTÄVÄ ANALYYSI AVOIMISTA VASTAUKSISTA**

Tässä luvussa tarkastellaan asiakasvanhempien ensikontaktia lastensuojeluun tunne- ja merkityskokemuksena. Tulokset perustuvat asiakasvanhempien Webropol-kyselyn avoimiin vastauksiin (23/23), joissa vastaajat kuvasivat kokemuksiaan adjektiivien ja kertomuksellisten ilmausten avulla. Vastaukset olivat sisällöltään laajoja ja voimakkaasti tunnepitoisia, ja ne kytkeytyivät koettuihin kohtaamisiin, vallankäyttöön sekä lastensuojelun asiakkuusprosessiin kokonaisuutena.

Aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä temaattisella analyysillä. Analyysi osoittaa, että ensikontakti lastensuojeluun näyttäytyy vastaajien kokemuksissa kokonaisvaltaisena ja kuormittavana prosessina. Keskeisiksi teemoiksi nousivat pelon ja turvattomuuden kokemukset, häpeä ja alemmuuden tunne, epäoikeudenmukaiseksi koettu vallankäyttö sekä näiden pitkittyessä tunteiden turtuminen ja emotionaalinen etäännyminen. Yksittäisiä myönteisiä kokemuksia esiintyi, mutta ne jäivät kokonaisuudessa vähäisiksi.

Aineisto analysoitiin laadullisella sisällönanalyysillä teemoittelemalla. Analyysia ohjasi tutkimuksen teoreettinen viitekehys, joka perustuu aiemmin mainittuihin kokonaisvaltaiseen ihmiskäsitykseen, arvostuksen psykologiaan, tunnerohkeuden käsitteeseen sekä itsemyötätunnon näkökulmaan. (Rauhala 2014; Tölli 2024; Åhman 2024; Grandell 2015). Avoimien vastausten temaattisen analyysin perusteella vastauksista muodostui teemoja, jotka liittyvät kuulluksi tulemiseen, tasavertaiseen vuorovaikutukseen, selkeään ja avoimeen viestintään, osallisuuteen ja vaikutusmahdollisuuksiin, työntekijän johdonmukaisuuteen, empaattiseen kohtaamiseen sekä perheen vahvuuksien tunnistamiseen. Näitä teemoja on täsmennetty tulosluvussa.

Analyysi osoittaa, että lastensuojelun asiakkuus näyttäytyy vastaajien kokemuksissa kokonaisvaltaisena ja voimakkaasti tunnepitoisena prosessina. Pelko, häpeä, epäoikeudenmukaisuus, jopa kauhu sekä viha ja tunteiden turtuminen muodostavat toisiinsa kietoutuvan kokemuskokonaisisuuden. Tunteet syntyvät suhteessa koettuun vallankäyttöön, vuorovaikutukseen ja arvostuksen puutteeseen.

### **8.1 Pelko ja turvattomuus asiakkuuden hallitsevina tunteina**

Aineistossa keskeisimmäksi tunnekokemukseksi nousi pelko ja turvattomuus, Vastaajat kuvasivat lastensuojelun asiakasvanhemmuutta muun muassa ilmauksilla ”kauhua ja äärimmäistä stressiä”, ”paniikki”, ”pelkoa, kauhua, avuttomuutta”. Tunteet näyttäytyivät vastauksissa pitkäkestoisina ja kokonaisvaltaisina, eivätkä rajoittuneet yksittäisiin tilanteisiin.

Kokonaisvaltaisen ihmiskäsityksen näkökulmasta nämä tunteet heijastavat yksilön tajunnallista suhdetta elämäntilanteeseen, jossa asiakasvanhemmuus koskettaa samanaikaisesti vanhemmuutta, arkea ja tulevaisuuden ennakoitavuutta. Pelko ei kohdistu ainoastaan yksittäisiin päätöksiin, vaan koko asiakasvanhemmuusprosessiin ja sen koettuun ennakoimattomuuteen.

#### **8.1.1 Häpeä ja alemmuuden kokemus arvostuksen puutteen ilmentyminä**

Toinen aineistossa toistuva teema on häpeän ja alemmuuden kokemus. Vastaajat kuvasivat tunteitaan ilmauksilla ”alemmuuden tunnetta ja häpeää”, ”alentavaa käytöstä”, ”ristiriitaisia tunteita tekohymyjen takaa” sekä ”ylhäältäpäin sanelua”. Näissä vastauksissa korostuu kokemus siitä, ettei vastaajaa ole kohdattu tasavertaisena ja arvostettuna toimijana.

Arvostuksen psykologian näkökulmasta kyse on kokemuksesta, jossa yksilön näkemykset ja tunteet jäävät vaille tunnustamista. Arvostuksen

puute heijastuu häpeän ja arvottomuuden tunteina sekä heikentää asiakasvanhemman toimijuuden kokemusta. Aineistossa tämä näkyy myös kuvauksina mitätöinnistä ja sivuuttamisesta osana asiakasvanhemmuutta.

### **8.1.2 Epäoikeudenmukaisuuden ja mielivaltaisen vallankäytön kokemukset**

Useissa vastauksissa nousi esiin kokemus epäoikeudenmukaisuudesta ja vallankäytön mielivaltaisuudesta. Lastensuojelun toimintaa kuvattiin muun muassa "puolueelliseksi", "leväperäiseksi", "helvetiksi" ja "yljumaalalliseksi vallankäytöksi", "hyökkääväksi", syyllistäväksi", "loukkaavaksi", "dominoivaksi". Lisäksi vastaajat toivat esiin kokemuksia oikeusturvan heikosta toteutumisesta: "ikuinen huolen ilmaisu muttei kerrota miksi", "eivät kunnioita lastensuojelulakia eikä muitakaan lakeja", "pettymys, miten lastensuojelu voi olla näin retuperällä", "Saanko osallisuuden itselleni ja lapsilleni takaisin minkä ovat vieneet", "ei yhtään ymmärrystä, aina olisi pitänyt olla energinen ja täydellinen", "tiedän paremmin kuin sinä".

Nämä kokemukset kytkeytyvät vuorovaikutuksen yksisuuntaisuuteen ja dialogin puutteeseen, Tunnerohkeuden näkökulmasta vastaajien kuvaukset, kuten "yksipuoleista ylhäältäpäin sanelua" ja "ymmärtämättömyyttä", viittaavat kohtaamisiin, joissa tunteita ei ole tunnistettu eikä käsitelty avoimesti. Tämä syventää kokemusta epäoikeudenmukaisuudesta ja vahvistaa turvattomuuden tunnetta.

Osa vastaajista kuvasi asiakasvanhemmuuteen liittyviä tunteita sanoilla "viha, katkeruus, tunteettomuus", "välinpitämätön", "kokemusteni vähättelevä", "näkymättömyys", "Nämä tunteet näyttäytyvät aineistossa pitkään jatkuneiden kuormittavien kokemusten seurauksena. Kun pelko, häpeä ja epäoikeudenmukaisuuden kokemus pitkittyvät, ne voivat muuntua emotionaaliseksi etäännytykseksi. Se tarkoittaa selviytymismekanismeja, jossa pitkittynyt pelon häpeän ja epäoikeudenmukaisuuden kokemus johtaa tunteiden turtumiseen, vetäytymiseen ja suojautuvaan

katkeruuteen, mikä asiakasvanhemmuudessa voi heikentää vanhemman toimijuutta, vaikeuttaa yhteistyötä ja kaventaa mahdollisuuksia tulla kohdatuksi omien kokemustensa ja tarpeidensa kautta.

Itsemyötätunnon näkökulmasta tunteiden turtuminen voidaan tulkita selviytymiskeinoksi tilanteissa, joissa yksilö ei koe tulevansa kohdatuksi myötätuntoisesti. Aineistossa tämä ilmenee suojautumisena, jossa yhteys omiin tunteisiin heikkenee samalla, kun kokemus järjestelmän epäinhimillisyydestä vahvistuu.

Aineistossa esiintyi yksittäisiä myönteisiä adjektiiveja, kuten "kannustava", "avulias", "asiallinen" mutta ne rajoittuivat pääosin ensikontakteihin tai yksittäisiin työntekijöihin. Kokonaisuudessaan asiakkuutta kuvattiin kuitenkin pääosin kielteisillä ja kuormittavilla määreillä. Aineiston yleissävy on vahvasti kielteinen.

## **8.2 Asiakasvanhempien tunnekokemukset lastensuojelun asiakkuudessa**

Vastaukset (23/23) kuvasivat lastensuojelun asiakkuutta voimakkaasti tunteita herättävänä kokemuksena. Vastaukset painottuvat selvästi kielteisiin tunteisiin, kuten pelkoon, epäoikeudenmukaisuuteen, häpeään ja vihaan. Tunteiden voimakkuus ja kielellinen ilmaisu viittaavat siihen, että asiakkuus on koettu monin paikoin pitkäkestoisesti kuormittavana ja jopa traumaattisena.

Yleisimmin mainittuja tunteita olivat pelko, kauhu ja avuttomuus. Näitä kuvattiin muun muassa ilmauksilla "*kauhua ja äärimmäistä stressiä*", "*pelkoa, kauhua, avuttomuutta yhteistyökyvyttömän lakia tuntemattoman sosiaalityöntekijän edessä*" sekä "*ahdistus ja pelko ovat läsnä*". Pelko ei näyttäyty aineistossa hetkellisenä reaktiona, vaan pysyvänä tunnetilana, joka kytkeytyy julkisen vallan käyttöön ja koettuun mielivaltaisuuteen.

Epäoikeudenmukaisuuden kokemus on toinen keskeinen teema. Vastajat kuvaavat tilanteita, joissa lakeja ei ole heidän mukaansa noudatettu,

päätöksiä ei ole perusteltu ja omia oikeuksia on joutunut puolustamaan valitusprosessien kautta. Eräs vastaaja toteaa: *"Luulin, että siellä noudatettaisiin lakia ja alan eettisiä arvoja."* Toistuvat viittaukset "talon tapoihin" lain sijaan vahvistavat kokemusta institutionaalisesta epäoikeudenmukaisuudesta.

Useissa vastauksissa kuvataan vallankäyttöä alentavana, vihamielisenä tai epäinhimillisenä. Tätä kuvataan esimerkiksi ilmauksilla *"ylijumalallinen vallankäyttö"*, *"julmuus, epäinhimillisyyys"* ja *"yksipuoleista ylhäältäpäin sanelua"*. Vanhemmat kertovat tullessaan epäillyiksi, syyllistetyiksi ja jopa tarkoituksellisesti vaiennetuiksi. Erityisen raskaina koetaan tilanteet, joissa lasten ja vanhemman välistä yhteydenpitoa on rajoitettu tai katkaistu ilman riittäviä perusteluja.

Aineistossa esiintyy myös kokemuksia toivottomuudesta ja emotionaalista turtumisesta. Tunteita kuvataan sanoilla *"viha, katkeruus, tunteettomuus"* sekä *"epävarmuutta siitä, mitä tulevaisuus tuo"*. Nämä ilmaukset viittaavat pitkittyneeseen kuormitukseen, jossa vanhemman kyky luottaa järjestelmään ja tulevaisuuteen on heikentynyt.

Äärimmäisimmät kielteiset kokemukset tiivistyvät yksisanaisiin vastauksiin ja voimakkaaseen kieleen. Yksi vastaaja tiivistää kokemuksensa sanaan *"Helvetti"*. Toinen toteaa: *"Ihan hirveä kokemus. Perheessä monella mennyt elämä sekaisin."* Nämä vastaukset edustavat aineiston emotionaalista ääripäätä ja kuvaavat kokemusta kokonaisvaltaisesta romahduksesta.

Kielteisten kokemusten rinnalla aineistossa on kuitenkin myös yksittäinen myönteinen poikkeus. Yksi vastaaja kuvaa tunteitaan sanoilla *"kiihtoisuus, helpotus"*. Tämä vastaus jää selkeäksi poikkeukseksi ja osoittaa, että myönteinen kokemus lastensuojelun asiakkuudesta on mahdollinen, mutta aineiston perusteella harvinainen.

Kokonaisuutena asiakasvanhempien vastaukset piirtävät kuvan lastensuojelun asiakkuudesta emotionaalisesti äärimmäisenä kokemuksena.

Tunneilmaisu vaihtelee helpotuksesta ja kiitollisuudesta syvään epätoivoon ja vihaan, mutta painottuu selvästi kielteisiin ja kuormittaviin kokemuksiin. Tulokset viittaavat siihen, että lastensuojelun kohtaamisilla ja vallankäytön tavoilla on merkittävä vaikutus asiakasvanhempien psyykkiseen hyvinvointiin, luottamukseen ja kokemukseen ihmisarvosta.

## **9 TUTKIMUSTULOKSET SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN OSALTA**

Ryhmähaastattelun kysymykset on jaoteltu neljään pääteemaan:

1. Arvostava kohtaaminen
2. Vuorovaikutus ja luottamus
3. Vanhempien osallisuus ja tiedonsaanti päätöksenteossa
4. Inhimillisyys ja kunnioitus

Lisäksi pääteemoista nostettiin esiin alateemoja (Liite 3.). Seuraavissa alaluvuissa käsitellään tarkemmin kunkin pää- sekä alateemojen tuloksia.

### **9.1 Arvostavan kohtaamisen keskeiset piirteet asiantuntijoiden kuvaamina**

Sosiaalityöntekijöiden mukaan arvostava kohtaaminen lastensuojelutyössä tarkoittaa avointa, ennakkoluulotonta ja yksilöllistä suhtautumista vanhempiin. Kohtaamisessa vanhemmalle annetaan tilaa kertoa omat näkemyksensä, ja työntekijä on aidosti läsnä sekä osoittaa kiinnostusta vanhemman elämäntilanteeseen. Arvostava kohtaaminen edellyttää, että työntekijä mukauttaa viestintänsä ja toimintatapansa vanhemman taustan ja tilanteen mukaan sekä kohtaa vanhemman tasavertaisena ihmisenä, ei pelkästään viranomaisroolissa.

Lisäksi sosiaalityöntekijät korostavat, että arvostava kohtaaminen rakentuu johdonmukaisuudesta, avoimuudesta ja luottamuksesta. Sovituista asioista pidetään kiinni ja muutoksista kerrotaan suoraan. Vanhemman kokemukset ja tarpeet huomioidaan ilman ennakoasenteita eikä kohtaamisessa arvostella tai syyllistetä. Ystävällinen ja kunnioittava asenne tukee sitä, että vanhempi kokee tulevansa nähdyksi, kuulluksi ja ymmärretyksi.

Arvostava kohtaaminen on tietoinen ja eettinen vuorovaikutustapa, jossa korostuvat tasavertaisuus, inhimillisyys ja toisen arvon tunnustaminen riippumatta hänen taustastaan tai toimintakyvystään. Se luo perustan luottamukselle ja turvallisuudelle ja on keskeinen tekijä hyvän vuorovaikutuksen, hyvinvoinnin ja myönteisen kehityksen tukemisessa sosiaali- ja terveysalalla sekä muissa ihmisten välisissä kohtaamisissa.

Mä ajattelin, että se on sellaista asiakkaan vastaanottamista hänen kohtaamisen kohdalla. Tarkoitan, että mä keskityn häneen. Hän huomaa olevansa se, josta mä olen kiinnostunut. Ja hän kelpaa mulle sellaisena kuin hän on. Mä en häntä arvostele siinä mitenkään siinä kohtaamisen tasolla. Jotenkin uskon, että se semmoinen ystävällisyys ja kunnioittava asenne välittyisi niin että asiakas kokisi, että hän on arvostettu, että häntä kohdellaan asiallisesti ja tästä tulee ensimmäisenä mieleen, että mahdollisimman avoin ja ennakkoluuloton kohtaaminen, että vaikka sitä taustatietoa on jo niin antaisi sen varsinkin sille lapsen omalle tai vanhemman omalle tarinalle sitä arvoa ja tilaisuuden tulla kuulluksi.

Haastattelun osallistujilla oli yhteinen näkemys siitä, että arvostava kohtaaminen tarkoittaa mahdollisimman avointa ja ennakkoluulotonta suhtautumista vanhempiin sekä heidän tarinansa kuulemista ja yksilöllisyyden huomioimista.

Ryhmähaastattelun mukaan arvostava kohtaaminen ja sen suojeleminen nähtiin haastattelussa olennaisena osana lastensuojelutyötä. Osallistajat korostivat, että arvostava kohtaaminen vaatii työntekijältä tietoista pyrkimystä avoimuuteen, ennakkoluulottomuuteen ja yksilöllisyyden huomioimiseen, myös silloin, kun vuorovaikutus on haastavaa tai vanhemmalla on vaikeita taustoja.

Ryhmähaastattelussa sosiaalityöntekijöillä nousi vahvasti esille arvostavan kohtaamisen suojeleminen osana lastensuojelutyön päätehtävänä. Arvostavan kohtaamisen suojelemisessa sosiaalityöntekijä pitää kiinni johdonmukaisuudesta, perustelee päätökset ymmärrettävästi ja varmistaa, että vanhempi pysyy tietoisena kaikista prosessin vaiheista. Lisäksi sosiaalityöntekijän tulee olla tietoinen omasta vallankäytöstään ja siitä,

ettei lipsu byrokraattiseen tai ylhäältä alaspäin suuntautuvaan työtöteeseen, vaan pyrkii kohtaamaan vanhemman tasavertaisena ihmisenä.

Kuten eräs sosiaalityöntekijä totesi:

Kohtaaminen on oma lajinsa... julkistava merkittävää valtaa käytetään ihmisten elämään. Ja jos siinä halutaan saada jotain tuloksellista sekä perheelle että, tietenkin erityisesti lapselle, niin se lähtökohtaisen työn hoitamiseen täytyy olla arvostava kohtaaminen.

Toinen osallistuja painotti:

Sen mitä sanoo, niin pitää... puhuu asiat niin kuin ne on.

Ryhmähaastattelun mukaan arvostavan kohtaamisen suojeleminen vaatii sosiaalityöntekijältä kykyä pysyä rauhallisena ja läsnä, vaikka asiakas olisi provosoiva tai tilanne haastava. Sosiaalityöntekijän rooli on olla asiakasta varten, kuunnella ja asettua hänen asemaansa. Kohtaamisen laatuun vaikuttavat myös aiemmat kokemukset: vanhempien mahdolliset traumat ja pettymykset voivat vaikeuttaa luottamuksen syntymistä ja arvostavan kohtaamisen toteutumista.

Arvostavan kohtaamisen suojeleminen edellyttää sosiaalityöntekijältä jatkuvaa itsetutkiskelua, läpinäkyvyyttä ja aitoa halua ymmärtää sekä vanhemman että lapsen näkökulmaa, myös vaikeissa tilanteissa.

### **9.1.1 Arvostavan kohtaamisen suojeleminen**

Sosiaalityöntekijät pyrkivät suojelemaan arvostavaa kohtaamista mm. rajaamalla epäasiallista käytöstä, perustelemalla päätöksiä ja pitämällä keskustelut läpinäkyvinä. Arvostava kohtaaminen ei tarkoita kompromissien tekemistä lapsen edun kustannuksella, vaan kunnioittavaa ja avointa vuorovaikutusta myös vaikeissa tilanteissa. Inhimillisyyttä ja kunnioitusta näkyvät siinä, että vanhempien näkemyksiä arvostetaan ja heitä pidetään mukana päätöksenteossa – vaikka lopullinen päätös ei aina ole heidän toiveidensa mukainen.

Arvostava kohtaaminen on lastensuojelutyön ydin, ja sen suojeleminen vaatii työntekijältä läsnäoloa, johdonmukaisuutta, inhimillisyyttä ja kykyä kohdata vaikeatkin tilanteet kunnioittavasti. Suojaaminen tarkoittaa myös sitä, että kohtaamisen laatu pyritään säilyttämään, vaikka olosuhteet olisivat haastavat ja vaikka kaikki osapuolet eivät aina kokisi tulensa kuulluiksi. Työntekijän tehtävä on varmistaa, että jokainen vanhempi ja lapsi kohdataan arvostavasti, ja että tämä arvostus näkyy sekä arjessa että päätöksenteossa.

Siinä hetkessä mä ainakin ajattelen, että mä jotenkin oon siinä hetkessä sen asiakkaan kanssa ja koitan tavallaan, että vaikka on kiirettä ja muuta jatkuvasti, että jotenkin pystyisi olemaan läsnä ja antamaan siinä tilanteessa jotenkin itsestään kaikkea...

Ja, että näkee sen asiakkaan niiden niinku jotenkin se ongelmien ongelmista huolimatta, mutta jotenkin jää, että pystyy ottamaan hänet ihmisenä vastaan...

Joskus tuntuu, että vanhempi myös haluaa tulla kuulluksi nähdyksi ymmärretyksi tai vanhemmat eivät saa sitä huomiota itselleen, niin kyllä se kohtaaminen on toisenlaista heidän kohdallaan ja he kokee sen vääryyden siinä.

### **9.1.2 Arvostavan kohtaamisen esteet ja mahdollistavat tekijät**

Arvostavaa kohtaamista lastensuojelun sosiaalityössä edistäviksi tekijöiksi nousevat ennen kaikkea sosiaalityöntekijän läsnäolo ja kyky keskittyä asiakkaaseen. Asiakasvanhemmat ja sosiaalityöntekijät korostavat, että aidosti läsnä oleva työntekijä, joka kuuntelee ja ottaa asiakkaan vakavasti, luo perustan luottamukselliselle vuorovaikutukselle. Kohtaamisen laatua vahvistavat myös johdonmukaisuus ja avoimuus päätöksenteossa. Kun ratkaisuja perustellaan selkeästi ja asiakasvanhemmalla on mahdollisuus neuvotella ja esittää omia näkemyksiään, kohtaaminen näyttäytyy tasavertaisempana ja arvostavampana. Lisäksi inhimillinen ja myötätuntoinen työote, jossa työntekijä uskaltaa osoittaa haavoittuvuutta ja myöntää mahdolliset virheensä, tukee kokemusta aidosta kohtaamisesta ja vahvistaa luottamusta.

Arvostavaa kohtaamista voivat puolestaan estää useat rakenteelliset ja tilanteelliset tekijät. Kiire, suuri asiakasmäärä ja aikapaineet heikentävät mahdollisuuksia keskittyä yksittäiseen asiakkaaseen ja paneutua hänen tilanteeseensa. Myös vanhempien aiemmat traumaattiset kokemukset ja syvät vääryyden tunteet voivat vaikeuttaa luottamuksen syntymistä, vaikka työntekijän pyrkimys arvostavaan kohtaamiseen olisi vilpitön. Lisäksi lainsäädännön asettamat reunaehdot ja tilanteet, joissa lapsen etu edellyttää joustamattomia ratkaisuja, voivat kaventaa neuvottelun ja osallisuuden kokemusta. Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus ja prosessien epäjohdonmukaisuus puolestaan heikentävät jatkuvuutta ja ennakoitavuutta, mikä voi lisätä asiakkaan epävarmuutta ja etäännyttää häntä yhteistyöstä.

Haastattelussa korostui näkemys, että arvostava kohtaaminen edellyttää jokaisen vanhemman kohtaamista yksilönä, jonka tarina ja näkemykset otetaan vakavasti. Kohtaaminen ei saa perustua ennakkoluuloihin tai pelkkään taustatietoon, vaan työntekijän tulee antaa vanhemmalle mahdollisuus kertoa oma näkemyksensä ja olla aidosti läsnä tilanteessa. Kuten eräs sosiaalityöntekijä totesi, että mahdollisimman avoin ja ennakkoluuloton kohtaaminen tarkoittaa sitä, että ammattilainen pysähtyy aidosti asiakkaan tai vanhemman äärelle – ilman valmiita tulkintoja tai oletuksia. Vaikka taustatietoa olisi jo kertynyt esimerkiksi asiakirjoista, aiemmista tapaamisista tai muiden ammattilaisten havainnoista, jokainen kohtaaminen on uusi tilanne. Siksi on tärkeää antaa tilaa asiakkaan omalle tai vanhemman omalle tarinalle, heidän sanoilleen, kokemuksilleen ja merkityksilleen.

Lisäksi aineistossa korostettiin, että arvostava kohtaaminen rakentuu tasavertaisuudelle, inhimillisyydelle ja työntekijän kyvyille mukauttaa omaa toimintaansa vanhemman tilanteen ja tarpeiden mukaan. Haastattelussa myös nousi esille, että arvostavan kohtaamisen taustalla on usein ajatus siitä, että asiakas kohdataan yksilönä, ilman arvostelua, ja hänen kokemuksensa ja tunteensa otetaan vakavasti. Sosiaalityönteki-

jät korostavat läsnäolon, kuuntelemisen ja kunnioittavan asenteen merkitystä. Lisäksi keskustelussa korostettiin, että arvostava kohtaaminen syntyy siitä, että työntekijä on aidosti läsnä ja keskittyy asiakkaaseen.

Mä ajattelen, että se on sellaista asiakkaan vastaanottamista hänen kohtaamista ja se tarkoittaa, että mä keskityn häneen. Hän huomaa olevansa se, josta mä olen kiinnostunut. Ja hän kelpaa mulle sellaisena kuin hän on. Mä en häntä arvostele siinä mitenkään siinä kohtaamisen tasolla. Jotenkin uskon, että se semmoinen ystävällisyys ja kunnioittava asenne välittyisi niin että asiakas kokisi, että hän on arvostettu, että häntä kohdellaan asiallisesti. Siinä hetkessä mä ainakin ajattelen, että mä jotenkin oon siinä hetkessä sen asiakkaan kanssa ja jotenkin koitan tavallaan, että vaikka on kiirettä ja muuta niinku jatkuvasti pystyisi olemaan läsnä...

Arvostavan kohtaamisen roolien moninaisuus: Ryhmähaastattelun sosiaalityöntekijät kuvailivat arvostavaa kohtaamista roolien moninaisuuden näkökulmasta siten, että sosiaalityöntekijän tulee mukauttaa omaa puhettaan ja toimintatapaansa vanhemman taustan, elämäntilanteen ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Kohtaaminen ei ole vain viranomaisen roolissa toimimista, vaan siinä korostuu inhimillisuus, tasavertaisuus ja aito kiinnostus vanhemman tilanteeseen.

Kuten haastattelussa todettiin: pitää sitten osata mukauttaa oma paikka, oma tapa puhua tai kohdata se ihminen siihen vähän, mistä ympäristöstä se vanhempi tulee. Onhan se erilaista kuitenkin: jos vanhempi kamppailee päihdeongelman kanssa tai taas on koulutettu ja työelämässä mukana oleva henkilö, kohtaaminen vaatii eri lähestymistapoja. Mutta yhteistä kaikille on se, että he ovat tasavertaisia ihmisiä, ja heidän kokemuksensa ja näkökulmansa ovat arvokkaita. Tästä syystä on tärkeää säilyttää ihmissläheinen ote, vaikka olisi viranomaisessa roolissa. Pyrkimys on olla mahdollisimman läsnä, kuunteleva ja ymmärtäväinen ihminen, ei pelkästään roolinsa mukainen auktoriteetti. Tämä tarkoittaa myös sitä, että osaa huomioida yksilön tarpeet, kuunnella aktiivisesti ja reagoida empaattisesti erilaisiin tilanteisiin.

Lopulta kyse on luottamuksen rakentamisesta: kun vanhempi kokee tulevansa kuulluksi ja kohdelluksi kunnioittavasti, yhteistyö helpottuu, ja on mahdollista löytää ratkaisuja, jotka tukevat sekä vanhempaa että hänen lastansa. Se vaatii herkkyyttä, joustavuutta ja kykyä nähdä ihmisyyden roolien ja taustojen takana.

Sosiaalityöntekijät korostivat, että arvostava kohtaaminen vaatii työntekijältä kykyä olla läsnä, kuunnella ja kohdata vanhempi ihmisenä, ei pelkästään osana viranomaisprosessia.

### **9.1.3 Sosiaalityöntekijäroolien moninaisuuden näkökulma**

Ryhmähaastattelun sosiaalityöntekijät kuvasivat arvostavaa kohtaamista roolien moninaisuuden näkökulmasta siten, että työntekijän on tärkeää tunnistaa oma asemansa ja roolinsa suhteessa asiakkaaseen, sekä olla tietoinen siitä, miten tämä vaikuttaa kohtaamiseen. Kohtaaminen ei ole vain ammatillista vuorovaikutusta, vaan siihen liittyy myös inhimillisiä ja persoonallisia piirteitä.

Lisäksi keskustelussa korostettiin, että sosiaalityöntekijän rooliin kuuluu myös rajojen asettaminen ja tilanteen mukaan toimiminen. Kaikki tehdään tavalla tai toisella omalla persoonallamme, ja jokaisella on vähän oma tyylinsä ja tapa toimia. Toiset pyrkivät siihen, että pystyy neuvottelemaan ja keskustelemaan avoimesti, koska yhteistyöllä ja neuvottelemalla voi löytää ratkaisuja, jotka tukevat kaikkia osapuolia. Tämä lisää luottamusta: vanhemmat näkevät, että se, mitä tehdään heidän lastensa asioissa, perustuu ymmärrykseen ja yhteistyöhön, ei pelkästään auktoriteettiin.

Samalla on tärkeää näyttää myös vähän haavoittuvuutta tai inhimillisyyttä. Se ei heikennä ammattitaitoa, vaan päinvastoin se voi tehdä kohtaamisesta aidomman ja helpottaa vanhempaa luottamaan. Kun osoittaa, että on myös ihminen, pystyy rakentamaan yhteyttä, joka ei perustu vain rooliin tai sääntöihin, vaan aidosti kuuntelemiseen, dialogiin ja yhteisen ratkaisun löytämiseen.

Lopulta kyse on siitä, että tasapainottaa ammattimaisuuden ja inhimillisyyden, läsnäolon, kuuntelun ja empaattisuuden kautta voi luoda turvallisen ilmapiirin, jossa vanhemmat kokevat tullessa nähdyiksi ja kuulluiksi. Tämä vahvistaa sekä yhteistyötä että vanhempien sitoutumista lapsen parhaaksi tehtäviin ratkaisuihin.

Kaikkien kanssa ei pysty neuvottelemaan. Se on ihan selvä asia että ei kaikkien kanssa pysty neuvottelemaan. Se vaan on se fakta. Kyllä tässä työssä itsensä asettaa alttiiksi. Monenlaiselle ja just niinku sanoin tässä laittaa itsensä peliin että omalla persoonalla tätä työtä tehdään...

Luottamus ja luotettavuus ovat hoito- ja asiakassuhteiden perusta. Sosiaalityöntekijän on oltava luotettava ja asiakkaan voitava luottaa sekä sosiaalityöntekijään että hoidon tavoitteeseen eli asiakkaan hyvään. (Mattila, 2007, s. 23) Vuorovaikutus ja luottamus ovat sosiaalityöntekijöiden mukaan lastensuojelutyön kulmakiviä. Ne rakentuvat avoimuudesta, johdonmukaisuudesta, inhimillisyydestä ja ajan antamisesta. Haasteita syntyy erityisesti traumaattisista kokemuksista, epärealistisista odotuksista ja kiireestä, mutta työntekijän kyky kuunnella, validoida ja neuvotella auttaa rakentamaan luottamusta ja parantamaan vuorovaikutusta.

Kyllä kaikki perustuu jollain tavalla luottamukseen, sen rakentamiseen ja ylläpitämiseen. Joidenkin kanssa joutuu lähtemään ihan nollost, mutta kokemuksen kautta oppii, että se onnistuu, vaikka aluksi vaikuttaisi haastavalta. Jos esimerkiksi aloitetaan keskustelun jonkun vanhemman kanssa, ja tilanne on aluksi kuuma ja asiakas on hermostunut, käy kuumana ja saattaa uhkailla. Silloin on tärkeää pysyä rauhallisena, kuunnella ja antaa tilaa tunteille. Heti ei tarvitse ratkaista kaikkea, vaan luottamus alkaa syntyä siitä, että vanhempi kokee tulevansa kuulluksi ja ymmärretyksi. Avoin, ihmisläheinen ja kunnioittava lähestymistapa auttaa vähitellen rauhoittamaan tilannetta ja avaamaan keskusteluyhteyden.

Kun luottamusta rakennetaan näin askel kerrallaan, on mahdollista edetä yhteistyöhön ja löytää ratkaisuja, jotka tukevat sekä vanhempaa että lasta. Vaikka prosessi voi olla hidas, se vahvistaa samalla myös omaa ammattitaitoa. Työntekijä oppii kohtaamaan erilaisia tilanteita ja ihmisiä aidosti ja empaattisesti.

Kun vuorovaikutus ja luottamus ovat kunnossa, yhteistyö vanhempien kanssa sujuu paremmin, päätöksenteko on helpompaa ja lapsen etu toteutuu tehokkaammin. Toisaalta, jos luottamus puuttuu, vanhemmat voivat kokea vääryyttä ja jäädä ulkopuolisiksi, mikä vaikeuttaa koko prosessia.

Mä ajattelen että on niinku semmoista se on kumminkin semmoista jo joustovaraakin. Riippuu tietty tosi paljonhan se riippuu tilanteesta. On tilanteita, joissa ei todellakaan pysty neuvottelemaan ja henkilöitä joiden kanssa ei pysty ja että jos niinku laki sanoo mitä sun pitää tehdä. Ei siinä ole niinku neuvotteluvaraa. Silloin täytyy olla se ikävä henkilö... Toisaalta voi mun mielestä sanoa myös niin, että kyllä niinku sä oot niinku jämäkkä ja etkä ehkä väistä semmoista päätöksentekoa tai vastuuta niin kyllähän sekin toisaalta lisää siellä asiakkaista luottamusta.

Aineistossa sosiaalityöntekijät korostavat, että vuorovaikutus ja luottamus ovat lastensuojelutyössä keskeisiä tekijöitä, jotka vaikuttavat yhteistyön onnistumiseen vanhempien kanssa. Luottamuksen rakentaminen nähdään perustana, jonka varaan kaikki muu työ rakentuu. Ilman luottamusta vuorovaikutus jää pinnalliseksi ja yhteistyö vaikeutuu. Sosiaalityöntekijät nostavat esiin seuraavat seikat, että luottamuksen rakentumisen prosessissa vaaditaan aikaa, johdonmukaisuutta ja avoimuutta sekä inhimillisyyttä.

#### **9.1.4 Avoimuus ja johdonmukaisuus**

Kaikki päätökset ja suunnitelmat pyritään perustelemaan vanhemmille avoimesti, jotta he ymmärtävät, miksi tiettyjä ratkaisuja tehdään. Sosiaalityöntekijän johdonmukainen toiminta lisää vanhempien luottamusta, sillä se osoittaa, että päätökset eivät riipu satunnaisista tekijöistä vaan

perustuvat lapsen etuun ja lakiin. Sosiaalityöntekijät korostavat, että avoimuus ja johdonmukaisuus ovat keskeisiä tekijöitä luottamuksen rakentamisessa. He ajattelevat, että siihen tarvitaan ennen kaikkea aikaa, aikaa kuunnella, aikaa olla läsnä ja aikaa näyttää, että on oikeasti tavoitettavissa. Pelkkä läsnäolo ei riitä, vaan vanhemman täytyy kokea, että hän voi luottaa siihen, että saa vastauksen, tukea ja ymmärrystä silloin kun tarvitsee.

Kun osoittaa johdonmukaisuutta toiminnassa ja sanoissa, se luo turvallisuuden tunnetta. Avoimuus puolestaan antaa tilaa keskustelulle ja rehelliselle vuorovaikutukselle, mikä vahvistaa luottamusta vielä enemmän. Näin syntyy perusta, jolle voidaan rakentaa aidosti yhteistyöhön perustuva suhde vanhempaan, jossa sekä vanhemman että ammattilaisen näkökulmat tulevat huomioituiksi.

#### **9.1.5 Inhimillisyys ja haavoittuvuus**

Sosiaalityöntekijät kokevat, että omien virheiden myöntäminen ja inhimillisen puolen näyttäminen voi lisätä luottamusta, kunhan se tehdään harkiten. Kyllä siihen ratkaisuun voi päästä yhteistyöllä ja neuvottelemalla, ja juuri tämä lisää luottamusta siihen, mitä tehdään heidän lastensa asioissa. Yhteistyön kautta vanhemmat näkevät, että tavoitteena on löytää ratkaisu, joka palvelee lapsen etua, ei pelkästään ammatillista prosessia tai sääntöjä.

Sosiaalityöntekijät kertovat, ettei haavoittuvuudennäyttäminen heikennä ammattimaisuutta, vaan päinvastoin – se auttaa vanhempaa näkemään minut ihmisenä, ja se voi vahvistaa luottamusta. Kun vanhempi kokee, että ammattilainen ei ole vain roolinsa varassa, vaan myös aito, kuunteleva ja ymmärtävä ihminen, syntyy aito yhteys. Tämä inhimillinen ote tekee yhteistyöstä helpompaa, rakentaa luottamusta ja luo perustan, jolta voidaan edetä ratkaisujen löytämiseen yhdessä.

### 9.1.6 Vuorovaikutuksen haasteet

Vuorovaikutus vanhempien kanssa vaihtelee suuresti tilanteen ja yksilön mukaan. Haasteita syntyy erityisesti silloin, kun vanhemmilla on taustalla traumaattisia kokemuksia, epäluottamusta viranomaisia kohtaan tai kun heidän odotuksensa eivät kohtaa lastensuojelun realiteetteja. Esimerkiksi aiemmat pettymykset vaikuttavat merkittävästi uuden työntekijän mahdollisuuksiin rakentaa luottamusta. Jos vanhemmalla on kielteisiä kokemuksia aiemmista kohtaamisista, ne heijastuvat väistämättä myös uuteen asiakassuhteeseen. Sosiaalityöntekijät korostavat, että jokainen kohtaaminen on erilainen, mutta samalla on tärkeää tunnistaa, että vanhemmat tuovat mukanaan omat kokemuksensa sosiaalityöstä.

Jos aiempia kokemuksia ei huomioida, luottamukselle ei synny tilaa rakentua. Uusi sosiaalityöntekijä ei voi olettaa, että vanhempi lähtee automaattisesti yhteistyöhön, sillä hän tuo mukanaan omat kokemuksensa, odotuksensa ja mahdolliset pettymyksensä.

Siksi jokainen tilanne vaatii herkkyyttä ja joustavuutta: on kuunneltava aktiivisesti, havainnoitava, missä kohtaa vanhempi on valmis keskustelemaan ja millä tavalla voi alkaa rakentaa luottamusta. Avoimuus, johdonmukaisuus ja ihmisläheinen ote auttavat luomaan sen turvallisen tilan, jossa vanhempi voi vähitellen luottaa siihen, että uusi kohtaaminen on aidosti yhteistyöhön ja lapsen parhaaseen suuntautunut.

Epärealistiset odotukset voivat heikentää luottamusta. Jos vanhemmille on avohuollossa luvattu asioita, joita ei voida toteuttaa sijaishuollossa, syntyy helposti pettymyksiä ja epäluottamusta. Sosiaalityöntekijän on toisinaan rajattava keskustelua ja puututtava epäasialliseen käytökseen. Tämä voi hetkellisesti heikentää vuorovaikutusta, mutta pitkällä aikavälillä selkeät rajat voivat vahvistaa luottamusta.

Jotkut jatkaa sitä ihan samaa taistelumuodin, vaikka mä tekisin ihan mitä vaan, niin heillä on vaan niin syvään juurtunut se kokemus, että heitä ei kukaan Kuuntele. Heitä ei kukaan arvosta, heitä ei kukaan ymmärrä ja kaikki on pielessä. Silloin jotenkin tuntee kyllä vähän semmoista keinottomuutta myös itse joidenkin näiden vanhempien kanssa, että mä en oikein tiedä miten päin sitä lähtisi koittaa ratkaista. Kun luottamus ja vuorovaikutus ovat kunnossa, yhteistyö vanhempien kanssa sujuu paremmin, päätöksenteko on helpompaa ja lapsen etu toteutuu tehokkaammin. Toisaalta, jos luottamus puuttuu, vanhemmat voivat kokea vääryyttä ja jäädä ulkopuolisiksi, mikä vaikeuttaa koko prosessia.

Vuorovaikutus ja luottamus muodostavat sijaishuollon asiantuntijatyössä perustan, jonka varaan asiakassuhde rakentuu. Aineiston perusteella ilman luottamusta vuorovaikutus jää helposti pinnalliseksi, muodolliseksi tai jännitteiseksi. Luottamuksen rakentaminen nähdään pitkäjänteisenä prosessina, joka edellyttää aikaa, johdonmukaisuutta ja aitoa läsnäoloa.

Sosiaalityöntekijät kuvaavat vuorovaikutuksen vaihtelevan tilanteen, vanhemman ja työntekijän mukaan. Jokainen kohtaaminen on ainutlaatuinen, ja aiemmat kokemukset viranomaisista vaikuttavat siihen, millaiselta uusi vuorovaikutussuhde muodostuu. Jos vanhemmalla on taustallaan pettymyksiä tai epäluottamusta, luottamusta joudutaan rakentamaan alusta lähtien. Tällöin merkityksellisiksi nousevat rauhallinen kuuntelu, avoin viestintä ja johdonmukainen toiminta.

Luottamusta tukee erityisesti avoimuus päätöksenteossa. Kun työntekijä kertoo päätösten perusteet ja prosessin kulun selkeästi ja rehellisesti, vanhempi voi kokea tulevansa kohdelluksi oikeudenmukaisesti, vaikka olisi eri mieltä ratkaisuista. Myös inhimillisyys vahvistaa luottamusta: virheiden myöntäminen ja anteeksipyyttäminen tekevät vuorovaikutuksesta aidompaa ja tasavertaisempaa.

Vuorovaikutuksen haasteet liittyvät usein tilanteisiin, joissa vanhemmalla on kokemus vääryydestä, ulkopuolisuudesta tai kuulluksi tulematomuudesta. Näissä tilanteissa työntekijän rooli ei rajoitu päätösten pe-

rustelemiseen, vaan myös vanhemman tunteiden ja kokemusten tunnistamiseen. Vaikka ratkaisut eivät aina ole neuvoteltavissa lainsäädännön tai lapsen edun vuoksi, osallisuuden kokemusta voidaan vahvistaa kuulemalla ja perustelemalla.

Aineistossa korostuu myös ajan merkitys. Luottamus edellyttää toistuvia kohtaamisia ja mahdollisuuksia tutustua ilman, että vuorovaikutus keskittyy vain akuuttien ongelmien käsittelyyn. Kiire ja suuret asiakasmäärät nähdään esteinä syvemmän vuorovaikutuksen ja luottamuksen syntymiselle.

Vuorovaikutus ja luottamus siis määrittävät asiakassuhteen laadun. Luottamuksen ollessa olemassa vaikeistakin asioista voidaan keskustella rakentavasti ja yhteistyö sujuu. Luottamuksen puute puolestaan lisää väärinymmärrysten ja konfliktien riskiä sekä vaikeuttaa lapsen ja perheen tukemista.

## **9.2 Osallisuuden ja tiedonsaannin merkitys lastensuojelun päätöksenteossa**

Sosiaalityöntekijät kuvaavat, että vanhempien osallisuus päätöksenteossa vaihtelee paljon tilanteen, vanhemman ja päätöksen luonteen mukaan. Osallisuus on usein rajallista erityisesti kiireellisissä ja akuuteissa tilanteissa, joissa päätöksiä on tehtävä nopeasti lapsen edun nimissä. Sosiaalityöntekijät kertovat kuitenkin, että se riippuu paljon vanhemmasta ja tilanteesta ja jokaisessa työntekijässä ja päätöksessä on aina omanlaisensa nyanssit. Jos puhutaan esimerkiksi ehdoista tai rajoituksista, on tilanteita, joissa päätöksestä ei voi kertoa vanhemmalle, vaikka se olisi toivottavaa. Tämä voi johtua siitä, ettei voi varmistua siitä, että tieto käsitellään turvallisesti tai ettei se vaaranna nuoren hyvinvointia. Tällaiset tilanteet ovat äärimmäisiä ja toivottomia lapsen näkökulmasta, mutta joskus ne ovat välttämättömiä lapsen turvallisuuden ja suojan takia.

Tärkeää on kuitenkin säilyttää avoimuus siellä, missä se on mahdollista, ja selittää vanhemmalle päätösten taustat niin paljon kuin turvallisuus ja tilanne sallivat. Näin pyritään säilyttämään luottamus, vaikka kaikki yksityiskohdat eivät voikaan tulla kerrotuiksi. Luottamuksen rakentaminen ja ylläpitäminen on tällaisissa tilanteissa erityisen haastavaa, mutta samalla se on keskeinen osa työtä: vanhempi kokee, että hänen lapsensa asioita käsitellään huolellisesti ja vastuullisesti, vaikka kaikki päätökset eivät ole hänen hallinnassaan.

### **9.2.1 Osallisuuden rajat ja haasteet**

Monesti vanhemmat kokevat, että heidän mielipiteillään ei ole vaikutusta päätöksiin, etenkin kun päätökset ovat jo käytännössä tehty ennen keskustelua. Usein vanhemmat toteavat, että kun kuullaan jokin päätös, voi käydä niin, että he kokevat: "Eihän sillä ole mitään väliä, mitä minä sanon." Valitettavasti se on monesti todellisuutta: päätöksen hetkellä tilanne voi olla niin akuutti, että päätös on jo tehtävä nopeasti, eikä vanhemman näkökulmaa voi ottaa huomioon samalla tavalla kuin pidemmässä prosessissa. Siitä huolimatta on tärkeää osoittaa, että vaikka päätös tehdään nyt, sen jälkeen voidaan keskustella ja suunnitella seuraavia askeleita yhdessä. Näin vanhempi saa mahdollisuuden osallistua jatkossa ja vaikuttaa siihen, miten asiat toteutetaan.

Osallisuus jää usein varsin vähäiseksi juuri äkillisissä päätöksissä, mutta sitä voidaan vahvistaa tilanteissa, joissa valmistelua on mahdollista tehdä pidemmän aikaa. Esimerkiksi sijaishuollon paikan muutos tai muu suunnitelmallinen päätös antaa mahdollisuuden valmistelutyöhön ja vanhemman osallistumiseen, mikä tukee luottamusta, yhteistyötä ja vanhemman kokemusta siitä, että hänen näkemyksensä on huomioitu.

Joissain tilanteissa vanhemmat voivat olla aidosti mukana suunnittelussa ja päätöksenteossa, erityisesti silloin kun päätöksiä voidaan valmistella pitkällä aikavälillä:

Mulla itse asiassa tänään nyt tässä nuori siirtymässä ehdolle niin tääkin on semmoinen, että tätä me ollaan niinku valmisteltu oikeastaan. Tässä nyt koko syksyllä on ainakin useamman kuukauden ajan, että tässä ollaan, koen että tässä on vanhemmat kyllä ollut silleen osallisena ja ollaan neuvoteltu. Neuvoteltu on hyvinkin paljon tässä hommassa mukana.

Mä ajattelin, että oikeasti sitä on tehty yksi positiivinen päätös missä nyt onkin mukana, mutta että kuitenkin on suunniteltu yksi ja mietitty ja käyty läpi vaihtoehtoja siitä, että mitä jos ei kotiudukaan tai muuta ja aidosti huomioitu, se heidän mielipide, että vaikka jos jos olisi ollut jotain epävarmuutta kotona, niin mä olisin päätenyt oikeasti toiseen päätökseen, ehkä semmoisissa tilanteissa, missä ei ihan tiedä kaikkea.

### **9.2.2 Osallisuuden kokemuksen haasteet**

Vanhemmat eivät aina ymmärrä päätösten taustoja tai prosessin monimutkaisuutta, mikä voi aiheuttaa turhautumista ja ulkopuolisuuden tunnetta. Vaikka huostaanoton perustelusta tehdään myöhemmin kirjallisia päätöksiä, ymmärrän sen, että vanhemmat saattavat kokea tilanteen hyvin hankalana. Moni voi ajatella: "Minä suostuin siihen, että lapseni viedään, mutta nyt en saakaan häntä takaisin, vaikka haluaisin." Tämä näkökulma tuo esiin sen, kuinka vaikea ja merkittävä asia huostaanotto on vanhemmalle.

Usein huostaanoton hetkellä ei täysin ymmärretä, kuinka iso päätös on kyseessä ja se voi aiheuttaa paljon hätää, epävarmuutta ja voimakkaita tunteita vanhemmassa. Tämä "härdelli" – vanhemman ahdistus, turhautuminen ja voimattomuuden tunne – on luonnollista, mutta se korostaa sitä, kuinka tärkeää on ottaa huomioon vanhemman kokemus, kuunnella häntä ja selittää päätösten perusteet mahdollisimman selkeästi ja ihmisläheisesti.

Vanhempien osallisuus päätöksenteossa sijaishuollossa näyttäytyy aineistossa moniulotteisena ja usein ristiriitaisena ilmiönä. Sosiaalityöntekijät kuvaavat, että ihannetilanteessa vanhemmat ovat mukana suunnittelemassa ja pohtimassa lapsen asioita, mutta käytännössä osallisuus

jää usein rajalliseksi. Tämä johtuu sekä rakenteellisista että tilanteeseen liittyvistä syistä.

Arjessa päätöksenteko on usein kiireistä ja reaktiivista. Kun lapsen etu vaatii nopeita ratkaisuja, vanhempien osallistaminen jää helposti taka-alalle. Sosiaalityöntekijät kertovat, että erityisesti akuuteissa tilanteissa, esimerkiksi, kun kyse on lapsen turvallisuudesta tai välittömistä rajoitustoimista, päätökset tehdään nopeasti, eikä vanhemmille aina voida kertoa etukäteen tai edes heti päätöksen jälkeen. Tällöin vanhemmat voivat kokea jäävänsä ulkopuoliseksi ja heidän osallisuutensa toteutuu lähinnä tiedonannon muodossa, ei aidon vaikuttamisen kautta.

Toisaalta, kun kyse on pidempään valmisteltavista asioista, kuten sijais-huoltopaikan muutoksista tai huostaanoton purkamisesta, vanhemmat voivat olla aidosti mukana prosessissa. Tällöin heitä kuullaan, heidän näkemyksiään kartoitetaan ja vaihtoehtoja pohditaan yhdessä. Sosiaalityöntekijät kuvaavat tällaisia tilanteita myönteisinä ja näkevät, että ne lisäävät vanhempien kokemusta osallisuudesta ja voivat vahvistaa luottamusta viranomaisiin.

Silti moni vanhempi kokee, että heidän mielipiteillään ei ole todellista vaikutusta. Tämä johtuu osin siitä, että päätökset ovat usein jo pitkälti muotoutuneet ennen kuin vanhempia kuullaan, tai vaihtoehtoisesti laki ja lapsen etu rajaavat mahdollisuuksia neuvotella. Sosiaalityöntekijät tunnistavat tämän haasteen ja pyrkivät perustelemaan päätöksiä mahdollisimman avoimesti sekä jatkamaan keskustelua myös päätöksenteon jälkeen. Heidän mukaansa on tärkeää, että vanhemmat kokevat tulevansa kuulluiksi, vaikka heidän toiveitaan ei aina voida toteuttaa.

Lisäksi aineistossa nousee esiin, että vanhemmat eivät aina ymmärrä päätöksenteon taustoja, prosessin monimutkaisuutta tai lastensuojelulain asettamia reunaehtoja. Tämä voi aiheuttaa turhautumista ja ulkopuolisuuden tunnetta. Sosiaalityöntekijät kokevat velvollisuudekseen

selittää päätösten perusteet ja prosessin kulun mahdollisimman ymmärrettävästi, mutta tunnistavat, että kaikki eivät silti koe saavansa riittävästi tietoa tai mahdollisuutta vaikuttaa.

Aineiston vastauksien perusteella voi todeta, että vanhempien osallisuus päätöksenteossa on ihanteena vahva, mutta käytännössä sen toteuttaminen on usein rajallista. Osallisuuden kokemukseen vaikuttavat sekä päätöksenteon kiireellisyys, asian luonne, että vanhemman ja työntekijän välinen vuorovaikutus. Sosiaalityöntekijät pyrkivät mahdollistamaan osallisuutta aina kun se on mahdollista, mutta tunnistavat myös rakenteelliset ja lainsäädännölliset esteet, jotka rajoittavat vanhempien vaikutusmahdollisuuksia.

### **9.3 Inhimillisyyden ja kunnioituksen kokemukset lastensuojelun kohtaamisissa**

Aineistossa sosiaalityöntekijät korostavat, että inhimillisuus on keskeinen osa vuorovaikutusta sekä vanhempien että lasten kanssa. Työntekijät pyrkivät kohtaamaan vanhemmat ihmisinä, riippumatta heidän taustastaan, ongelmistaan tai aiemmista ristiriidoista. Inhimillisuus näkyy esimerkiksi siinä, että työntekijä tunnustaa omat rajansa, virheensä ja tunteensa. Sosiaalityöntekijät kokevat, että omien virheiden myöntäminen ja inhimillisen puolen näyttäminen voi lisätä luottamusta ja helpottaa vuorovaikutusta, kunhan se tehdään harkiten.

#### **9.3.1 Kunnioitus arjen kohtaamisissa**

Kunnioitus ilmenee sekä vanhempien että lasten kohtaamisessa. Sosiaalityöntekijät pyrkivät osoittamaan vanhemmille, että heidän näkemyksensä ja kokemuksensa ovat arvokkaita, vaikka päätökset eivät aina menisi heidän toiveidensa mukaan. Usein tuntuu siltä, että vanhemmat arvostavat sitä, kun heille sanotaan: "Te tunnette lapsenne parhaiten, te tiedätte parhaiten, mikä hänelle on tärkeää." Monelle vanhemmalle tämä on todella tärkeä viesti – se vahvistaa heidän asemaansa ja rooliaan lapsensa elämässä. Se kertoo, että heitä kuullaan ja

kunnioitetaan, vaikka päätöksiä jouduttaisiin tekemään vaikeissa tilanteissa.

Minun tehtäväni on tasapainottaa tämä vanhemman näkemyksen kunnioittaminen ja se, että minun täytyy myös tehdä päätöksiä lapsen parhaaksi. Pysin siihen, että vanhempi kokee, että hänen näkemyksensä otetaan huomioon ja että hän voi osallistua keskusteluun, vaikka lopullinen päätös ei olekaan hänen käsissään. Tämä luo yhteistyötä ja luottamusta, ja auttaa vanhempaa tuntemaan itsensä kuulluksi ja arvostetuksi, vaikka tilanne olisi haastava.

Kunnioitus näkyy myös siinä, että työntekijä ei arvostele vanhempia, vaan pyrkii ymmärtämään heidän tilannettaan ja taustaansa, vaikka se olisi haastava:

Se asiakkaan kanssa työskentely pitäisi tapahtua ilman sitä vanhempien arvostelua, koska kun joka tapauksessa se lapsi on meillä ja hänet täytyy hoitaa ja hänen rinnalla on vanhemmat jotka kuitenkin välittävät... kyllä me heidät silti tarvitaan tässä mukana. Ja se kunnioitus ja inhimillisuus pitää jossain yllä kuitenkin että nämä ihmiset tulee ymmärretyksi ja ne on mukana että ne tulee kuulluksi.

### **9.3.2 Haasteet inhimillisyyden ja kunnioituksen toteutumisessa**

Aineistossa tunnistetaan, että inhimillisyyden ja kunnioituksen osoittaminen ei aina ole helppoa. Työntekijät kohtaavat tilanteita, joissa vanhemmat käyttäytyvät epäasiallisesti, arvostelevat työntekijöitä tai jopa loukkaavat heitä. Silti ammattilaiset pyrkivät säilyttämään kunnioittavan otteen:

Kyllä mä haluan olla inhimillinen kunnioittava sosiaalityöntekijä, mutta että jos vaikka itse ottaa joltain vanhemmalta jatkuvasti haukkuja ja loukkauksia ja vaikka asioita mitkä menee tosi vahvaa arvostelua kohti. Kyllähän se jotenkin haastaa tietty itseäkin, vaikka me tässä ollaan ammattilaisia. Mutta silti mä ajattelin, että jotenkin inhimillisyydestä että ollaan mekin ihmisiä, että sitten teemme edun mukaisia päätöksiä.

Lisäksi sosiaalityöntekijät tunnistavat, että kaikki asiakkaat eivät reagoi samalla tavalla inhimillisyyteen, joskus haavoittuvuuden näyttäminen voi kääntyä työntekijää vastaan.

Inhimillisuus ja kunnioitus muodostavat aineiston perusteella sijaishuollon asiantuntijoiden työn eettisen ytimen ja arjen vuorovaikutuksen perustan. Sosiaalityöntekijät kuvaavat, että heidän työnsä on jatkuvaa tasapainoilua ammatillisuuden, säädösten ja inhimillisen kohtaamisen välillä. Vaikka työssä joudutaan tekemään vaikeita ja joskus vanhempien toiveiden vastaisia päätöksiä, pyritään kohtaamisissa säilyttämään kunnioittava ja arvostava asenne jokaista perhettä kohtaan.

Inhimillisuus näkyy erityisesti siinä, että työntekijät tunnistavat omat rajansa ja keskeneräisyytensä. He uskaltavat myöntää virheitä, pyytää anteeksi ja näyttää myös haavoittuvuuttaan. Tämä ei tarkoita ammatillisuuden menettämistä, vaan pikemminkin sitä, että työntekijä kohtaa asiakkaan ihmisenä ihmiselle, ei ylhäältäpäin, vaan rinnalla kulkien. Tällainen lähestymistapa voi rakentaa luottamusta ja madaltaa kynnystä vaikeidenkin asioiden käsittelyyn.

Kunnioitus puolestaan ilmenee siinä, että vanhempien näkemyksiä ja kokemuksia arvostetaan, vaikka ne eivät aina vaikuttaisi päätöksiin. Työntekijät pyrkivät sanottamaan vanhemmille, että he ovat oman lapsensa parhaita asiantuntijoita ja heidän äänensä on tärkeä osa prosessia. Kunnioitus näkyy myös siinä, että työntekijä ei arvostele vanhempia heidän taustansa, elämäntilanteensa tai aiempien viranomaissuhteiden perusteella, vaan pyrkii ymmärtämään heidän näkökulmaansa ja kohtaamaan heidät avoimesti.

Aineistossa tunnistetaan myös, että inhimillisyyden ja kunnioituksen osoittaminen ei ole aina helppoa. Työntekijät kohtaavat tilanteita, joissa heitä arvostellaan, loukataan tai heidän ammatillisuuttaan kyseenalaistetaan. Silti he pyrkivät säilyttämään kunnioittavan otteen ja muistuttavat itseään siitä, että jokainen perhe ansaitsee tulla kohdatuksi arvostavasti, riippumatta siitä, kuinka haastava tilanne on.

Lopulta inhimillisyys ja kunnioitus eivät ole vain yksittäisiä tekoja, vaan ne rakentavat koko asiakassuhteen perustan. Ne auttavat luomaan ilmapiirin, jossa vaikeistakin asioista voidaan keskustella avoimesti ja jossa vanhemmat kokevat tulevansa nähdyiksi ja kuulluiksi, myös silloin, kun päätökset eivät ole heidän toiveidensa mukaisia. Tämä kokemus voi olla ratkaiseva sekä perheen että lapsen hyvinvoinnin ja yhteistyön onnistumisen kannalta.

#### **9.4 Tutkimustulosten rinnakkain asettelu**

Kun asiakasvanhempien määrälliset ja avoimet vastaukset asetetaan rinnakkain sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelussa kuvaamien ihanteiden ja käytäntöjen kanssa, esiin nousee selkeä jännite. Sijaishuollon työntekijät kuvaavat arvostavan kohtaamisen periaatteet vahvoina ja tietoisena työotteen ytimenä, mutta vanhempien kokemuksissa juuri nämä periaatteet näyttävät useimmiten toteutumattomina. Ristiriita ei näytä olevan vain yksittäisten tilanteiden väärinymmärrystä, vaan pikemminkin kahden eri todellisuuden välistä kuilua. Ammattilaisten puheessa korostuvat tarkoitus, pyrkimys ja eettinen ihanne, kun taas vanhempien aineistossa korostuvat koetut vaikutukset, tunnejälki ja arjen käytäntöjen seuraukset.

Ensimmäinen keskeinen ristiriita liittyy avoimuuteen ja tiedonkulkuun. Sosiaalityöntekijät korostavat ryhmähaastattelussa läpinäkyvyyttä, päätösten ymmärrettävää perustelemista ja sitä, että vanhempi pidetään tietoisena prosessin vaiheista. He painottavat, että "sen mitä sanoo, niin pitää" ja että muutoksista kerrotaan suoraan. Asiakasvanhempien aineistossa tilanne näyttää päinvastaisena. Suuri osa koki, ettei kysymyksiin vastattu avoimesti ja rehellisesti eikä heitä pidetty ajan tasalla lasta ja perhettä koskevista asioista. Avoimissa vastauksissa tämä syvenee kokemukseksi siitä, että "ei kerrota miksi", päätöksiä ei perustella ja prosessi tuntuu ennakoimattomalta. Näin sama ilmiö, päätök-

senteon ja viestinnän avoimuus, rakentuu ammattilaisten puheessa tavoitteeksi ja keinoksi, mutta vanhempien kokemuksissa se näyttäytyy puutteena, joka ruokkii pelkoa ja epäluottamusta.

Toinen ristiriita koskee turvallisen ilmapiirin ja vuorovaikutuksen sävyä. Työntekijät puhuvat läsnäolosta, rauhallisuudesta ja siitä, että vanhempi kohdataan "ihmisenä ihmiselle" eikä vain viranomaisroolissa. He kuvaavat arvostavan kohtaamisen rakentuvan ystävällisyydestä, kunnioituksesta ja aidosta kiinnostuksesta vanhemman tilanteeseen. Vanhempien aineistossa turvallisuus ja arvostus kuitenkin romahtavat, valtaosa ei kokenut keskustelutavan luovan turvallista ilmapiiriä eikä työntekijän eleiden ja ilmeiden välittävän arvostusta. Avoimissa vastauksissa kohtaaminen kuvataan jopa pelottavaksi, syyllistäväksi ja "ylhäältäpäin sanelevaksi". Ristiriita on tässä erityisen paljastava, koska se ei liity vain sanoihin tai rakenteisiin, vaan kokemuksen emotionaaliseen ytimeen. Työntekijän mielestä hän saattaa toimia asiallisesti ja rauhallisesti, mutta vanhemmalle sama vuorovaikutus voi näyttäytyä kylmänä, dominoivana ja turvattomuutta lisäävänä.

Kolmas ristiriita liittyy osallisuuteen ja vaikutusmahdollisuuksiin. Ryhmähaastattelussa sosiaalityöntekijät tunnistavat, että osallisuus jää usein rajalliseksi, erityisesti akuuteissa tilanteissa, joissa lapsen etu ja lainsäädäntö ohjaavat toimintaa. He kuitenkin painottavat, että vanhempia pyritään kuulemaan, vaihtoehtoja voidaan pohtia yhdessä ja keskustelua jatketaan päätöksenteon jälkeenkin. Asiakasvanhempien aineistossa osallisuuden kokemus on huomattavasti synkempi. Enemmistö koki, ettei voinut vaikuttaa palavereissa, ei osallistunut päätöksentekoon eikä ymmärtänyt asiakassuunnitelmien merkitystä. Lisäksi moni koki, etteivät sovitut asiat toteudu. Vanhempien tulkinta näyttää siis olevan, että "kuuleminen" jää muodolliseksi eikä sillä ole todellista vaikutusta, ja tämä vastaa suoraan sitä ilmiötä, jonka työntekijätkin myöntävät. Päätös voi olla käytännössä jo tehty kuulemisen hetkellä. Ristiriita on siinä, että työntekijä voi pitää kuulemista ja jälkikeskustelua riittävänä osallisuuden tukemisena, kun taas vanhemmalle osallisuus

tarkoittaisi todellista mahdollisuutta vaikuttaa lopputulokseen ja kokea prosessi reiluksi.

Neljäs ristiriita koskee vallankäytön luonnetta ja oikeudenmukaisuuden kokemusta. Sosiaalityöntekijät puhuvat vallasta poikkeuksellisen tietoisesti. He myöntävät käyttävänsä merkittävää julkista valtaa ja korostavat, että juuri siksi kohtaamisen on oltava arvostavaa. He perustelevat myös jämäkkyyttä. Joskus "täytyy olla se ikävä henkilö", kun laki tai lapsen etu ei jätä neuvotteluvaraa. Asiakasvanhempien aineistossa vallankäyttö näyttäytyy kuitenkin usein epäasiallisena, epäoikeudenmukaisena ja jopa mielivaltaisena. Avoimissa vastauksissa toistuvat kokemukset lain sivuuttamisesta, "talon tavoista", puolueellisuudesta ja siitä, että oikeuksia on pitänyt puolustaa valitusprosesseilla. Tämä on jyrkin ristiriita, koska siinä ei ole kyse vain tunteesta, vaan vanhempien kokemus ulottuu myös oikeusturvan ja lain noudattamisen tasolle. Työntekijöiden näkökulmasta päätökset perustuvat lakiin ja lapsen etuun. Vanhempien näkökulmasta sama prosessi näyttäytyy lainvastaisena tai ainakin lain hengen vastaisena, ja vallankäyttö koetaan henkilökohtaisesti loukkaavana.

Viides ristiriita liittyy luottamuksen rakentumiseen ja sen edellytyksiin. Työntekijät kuvaavat luottamusta kaiken perustana ja korostavat ajan, johdonmukaisuuden, avoimuuden ja inhimillisyyden merkitystä. He myös tunnistavat, että joillakin vanhemmilla luottamus on "nollassa" aiempien pettymysten vuoksi ja että työntekijä joutuu aloittamaan alusta. Asiakasvanhempien aineistossa luottamus ei vain puutu, vaan kohtaamisten ei koettu lisäävän sitä lainkaan. Päinvastoin pelko ja ahdistus korostuvat ja luottamuksen sijaan syntyy emotionaalista etäännyttämistä, turtumista ja halua vältellä järjestelmää. Tässä ristiriita voi kertoa kahdesta asiasta yhtä aikaa, ensinnäkin siitä, että luottamuksen rakentamiseen tarvittavia edellytyksiä (aika, jatkuvuus, työntekijöiden pysyvyys) ei käytännössä ole, ja toiseksi siitä, että vanhempien kokemus "kuulluksi tulematta jäämisestä" on niin syvä, että yksittäisen työntekijän hyvätkin käytännöt hukkuvat prosessin kokonaiskokemukseen.

Kuudes ristiriita koskee inhimillisyyttä ja haavoittuvuutta. Sosiaalityöntekijät näkevät virheiden myöntämisen, anteeksipyyttämisen ja inhimillisen puolen näyttämisen luottamusta lisäävänä, harkiten käytettynä. Vanhempien aineistossa vastaava inhimillinen kohtaaminen näkyy vain harvinaisina poikkeuksina. Yksittäinen kokemus työntekijästä, joka kuunteli, pyysi tarkistamaan kirjaukset ja piti lupauksensa, kuvataan poikkeuksellisena ja lähes ainoana asiakaslähtöisenä kohtamisena. Tämä synnyttää ristiriidan, jossa työntekijöiden kuvaama "me pyrimme tähän" muuttuu vanhempien kokemuksessa "tämä ei käytännössä tapahdu". Samalla vanhempien kuvaukset vääristä kirjauksista ja mitätöinnistä osuvat suoraan inhimillisyyden ytimeen, jos kokemus on, että omia sanoja ei kirjata oikein, luottamus ei voi rakentua, vaikka vuorovaikutus hetkellisesti olisi ystävällistä.

Kokonaisuutena aineistojen välinen ristiriita näyttää rakentuvan kolmesta laajemmasta kuilusta. Ensimmäinen on ihanteen ja käytännön kuilu, työntekijät tunnistavat eettiset periaatteet, mutta vanhempien kokemuksissa ne eivät konkretisoidu arjen kohtaamisissa. Toinen on toiminnan tarkoituksen ja vaikutuksen kuilu, työntekijä voi ajatella toimivansa lapsen edun mukaisesti ja perustellusti, mutta vanhemmalle lopputulos ja prosessi näyttäytyvät pelotteluna, sivuuttamisena ja epäoikeudenmukaisuutena. Kolmas on vuorovaikutuksen tulkinnan kuilu, sama jämähkyys tai rajojen asettaminen, jonka työntekijä näkee ammatillisena välttämättömyytenä, voi vanhemmalle tuntua dominoivalta vallankäytöltä, joka syventää häpeää ja turvattomuutta.

Näiden ristiriitojen perusteella keskeinen tulkinta on, että lastensuojelun sijaishuollossa "arvostava kohtaaminen" toimii kahdella tasolla, ammattilaisten puheessa se on tietoinen työote ja tavoite, mutta vanhempien kokemuksissa se mitataan ennen kaikkea sillä, syntyykö turvallisuus, ymmärrys ja todellinen osallisuus. Kun nämä eivät synny, kohtaaminen ei vanhemman näkökulmasta ole arvostavaa, riippumatta siitä, miten hyvin työntekijä kokee noudattavansa periaatteita. Tämä ei tarkoita, että työntekijät toimisivat tahallisesti väärin, vaan että rakenteelliset

paineet (kiire, vaihtuvuus, päätösten kiireellisyys) sekä valtasuhteen epäsymmetria tekevät arvostavan kohtaamisen toteutumisesta haavoittuvaa. Juuri siksi ristiriitojen näkyväksi tekeminen on tärkeää. Ne osoittavat, missä kohtaa lastensuojelun arki ja sen eettinen ihanne eivät kohtaa, ja missä luottamuksen rakentuminen käytännössä katkeaa.

## 10 POHDINTA

Tässä luvussa tarkastellaan tutkimuksen keskeisiä tuloksia suhteessa tutkimuskysymyksiin, aiempaan tutkimukseen ja teoreettiseen viitekehukseen. Lisäksi arvioidaan tulosten merkitystä lastensuojelun sijaishuollon käytännöille.

Tämän tutkimuksen keskeinen tulos on, että arvostavan kohtaamisen puute on asiakasvanhempien kokemuksissa rakenteellinen ja toistuva ilmiö, ei yksittäisiin kohtaamisiin rajoittuva poikkeus. Asiakasvanhempien vastaukset kuvaavat lastensuojelun asiakkuutta kokonaisvaltaisena ja voimakkaasti tunnepitoisena prosessina, jossa pelko, häpeä, epäoikeudenmukaisuus ja vallan epäsymmetria kietoutuvat yhteen. Eriytyisen keskeiseksi nousee kokemus kuulluksi ja uskottuna olemisen puutteesta, mikä heikentää vanhemman toimijuutta, turvallisuuden tunnetta ja yhteistyön edellytyksiä. Asiakasvanhempien kokemuksia koskevat tulokset osoittavat, että arvostavan kohtaamisen puute on heidän näkökulmastaan rakenteellinen ja toistuva ilmiö.

Arvostuksen puute ilmenee vanhempien kokemuksissa konkreettisesti häpeän, alemmuuden ja arvottomuuden tunteina. Vanhemmat kokevat tulevansa kohdatuiksi ensisijaisesti kontrollin kohteina, ei tasavertaisina toimijoina. Pitkittyessään nämä kokemukset johtavat emotionaaliseen etääntymiseen ja itsesensuuriin, jotka toimivat selviytymiskeinoina mutta samalla kaventavat luottamuksen ja avoimen vuorovaikutuksen mahdollisuuksia.

Sosiaalityöntekijöiden aineisto tuo esiin osittain toisenlaisen näkökulman. Työntekijät tunnistavat arvostavan kohtaamisen työn eettiseksi perustaksi ja keskeiseksi ammatilliseksi taidoksi. Heidän kuvauksensa painottavat läsnäoloa, kuuntelemista, avoimuutta, johdonmukaisuutta ja reflektiivistä työtettä. Samalla aineisto paljastaa rakenteellisia esteitä, kuten kiireen, resurssipulan ja työn kuormittavuuden, jotka vaikeuttavat näiden arvojen toteutumista arjessa. Sosiaalityöntekijöiden

näkemyksiä koskeva aineisto puolestaan tuo esiin arvostavan kohtaamisen ihanteen ja sen toteutumista rajoittavat rakenteelliset reunaehdot.

Tutkimuksen keskeinen havainto on näiden kahden aineiston välinen jännite: se, minkä sosiaalityöntekijät tunnistavat ihanteeksi, ei asiakasvanhempien kokemuksissa useinkaan toteudu. Tämä viittaa siihen, että haasteet eivät liity ensisijaisesti yksittäisten työntekijöiden osaamiseen, vaan lastensuojelun toimintakulttuuriin ja rakenteisiin.

### **10.1 Asiakasvanhempien ja sosiaalityöntekijöiden kokemusten välinen rakenteellinen jännite**

Asiakasvanhempien ja sosiaalityöntekijöiden tulosten välinen etäisyys näyttäytyy ennen kaikkea rakenteellisena jännitteenä, ei pelkästään yksilöllisten kokemusten erona. Sosiaalityöntekijät kuvaavat arvostavaa kohtaamista työn eettisenä perustana ja ammatillisena tavoitteena, kun taas asiakasvanhempien kokemuksissa korostuvat kontrolli, päätösvalan yksipuolisuus ja kokemus rajallisesta vaikutusmahdollisuudesta. Tämä viittaa siihen, että lastensuojelun institutionaalinen asema ja julkisen vallan käyttö muovaavat vuorovaikutuksen ehtoja tavalla, joka ei palaudu yksittäisten työntekijöiden toimintaan.

Tulosten perusteella arvostavan kohtaamisen toteutumisen haasteet kytkeytyvät rakenteisiin, joissa tiedon kirjaaminen, päätöksenteko ja lain soveltaminen ovat viranomaisen vastuulla. Vaikka sosiaalityöntekijät tunnistavat tasavertaisuuden ja dialogisuuden merkityksen, asiakasvanhempien kokemuksissa nämä periaatteet eivät useinkaan konkretisoidu. Kuilu ihanteen ja koetun todellisuuden välillä osoittaa, että arvostava kohtaaminen ei ole ainoastaan vuorovaikutuksellinen kysymys, vaan liittyy laajemmin vallan jakautumiseen ja toimintakulttuuriin. Näin ollen sen vahvistaminen edellyttää sekä ammatillista reflektiota että rakenteellisten toimintatapojen kriittistä tarkastelua.

## **10.2 Arvostavan kohtaamisen kokemusten jäsentäminen teoreettisessa viitekehyksessä**

Asiakasvanhempien vastaukset (22/23) osoittavat, että arvostuksen ja kunnioituksen kokemus lastensuojelun kohtaamisissa rakentuu kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta, jossa vanhemman kokemukset, jaksaminen ja elämäntilanne huomioidaan samanaikaisesti. Rauhalan kokonaisvaltaisen ihmiskäsityksen valossa aineisto vahvistaa käsitystä siitä, että arvostava lastensuojelutyö edellyttää ihmisen kohtaamista tajunnallisena, kehollisena ja situationalisena kokonaisuutena. Kun jokin näistä ulottuvuuksista sivuutetaan, kokemus kääntyy epäluottamukseksi, etääntymiseksi ja arvostuksen puutteeksi.

Tajunnallinen ulottuvuus ilmenee erityisesti kuulluksi ja vakavasti otetuksi tulemisen tarpeena. Useat vastaajat kuvasivat, että heidän sanojaan ei kirjattu oikein tai lainkaan, mikä heikensi kokemusta omasta merkityksellisyydestä. Eräs vastaaja tiivistää kokemuksensa seuraavasti: "He eivät missään vaiheessa edes kirjanneet sanojani oikein, tai edes ollenkaan." Toinen toteaa yksiselitteisesti: "Että minua olisi uskottu." Useat vanhemmat toivat esiin, että arvostusta olisi lisännyt aito kiinnostus heidän kokemuksiinsa ja elämäntilanteeseensa: "Kysyä aiodosti mitä minulle kuului ja sanoa joskus jotain hyvää sen sijaan, että papereissa oli pelkkää solvaamista." Näissä vastauksissa arvostus kytkeytyy siihen, että vanhemman kokemukset tunnustetaan todellisiksi ja merkityksellisiksi.

Kehollinen ulottuvuus nousee esiin erityisesti uupumuksen ja psyykkisen kuormituksen tunnistamisessa. Useat vastaajat kokivat, että heidän jaksamistaan ei huomioitu inhimillisellä tavalla. Yksi vastaaja kuvaa tätä konkreettisesti: "Äidin sallitaan olla väsynyt. Pienten lasten äidin pitäisi saada nukkua päikkärit, kun lapset ovat päivässä. Sossujen mukaan ei." Lisäksi traumaattisten tilanteiden käsittelyä pidettiin keskeisenä arvostuksen edellytyksenä. Vastaajat toivat esiin tarpeen "traumaattisten ti-

lanteiden oikeaoppiseen läpikäyntiin ja purkamiseen” sekä ”traumainformoituun työotteeseen”. Kun kuormitus ja trauma sivuutetaan, kokemus arvostuksesta heikkenee merkittävästi.

Situationaalinen ulottuvuus korostuu lain noudattamisessa, päätösten perustelemisessa ja perhetilanteen huomioimisessa. Useat vastaajat mainitsivat arvostusta tukevinä tekijöinä ”lain noudattamisen”, ”asiakirjat, joita ei vääristellä” ja ”päätöksen antamisen, kun sitä pyytää”. Yksi vastaaja tiivistää asian seuraavasti: ”Jos noudatettaisiin lakia ja alan eettisiä periaatteita ja vältettäisiin lojaaliutta talon tavoille, päästäisiin pitkälle.” Arvostuksen kokemukseen liitettiin myös läheisverkoston huomioiminen: ”Lähipiirin ottaminen mukaan ja keskusteluyhteyden pitäminen läheisten kanssa.” Perheen jälleenyhdistämiseen tähtäävät tavoitteet koettiin arvostusta lisäävinä, kun taas niiden puuttuminen murensi kunnioituksen kokemusta.

Useissa vastauksissa kuvataan tilanteita, joissa kaikki kolme ulottuvuutta jäävät vaille huomiota: vanhempaa ei kuunnella (tajunnallinen), hänen uupumustaan ei tunnusteta (kehollinen) ja päätöksiä tehdään ilman lain noudattamista tai perhetilanteen huomioimista (situationaalinen). Eräs vastaaja tiivistää tämän kokemuksen: ”Koimme täysin yhteistyökyvyttömän sanelupolitiikan, mihin ei saanut edes mielipidettä sanoa.”

### **10.3 Asiakasvanhempien kokemukset arvostuksen psykologian näkökulmasta**

Asiakasvanhempien kokemukset konkretisoivat Pekka Töllin arvostuksen psykologian ydintä, jossa arvostus ei ole ystävällinen ele, vaan kokemus omasta ihmisarvosta ja toimijuudesta suhteessa valtaan. Aineistossa arvostus rakentuu siitä, että vanhempi tunnustetaan vakavasti otettavana, tasavertaisena ja merkityksellisenä toimijana omassa asiassaan. Arvostuksen puute puolestaan näyttäytyy tilanteina, joissa mää-

rittelyvalta jää yksipuolisesti viranomaiselle ja vanhemman kokemus si-  
vuutetaan. Näin arvostus kytkeytyy suoraan vallan jakautumiseen las-  
tensuojelun kohtaamisissa.

Keskeisin teema aineistossa on kuulluksi tulemisen ja uskottavuuden  
kysymys. Arvostus olisi vastaajien mukaan syntynyt tilanteissa, joissa  
heidän näkemyksillään olisi ollut todellista vaikutusta työskentelyyn.  
Sen sijaan useat kuvaavat kokemuksia, joissa heidän kertomuksensa on  
ohitettu tai kyseenalaistettu. "Että minua olisi uskottu." Toinen vastaaja  
toteaa: "He eivät missään vaiheessa edes kirjanneet sanojani oikein, tai  
edes ollenkaan." Näissä kuvauksissa kyse ei ole pelkästä vuorovaikutuk-  
sen sävystä, vaan siitä, kenellä on oikeus määritellä todellisuus asiakir-  
joihin ja päätöksiin.

Tasavertaisuuden puute näyttäytyy kokemuksina altavastaajuudesta.  
Eräs vastaaja kuvaa tilannetta näin: "Koimme täysin yhteistyökyvyttö-  
män sanelupolitiikan, mihin ei saanut edes mielipidettä sanoa." Toisen  
mukaan arvostusta olisi rakentanut se, että "asiakasta ei saatettaisi al-  
tavastaajaksi omassa asiassaan." Arvostuksen vastakohtana näyttäytyy  
tällöin yksisuuntainen vallankäyttö, jossa vanhemman toimijuus kaven-  
tuu muodolliseksi osallisuudeksi ilman todellista vaikutusvaltaa.

Oikeudenmukaisuus konkretisoituu vaatimuksina lain noudattamisesta,  
päätösten perustelemisesta ja asiakirjojen oikeellisuudesta. Useat vas-  
taajat mainitsevat arvostusta tukevinä tekijöinä "lain noudattamisen",  
"asiakirjat, joita ei vääristellä" sekä "päätöksen antamisen, kun sitä pyy-  
tää". Yksi vastaaja kiteyttää kokemuksensa näin: "Jos noudatettaisiin  
lakia ja alan eettisiä periaatteita, vältettäisiin lojaaliutta talon tavoille ja  
tehtäisiin työtä sydämellä, päästäisiin pitkälle." Näissä vastauksissa ar-  
vostus tarkoittaa kokemusta siitä, että valtaa käytetään läpinäkyvästi ja  
perustellusti, ei mielivaltaisesti.

Inhimillinen kohtaaminen liittyy puolestaan siihen, nähdäänkö vanhempi  
kokonaisena ihmisenä vai ongelmien kantajana. Arvostusta olisi lisännyt

”kysyä aidosti mitä minulle kuului” ja ”sanoa joskus jotain hyvää”. Toisessa vastauksessa todetaan: ”Rehellisyys ja että oikeasti halutaan auttaa.” Arvostus merkitsee tällöin sitä, että vanhemman ihmisarvo ei tyypisty riskinarvioinnin kohteeksi.

Useissa vastauksissa arvostuksen puute kytkeytyy suoraan pelkoon, epäoikeudenmukaisuuden kokemukseen ja etääntymiseen. Vanhemmat kuvaavat tilanteita, joissa heitä on syyllistetty tai heidän asiantuntijuutensa omasta lapsestaan on ohitettu. Arvostuksen puute ei näin näyttyädy neutraalina vuorovaikutuksen vajauksena, vaan vallankäytön muotona, joka murentaa luottamusta ja kaventaa yhteistyön mahdollisuuksia.

#### **10.4 Asiakasvanhempien kokemukset tunnerohkeuden näkökulmasta**

Asiakasvanhempien kuvaukset lastensuojelun kohtaamisista jäsentyvät selkeästi Helena Åhmanin tunnerohkeuden käsitteen kautta. Åhmanin mukaan tunnerohkeus tarkoittaa kykyä kohdata vaikeita tunteita avoimesti, rehellisesti ja kunnioittavasti sekä luoda vuorovaikutukseen turvallinen tila, jossa myös epävarmuus, keskeneräisyys ja ristiriidat voidaan käsitellä dialogisesti. Aineistossa ihanteellinen kohtaaminen rakentuu juuri näistä elementeistä, kun taas niiden puute näyttäytyy pelkona, vaikenemisena ja vallan yksipuolisena käyttönä.

Voidaan todeta, että asiakasvanhempien kokemukset tukevat vahvasti Åhmanin käsitystä tunnerohkeuden merkityksestä vuorovaikutuksessa. Arvostava ja turvallinen lastensuojelun kohtaaminen edellyttää rohkeutta kohdata vaikeat tunteet, puhua asioista avoimesti ja sallia vanhemman inhimillinen haavoittuvuus. Kun tunnerohkeus puuttuu, vuorovaikutus muuttuu vastaajien kokemusten mukaan etäiseksi, pelottavaksi ja vallankäyttöä korostavaksi, mikä heikentää yhteistyön ja luottamuksen mahdollisuuksia.

Keskeinen teema vastaajien kokemuksissa on se, ettei vaikeista asioista ole voitu puhua avoimesti. Useat vanhemmat kuvaavat tilanteita, joissa heille ei ole kerrottu selkeästi, mitä ollaan tekemässä tai miksi tiettyihin ratkaisuihin päädytään. Tunnerohkeuden puute ilmenee esimerkiksi siinä, että huostaanottoa tai muita raskaita toimenpiteitä on ennakoitu tai toteutettu ilman avointa keskustelua. Eräs vastaaja kuvaa tätä seuraavasti: "Kertoivat jo ajoissa suunnittelevansa huostaanottoa, oli kuulemma jo moniammatillinen työryhmä päättänyt tämän." Tällainen toimintatapa ei rakenna dialogia, vaan vahvistaa kokemusta pelottelusta ja ennalta määräytyneistä ratkaisuista.

Tunnerohkeus edellyttää myös kykyä kuunnella ja kohdata toisen tunteet puolustautumatta tai vähättelemättä. Aineistossa useat vanhemmat kertovat, ettei heidän tunteilleen ole ollut tilaa. Kokemukset vihamielisestä, ylimielisestä tai autoritäärisestä vuorovaikutuksesta toistuvat vastauksissa. Eräs vastaaja toteaa: "Koimme täysin yhteistyökyvyttömän sanelupolitiikan, mihin ei saanut edes mielipidettä sanoa." Tämä kuvaa vuorovaikutusta, jossa tunnerohkea dialogi on korvautunut yksisuuntaisella vallankäytöllä.

Useat vastaajat toivat esiin, että arvostuksen ja turvallisuuden kokemus olisi edellyttänyt juuri rohkeutta kohdata myös vanhemman haavoittuvuus. Esimerkiksi uupumusta tai keskeneräisyyttä ei koettu sallituksi: "Äidin sallitaan olla väsynyt – sossujen mukaan ei." Tunnerohkeuden näkökulmasta tämä osoittaa kyvyttömyyttä kohdata toisen inhimilliset rajat ja tunteet, mikä heikentää luottamuksen syntymistä.

Aineistossa esiintyy myös esimerkkejä tunnerohkeudesta, joskin harvinaisina. Yksi vastaaja kuvaa kohtaamista, jossa sosiaalityöntekijä kuunteli aidosti, kertoi avoimesti suunnitelmistaan, pyysi vanhempia tarkistamaan kirjaukset ja piti lupauksensa. Tämä kokemus näyttäytyy poikkeuksellisena, mutta se havainnollistaa, miten tunnerohkea toiminta – avoimuus, rehellisyys ja vastavuoroisuus – voi rakentaa luottamusta ja yhteistyötä myös vaikeassa tilanteessa.

Tunnehäkeuden puute kytkeytyy vastauksissa suoraan pelon kokemuksiin. Useat vanhemmat kuvaavat, että kohtaamiset ovat herättäneet pelkoa, epävarmuutta ja avuttomuutta julkisen vallan edessä. Kun tunteita ei kohdata avoimesti eikä niistä voida keskustella, vanhempi jää yksin kokemustensa kanssa. Tämä vahvistaa aiemmissa analyyseissa esiin nousutta tulosta emotionaalista etäntymisestä selviytymismekanismina.

### **10.5 Asiakasvanhempien kokemukset itsemyötätunnon näkökulmasta**

Asiakasvanhempien vastauksissa on tunnistettavissa kokemuksia, jotka kytkeytyvät Ronnie Grandellin kuvaamaan itsemyötätuntoon ja sen haavoittumiseen kuormittavissa elämäntilanteissa. Itsemyötätunto tarkoittaa kykyä suhtautua omaan keskeneräisyyteen ja epäonnistumisen kokemuksiin lempeästi ilman liiallista itsearvostelua. Aineistossa tämä kyky näyttöytyy hauraana erityisesti tilanteissa, joissa vanhemman kokemuksesta ei tunnusteta. Kun asiakirjat ovat "täynnä pelkkää solvaamista ja haukkumista" tai vanhemmaa on "pidetty poikkeavana", institutionaalinen määrittelyvalta alkaa muokata myös vanhemman suhdetta itseensä.

Tulokset osoittavat, että lastensuojelun kohtaamisilla on suora vaikutus vanhemman itsemyötätunnon säilymiseen. Arvostava ja kuunteleva vuorovaikutus voi vahvistaa kykyä suhtautua itseensä inhimillisesti, kun taas syyllistävä ja kontrolloiva kohtaaminen heikentää sitä. Toive "että äidin sallitaan olla väsynyt" ei koske ainoastaan jaksamista, vaan oikeutta olla keskeneräinen ilman moraalista leimaa. Kun keskeneräisyys tulkitaan riskiksi, vanhemman on vaikea säilyttää myötätuntoinen suhde itseensä.

Aineistossa kuvataan myös vetäytymistä ja turtumista selviytymisstrategioina. Kun vanhempi kokee, ettei tule kuulluksi tai kohdelluksi oikeu-

denmukaisesti, emotionaalinen etääntyminen voi toimia suojana jatkuvaa epäluottamusta vastaan. Tällöin itsemyötätunto ei vahvistu vuorovaikutuksessa, vaan sitä joudutaan suojelemaan vetäytymällä. Joissakin vastauksissa lastensuojelun kanssa toimiminen koetaan niin kuormittavaksi, että asiakkuutta pyritään jatkossa välttämään kokonaan.

Useat vastaukset viittaavat jatkuvaan puolustautumisen tilaan. Vanhemmat kertovat joutuneensa toistuvasti todistamaan omaa kelpoisuuttaan ja hyvää tahtoaan. Kokemus siitä, että "minua ei uskottu, vaikka toimitin mustaa valkoisella", kuvaa asetelmaa, jossa todistustaakka siirtyy vanhemmalle. Tällaisessa tilanteessa itsemyötätunto joutuu jatkuvaan koetukseen, koska ulkoinen epäily alkaa helposti muuttua sisäiseksi epävarmuudeksi.

Ihanteellinen kohtaaminen jäsentyy aineistossa vastakuvaksi tälle kokemukselle. Keskeiseksi nousee aito kuunteleminen ja yhteinen työkentely: "Aidosti kuunteleva, jossa tulee tunne, että ratkaisuja tehdään yhdessä." Yksittäinen kertomus tilanteesta, jossa työntekijä kuunteli, pyysi tarkistamaan kirjaukset ja piti lupauksensa, näyttäytyy merkityksellisenä juuri siksi, että se palautti vanhemmalle kokemuksen toimijuudesta ja arvosta.

Tasavertaisuus ja vallan kohtuullinen käyttö ovat keskeisiä itsemyötätunnon kannalta. Kun vanhempi kokee olevansa altavastaaaja ja julkisen vallan kohteena "Pelkkää pelkoa ja avuttomuutta julkisen vallan alla." suhde itseen voi muuttua syyllistäväksi ja puolustavaksi. Sen sijaan kohtaaminen, jossa työntekijä "Nähkää se väsynyt taistelija ja ottakaa hänet vastaan aidosti", tukee kokemusta siitä, että keskeneräisyys ei mitätöi ihmisarvoa.

Näin itsemyötätunto ei näyttäydy vain yksilön sisäisenä ominaisuutena, vaan relationaalisena (suhteissa rakentuvana) ilmiönä, joka rakentuu tai heikentyy vallankäytön ja vuorovaikutuksen kontekstissa. Lastensuojelun kohtaamiset eivät siis vaikuta ainoastaan yhteistyöhön, vaan myös siihen, millaisena vanhempi alkaa nähdä itsensä.

## 10.6 Johtopäätökset

Tulokset asettuvat luontevaan vuoropuheluun tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen kanssa. Kokonaisvaltaisen ihmiskäsityksen näkökulmasta asiakasvanhempien kokemukset osoittavat, että lastensuojelun asiakkuus koskettaa samanaikaisesti tajunnallista, kehollista ja situationaalista ulottuvuutta. Asiakkuus ei näyttäyty vanhemmille hallinnollisena prosessina, vaan koko elämää, identiteettiä ja tulevaisuuden näkymiä muokkaavana kokemuksena. Tämä selittää, miksi vuorovaikutuksen laatu ja kohtaamisen merkitys korostuvat aineistossa niin voimakkaasti.

Arvostuksen psykologian näkökulmasta tulokset vahvistavat käsitystä siitä, että arvostuksen puute ei ole neutraali tila, vaan aktiivisesti toimijuutta kaventava tekijä. Häpeän ja alemmuuden kokemukset murentavat osallisuutta ja heikentävät luottamuksen rakentumista. Sosiaalityöntekijöiden tunnistama ihanne tasavertaisuudesta ja ennakkoluulottomuudesta asettuu jännitteeseen asiakasvanhempien kokemusten kanssa, joissa nämä periaatteet eivät käytännössä toteudu.

Tunnetun viitekehys auttaa ymmärtämään dialogin puutetta ja tunteiden sivuuttamista lastensuojelun kohtaamisissa. Asiakasvanhempien kuvaukset perustelemattomista päätöksistä ja yksisuuntaisesta vuorovaikutuksesta osoittavat, miten tunnetun puute vahvistaa vastakkainasettelua ja vallan epäsymmetriaa. Vaikka sosiaalityöntekijät tunnistavat avoimen dialogin ihanteena, sen toteutuminen jää usein rakenteellisten paineiden varjoon.

Itsemyötätunnon näkökulmasta tulokset syventävät ymmärrystä siitä, miksi vanhemmat vetäytyvät ja turvautuvat itsesensuuriin asiakkuuden aikana. Emotionaalinen turtuminen näyttäytyy suojakeinona tilanteissa, joissa myötätuntoinen ja arvostava kohtaaminen ei toteudu. Tämä haastaa lastensuojelun oletuksen avoimuudesta yhteistyön edellytyksenä ja osoittaa, että avoimuus edellyttää kokemusta turvallisuudesta ja arvostuksesta.

### **10.7 Tutkimuksen rajoitukset ja vahvuudet**

Tämän opinnäytetyön tuloksia tulee tarkastella tutkimuksen lähtökohdat ja rajaukset huomioiden. Tutkimus perustuu laadulliseen aineistoon, joka koostuu lastensuojelun asiakasvanhempien yksilöhaastatteluista sekä sosiaalityöntekijöiden fokusryhmähaastattelusta. Aineistojen rajallinen koko ja osallistujien valikoituminen rajoittavat tulosten yleistettävyyttä laajempaan lastensuojelun asiakas- ja ammattilaisjoukkoon, minkä vuoksi tuloksia tulee tulkita suhteessa tutkimuskontekstiin.

Laadullisena tutkimuksena työ tuottaa tulkinnallista ja kontekstisidonnaista tietoa arvostavasta kohtaamisesta lastensuojelutyössä. Tulokset eivät edusta objektiivista totuutta, vaan heijastavat osallistujien kokemuksia ja näkemyksiä sekä tutkijoiden tekemää analyysia. Eri tutkijat voisivat painottaa analyysissa ilmiön eri puolia. Luotettavuutta on pyritty vahvistamaan kuvaamalla tutkimusprosessi, aineistonkeruu ja analyysivaiheet mahdollisimman läpinäkyvästi.

Sosiaalityöntekijöiden fokusryhmähaastatteluun liittyy menetelmällisiä rajoituksia, sillä ryhmätilanne, ammatilliset roolit ja ryhmädynamiikka voivat ohjata keskustelua ja vaikuttaa siihen, millaisia näkökulmia tuodaan esiin. Ryhmähaastattelussa esiin nousseet näkemykset voivat siten korostaa yhteisesti jaettuja käsityksiä yksilöllisten kokemusten kustannuksella, mikä on huomioitu aineiston analyysissa ja tulosten tulkinnassa.

Tutkijoiden oma tausta ja kiinnostus arvostavan kohtaamisen teemaan ovat voineet vaikuttaa tutkimuskysymysten asetteluun ja aineiston tulkintaan. Tutkimusprosessin aikana on pyritty tietoiseen reflektiivisyyteen, ennako-oletusten tunnistamiseen sekä aineistolähtöiseen analyysiin luotettavuuden vahvistamiseksi. Työparin tekemä sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelu ja erilliset aineistot ovat myös mahdollistaneet tutkijoiden välisen vertailun ja kriittisen tarkastelun.

Eettisesti tutkimus on toteutettu hyvän tieteellisen käytännön periaatteita noudattaen. Osallistujille on annettu riittävä tieto tutkimuksen tarkoituksesta, aineiston käsittelystä ja anonymiteetin turvaamisesta. Eri-tyisesti asiakasvanhempien aineistossa on huomioitu aiheen sensitiivisyys ja pyritty siihen, ettei tutkimus aiheuta osallistujille haittaa tai lisäkuormitusta. Aineisto on käsitelty luottamuksellisesti ja raportoitu siten, ettei yksittäisiä henkilöitä tai työyhteisöjä ole mahdollista tunnistaa.

Tutkimuksen tulokset sijoittuvat tiettyyn ajalliseen ja organisatoriseen lastensuojelun kontekstiin, mikä tulee huomioida tuloksia tulkittaessa ja sovellettaessa. Tästä huolimatta tutkimus tarjoaa arvokasta tietoa arvostavan kohtaamisen merkityksistä lastensuojelutyössä ja voi toimia lähtökohtana jatkotutkimukselle sekä käytännön kehittämistyölle.

### **10.8 Kehittämissuosituks**

Tutkimuksen tulosten perusteella arvostava kohtaaminen on lastensuojelun sijaishuollossa keskeinen mutta haavoittuva periaate, jonka toteutuminen edellyttää sekä yksilöllistä ammatillista reflektiota että rakenteellista tukea. Kehittämistyö ei voi kohdistua vain työntekijöiden vuorovaikutustaitoihin, vaan sen on ulotuttava toimintakulttuuriin, johtamiseen ja rakenteisiin.

Keskeinen kehittämissuositus on dialogisuuden vahvistaminen lastensuojelun prosesseissa. Tämä tarkoittaa päätösten läpinäkyvää perustelemista, vanhempien kokemusten systemaattista huomioimista ja tilan antamista tunteiden käsittelylle myös vaikeissa tilanteissa. Vanhempien osallisuutta tulee vahvistaa siten, että se ylittää muodollisen kuulemisen ja mahdollistaa todellisen vaikuttamisen silloin, kun se on lapsen edun mukaista. (Arnkil, T. 2020).

Toinen keskeinen kehittämiskohde liittyy kohtaamisten jatkuvuuteen ja pysyvyyteen. Asiakasvanhempien kokemukset myönteisten kohtaamisten hauraudesta osoittavat, että arvostava kohtaaminen ei saa jäädä

yksittäisten työntekijöiden varaan, vaan sen tulee perustua yhteisiin toimintaperiaatteisiin, selkeisiin kirjaamiskäytäntöihin ja systemaattiseen perehdytykseen. Lastensuojelutyötä ohjaava ohjeistus korostaa myös selkeää ja ajantasaista kirjaamista, mikä puolestaan tukee palveluiden jatkuvuutta ja laatua. THL:n sosiaalihuollon kirjaamisohjeissa (Lehmuskoski A. ja muut, 2024) painotetaan, että asiakasprosessin dokumentointi on asiakkaan oikeusturvaa ja tiedon jatkuvuutta turvaava mekanismi.

Kolmanneksi tutkimus korostaa sosiaalityöntekijöiden jaksamisen ja tunnetyön tukemisen merkitystä. Työnohjaus, tiimityö ja rakenteelliset tukikäytännöt ovat välttämättömiä, jotta työntekijät voivat ylläpitää inhimillistä ja kunnioittavaa työtettä kuormittavissa olosuhteissa. Lastensuojelun laatusuositus (THL, 2023) korostaa asiakassuhteiden jatkuvuuden merkitystä ja organisaation vastuuta toimintakulttuurin eettisyydestä. Kohtaamisten laadun ei tule olla riippuvainen yksittäisestä työntekijästä, vaan sen tulee perustua yhteisiin toimintaperiaatteisiin, selkeään kirjaamiseen ja systemaattiseen perehdytykseen.

Lisäksi tutkimus osoittaa, että kokemusasiantuntijuus tarjoaa konkreettisen välineen asiakaslähtöisyyden, osallisuuden ja dialogisuuden vahvistamiseen. Asiakasvanhempien kokemustiedon systemaattinen hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä, arvioinnissa ja kohtaamistyössä voi vahvistaa vanhempien toimijuutta, lisätä luottamusta ja tukea lapsen edun toteutumista ilman, että se korvaa ammatillista asiantuntijuutta.

Asiakasvanhemmillä on kokemustensa kautta arvokasta tietoa siitä, miten palvelut ja vuorovaikutus koetaan ja millaiset käytännöt tukevat tai estävät luottamuksen rakentumista. Anna-Maria Isolan mukaan kokemustiedon ytimessä on halu kääntää oma kokemus toisen tueksi, ja kokemusten jakaminen sekä dialogi vahvistavat osallisuutta ja yhteistä ymmärrystä (Isola ym., 2023).

Suomen Kasper ry (2020) on korostanut, että arvostava kohtaaminen ja selkeä, perusteltu tiedonsaanti ovat keskeisiä luottamuksen ja osallisuuden edellytyksiä lastensuojelussa. Pelkkä viittaus lainsäädäntöön ei riitä, vaan päätösten taustat tulee avata ymmärrettävästi asiakasvanhemman näkökulmasta. Perhekuntoutuskeskus Lausteen (2024) kokemustoiminta puolestaan osoittaa, että koulutettujen kokemusasiantuntijavanhempien osallistuminen voi vahvistaa vanhempien toimijuutta ja vähentää raskaampien tukitoimien tarvetta.

### **10.9 Jatkotutkimusaiheet**

Tähän opinnäytetyöhön luontevasti jatkava ja tutkimuksellisesti merkittävä jatkotutkimusaihe olisi asiakasvanhempien kokemusten ja lapsen edun välinen jännite lastensuojelun rakenteissa ja kohtaamiskäytännöissä. Jatkotutkimuksessa voitaisiin tarkastella syvällisesti, miten vanhempien kokema pelko, kuulluksi tulemattomuus ja vallan epäsymmetria vaikuttavat lapsen edun tosiasialliseen toteutumiseen sekä siihen, millä tavoin nämä kokemukset jäävät nykyisessä järjestelmässä tunnistamatta tai sivuutetuiksi.

Ilmiö soveltuisi erinomaisesti myös väitöskirjatason tutkimukseen, jos tohtorikoulutuksen suorittanut tutkija tekisi väitöskirjan tämän opinnäytetyön pohjalta. Aineisto ja tulokset osoittavat selkeästi, että asiakasvanhempien kokemuksissa on havaittavissa vakava ja toistuva ilmiö, jossa lapsen etuun vedotaan, mutta samalla tuotetaan kokemuksia, jotka vanhempien näkökulmasta ovat lapsen edun vastaisia ja pitkäkestoisesti vahingoittavia. Tällainen havahtuminen avaa tärkeän tutkimuksellisen kysymyksen: kenen näkökulmasta lapsen etu määrittyy ja millä seurauksilla.

Väitöskirjatason tutkimus mahdollistaisi ilmiön tarkastelun laajemmassa yhteiskunnallisessa, oikeudellisessa ja eettisessä kehyksessä sekä toisi asiakasvanhempien kokemustiedon näkyväksi osaksi lastensuojelun tut-

kimusta ja kehittämistä. Samalla se tarjoaisi päätöksenteolle, koulutukselle ja käytännön työlle tutkittua tietoa siitä, miten aito, arvostava kohtaaminen ei ole vain vuorovaikutuskysymys, vaan keskeinen lapsen edun toteutumisen edellytys.

## LÄHTEET

- Anderson, H. (1997). *Conversation, Language, and Possibilities. Searching for meanings is meanings.* New York. Basic Books.
- Arnkil, T. E. (2020). *Kunnioittava ja toivoa herättävä kohtaaminen. Ennakointidialogin vetäjien käsikirja.* THL. Helsinki. Noudettu 12.2.2026 osoitteesta <https://www.julkari.fi/server/api/core/bitstreams/31e083bd-7bc4-458c-95b1-653612045a77/content>
- García-Martín, M. & Fuentes, M. & Salas, M. (2019). *Journal of Social Views of biological families on visitation rights in foster care.* *Journal of Social Work.* 19 (2). Noudettu 14.1.2026 osoitteesta <https://doi.org/10.1177/1468017318757399>
- Eriksson, P., Ståhlberg, M., Svetloff, M. Barkman, J., Liukkonen, J., Hipp, T. (2023). *Trauma- ja väkivaltatietoinen sijaishuolto – selvitys kaltoinkohtelun nykytilasta sekä materiaali ammattilaisille ja opiskelijoille,* STM julkaisuja 2023:35, Valtioneuvoston julkaisuarkisto Valto, Helsinki. Noudettu 3.2.2026 osoitteesta <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/server/api/core/bitstreams/0ff4e616-c3ab-4696-a74e-594a988e42f0/content>
- Eskola, J., & Suoranta, J. (2014). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen* (10. painos). Vastapaino.
- Finnish National Board on Research Integrity TENK. (2019). *Guidelines for ethical review in human sciences.* Noudettu 10.11.2025 osoitteesta <https://www.tenk.fi/en/guidelines>
- Frimodig, A. (2023). *Asiakasarvon ulottuvuudet lasten sijaishuollon hankinta- ja valintakäytännöissä.* Publications of the University of Eastern Finland Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 296, Tohtoriohjelma, Itä-Suomen Yliopisto, Joensuu. Noudettu 11.12.2025 osoitteesta <https://erepo.uef.fi/server/api/core/bitstreams/3d64ddac-1203-414b-97fb-fc4e5c2354e2/content>

- Grandell, R. (2015). *Itsemyötätunto*. Helsinki. Tammi.
- Hakala, Juha T. (2024) *Laadullisen tutkimuksen ABC. Menetelmäopas opinnäytteen tekijälle*. Tallinna. Gaudeamus
- Hart, C. (2018). *Doing a literature review: Releasing the research imagination* (2nd ed.). London, UK: Sage.
- Heikkilä, T. (2018). *Tutkimuseettiset näkökulmat sosiaalityön tutkimuksessa*. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2015). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö* (5. uudistettu painos). Helsinki: Gaudeamus.
- IFSW (2014). Kansainvälinen sosiaalityöntekijöiden liitto. Noudettu 1.12.2025 osoitteesta <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
- Isola, A.-M. & Leikonniemi, A. & Mäkinen, K. & Moisio, T. (2023). *Lastensuojelun muutostarpeet asiakasvanhempien kertomana ja kokemuskumppanuus ratkaisuna*. Teoksessa *Vertaistuki ja kokemukseen perustuva asiantuntijuus lasten ja perheiden voimavarana*. Malinen, K. & Itäpuisto, M. & Moilanen, J. & Kiili, J. Toim. Punna, M. Tampere. Vastapaino
- Isola, A.-M. & Leemann, L. (2021). *Osallisuuden kokemus on hyvinvoinnin ja terveyden tekijä*. *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti* 4/2021, 58. vuosikerta. Noudettu 2.2.2026 <https://journal.fi/sla/article/view/112402/66261>
- Kiljander, M. (2016). *Vanhemman osallisuus lastensuojelun sijaishuollon aikana* (pro gradu -tutkielma). Lapin yliopisto. Noudettu 16.12.2025 <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/62386/Kiljander.Maija.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Kiuru, H. (2018). *Traumaattisen merkityksen kokeneen ihmisen kohtaaminen tutkijana ja sosiaalityöntekijänä*. *Aikakauslehti Janus* 26 (3). Noudettu 11.12.2025 osoitteesta <https://journal.fi/janus/article/view/69720/36572>

- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *InterViews: Learning the craft of qualitative research interviewing* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Lastensuojelu 2022. Tilastoraportti 24/2023. 16.5.2023. Noudettu 16.12.2025 osoitteesta [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146573/Lastensuojelu\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146573/Lastensuojelu_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lastensuojelu 2024. Tilastoraportti 23/2025. 29.4.2025. Noudettu 16.12.2025 osoitteesta <https://www.julkari.fi/server/api/core/bitstreams/9a088598-c71e-4d63-85fb-78658e582476/content>
- Lastensuojelulaki 417/2007. Finlex. Noudettu 1.12.2025 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2007/417>
- Lehmuskoski, A. & Palm, N. & Korhonen, K. & Suhonen, M. (2024). Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille. Noudettu 12.2.2026 osoitteesta <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULSOSK?preview=/125252135/209950481/Kanta-palvelujen%20k%C3%A4sikirja%20sosiaalihuollon%20toimijoille%20v4-1.pdf>
- Lincoln, Y. S. & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage Publications.
- Mattila, K.-P. (2007). *Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä*. PS-kustannus.
- Pelkonen, T. (2024), *Isyys lastensuojelun sijaishuollon institutionaalisessa kontekstissa*. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 32 (1). Noudettu 13.1.2026 osoitteesta <https://journal.fi/janus/article/view/136407/90839>
- Palola, E. (2023). *Sosiaali- ja terveysministeriö. Lastensuojelun visio korostaa luottamusta ja vaikuttavuutta*. Tiedote. Noudettu 1.12.2025 osoitteesta <https://stm.fi/-/lastensuojelun-visio-korostaa-luottamusta-ja-vaikuttavuutta>
- Perhekuntoutuskeskus Lauste (2024). *Tutkimus lastensuojelun kokemuksumppanuuden vaikutuksista*. Uutiset. Noudettu 16.12.2025

- osoitteesta <https://lauste.fi/uutiset/tutkimus-lastensuojelun-kokemuskumppanuuden-vaikutuksista/>
- Rauhala, L. (2005). Ihmiskäsitys ihmistyössä. Helsinki. Gaudeamus.
- Suomen Kasper ry (2020). Kokemuksia jakamassa, valoa tuomassa – vanhempana lastensuojelua kehittämässä. Blogi. Noudettu 16.12.2025 osoitteesta <https://suomenkasper.fi/kokemuksia-jakamassa-valoa-tuomassa-vanhempana-lastensuojelua-kehittamassa/>
- Talentia, (n.d.) Ammattieettiset ohjeet. Noudettu 1.12.2025 osoitteesta <https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/ammattietiikka/ammattieettinen-vala/>
- Talentia.lukusali.fi (2022). Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Noudettu 11.12.2025 osoitteesta <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/e9395507-323b-4d10-a25a-27bfb09cf76>
- THL (2023). Lastensuojelun laatusuositus. Noudettu 12.2.2026 osoitteesta <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-laatusuositus>
- Tieteen termipankki (2025). Fenomenologia. Noudettu 12.12.2025 osoitteesta <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Filosofia:fenomenologia>
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (5. painos). Tammi.
- Tuovinen-Kakko, T. (2011). Äitien kokemuksia huostaanotoista ja sen jälkeisestä elämästä. Lisensiaatintyö. Lapin yliopisto. Noudettu 12.2.2026 osoitteesta <https://sosnet.fi/wp-content/uploads/sites/10/2025/07/Tuovinen-Kakko.pdf>
- Tölli, P. (2024). Minä näen sinut. Arvostuksen psykologiaa. Helsinki. Tammi.
- Virrankari, L. & Isola, A-M. (2021). Miten käy mahdollisuuksille köyhyydessä. THL. Julkari. Noudettu 16.12.2025 osoitteesta <https://www.julkari.fi/server/api/core/bitstreams/a9268e58-57ce-40b8-a6b4-798c61c311d5/content>

- Välikoski, T.-R., Pösö, T., & Huhtanen, R. (2020). Kuulemistilaisuus institutionaalisen vuorovaikutuksena lapsen huostaanoton valmisteluprosessissa. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 28 (4), 323–340. Noudettu 16.12.2025 <https://journal.fi/janus/article/view/89056/57942>
- Åhman, H. (2024). *Tunnetun rohkeus – Suoraan puhumisen ja vastarinnan kohtaamisen taito*. Helsinki. Otava

# LIITE 1. Lastensuojelun sijaishuollon asiakasvanhempien Webropol -kysely

Kuva 1. Webropol sivu 1.

Kuva 2. Webropol sivu 2.

Kuva 3. Webropol sivu 3.

Kuva 4. Webropol sivu 4.

Kuva 5. Webropol sivu 5.



MASTER SCHOOL  
Anonyymi Webropol tutkimuskysely

Luottamusta ja ymmärrystä - Arvostava kohtaaminen  
sijaishuollon lastensuojelutyössä  
asiakasvanhempien kokemusten ja näkemysten kautta

## TAUSTATIEDOT

### 1. Sukupuoli

- Nainen  
 Mies  
 Muu / En halua sanoa

### 2. Ikäryhmä

- Alle 25 v  
 25-34 v  
 35-44 v  
 45-54 v  
 55 v tai yli

### 3. Kuinka kauan perheenne on yhteensä ollut lastensuojelun asiakkaana ja onko asiakkuus päättynyt?

- Alle vuoden  
 1 - 3 vuotta  
 3 - 5 vuotta  
 5 - 10 vuotta  
 Yli 10 vuotta  
 Asiakkuus on päättynyt

### 4. Missä elämäntilanteessa olit, kun lastensuojelun asiakkuus alkoi?

### 5. Kuvaile muutamia adjektiivein millaisena koit ensikontaktin lastensuojeluun.

### 6. Lastensuojelun kokemuksumppanien koulutus Turussa alkoi 2020. Onko käsite kokemusasiantuntijavanhempi tuttu?

- On tuttu  
 Ei ole tuttu

Seuraava

## KOHTAAMISEN KOKEMUKSET

**Ohje:** Alla on väittämiä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kanssa käydyistä kohtaamisista. Arvioi jokainen väittämä asteikolla 1-4 oman kokemuksesi perusteella. Asiakkuuksien (lasten) lukumäärästä tai työntekijöiden vaihtuvuudesta riippumatta arvioi keskimääräinen tuntemuksesi. Kyselyn lopussa oleviin avoimiin kysymyksiin toivon monipuolisia, henkilökohtaisia ja kuvailevia vastauksia.

- 1 = Täysin eri mieltä  
2 = Jokseenkin eri mieltä  
3 = Jokseenkin samaa mieltä  
4 = Täysin samaa mieltä

Vuorovaikutus ja viestintä: kysymykset 7.  
Arvostus ja kokemus osallisuudesta: kysymykset 8.  
Yhteistyö ja valta: kysymykset 9.  
Kohtelu ja luottamus: kysymykset 10.  
Avoimet kysymykset: 11. - 14.

+ Lisää kysymys + Lisää tekstiä/kuvia  Lisää sivunvaihto

### 7. VUOROVAIKUTUS JA VIESTINTÄ

	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 Jokseenkin samaa mieltä	4 Täysin samaa mieltä
Sosiaalityöntekijä puhui minulle selkeästi ja ymmärrettävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalityöntekijä piti minut ajan tasalla asioista, jotka koskivat lastani ja perhettäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunsin, että kysymyksiini vastattiin avoimesti ja rehellisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalityöntekijän tapa keskustella kanssani loi turvallisen ilmapiirin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalityöntekijän eleet ja ilmeet viestitti arvostusta minua kohtaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

+ Lisää kysymys + Lisää tekstiä/kuvia  Lisää sivunvaihto

Edellinen Seuraava

40 % Valmis ( 2 / 5 )

Lisää vaihtoehtoinen teksti tähän

Kirjoita tähän vapaata tekstiä lomakkeelle

+ Lisää kysymys

+ Lisää tekstiä/kuvia

Lisää sivunvaihto

#### 8. ARVOSTUS JA KOKEMUS OSALLISUUDESTA

	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 Jokseenkin samaa mieltä	4 Täysin samaa mieltä
Koin, että työntekijä piti lupauksensa ja sovitut asiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kohtaamiset lastensuojelussa lisäsivät luottamustani viranomaisia kohtaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koin, että lastensuojelun asiakkaana olevan lapseni etu toteutui, vaikka tilanteet olivat vaikeita ja kuormittavia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle selvitettiin ymmärrettävästi asiakassuunnitelmien merkitys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pystyin vaikuttamaan siihen, mitä palavereissa tapahtui	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalityöntekijä otti minut osaksi päätöksentekoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

+ Lisää kysymys

+ Lisää tekstiä/kuvia

Lisää sivunvaihto

#### 9. YHTEISTYÖ JA VALTA

	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 Jokseenkin samaa mieltä	4 Täysin samaa mieltä
Koin itsemääräämisoikeutta omaa lastani koskevilla asioilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koin pelkoa, epävarmuutta tai ahdistusta lastensuojelusta huolimatta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koin, että yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa auttoi minua ja perhettäni eteenpäin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koin, että sosiaalityöntekijä kohteli minua tasavertaisena yhteistyökumppanina perheeni asioissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päätösten perustelut tuotiin selkeästi esiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koin kohtelun oikeudenmukaiseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalityöntekijä käyttää ammattinsa suomaa valtaa. Koin vallankäytön asialliseksi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

+ Lisää kysymys

+ Lisää tekstiä/kuvia

Lisää sivunvaihto

Edellinen

Seuraava

## 10. KOHTELU JA LUOTTAMUS

	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 Jokseenkin samaa mieltä	4 Täysin samaa mieltä
Tunsin tullessi kohdelluksi kunnioitettavasti lastensuojelun vastuusosiaalityöntekijän taholta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain riittävästi tietoa siitä, miksi päätöksiä tehtiin ja mitä ne tarkoittivat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunsin olevani mukana minua koskevassa päätöksenteossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kohtaamiset sosiaalityöntekijöiden kanssa herättivät minussa luottamusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koin, että sosiaalityöntekijä oli aidosti kiinnostunut kuulemaan minun näkemyksiäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalityöntekijä puhui minulle selkeästi ja ymmärrettävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koin, että minua kuunneltiin ja ymmärrettiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalityöntekijä piti minut ajan tasalla asioista, jotka koskivat lastani ja perhettäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koin, että sosiaalityöntekijä huomioi sekä perheeni vahvuudet että haasteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

+ Lisää kysymys

+ Lisää tekstiä/kuvia

Lisää sivunvaihto


Edellinen

Seuraava


80 % Valmis (4 / 5)

Lisää vaihtoehtoinen teksti tähän


**AVOIMET KYSYMYKSET**

— + Lisää kysymys + Lisää tekstiä/kuvia  Lisää sivunvaihto —


**11. Mitä päällimmäisiä tunteita sinulle herää lastensuojelun asiakkuudesta?**

— + Lisää kysymys + Lisää tekstiä/kuvia  Lisää sivunvaihto —

**12. Mitkä asiat, sanat, teot tai toimintatavat lastensuojelun kohtaamisissa saivat tai olisivat voineet saada sinut kokemaan arvostusta ja kunnioitusta itseäsi kohtaan?**

— + Lisää kysymys + Lisää tekstiä/kuvia  Lisää sivunvaihto —


**13. Miten kuvailisit ihanteellista kohtaamista lastensuojelun sosiaalityöntekijän kanssa?**

— + Lisää kysymys + Lisää tekstiä/kuvia  Lisää sivunvaihto —

**14. Onko jotakin, mitä vielä haluaisit sanoa tai tuoda esiin?  
Onko sinulla terveisiä tuleville sijaishuollon lastensuojelutyöntekijöille?**

— + Lisää kysymys + Lisää tekstiä/kuvia  Lisää sivunvaihto —

Kirjoita tähän vapaata tekstiä lomakkeelle

— + Lisää kysymys + Lisää tekstiä/kuvia  Lisää sivunvaihto —

Edellinen Lähetä

100 % Valmis ( 5 / 5 )

Lisää vaihtoehtoinen teksti tähän

## **LIITE 2. Saatekirje lastensuojelun sijaishuollon asiakasvanhemmille**

Päiväys: 8.12.2025

Hei sinä lastensuojelun sijaishuollon asiakasvanhempi.

Pyydän sinua osallistumaan tutkimukseen, joka käsittelee arvostavaa kohtaamista sijaishuollon lastensuojelutyössä asiakasvanhempien kokemusten näkökulmasta. Tutkimus on osa sosiaali- ja terveysalan YAMK-opintoja, ja sen tarkoituksena on lisätä ymmärrystä siitä, millaiset tekijät edistävät luottamuksellista, kunnioittavaa ja dialogista yhteistyötä lasten ja perheiden kanssa tehtävässä työssä. Tavoitteena on vahvistaa asiakkaiden kokemaa osallisuutta ja tuottaa tietoa, joka voi tukea ammattilaisten osaamista. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa arviolta 10–15 minuuttia.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista, ja kaikki vastaukset käsitellään täysin anonymisti. Yksittäisiä vastaajia ei voida tunnistaa, eikä taustatietoja raportoida tunnistettavassa muodossa. Vastauksia käytetään ainoastaan tämän tutkimuksen tarkoituksiin.

Tutkimuksen toteutuksessa noudatetaan Vaasan ammattikorkeakoulun (VAMK) YAMK-tutkimusohjeistusta ja työn ohjaajana toimii sosiaali- ja terveysalan yliopettaja, Riku Niemistö. Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseus-verkkopalvelussa (Theseus.fi) avoimesti luettavana.

Mikäli sinulla on kysyttävää tutkimuksesta sen tavoitteista tai osallistumisesta, vastaan mielelläni.

Lämmin kiitos ajastasi ja arvokkaasta panoksestasi tutkimukseen.

Ystävällisin terveisin, Stina Lindberg

YAMK-opiskelija, Vaasan ammattikorkeakoulu

tutkimuskyselyni@gmail.com

Linkki: <https://link.webropolsurveys.com/S/E6D2C413516DC592>

**LIITE 3. Focusryhmähaastattelujen alateemat**

<b>Alkuperäisilmaisu</b>	<b>Alateema</b>	<b>Yläteema</b>
"Mahdollisimman avoin ja ennakkoluuloton kohtaaminen... antaa vanhemman omalle tarinalle arvoa ja tilaisuuden tulla kuulluksi."	Ennakkoluulottomuus, kuuluksi tuleminen	Arvostava kohtaaminen
"Pitää mukauttaa oma tapa puhua tai kohdata ihminen siihen, mistä ympäristöstä vanhempi tulee."	Kohtaamisen yksilöllisyys	Arvostava kohtaaminen
"Kaikki on kuitenkin yksilöitä... huomioida se yksilö eikä ajatella vain osana ryhmää."	Yksilöllisyyden huomioiminen	Arvostava kohtaaminen
"Kohtaaminen on oma lajinsa... julkistava merkittävää valtaa käytetään ihmisten elämään."	Kohtaamisen erityisyys ja valankäyttö	Arvostava kohtaaminen
"Vanhemmat eivät aina halua puhua... asioita peitellään, valehdellaan."	Kohtaamisen haasteet, vaikeat aiheet	Arvostava kohtaaminen
"Sen mitä sanoo, niin pitää... puhuu asiat niin kuin ne on."	Johdonmukaisuus, avoimuus	Vuorovaikutus ja luottamus
"Vanhemmat tulee yhteistyökumppaniksi lapsen prosessiin."	Yhteistyö vanhempien kanssa	Vuorovaikutus ja luottamus

<b>Alkuperäisilmaisu</b>	<b>Alateema</b>	<b>Yläteema</b>
"Vanhempien osallisuus... pyritään siihen, että se on aitoa eikä näennäistä."	Aito osallisuus	Vuorovaikutus ja luottamus
"Lastensuojelun rajalliset resurssit haastavat kohtaamisia."	Resurssien riittävyys	Vuorovaikutus ja luottamus
"Tärkeää antaa tila vanhemmille kertoa heidän näkemyksensä tapahtumista."	Vanhemman näkemyksen huomiointi	Arvostava kohtaaminen
"Vaikka olisi vaikea suhde, ajan kanssa voidaan päästä hyvään yhteistyöhön."	Luottamuksen rakentuminen ajan myötä	Vuorovaikutus ja luottamus
"Kaikessa päätöksenteossa... heidän mukaan ottaminen valmisteluprosessiin."	Osallistaminen päätöksentekoon	Osallisuus ja tiedon saanti
"Jos vanhempiin ei saa yhteyttä tai he eivät halua osallistua, osallisuus on vaikeaa."	Osallisuuden esteet	Osallisuus ja tiedon saanti
"Kirjallisesti ilmaistujen asioiden ymmärtäminen voi olla vaikeaa."	Tiedon ymmärrettävyys	Osallisuus ja tiedon saanti
"Inhimillisyys on sitä, että ottaa huomioon tunteet, joita asioissa herää."	Tunteiden huomioiminen	Inhimillisyys ja kunnioitus

<b>Alkuperäisilmaisu</b>	<b>Alateema</b>	<b>Yläteema</b>
"Vanhempi on aina vanhempi, oli mitä tahansa."	Vanhemmuuden kunnioitus	Inhimillisyys ja kunnioitus
"Pyrkii kohtaamaan asiakkaat ihmisinä, rinnalla kulkijan roolissa."	Ihmissuhderusteinen työote	Inhimillisyys ja kunnioitus
"Työmäärään ei voi vaikuttaa, kriisit voivat tulla yllättäen."	Työolosuhteiden haasteet	Inhimillisyys ja kunnioitus
"Tahdon vastaisten päätösten tekeminen on erityisen vaikeaa."	Päätösten vaikeus	Inhimillisyys ja kunnioitus

<b>Alkuperäisilmaisu</b>	<b>Alateema</b>	<b>Yläteema</b>
"Se on sellaista asiakkaan vastaanottamista... hän kelpaa sellaisena kuin on."	Asiakkaan hyväksyvä kohtaaminen	Arvostava kohtaaminen
"Vaikka on kiirettä... pystyy olemaan läsnä ja antamaan itsensä kohtaamisessa."	Läsnäolo ja kiireen hallinta	Arvostava kohtaaminen
"Vanhempi haluaa tulla kuulluksi, nähdyksi, ymmärretyksi."	Vanhemman kokemuksen validointi	Arvostava kohtaaminen

<b>Alkuperäisilmaisu</b>	<b>Alateema</b>	<b>Yläteema</b>
"Joskus vanhemmalla on niin suuret omat tarpeet, että ne peittävät lapsen tarpeet."	Vanhemman tarpeiden ja lapsen tarpeiden ristiriita	Arvostava kohtaaminen
"Vaikka itse tekisi kaikkensa, kokemus kohtaamisesta voi silti olla toinen."	Kohtaamisen subjektiivisuus	Arvostava kohtaaminen
"Työntekijän vaihtuvuus vaikuttaa kohtaamisiin ja luottamukseen."	Henkilöstön vaihtuvuuden vaikutus	Vuorovaikutus ja luottamus
"Luottamus rakentuu avoimudesta ja johdonmukaisuudesta."	Luottamuksen rakentumisen edellytykset	Vuorovaikutus ja luottamus
"Joskus päätöksiä on tehtävä nopeasti, eikä osallisuus toteudu toivotulla tavalla."	Päätöksenteon kiire ja osallisuuden haasteet	Osallisuus ja tiedonsaanti
"Lakikieli voi olla vaikeaa ymmärtää vanhemmille."	Tiedon ymmärrettävyys	Osallisuus ja tiedonsaanti
"Perhehoitaja voi suhtautua vanhempiin negatiivisesti, mikä vaikeuttaa yhteistyötä."	Perhehoitajan ja vanhemman välinen jännite	Inhimillisyys ja kunnioitus
"Aina voi antaa uuden mahdollisuuden vanhemmalle."	Uusien mahdollisuuksien tarjoaminen	Inhimillisyys ja kunnioitus

<b>Alkuperäisilmaisu</b>	<b>Alateema</b>	<b>Yläteema</b>
"Ajanpuute ja asiakasmäärä haastavat inhimillisyyden toteutumista."	Työolosuhteiden vaikutus kohtaamiseen	Inhimillisuus ja kunnioitus

---

## **LIITE 4. Saatekirje sijaishuollon sosiaalityöntekijöiden fokusryhmähaastatteluun**

### **KUTSU FOCUS GROUP -RYHMÄHAASTATTELUUN**

Opinnäytetyön nimi: Luottamusta ja ymmärrystä – arvostava kohtaaminen lastensuojelussa vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksesta ja näkökulmasta

#### **Hyvä vastaanottaja**

Olen Aram Hajipour ja työskentelen Puolukkatien erityislastenkodissa B-asuinyksikön vastaavana ohjaajana. Työni ohella opiskelen Vaasan ammattikorkeakoulussa sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa hyvinvoinnin asiantuntijaksi.

Kohteliaimmin pyydän Sinua osallistumaan ryhmähaastatteluun, joka toteutetaan syksyllä 2025. Haastattelu pidetään Teamsin välityksellä ja kestää noin 1-1,5 h. Ryhmä koostuu 6-10 hengen asiantuntijasta ja tavoitteena on saada keskustelun kautta esille erilaisia näkökulmia, kokemuksia ja mielipiteitä.

Ryhmähaastattelu on osa opinnäytetyötäni, jonka tavoitteena on lisätä ymmärrystä arvostavan kohtaamisen merkityksestä lastensuojelussa sosiaalityöntekijöiden sekä vanhempien kokemusten ja näkökulmien kautta sekä tuottaa tietoa asiakastyön kehittämiseen.

Haastattelun äänittäminen on välttämätöntä tutkimuksen analyysin kannalta. Haastattelu tallennetaan osallistujien luvalla ja opinnäytetyön tekijä huolehtii sen tietoturvallisesta säilyttämisestä, työn valmistuttua aineisto hävitetään asianmukaisesti.

Osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja sinulla on oikeus keskeyttää osallistuminen haastatteluun, milloin tahansa syytä ilmoittamatta.

Haastattelun tulokset tullaan raportoimaan niin, ettei yksittäinen haastateltava ole tunnistettavissa tuloksista. Opinnäytetyön ohjaaja on Riku Niemistö, Vaasan ammattikorkeakoulussa (VAMK) sosiaali- ja terveystieteiden yliopettaja. Osallistumisesi ja vastauksesi olisivat erittäin arvokkaita tutkimuksen kannalta.

Ole ystävällinen ja vastaathan minulle xx.xx mennessä sähköpostitse halukkuutesi ryhmähaastatteluun. Vastaan mielelläni mahdollisiin lisäkysymyksiin, jos sinulle herää kysymyksiä liittyen opintoihini tai opinnäytetyöhöni. Minut saa parhaiten kiinni sähköpostitse [aramh\\_8@hotmail.com](mailto:aramh_8@hotmail.com) tai puhelimitse numerosta 0442112255.

*Ystävällisin terveisin,*

*Aram Hajipour*

*Vastaava ohjaaja / Puolukkatien erityislastenkoti, B-asuinyksikkö*

*Puh. 0449073023 [aram.hajipour@varha.fi](mailto:aram.hajipour@varha.fi)*

## **LIITE 5. Haastattelurunko sijaishuollon sosiaalityöntekijöille**

### **Teema 1: Arvostava kohtaaminen**

- Miten määrittelette arvostavan kohtaamisen lastensuojelutyössä?
- Mitkä tekijät edistävät tai estävät arvostavaa kohtaamista vanhempien kanssa?
- Voitteko jakaa esimerkin arvostavasta kohtaamisesta?

### **Teema 2: Vuorovaikutus ja luottamus**

- Millaisia kokemuksia teillä on vuorovaikutuksesta vanhempien kanssa?
- Miten luottamus rakentuu ja mikä siihen vaikuttaa?
- Voitteko kertoa esimerkin tilanteesta, jossa luottamus tai vuorovaikutus oli erityisen merkityksellistä?

### **Teema 3: Osallisuus ja tiedon saanti**

- Miten vanhempien osallisuus päätöksenteossa toteutuu käytännössä?
- Millaisia haasteita liittyy vanhempien osallisuuden ja tiedon ymmärrettävyyden varmistamiseen?
- Voitteko kertoa esimerkin tilanteesta, jossa osallisuus tai tiedon saanti onnistui erityisen hyvin?

### **Teema 4: Inhimillisyys ja kunnioitus**

- Miten inhimillisyys ja kunnioitus näkyvät työssänne?
- Mitkä asiat tukevat inhimillistä ja kunnioittavaa kohtelua?
- Voitteko kertoa esimerkin tilanteesta, jossa tämä toteutui tai ei toteutunut?