



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

LAPSEN OSALLISUUS PALVELUTARPEEN ARVIOINTIPROSESSISSA

Sami Paavilainen

Opinnäytetyö
Marraskuu 2017
Sosionomi



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosionomikoulutus

PAAVILAINEN, SAMI:

Lapsen osallisuus palvelutarpeen arviointiprosessissa

Opinnäytetyö 51 sivua, joista liitteitä 5 sivua
Marraskuu 2017

Osallisuus on kokonaisvaltainen kokemus osallistumisesta ja joukkoon kuulumisesta. Sosiaalihuollon palveluissa osallisuus pehmentää vaikeaa kokemusta sekä helpottaa asiakasta puhumaan rehellisesti. Lapsiperhepalveluiden tekemässä palvelutarpeen arviointiprosessissa asiakkaana on lapsi. Hänellä on perheen tilanteesta rehellinen kokemus, jonka tulisi olla tärkeä tiedon lähde.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää lapsen osallisuutta palvelutarpeen arviointiprosessissa Tampereen lapsiperhepalveluissa. Tavoite oli kiinnittää huomiota osallisuuden vaikuttaviin tekijöihin ja pohtia, kuinka lapsen osallisuutta arviointiprosessissa voisi kehittää. Tutkimusmateriaalina oli keväällä 2017 Tipotien sosiaaliasemalla suoritetulta havainnointijaksolta kerätty aineisto sekä kirjallinen aineisto. Kirjallinen aineisto sisälsi vuoden 2015 yhteenvetoja palvelutarpeen arvioinneista sekä muutaman kirjauksen. Tutkimusotteena oli laadullinen toimintatutkimus. Aineistoa analysoitiin laadullisen sisällönanalyysin keinoin.

Osallisuus toteutui Tipotien sosiaaliasemalla pääosin hyvin. Havainnointimateriaalin mukaan lapsen osallisuuteen vaikutti eniten resurssipula, työntekijöiden ammattitaito sekä vanhempien toiminta. Yllättävä tulos oli työntekijöiden hyvinvoinnin vaikutus lapsen osallisuuden toteutumiseen.

Lapsen osallisuutta palvelutarpeen arvioinnissa voisi kehittää kouluttamalla työntekijöitä osallisuutta huomioiviksi sekä keskittämällä resursseja asiakkaan tapaamisaikoihin ja työhyvinvointiin. Työntekijöiden olisi hyvä osata käyttää lapsen ikätasolle sopivia menetelmiä, ja eri menetelmiin tarvittavan materiaalin tulisi olla aina mukana.

Asiasanat: lapsi, osallisuus, palvelutarpeen arviointi

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

PAAVILAINEN, SAMI

Children's Participation in the Service Needs Assessment Process

Bachelor's thesis 51 pages, appendices 5 pages
November 2017

The purpose was to find out how children's participation is realized at Tipotie social welfare office in Tampere. The objective was to uncover the most influential factors of children's participation in the process of assessment of need for the support. Another objective was to reflect how the children's participation could be advanced in the process.

The data were collected through observation at the Tipotie welfare center in autumn 2017. There was also material containing assessment of need for the support overviews from the year 2015. The data were analyzed using content analysis.

Children's participation realized mainly satisfactorily. A lack of resources, workers' expertise and behavior of the parents have the most effect on children's participation in the process. As a surprising result workers' welfare was linked to realization of children's participation.

Children's participation in the process could be advanced by educating workers to cultivate participation and focusing resources on giving more time to meeting customers and to workers' welfare. It would be significant that workers could use proper methods of getting information with children according their age. The materials for using these methods should be carried with the workers at all times.

Key words: children, participation, service needs assessment

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	SOSIAALIHUOLTO JA OSALLISUUS	6
2.1	Sosiaalihuolto ja palvelutarpeen arviointi.....	6
2.1.1	Sosiaalihuollon historiaa Suomessa	6
2.1.2	Laki sosiaalihuollon raameina.....	7
2.1.3	Sosiaalihuollon palvelut lapsiperheille	9
2.1.4	Palvelutarpeen arviointiprosessi lastensuojeluilmoituksesta eteenpäin.....	11
2.2	Osallisuus.....	13
2.2.1	Osallisuus käsitteenä	13
2.2.2	Lapsen osallisuus sosiaalihuollon tai lastensuojelun palveluissa..	16
3	TUTKIMUSPROSESSI	19
3.1	Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	19
3.2	Tutkimusmenetelmät ja aineiston analysointi.....	19
3.3	Tuotoksen valmistuminen.....	20
4	OSALLISUUTEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT.....	24
4.1	Merkittävimmät havainnot.....	24
4.2	Resurssipula osallisuuden haasteena	25
4.2.1	”Ei nyt ehdi, kun on niin kiire”	25
4.2.2	Tapaamisten budjetti voi vaikuttaa osallisuuteen	26
4.3	Työntekijän osallisuuden mahdollistajana.....	27
4.3.1	Työntekijän ammattitaito	27
4.3.2	Työhyvinvointi; mahdollisuus vai edellytys?	30
4.4	Lapsen osallisuus työskentelyssä vanhempien kanssa.....	32
4.4.1	Asiakkaana lapsi vai vanhempi?	33
4.4.2	Vanhempien vaikutus lapsen osallisuuteen.....	34
5	KOHTI PAREMPAA OSALLISUUTTA.....	37
5.1	Johtopäätökset ja kehittäminen	37
5.2	Lapsen osallisuuden manifesti	40
5.3	Eettisyys ja luotettavuus	41
5.4	Pohdinta	42
	LÄHTEET.....	44
	LIITTEET	47
	Liite 1. Nuorisoseurojen osallisuusportaati	47
	Liite 2. Havaintoja harjoittelusta Tipotien tiimipalaveriin 1 (4)	48

1 JOHDANTO

Tärkein asia, mikä on ajattelumaailmaani sosiaalialan koulutusohjelmassa vaikuttanut, on ollut sosiaalipedagogiikka. Ajatus siitä, että kohdataan ihminen ihmisenä ilman, että keskitytään pelkästään hänen ongelmiinsa tai nähtäisiin hänet niiden kautta, tuntui hyvältä ja oikealta tavalta pohtia työtä sosiaalialalla. Tiukasti sidoksissa sosiaalipedagogiikkaan on osallisuus. Se tarkoittaa ihmisen kokemusta osallisuudesta omaan elämäänsä yksilön sekä yhteisön tasolla. Ajatuksena ja ideaalina TAMK:in lehtorin Juha Santalan sanoin: ”*Mielenletöntä.*”

Osallisuus jo teemana sai minut kiinnostumaan tämän opinnäytetyön aiheesta. Myös kiinnostus lastensuojeluun koulun sekä töiden kautta tekivät tästä aiheesta täydellisen. Aluksi en oikein osannut lähteä asiaa ajattelemaan, mutta havainnointi- ja harjoittelujakso Tipotien sosiaaliasemalla herätti mielenkiintoa valtavasti.

Kun puhutaan lastensuojeluilmoituksesta, kuka on asiakas? Lapsi. Ketä yleensä kuunnellaan eniten? Aikuisia. Opinnoissani kuulin, että lapsen osallisuudesta on puhuttu työmaailmassa 2000-luvun loppupäästä asti, mutta todellinen kysymys mielessäni oli: toteutuuko lapsen osallisuus oikeassa elämässä?

Havainnointijakso oli mitä antoisin, ammattilaisten kanssa reflektointi herätti ajatuksia ja innosti aivan uudella tavalla. Lisäksi oli upeaa huomata monen työntekijän ajattelevan osallisuutta ja asiakkaiden parasta. Mielenkiintoista oli myös pohtia, miksi toisia työntekijöitä ei niin kiinnostanut? Havainnointijakso näytti myös yllättäviä yhteyksiä osallisuuteen.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on ollut tutkia, kuinka osallisuus toteutuu palvelutarpeen arviointiprosessissa, mutta ennen kaikkea sen on ollut tarkoitus herättää ajatuksia lapsen osallisuutta kohden. Kun lapsi on asiakas, hänen kanssaan tilannetta on selvitettävä hänelle sopivalla tavalla. Lapsi tietää, miten hän voi perheessä. On vaikea tilanne, että vanhemmat kertovat kaiken olevan hyvin, eikä mikään vaikuta olevan pielessä, mutta todellisuudessa lapsen ei ole hyvä olla. Lapsen osallisuuden lisääminen turvaa lapsen tulevaisuuden. Sen avulla piileviä ongelmia saataisiin paremmalla prosentilla esiin ennaltaehkäisten pahimmassa tapauksessa ihmishenkien menetystä.

2 SOSIAALIHUOLTO JA OSALLISUUS

2.1 Sosiaalihuolto ja palvelutarpeen arviointi

Suomen sosiaali- ja terveysministeriö (STM) määrittelee sosiaalihuollon olevan ammatilaisten toimintaa sekä sosiaali- ja tukipalveluja. Näiden tarkoitus on ylläpitää ja viedä eteenpäin kansalaisten hyvinvointia niin yksilön, perheen kuin yhteisönkin tasolla. (Sosiaalipalvelut 2017.) Kaiken taustalla on kansalaisten hyvinvointi ja osallisuus. Tätä valvomaan on säädetty sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Sosiaalihuolto pitää siis sisällään kaiken sosiaalityön sekä palvelut, joista yksi on palvelutarpeen arviointi.

2.1.1 Sosiaalihuollon historiaa Suomessa

Suomen sosiaalityön juuret ovat kirkossa. Keskiajan jäljiltä kirkko hoiti huono-osaisia, joita kutsuttiin vaivaisiksi. Liberalismi ja työväenliikkeen myötä 1800-luvun lopulla kristillissosiaalinen liike siirsi vaivaihoidon kirkolta kuntien vastuulle. (Toikko 2005, 34.) Kuntien myötä vähitellen alkoi kehittyä lakisääteinen sosiaalihuolto (Kananaja 2017, 27). 1920- ja 1930-luvuilla ministeriö laati sosiaalivakuutusjärjestelmää, josta kehittyi kansaneläke vuonna 1937 ja 1990-luvulla sosiaaliturva. Ministeriö on ollut olennaisena osana Suomen muokkautumista hyvinvointiyhteiskunnaksi, joka se nykyään on. (Historiaa 2017.)

Sosiaalityön juuret tulevat myös hyväntekeväisyystyöstä. Kristillisiin aatteisiin kuuluu vakaasti hyväntekeväisyys. Yhteisötyötä tehtiin mm. Kaupunkilähetyksen Antipoffin pyhäkoululla Helsingissä, jossa opetettiin ”villejä lapsia” lukemaan ja kirjoittamaan 1800-luvun lopulla. Pelastusarmeija aloitti slummityön 1900-luvun taitteessa. 1900-luvun alkupuolella kaupungillistumisen ongelmiin alkoi Sigfried Sirenius tuoda setlementtiliikkeen aatteita parantaa kaupunkiköyhälistön oloja (Toikko 2005, 106–113).

Vuonna 1995 Suomi liittyi Euroopan unioniin, jolloin kansainvälisyys tuli sosiaalihuoltoon mukaan ja Suomessa alettiin yhdistämään maamme omaa sekä Euroopan sosiaalipolitiikkaa. 1990-luvun laman jälkeen Suomessa alettiin varautua väestön ikääntymiseen,

joka tarkoittaisi työläisten määrän vähenemistä ja vanhuspalveluiden menojen kasvamisesta. Vuonna 2005 tehtiin suuri eläkeuudistus, jolla haluttiin myöhäistää eläköitymistä. Eläkeuudistusta viedään edelleen koko ajan eteenpäin. (Historiaa 2017.)

Vuonna 2005 aloitettiin Paras-hanke, jolla haluttiin uudistaa ja yhtenäistää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennetta sekä kuntien palvelujärjestelmää. Kaste-ohjelmalla lähdettiin rakentamaan terveys- ja sosiaalihuollon kehittämistä vuonna 2008. Ohjelma kesti vuoteen 2011 ja sitä jatkettiin vuosina 2011-2015. (Historiaa 2017.)

Lähivuosina sosiaalihuollon kehitykseen on vaikuttanut merkittävimmin maailmanlaajuisen talouskriisi. Vuoden 2011 alussa julkistettiin Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 -strategia, jonka tarkoituksena on tehdä Suomesta sosiaalisesti kestävä yhteiskunta. (Historiaa 2017.) Palveluiden takaamiseksi tulevaisuutta varten on tälläkin hetkellä kehittymässä Sote-uudistus, jonka tarkoituksena on rakentaa Suomeen isompia ja vahvempia maakuntia, jotka pystyvät tarjoamaan palveluja yhdenvertaisemmin ja paremmin. Uudistuksen on tarkoitus myös tehdä sosiaali- ja terveyspalveluista halvempia Suomen taloudelle. (Mikä on sote-uudistus 2017.)

2.1.2 Laki sosiaalihuollon raameina

Jouko Narikka listaa kirjassaan *Sosiaali- ja terveyspalvelujen lainsäädäntö käytännössä* (2006, 243) lainsäädännön merkitystä sosiaalihuollossa tehtävälle työlle. Laki määrittää koko järjestelmälle maan laajuisesti yhdenmukaiset järjestämis- ja resurssipuitteet. Laki turvaa asiakkaan oikeuksia ja tehtävän työn laatua, sekä asettaa työlle selkeät tavoitteet.

Laki voi toimia myös työkaluna sosiaalialalla työskentelevälle. Se antaa ohjeistusta ja siihen voi aina tukeutua. Laki on pyritty luomaan hyviä käytäntöjä ja viisautta käyttäen. Toisaalta laki voidaan kokea rajoittavaksi ja joskus myös työtä hankaloittavaksi tekijäksi. Työntekijä voi kokea lain pakottavan keskittymään epäolennaiseen. Lakia tulee kuitenkin hyödyntää positiivisena voimana ja suunnannäyttäjänä, sillä ilman sitä yhteinen linja puuttuisi. (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 48.)

Sosiaalihuoltoon liittyvän lainsäädännön perustana toimivat Suomen perustuslaki sekä yleiset kansainväliset sopimukset, joihin Suomi on sitoutunut. Perustuslain ehkä tärkein kohta sosiaalihuollon kannalta on oikeus sosiaaliturvaan (Perustuslaki 19 §). Sosiaaliturva takaa jokaiselle ihmisarvoisen elämän turvaten ihmisen toimeentulon ja huolenpidon kaikissa tilanteissa (Lainsäädäntö 2017).

Tärkein kansainvälinen sopimus Suomella on Yhdistyneiden Kansakuntien yleissopimus, joka hyväksyttiin vuonna 1966. Suomi liittyi tähän 1976. Muita yleissopimuksia, joihin Suomi on liittynyt ovat esimerkiksi naisten syrjintää koskeva yleissopimus, Euroopan ihmisoikeussopimus, Kansainvälisen työjärjestön ILO:n sosiaaliturvasopimukset sekä tärkeimpänä YK:n lasten oikeuksien sopimus. Kaikki sopimukset, joihin Suomi on sitoutunut ovat vaikuttaneet lainsäädäntöön ohjaten niiden laatimista, etenkin lasten oikeuksien sopimus. (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 55–56.)

Tärkeimpänä lakina sosiaalihuollon näkökulmasta toimii Sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Muitakin sosiaalihuoltoa ohjaavia lakeja on säädetty, melkein jokaista asiakasryhmää kohden. Lakeja ovat: Laki sosiaalihuollon asiakkaanasemasta ja oikeuksista (812/2000), Lastensuojelulaki (417/2007), Laki lasten päivähoidosta (36/1973), Päihdehuoltolaki (41/1986), Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977), Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/19879), Laki omaishoidon tuesta (937/2005), Perhehoitajalaki (312/1992) ja Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001). Sosiaalihuollon parissa työskenteleviä koskee vielä Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). (Lainsäädäntö 2017.)

Ensimmäinen sosiaalihuoltolaki säädettiin Suomessa 1980-luvun valtiosuus uudistusten aikaan. Laki astui voimaan 1984. Siihen tehtiin pieniä muutoksia vuosien varrella, mutta koska laki ei toiminut käytännön tasolla riittävän selkeänä ohjenuorana, oli sitä uudistettava. Uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) tuli voimaan vuoden 2015 huhtikuun alusta. (Lainsäädäntö 2017.)

Sosiaalihuoltolain tarkoitus on kehittää ja ylläpitää turvallisuutta ja hyvinvointia Suomessa. Laki painottaa vahvasti myös osallisuutta sekä toimintakykyä. Sosiaalihuoltolaki on omalta osaltaan tekemässä työtä eriarvoisuutta sekä syrjäytymistä vastaan yrittäen tehdä sosiaalihuollosta toimivampaa sekä inhimillisempää. Sosiaalihuoltolaki määrittelee myös palvelujen toteuttamisesta, asiakkaista sekä palvelun laadusta. (Lainsäädäntö 2017; Sosiaalihuoltolaki 2014; Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 63–78.)

Keskeisin muutos uudessa sosiaalihuoltolaissa oli ennaltaehkäisevän työn painotuksen lisääminen. Tällä haluttiin korvata kalliita korjaavia tukitoimia lastensuojelun parissa. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 13.) Muita keskeisiä muutoksia ovat painotus lapsen edun huomiointiin, rakenteellinen sosiaalityö, palvelutarpeen arviointi, yksi asiakassuunnitelma, omatyöntekijä, monialainen yhteistyö ja läheisverkoston kartoittaminen. Lakimuutoksen myötä palvelutarpeen arvio on tehtävä myös asiakkaille, jotka eivät ole lastensuojelun palveluiden tarpeessa. Myös lastensuojelun stigmaa haluttiin uudella lailla hälventää. Uudistuksen myötä lastensuojelun asiakkuutta ei aloiteta ennen kuin se on nähty välttämättömäksi palvelutarpeen arviointiprosessissa. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 27.)

2.1.3 Sosiaalihuollon palvelut lapsiperheille

Sosiaalihuolto on Suomeen kehitetty pitämään huolta kansalaisista ja vastaamaan heidän tarpeisiinsa osana sosiaaliturvaa. Sosiaalihuollon palveluja järjestetään elämästä selviämiseen, yksilön haasteisiin elämän kaikilla osa-alueilla, lasten kasvun ja kehityksen turvaamiseksi, osallisuuden edistämiseksi sekä tueksi sitä tarvitseville. Jokaisella on oikeus saada oma palveluntarpeensa arvioitua mitä pikimmiten. (Sosiaalipalvelut 2017.) Tämä opinnäytetyö keskittyy lapsiperhepalvelujen tekemisiin palvelutarpeen arviointeihin, joten muita palveluja ei avata.

Sosiaalihuollon palvelut ovat kunnallisia tai yksityisiä. Kunta voi ostaa yksityisiä palveluja kunnalliseen käyttöön. Tähän suuntaan uusi Sote-malli ainakin pyrkii. Pienille kunnille voi tulla halvemmaksi ostaa palvelut yksityiseltä palveluntuottajalta, kuin järjestää itse palvelut. Mikäli kunta ostaa palvelut muualta, on sen valvottava palvelujen laatua. (Hiilamo 2015, 123; Sosiaalipalvelut 2017.)

Lasten ja lapsiperheiden palveluiden pohjana toimii tärkeimpänä sosiaalihuoltolaki. Sen mukaan lapsiperheelle on yksilönä ja yksikkönä oikeus saada mahdollisimman pian apua ja tukea lasten kehityksen ja terveyden turvaamiseksi (1301/2014, 13§). Säädöksenä on myös, että kuntien pitää järjestää kyseiset palvelut (14§).

Lain säätämiin lapsiperhepalveluihin kuuluu perhetyö (18§), kotipalvelu (19§), kasvatus- ja perheneuvonta (26§), valvotut tapaamiset (27§) sekä lomanviettopalvelut, vertais- ja tukihenkilötoiminta (28§). Raskausaikana sekä lapsen nuoruudessa toimivat myös päih-teettömyyttä tukevat palvelut pykälän 24 mukaan.

Aina vapaaehtoiset avopalvelut, kuten edellä mainitut eivät riitä auttamaan tilannetta. Sil-loin tarvitaan vahvempaa tukea, jota varten on olemassa lastensuojelu. Lastensuojelua ja sen tukitoimia ohjaa lastensuojelulaki (417/2007). Laki määrittää ennaltaehkäisevän las-tensuojelun, lapsen osallisuuden, avohuollon tukitoimet, huostaanoton sekä jälkihuollon tukitoimista.

Sosiaali- ja terveysministeriöllä on tällä hetkellä käynnissä LAPE-hanke opetus- ja kult-tuuriministeriön kanssa, jonka tarkoituksena on uudistaa lapsi- ja perhepalveluita vuosina 2016-2018. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (LAPE) on tarkoitus vastata pa-remmin perheen tarpeisiin niin yksikkönä kuin yksilöinäkin. Tärkeimpinä asioina uudis-tuksessa on huomion keskittäminen lapsen etuun ja oikeuksiin sekä tukea vanhemmuutta. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma 2017.)

Hankkeen tavoitteena on madaltaa varhaisen tuen kynnystä sekä kehittää lasten osalli-suutta ja yhteisöllisyyttä. Hanke pyrkii kehittämään kaikkia lasten kanssa työskenteleviä tahoja lapsiystävällisemmäksi, niin yleisellä, kuin erityistasollakin, kuten lastensuoje-lussa, erikoissairaanhoidossa ja vammaispalveluissa. Lisäksi kuntien olisi tarkoitus ottaa käyttöön perhekeskustoimintamalli, joka tarkoittaa palveluiden verkostojen keräämistä tuoden palvelut helposti saatavaksi yhteen paikkaan. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutos-ohjelma 2017.)

Lasten kanssa työskenteleviä tullaan kouluttamaan lapsen etua ja oikeuksia ajattelevaksi, sekä perheitä tukevaksi. Myös päättäjät haastetaan mukaan muutokseen, että he ottaisivat lapset osallisiksi päätöksistä ja ottaisivat selvää päätöksensä vaikutuksista lapseen etukäteen. Tavoitteena hankkeella on saada valtion, kuntien ja itsehallintoalueiden viranomaiset sitoutumaan muutokseen vuoteen 2019 mennessä. Lisäksi hanke odottaa perheiden yhdenvertaisuuden lisääntyneen sekä osallisuuden vahvistuneen vuoteen 2025 mennessä. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma 2017.)

2.1.4 Palvelutarpeen arviointiprosessi lastensuojeluilmoituksesta eteenpäin

Vuoden 2014 lakimuutos toi painotuksen ehkäisevään työhön. Kuntien tulee järjestää ennaltaehkäisevää toimintaa jo ennen, kuin mahdollinen lastensuojelun asiakkuus alkaa. Lapsuus on ihmisen kehityksen kannalta äärimmäisen merkittävä aika. Silloin kohdatuilla ongelmilla voi olla hyvinkin kauaskantoiset seuraukset. (Kronqvist & Pulkkinen, 2007, 78.) Jos ongelmia saadaan ennaltaehkäistyä, on se mahdollisten asiakkaiden mielenterveyden sekä valtion talouden kannalta kannattavaa toimintaa pidemmällä aikavälillä.

Kun lapsesta tulee lastensuojeluilmoitus tai perhe ottaa yhteyttä sosiaalihuoltoon, on sosiaalityöntekijän tehtävä alle viikossa tuen tarpeen kiireellisyyden arvio. Siinä arvioidaan, tarvitseeko lapsi palvelutarpeen arviointia, kiireellistä sijoitusta vai ohjausta peruspalveluihin, esimerkiksi perheneuvolaan. (Kuvio 1.)

Palvelutarpeen arvioinnissa sosiaalityöntekijä tekee sosiaalihuoltolain 36§ mukaisen selvityksen lapsen tilanteesta. Arviointi on aloitettava viimeistään 7 päivää ilmoituksen saapumisesta, ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen vaatimassa laajuudessa sekä yhteistyössä asiakkaan ja mahdollisesti hänen elämässä mukana olevien ihmisten kanssa. Sosiaalihuoltolain 37§ mukaan arvioinnin tulee pitää sisällään yhteenveto asiakkaan tilanteesta ja tuen tarpeesta, ammattilaisen johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä, asiakkaan näkemys ja mielipide palvelutarpeestaan sekä ammattilaisen ja asiakkaan arvio omatyöntekijästä. Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen asiakkaalle ei aloiteta asiakkuutta tai asiakkuus aloitetaan joko perhepalveluihin tai lastensuojeluun. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Lastensuojelun käsikirja 2017.)



KUVIO 1. Palvelutarpeen arviointiprosessi

Vuoden 2014 sosiaalihuoltolain muutoksen myötä on asiakas sitten sosiaalihuollon tai lastensuojelun asiakas, on hänelle tehtävä asiakassuunnitelma, sosiaalihuoltolain 39§ sekä lastensuojelulain 30§ mukaan. Asiakassuunnitelmaan kirjataan kaikki asiakkuuteen liittyvä oleellinen, esimerkkinä työntekijän sekä asiakkaan näkemykset tuen tarpeesta ja muodoista, asiakkuuden arvioitu kesto, erimielisyydet, tavoitteet, olosuhteet ja asiat joihin pyritään vaikuttamaan, jne. Asiakassuunnitelma on pidettävä ajan tasalla koko asiakkuuden ajan. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Lastensuojelulaki 417/2007.)

2.2 Osallisuus

2.2.1 Osallisuus käsitteenä

Osallisuudelle ei ole toistaiseksi olemassa yhteen lauseeseen kiteytettävää virallista määritelmää. Eri määritelmiä on tehty. Osallisuudelle ei esimerkiksi ole olemassa englanninkielistä sanaa. Lähimpänä osallisuutta on sana *participation*, joka on käännettävissä osallistumiseksi sekä osallisuudeksi. Osallisuus on paljon osallistumista enemmän.

Osallisuus määritellään usein yksilön ja yhteisön suhteena, jossa yksilö voi osallistua vaikuttamaan yhteisöönsä kantaen vastuunsa yksilönä, myös osana yhteisöä. Osallisuutta voidaan ilmiönä tarkastella niin yhteiskunnan, perheen tai minkä vain yhteisön kannalta. Siihen liittyy aina mahdollisuus osallistua ja valta vaikuttaa yhteisöön. (Gretschel, Kiilakoski & Nivala 2012, 14–18.)

Osallisuuden käsitteen taipuisuuden vuoksi, voidaan osallisuutta määritellä myös vastakohtien kautta, kuten Elina Nivala ja Sanna Ryyänen kirjoittavat artikkelissaan ”Sosiaalipedagogisen osallisuuden ideaali”. Vastakohtien kautta voidaan ymmärtää, mitä osallisuus ei ole. He käyttävät artikkelissaan vastakohtana muun muassa osallisuutta ja osattomuutta. Yhteiskunnassa osattomuutta on olla ulkopuolella sen tarjoamista resursseista ja mahdollisuuksista, jotka turvaavat hyvän elämän ja elintason. Muita vastakohtia osallisuudelle Nivala ja Ryyänen ehdottavan olevan passiivisuus, välinpitämättömyys, syrjäytyminen sekä vieraantuminen (Nivala & Ryyänen 2013, 19–20).

Karrikoidusti ja mielikuvitusta käyttäen osallisuus toteutuu päinvastoin näin: Mikäli yksilö kokee olevansa osaton yhteisöstään, luo se välinpitämättömyyttä. Tällöin yksilöä ei enää kiinnosta yhteisön asiat tai olla mukana viemässä yhteisöä eteenpäin ponnistuksillaan. Näin yksilön toiminta muuttuu passiiviseksi, eli hän ei tee mitään. Passiivisuus vie yksilöä kauemmas yhteisöstään sekä itsestään, jolloin yksilö alkaa syrjäytyä, vetäytyä yhteisön toiminnoista ja palveluista. Samalla kun yksilö syrjäytyy, hän vieraantuu. Hän vieraantuu yhteisöstään ja mahdollisesti jopa itsestään, menettäen suhteensa näihin. (Nivala & Ryyänen 2013, 19.)

Lastenpsykiatri ja –psykoterapeutti Jukka Mäkelä kirjoittaa ”Näyn ja Kuulun”-kirjan johdannossa ”Osallisuuden merkitys lapsen ja nuoren kehitykselle” osattomuuden omaan elämään olevan niin psyykkisesti kuin fyysisesti sairastavien peruskokemus. Mikäli ihminen ei koe osallisuutta omaan elämäänsä, on mahdollista edellisessä kappaleessa mainitun prosessin toteutumisesta. Ihminen kokee, ettei voi hallita tai vaikuttaa elämäänsä, jolloin hänen toimintakykynsä voi lamaanua ja arjen perusasiat kasvavat ylitsepääsemättömiksi esteiksi. Tämä voi johtaa eristäytymiseen. (Nurmi & Rantala 2011, 14.)

Kahden edellisen kappaleen esimerkeistä voidaan tehdä päätelmä: osallisuus on vahvasti sidottuna tunteeseen. Tunteeseen, että on osallinen yhteisöönsä ja osa jotakin porukkaa. Julkaisussa Muistiinpanoja demokratiaoppitunnista todetaan: ”*Osallisuus on perimmäitään kokemus: miltä lapsista tai nuorista tuntuu?*” (Gretschel, Kiilakoski & Nivala, 2012). Tunne siitä, että on vastuu ja valta vaikuttaa tai olla vaikuttamatta yhteisöön on osallisuuden kulmakivi (Lastensuojelun käsikirja 2016).

Osallisuuden tunteen löytämiseksi, yksi osallisuuden kulmakivi on vuorovaikutus (Nivala & Ryyänen 2013, 23). Kuten brasilialainen kasvatustilosofi, Paulo Freire kirjoittaa kirjassaan ”Sorrettujen pedagogiikka”: dialogi muuttaa maailma (Freire 1968, 96–97). Yhteinen keskustelu ja pohdinta luovat osallisuutta. Kun yksilö saa yhdessä keskustella maailmasta, ympäristöstään tai esimerkiksi omasta hoidostaan saaden kaiken tarvittavan tiedon ja perustelut, kykenee hän päättämään itse omista asioistaan. Näin ollen vaikuttamaan maailmaansa.

Terveyden ja Hyvinvoinnin Laitos (THL) määrittelee osallisuutta Lastensuojelun käsikirjassa (2016). Sen mukaan osallisuutta on oikeus saada tietoa kaikesta itseensä koskevasta (suunnitelmista, päätöksistä, perusteluista, jne.) sekä mahdollisuus vaikuttaa siihen. Käsikirjan mukaan osallisuus koostuu:

- Mahdollisuudesta osallistua tai kieltäytyä
- Mahdollisuus saada tietoa
- Vaikuttaminen prosessiin
- Mahdollisuus omien ajatusten ilmaisemiseen
- Tuki omien mielipiteiden ilmaisemiseen
- Mahdollisuus itsenäisiin päätöksiin

Lastensuojelussa sekä tämän opinnäytetyön aiheena olevan palvelutarpeen arvioinnin kannalta nämä ovat merkityksellisimmät tekijät osallisuudesta (Lastensuojelun käsikirja 2016). Määritelmä on kuitenkin osallisuutta laajemmin ajateltuna kapeakatseinen. Se keskittyy vain osallisuuteen tietyssä prosessissa tai palvelussa. Sosiaalipedagogiikan ytimessä olevan osallisuuden todellinen luonto kurottaa aatteensa yksittäisiä palveluja korkeammalle tasolle: yhteiskuntaan sekä yksilöön itseensä. Osallisuus on yhdessä tekemistä ja pohtimista, eikä ylhäältä päin tulevia ohjeita ja määräyksiä. (DalMaso & Kuosmanen 2007,42–44.)

Jotkut tutkijat haluavat kuvata osallisuutta portaina tai tikapuina. Niissä alimmilla tasoilla ei henkilöllä ole minkäänlaista mahdollisuutta vaikuttaa ja mitä ylemmäs pääsee, sitä enemmän vaikutusmahdollisuutta on. Kuvio 2 antaa esimerkin Roger Hartin 90-luvulla esittelemästä porrasmallista.



KUVIO 2. Lasten osallisuuden portaatt Hartin (1992) mallin mukaan

Nykypäivänä osallisuuden portaiden alimmilla portailla on osallistumattomuus, josta kasvaa täysivaltainen osallisuus. Siinä aikuiset ja lapset suunnittelevat ja toimivat tasa-arvoisesti. (Liite 1) Aikakausten maailmankuvien ja aatteiden erot ovat malleissa nähtävissä.

Porrasajattelu ei ole yksiselitteinen, koska tärkeintä on henkilön oma kokemus osallisuudesta, onko häntä kuultu ja onko hän voinut vaikuttaa haluamallaan tavalla omiin asioihinsa (Lastensuojelun käsikirja 2017; Nivala & Ryyänen 2013, 23). Porrasmallia voi käyttää tietynlaisena mittarina osallisuuden toteutumisesta, mutta se on osallisuuden tunteen vuoksi numeerinen malli ei voi koskaan kertoa koko totuutta.

2.2.2 Lapsen osallisuus sosiaalihuollon tai lastensuojelun palveluissa

Lapsen osallisuus sosiaalihuollossa on erityisen tärkeää. Lapsi on asiakas ja hänen asioistaan on kyse. Jos lasta ei kuunnella ja häntä pallorellaan palveluissa, voi siitä syntyä vihaa ja katkeruutta järjestelmää kohtaan. Tällöin luultavasti jo teini-ikässä oleva nuori ei välttämättä suostu ottamaan enää palveluita vastaan. Hän haluaa tehdä päätöksensä itse, koska ajattelee ettei ketään kiinnosta hänen asiansa. Esimerkkinä laitosnuori, jota on siirretty laitoksesta toiseen useaan otteeseen. Esimerkki oli fiktiivinen, mutta kirjoittajan todellisiin havaintoihin pohjautuva.

Lapsen hyvinvointiin ja sitä kautta osallisuuteen ensimmäinen sysäys tuli Yhdistyneiden Kansakuntien Lasten oikeuksien julistuksesta vuonna 1959. Julistuksesta muokattiin lasten oikeuksien sopimus vuonna 1989, johon melkein jokainen maailman valtio on sitoutunut. Julistus pitää sisällään 10 periaatetta lapsen oikeuksista elää inhimillistä ja hyvinvoivaa elämää sen jokaisella osa-alueella. Julistus noteeraa lapsen erityisyyden tulevaisuuden toivona, josta yhteiskunnan on pidettävä huolta tarjoten tälle koulutusta turvallisuutta. (YK 1959.)

Lastensuojelulaki ottaa myös vahvasti kantaa lapsen osallisuuteen. Lastensuojelulain 20§ säättää, että lasta on kuultava ja hänen toiveensa ja mielipiteensä on otettava huomioon kehitystason mukaan. Tämä on tehtävä hienovaraisesti sekä on vältettävä perhe- ja läheissuhteiden tarpeetonta vahingoittamista. Lapselle ei myöskään saa antaa hänen kehitystään vaarantavaa tietoa. Laki määrää osallisuudesta, mutta samalla ottaa suojelevasti lapsen

iän ja kehityksen huomioon. Laki antaa myös yli 12-vuotiaille puhevallan omiin asioihinsa. (Lastensuojelulaki 417, 21§; Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 70.)

Lastensuojelun käsikirja listaa osallisuuden rakentumisen hyvin konkreettisesti. Tärkeimpänä on antaa lapselle mahdollisuus valita, haluaako hän osallistua vai kieltäytyä. Osallisuus ei voi toteutua pakottaessa. Tärkeää on myös, että lapsi saa kaiken tarvittavan tiedon omaan prosessiinsa liittyen. Tiedon tulee myös olla sellaista, että lapsi voi sen ymmärtää eikä se vahingoita häntä. (Lastensuojelun käsikirja 2017.)

Lapsen tulee saada vaikuttaa omaan prosessiinsa. On tärkeää pohtia yhdessä lapsen kanssa prosessin kulkua ja esimerkiksi sitä, mistä seuraavalla kerralla puhutaan ja keitä ihmisiä siellä on läsnä. Työntekijän on tärkeää antaa lapselle mahdollisuus kertoa oma mielipiteensä ja toiveensa, sekä tukea lasta. Lapselle voi olla hyvin vaikeaa ilmaista mielipiteitään tai toiveitaan. Lapselle on tärkeää selittää, miksi hänen mielipiteellään on merkitystä. Joitain lapsia auttaa rohkaisu, toiset tarvitsevat konkreettisen apuvälineen viestittääkseen mielipiteensä. (Lastensuojelun käsikirja 2017.)

Viimeiseksi on tärkeää, että lapsi saa itse olla tekemässä päätöksiä ikätasonsa ja tilanteensa mukaisesti. Esimerkiksi nuorella tulisi olla huomattavasti enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa omaan prosessiinsa kuin päiväkodissa olevalla lapsella. On lapsen kasvun kannalta merkittävää, että hän kokee voivansa vaikuttaa omiin asioihinsa (Nurmi & Rantala 2011, 13-15). Samalla tärkeää on, ettei lapsi voi itse päättää kaikesta ja että osallisuus toteutuu lapsen iän mukaisissa rajoissa. Lapsen kehityksen kannalta voi olla hyvinkin haitallista, jos hän saa päättää liian paljosta. (Lastensuojelun käsikirja 2017.)

Usein aikuisen asenteet ja ammatillinen osaamattomuus voivat olla esteenä lapsen osallisuuden toteutumiselle. Lapsen ei ajatella kykenevän osallistumaan omaan prosessiinsa, koska hän on niin nuori. Lapsi osaa kertoa paljon, kun hänelle annetaan aikaa ja kohdataan hänet hänelle sopivalla tavalla. Monella työntekijällä voi vielä olla vanha valta-asema ajatus, että kyllähän aikuinen tietää paremmin. (Lastensuojelun keskusliitto 2015.)

Esteenä lapsen osallisuuden toteutumiselle on usein kiire. Esimerkkinä työntekijän aika-
taulu on pettänyt ja hänellä on kiire päästä seuraavaan tapaamiseen. Kiire tekee osallisuudesta mahdotonta. Mikäli lapsi huomaa, ettei aikuinen ole tilanteessa kunnolla mukana,

ei hänkään halua aikuiselle avautua. (Lastensuojelun keskusliitto 2015.) Ajan lisäksi olennaista on, että lapsen kanssa työskentelee sama henkilö. Mikäli työntekijä vaihtuu jokaisella tapaamisella, alkaa tutustuminen ja luottamuksen rakentaminen joka kerta uudestaan eikä lapsen asiassa päästä eteenpäin ollenkaan. (Lastensuojelun laatusuositus 2014.)

Osallisuus myöskin kärsii, mikäli työntekijä ei ymmärrä pysyä lapsen tasolla. Mikäli työntekijä kysyy lapselta liian vaikeita asioita, joita lapsi ei vielä ymmärrä, ei osallisuudesta ole hyötyä. Työntekijän on äärimmäisen tärkeää tiedostaa lapsen kehityksen vaihe ja omata ammattitaito toimia sen mukaan. (Lastensuojelun keskusliitto 2015; Lastensuojelun laatusuositus 2014.)

Lapsen oman kokemuksen kannalta osallisuuden toteutuminen on merkittävää. Osallisuuden kokemus vaikuttaa suoraan lapsen haluun toimia työntekijän kanssa. Mikäli lapsi kokee, ettei häntä kuunnella tai hän ajattelee tapaamisen olevan turha, eikä hän välttämättä suostu tulemaan paikalle. Samoin osallisuutta kokematon lapsi voi tahallaan olla haluton tekemään yhteistyötä. Tärkeää on kohdata lapsi kunnioittavasti (Lastensuojelun keskusliitto 2015).

3 TUTKIMUSPROSESSI

3.1 Tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön on tarkoitus ottaa selvää lapsen osallisuuden toteutumisesta Tipotien sosiaaliasemalla Tampereella. Tavoitteena on myös pohtia, kuinka lapsen osallisuutta voi kehittää parempaan suuntaan. Tutkimuskysymykset tälle opinnäytetyölle ovat:

- Miten lapsen osallisuus toteutuu palvelutarpeen arviointiprosessissa?
 - o Mihin tekijöihin työntekijöiden tulisi kiinnittää huomiota tavatessa lasta tämän osallisuuden toteutumiseksi?
- Miten lapsen osallisuutta voisi kehittää palvelutarpeen arviointiprosessissa?

Tämän opinnäytetyön tavoite ovat tuoda esiin lapsen osallisuutta palvelutarpeen arviointiprosessissa Tampereella. Lapsi on perhepalvelujen sekä lastensuojelun keskiö ja asiakas. Tällä vuosituhannella lapsen osallisuudesta on puhuttu ajoittain paljonkin, mutta osallisuuden merkityksen muistuttelu työntekijöiden mieleen on tärkeää.

3.2 Tutkimusmenetelmät ja aineiston analysointi

Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen toimintatutkimus. Toimintatutkimus tarkoittaa työelämän käytännön tutkimista ja kehittämistä (Kananen 2014, 11). Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus tarkoittaa tutkimuksen pyrkivän ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä kokonaisvaltaisesti todellisessa elämässä (Alasuutari 2011, 31–34; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160–161).

Havainnointijaksolla havainnointi oli osallistuvaa, joka tarkoittaa tutkijan olleen mukana havainnoitavien toiminnassa (Hirsjärvi ym. 2009, 216–217). Havainnointi keskittyi lapsen osallisuuden toteutumiseen ja siihen vaikuttaviin tekijöihin. Tärkeimpänä lähtökohdana olivat konkreettiset havainnot, miten osallisuus toteutuu konkreettisesti ja mitkä tekijät siihen vaikuttavat.

Jaksolla kerätty materiaali koostui yli kymmenestä eri palvelutarpeen arvioinnista, joista on havainnoitu prosessin eri vaiheita. Yksi prosessi havainnoitiin alusta loppuun. Lisäksi

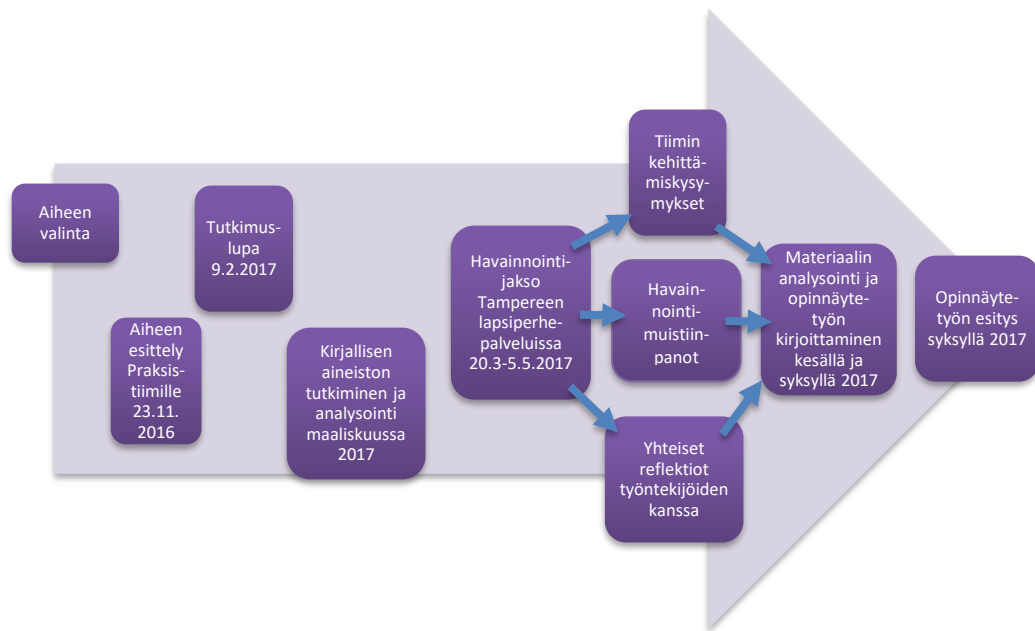
materiaaliin on kerätty havaintoja työntekijöiden toiminnasta, asiakkaiden toiminnasta sekä työntekijöiden kanssa käydystä yhteisestä pohdinnasta. Havainnointijakson lisäksi kirjallinen materiaali oli mukana analysoinnissa. Kirjallinen materiaali käytiin läpi ja havainnot kirjattiin ylös. Kirjallisen materiaalin havainnot lisättiin kokoamisvaiheessa havainnointijakson materiaaliin ja analysoitiin samalla.

Havainnot kerättiin word-tiedostoon hajanaisista tiedostoista sekä käsinkirjoitetusta vihkosta. Yhtenäisestä word-tiedostosta lähdettiin analysoimaan havaintoja teemoittelua sekä aineistolähtöistä sisällönanalyysiä käyttämällä. Teemoittelu tarkoittaa aineiston luokittelua yhteisiin teemoihin (Kananen 2014, 111). Koko teksti käytiin läpi useaan otteeseen teemoja koostaen, nousseet teemat kirjattiin dokumentin seuraavalle sivulle. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin tarkoitus on tuottaa aineistosta tiivistetty kuvaus, jota itsessään tätä opinnäytetyötä varten ei tehty, mutta menetelmän keinoja käytettiin tukemaan teemoittelua. Aineistosta etsittiin myös eriäväisyyksiä sekä yhtäläisyyksiä, tämän auttaen ja syventäen tuloksia. (Kananen 2014, 111–112.)

Teemoittelun jälkeen materiaalille suoritettiin sisällönanalyysin mukainen abstrahointi. Se tarkoittaa, että tutkimukselle oleellinen tieto erotetaan turhasta (Kananen 2014, 112). Tässä vaiheessa myös rajauksellisista syistä oli maahanmuuttajiin liittyvät havainnot jätettävä pois. Pääteemoja koostui kolme. Pääteemoista ja niiden alateemoista tehtiin kuvio 4 havainnollistamaan niitä.

3.3 Tuotoksen valmistuminen

Tampereen kaupunki oli toivonut, että TAMK:n sosionomiopiskelija tekisi opinnäytetyönsä aiheesta ”lapsen osallisuus lastensuojelutarpeen arvioinnissa”. Juuri muutoksessa olleiden termien vuoksi nimi vaihtui palvelutarpeen arviointiin. Opinnäytetyötä varten oli valittu Anne Siltalan aineisto, joka sisälsi vuoden 2015 syys- ja lokakuun asiakaskertomuksia sekä palvelutarpeen arviointien yhteenvetoja Tampereelta. Oheinen kuvio 3 havainnollistaa prosessin kulun.



KUVIO 3. Prosessikaavio

Aihetta esiteltiin Praksis-tiimin palaverissa 23.11.2016. Praksis-tiimin tarkoitus on parantaa Tampereen kaupungin ja työelämän yhteistyötä. Tästä syystä tiimi koostuu kaupungin työntekijöistä sekä Tampereen Ammattikorkeakoulun sekä Tampereen Yliopiston opettajista. Palaverissa päädyttiin suorittamaan havainnointijakso harjoittelun ohessa Tipotien sosiaali- ja terveysasemalla Tampereen lapsiperhepalveluissa keväällä 2017.

Aluksi opinnäytetyön oli tarkoitus rakentua kirjallisten yhteenvedojen ympärille, joita havainnointi tukisi, mutta aineistojen prioriteetit päädyttiin tekemään päinvastaisesti. Näin ollen pääasiallinen mielenkiinto siirrettiin Tampereen perhepalvelujen toimintaan ja sen kautta yleisesti lapsen osallisuuteen palvelutarpeen arvioinnissa. Kirjallinen aineisto toimi suunnannäyttäjänä havainnointijakson alussa.

Tutkimusluvan opinnäytetyö sai 09.02.2017. Luvan saamisen jälkeen oli mahdollista alkaa tutkia kirjallista aineistoa, joka luovutettiin 23.02. Aineisto osoittautui oletettua suppeammaksi tämän opinnäytetyön aiheen kannalta. Aineistossa oli noin kahdeksan otetta asiakaskertomuksista ja 113 palvelutarpeen arvioinnin yhteenvedoa. Etenkin yhteenvedoissa kirjoitettiin lapsen osallisuudesta hyvin niukasti. Paljon suurempi painoarvo tässä opinnäytetyössä onkin havainnointijakson aikana kootulla materiaalilla.

Harjoittelu- ja havainnointijakson alkaessa pidettiin palaveri, jossa päätettiin havainnointijakson tavoitteista. Siinä sovittiin, että tiimin kanssa päätettäisiin kaksi kysymystä, joihin vastattaisiin havaintojen pohjalta jakson loputtua. Tämän oli tarkoitus kehittää tiimiä sekä tuoda näkemystä opinnäytetyöhön. Jakso alkoi 20.03.2017.

Havainnointijakson toisella viikolla tiimin palaverissa tuotiin harjoittelun aikana tehtävä havainnointi ja opinnäytetyö tiedettäväksi. Tiimi keskusteli heitä itseään kiinnostavista aiheista ja jakson johtaviksi kysymyksiksi valittiin:

- Hyviä käytäntöjä lapsen kohtaamiseen?
- Millä perusteella valitaan paikka, missä lapsi tavataan?

Harjoittelu- ja havainnointijakso oli tehokas läpileikkaus Tampereen perhepalvelujen toiminnasta sekä palvelutarpeen arviointiprosessista. Harjoittelussa työskenneltiin perhepalvelujen asiakkaiden sekä palvelutarpeen arviointien kanssa. Havainnointijakson vuoksi suurin osa harjoittelusta keskittyi palvelutarpeen arviointiin.

Jakson aikana havainnoitiin yksi prosessi vireillepanosta lopputapaamiseen, jossa päätettiin tulevasta. Lisäksi noin kymmenestä arviointiprosessista on havaintoja niiden eri vaiheista. Havaintoja on aikuisten tapaamisista toimistolla, lapsen tapaamisista toimistolla kuin koululla tai päiväkodilla sekä useista kotikäynneistä. Havainnointia on suoritettu sivullisena, havainnoiden kuin ulkopuolisena tilannetta sekä työntekijän roolista ollen mukana tilanteessa. Havainnot kirjattiin muistiinpanovihkoon joko tapaamistilanteessa tai mahdollisimman pian sen jälkeen.

Harjoittelussa pidettiin melkein jokainen perjantai palaveri ohjaajien kanssa, joissa pohdittiin harjoittelua sekä havainnointia. Reflektiota käytiin myös työstä yleisesti niin havainnoijan, harjoittelijan sekä työntekijänkin näkökulmasta. Yhdessä oli tuottoisaa pohdita, nähtiinkö mennyt tilanne samalla tavalla. Reflektiosta tehtiin myös muistiinpanoja opinnäytetyötä varten.

Pohdintaa sekä keskustelua käytiin myös arjessa asiakastapauksista tapaamisten ympärillä. Ennen asiakastapaamista sovittiin rooleista, joita tapaamisessa käytettiin. Tapaamisen jälkeen keskusteltiin havainnoista sekä tuntemuksista, joita tapaaminen herätti. Eriyisesti kotikäynneillä tai muualla kuin toimistossa suoritetuilla tapaamisilla yhteinen automaattinen toimi loistavana paikkana keskustella.

Tiimipalaverit olivat kaksi-osaisia: ensin käytiin läpi tiimin yhteiset asiat uusista ilmoituksista tyky-päiviin ja tauon jälkeen jäivät he, joille se oli mahdollista keskustelemaan yhdessä haastavimmista tapauksista. Jotkin asiakasperheet olivat työntekijöille joko todella raskaita henkisesti tai liian monimutkaisia ratkaistavaksi työparin kesken. Tiimipalavereissa keskusteltiin myös havainnoista.

Tiimiä varten pohdittuihin kysymyksiin vastattiin havainnointijakson päätyttyä. Havainnot esitystä tukemassa oli PowerPoint-diasarja (Liite 2). Hyviä käytäntöjä jaksolla löytyi monta, esimerkiksi elämälle annettava kouluarvosana tai kolme toivetta, mitä vain lapsi voisi saada. Myös menetelmien käyttöön löytyi selkeä kehitysehdotus, tehdä jonkinlainen työkalupakki, jollaiset jokaisella työparilla olisi. Niissä olisi kaikki menetelmät mukana, joita työpari käyttää aina mukana. Merkittävin löydös lapsen osallisuudessa oli työntekijöiden toiminta; näiden asenteet, menetelmäosaaminen sekä etenkin työhyvinvointi.

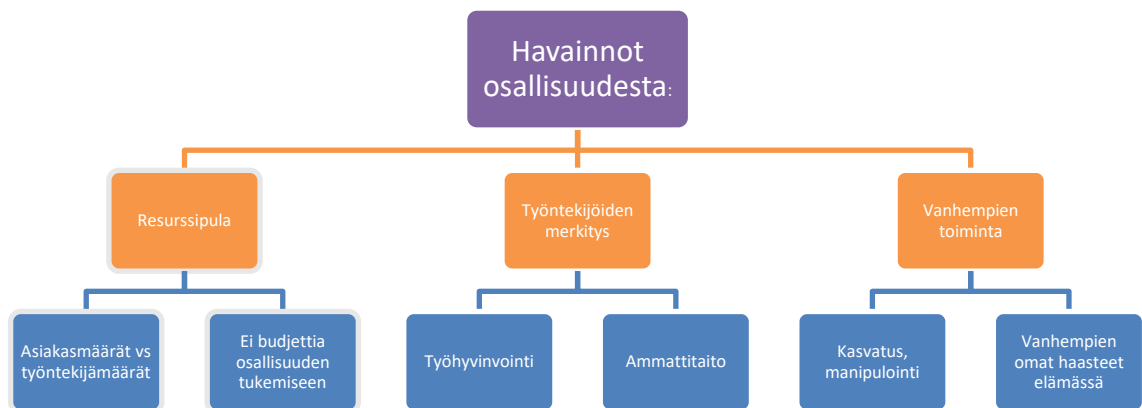
Harjoittelun jälkeen materiaalit kerättiin ja yhdistettiin, jonka jälkeen niiden analysointi sekä opinnäytetyön kirjoittaminen alkoi kesällä 2017. Kirjoittaminen painottui enemmän syksyyn. Opinnäytetyö valmistui suunnitellusti marraskuussa 2017.

4 OSALLISUUTEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

4.1 Merkittävimmät havainnot

Tilanne perhepalvelujen tiimissä oli lapsen osallisuuden kannalta varsin hyvä, kuitenkin parannettavaakin löytyi. Havaintomateriaalista nousi esiin erinäisiä teemoja ja ilmiöitä, jotka vaikuttavat lapsen osallisuuteen. Jotta lapsen osallisuus voisi toteutua palvelutarpeen arviontiprosessissa ideaalilla tavalla, olisi työntekijöiden osattava ottaa nämä huomioon sekä kehittää työssään näitä osa-alueita.

Havaintomateriaalissa toistuvat ilmiöt ovat jaoteltavissa kolmeen teemaan: resurssipulaan, työntekijöiden merkitykseen sekä vanhempien toimintaan:



KUVIO 4. Havaintojakson päähavainnot

Näiden lisäksi huomion arvoinen seikka lapsen osallisuuden kannalta on maahanmuuttajiin liittyvät haasteet. Kielimuuri sekä erilaiset kulttuurilliset tavat ovat suurena haasteena lapsen osallisuuden toteutumiseen. Tulkin käyttö tekee luonnollisesta kohtaamisesta monin verroin haastavamman. Tämä opinnäytetyö ei keskity maahanmuuttajien kanssa tehtävään työhön.

4.2 Resurssipula osallisuuden haasteena

4.2.1 ”Ei nyt ehdi, kun on niin kiire”

Havainnoissa toistui työntekijöiden sanat: ”kun olisi enemmän aikaa”. Työntekijät joutuivat usein sanomaan, ettei ehdi. Aina pohdittiin, missä välissä sitä ehtisi kirjaamaan. Asiakkaiden sekä palvelutarpeen arvioiden määrä on valtava tällä hetkellä. Työterveyslaitoksen tekemä tutkimus (2016) vahvistaa havainnot: resurssipula on yksi kuormittavimmista tekijöistä sosiaalityössä.

Pahimmillaan alueen lapsiperhepalveluihin saapui 25 lastensuojeluilmoitusta viikon aikana. Työntekijöitä tiimeissä on noin 15. Usein työntekijä ei ehdi tehdä työtään niin hyvin kuin haluaisi. Jotkin tapaukset saa selville helposti ja nopeasti, mutta usein tarvitaan useampi tapaaminen. Vaatii aikaa ja taitoa luoda luottamus asiakkaaseen eikä ennen tätä luottamusta tilannetta välttämättä voida selvittää. Sellaisissa tilanteissa asiakkaan osallisuus ei voi toteutua.

Havaintojen mukaan suurimmat komplikaatiot syntyvät vanhempien keskinäisestä kitkasta, joissa lapsi voi joutua vanhempien väliseksi pelinappulaksi. Esimerkkinä toinen vanhempi kertoo tilanteen aivan eri tavalla kuin toinen, välttämättä kummankaan kertomatta totuutta. Tällaisissa tilanteissa työntekijä tarvitsee aikaa, jotta hän kykenee selvittämään tilanteen todellisen luonteen. Lapsi on tällaisissa esimerkkitalanteissa avain totuuden löytämiseen. Lapsen ikä- ja kehitystaso on otettava huomioon työskentelytavassa lapsen kanssa. Lapset ovat hyvin yksilöllisiä, kuten aikuisetkin (Nurmi & Rantala 2011, 14). Toiset kertovat kaiken heti ensimmäisellä tapaamisella ja toiset eivät kerro mitään pitkään tutustumisen jälkeen. Mikäli lasta ei ehditä tavata riittävästi, tai osata toimia hänen kanssaan oikein, jää lapsen ääni kuulematta.

Ensimmäinen löydös kirjallisesta materiaalista oli, kuinka vähän lasta tavattiin. Niin asiakaskertomuksissa kuin yhteenvedoissa, lasta tavattiin ehkä kerran yksin ja toisen kerran kotikäynnillä. Harvoin lasta tavattiin kolmea kertaa tai enemmän. Usein tämä riitti päättämään arviointi aloittamatta asiakkuutta perhepalveluihin tai lastensuojeluun.

Kiire tekee palvelutarpeen arviointityöstä haastavaa. Jotta arvio saataisiin tehtyä parhaimmalla mahdollisella tavalla, olisi työtä hyvä ehtiä suunnittelemaan. Tampereella perhepalveluissa on sovittu, että ennen jokaista asiakastapaamista työpari suunnittelee 15 minuuttia etukäteen, mitä tehdään ja miten. Käytännössä tämä ei ollut läheskään joka kerta mahdollista, kun toisella tai molemmilla työntekijöillä oli kiire tehdä muita töitä. Parhaiten päästiin tapausta pohtimaan, jos tapaaminen oli kotikäynti, jonne työntekijöiden oli matkustettava autolla yhdessä.

Asiakkaan näkökulmastakin on paljon parempi, että tapaamista on ehditty suunnittelemaan. Mikäli suunnittelemattomuus aiheuttaa työntekijöille epävarmuutta siinä määrin, että asiakas huomaa tämän, se ei ainakaan lisää asiakkaan luottamusta työntekijöiden ammattitaitoon. Näin asiakas ei välttämättä halua tehdä parasta mahdollista yhteistyötä.

4.2.2 Tapaamisten budjetti voi vaikuttaa osallisuuteen

Nuorten kohtaamisessa toimii parhaiten jokin mukava tekeminen tai syömässä käyminen kahden kesken. Havainnointijakso näytti loistavan esimerkin tästä: Nuori ei halunnut avautua juuri yhtään tapaamisessa toimistolla, jossa oli äiti ja kolme työntekijää. Mutta kun nuoren kanssa lähti kahdestaan syömään ja pelaamaan biljardia, puhui nuori aivan eri lailla ollen kiinnostunut työntekijästä. Näin ollen sama aika, joka nuoreen käytettiin, toi aivan erilaisen tuloksen.

Nuori ymmärtää maailmasta ja itsestään paljon lasta enemmän. Nuoren kanssa työntekijä voi puhua aivan eri tavalla ja saada suoria vastauksia ja toiveita nuoren elämästä. Nuori voi osallisuudellaan vaikuttaa tarvitsemiinsa palveluihin ja välittää työntekijöille tärkeää tietoa perheestä, joka voi ohjata koko perheen tulevaisuutta. Näin ollen nuoria koskeviin palvelutarpeiden arviointeihin olisi äärimmäisen tärkeää investoida. Mitä rennommaksi nuori olonsa tuntee, sitä paremmin hänen osallisuutensa toteutuu.

Syömässä käyminen ja joku mukava tekeminen ei ole Tampereen kaupungissa ilmaista. Keskustan nuorisokeskus Monitoimitalo 13 tarjoaa ilmaista biljardia, mutta kaikki kahvittelusta alkaen maksaa. Tipotiellä ei oltu varattu euroakaan budjettiin nuorten kanssa tehtävälle työlle toimiston ulkopuolella, joka palvelutarpeen arvioinnissa voisi olla ratkaiseva elementti nuoren osallisuuden toteutumiseksi. Mikäli työntekijä haluaa tehdä

nuoren kanssa jotain muuta, kuin istua toimistossa tai käydä kävelemässä Pyynekin harjulla, on työntekijän maksettava se itse.

Osallisuus on tunne siitä, että saa olla osana perhettä tai yhteisöä (Gretschel, Kiilakoski & Nivala, 2012). Osallisuuteen kuuluu suhde ja dialogi. Jotta palvelutarpeen arvioinnit voisivat kantaa parasta mahdollista hedelmää, olisi asiakkaiden koettava olevansa osallisia prosessista. Osallisuuden toteutuminen on siis osaltaan resurssikysymys, on kyseessä sitten työntekijöiden aikaan sidotut resurssit tai budjetti tehdä jotakin osallisuutta edistävää.

Kaikki osallisuuteen investoitu raha on pois todennäköisyydestä, että asiakas, eli lapsi tulee syrjäytymään tulevaisuudessa aiheuttaen yhteiskunnalle vielä suuremman laskun. Yhteiskunnalle tulee huomattavasti halvemmaksi, että ennaltaehkäistään perheiden ongelmia, esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnin kautta tulevilla palveluilla. Huostaanotto maksaa yhteiskunnalla todella paljon. Erään arvion mukaan jokainen estetty huostaanotto voi säästää jopa 60 000€/vuosi. (Vaikuttavuus ja kustannukset 2017.)

4.3 Työntekijän osallisuuden mahdollistajana

Palvelutarpeen arviointiprosessi sisältää vain yhdestä neljään tapaamista. Tähän lisättynä resurssipulan aiheuttamat paineet, korostavat ne entisestään työntekijän ammattitaitoa. Mitä vahvempi työntekijän ammattitaito on, sitä paremmin hän pystyy käyttämään hyödyksi ne tapaamiset, mitä hänellä asiakkaan kanssa on. Jotta työntekijä voi tehdä parhaansa stressaavissakin olosuhteissa, on hänen itsensä voitava hyvin.

4.3.1 Työntekijän ammattitaito

Kohtaamisen luontevuus, tilannetaju sekä vahva menetelmäosaaminen ovat palvelutarpeen arvioinnin kannalta oleellisimpia vaatimuksia työntekijältä. Havaintojen mukaan lapsen kohtaamistilanteeseen vaikuttavat eniten seuraavat seikat, joita työntekijän tulee osata ottaa huomioon:

- Paikka, jossa lapsi tavataan.
- Lapsen mieliala ja yksilöllisyys.
- Vanhempien läsnäolo/vaikutus lapseen.
- Työntekijöiden määrä kohtaamisessa.
- Työntekijän luontevuus kohdata lapsi.
- Työntekijän käyttämät menetelmät.

Lapsi vaistoo, mikäli työntekijää ei kiinnosta työskennellä hänen kanssaan tai jos työntekijä ei ole läsnä. Työntekijän taito kohdata ihminen luonnollisesti on yksi työntekijän tärkeimmistä piirteistä. Kunnollisella kohtaamisella työntekijä voi antaa asiakkaalle kokemuksen kuulluksi tulemisesta, ihmisarvon kunnioituksesta sekä uskosta asiakkaan toivoon. Tämä vaikuttaa vahvasti myös asiakkaan osallisuuteen. (Kananoja 2017, 185.)

Toiseksi, lapsen kohtaaminen vaatii työntekijältä tilannetajua sekä menetelmäosaamista. Pelkän luonnollisen kohtaamisen kautta etenkin nuori lapsi ei luultavasti osaa sanoittaa tunteitaan tai tilannettaan. Tästä syystä erinäisten menetelmien käyttö on edullista lapsen osallisuuden takaamiseksi. Keskusteluissa työntekijöiden kanssa toistui usein oikean menetelmän valitseminen oikeaan tilanteeseen olevan vaikea tehtävä, joka vaatii ammattitaitoa, tilannetajua sekä kokemusta työntekijältä.

Havainnoitu esimerkki hyvästä menetelmästä väärään aikaan: Tavataan pelokasta lasta, ikä alle 10. Tapaamispaikkana lapsen koulun kirjasto. Lapsi ei uskalla puhua juuri mitään. Työntekijä ensin kyselee lapselta tämän kuulumista sekä tämän koulusta sekä kotona asuvista ihmisistä. Tämän jälkeen työntekijä ottaa esiin Nalle-kortit (Pesäpuu ry), joiden avulla hän yrittää saada lapsen kertomaan perheen vaikeasta tilanteesta. Lapsi valitsee kortteja ja vastailee kysymyksiin, muttei anna työntekijöille mitään hyödyllistä tietoa ja vain pelleilee. Työntekijä kiittää lasta keskustelusta ja päästää lapsen lähtemään tilanteesta.

Tapaaminen oli ensimmäinen, eikä lapsi tuntenut työntekijöitä. Heitä oli kaksi, jonka lisäksi heillä oli harjoittelija tekemässä muistiinpanoja. Työntekijöiden määrä saattoi pelottaa lasta. Tilanteessa olisi pitänyt saada lapsi ensin rentoutumaan jonkin kevyen ja mukavan tekemisen avulla luoden tähän suhdetta. Vasta kun lapsi olisi rentoutunut, olisi kysymyksiä ollut järkevä alkaa esittää korttien tai jonkun muun visuaalisen menetelmän avulla.

Usein oikean menetelmän voi valita kysymällä lapselta, millaisesta tekemisestä hän pitää. Palvelutarpeen arviointeja tekevän työntekijän olisi hyvä tietää ja osata hyödyntää mahdollisimman monia menetelmiä, koska ennen kuin lapsi on kehittynyt niin pitkälle, että osaisi kertoa itse omasta tilanteestaan ja tunteistaan, saadaan tämä tieto hyödyntämällä menetelmiä. Menetelmänä voi toimia niin varta vasten kehitetty menetelmä (Nalle-kortit) tai tavallinen leikki.

Menetelmiä on helppo ajatella tapaamisen kantavana voimana. Tällöin on vaarana unoh-
taa lapsen aito kohtaaminen, jolloin osallisuus kärsii. Menetelmät edellä -ajattelu voi myös sokeuttaa työntekijän tapaamishetkellä käyttämään ennalta sovittua menetelmää, kuten edellä mainitussa esimerkissä, vaikka tilannetta lukemalla olisi parempi käyttää jotain aivan toista menetelmää. Joskus riittävä ”menetelmä” on yksinkertainen läsnäolo ja lapsen huomioiminen.

Havaintojen mukaan työntekijän on tärkeää pohtia lapsen tapaamista etukäteen. Kuten luvun alussa mainittu, lapsen kohtaamistilanteessa paikka, vanhempien läsnäolo sekä lapsen yksilöllisyys ovat merkittävimpiä tekijöitä. Havainnointijakso näytti myös, ettei tapaamisen suunnittelu ole aina helppoa tai edes mahdollista.

Lapsi voi käyttäytyä täysin eri tavalla, kun häntä tavataan kotona, kuin jos häntä tavattaisiin toimistolla. Koululla tai päiväkodilla tapaaminen on myös hyvin erilaista. Toiset lapset jännittävät tai ovat ujoja, toiset alkavat heti leikkimään ja juttelemaan uudenkin aikuisen kanssa. Jotkut lapset ovat paremmin kontaktissa tutussa paikassa ja toiset taas uudessa, mahdollisesti jännittävässä tai neutraalissa paikassa. Tästä syystä ainakaan tois-
taiseksi ei ole olemassa sääntöä, jonka mukaan tapaamispaikka tulisi valita. Havainnointijaksolla nousi esiin hyvä neuvo siitä, että mahdollisuuksien mukaan lapsen luonteesta ja sopivasta tapaamispaikasta on hyvä kysyä mielipidettä ja neuvoa vanhemmilta.

Havaintojen mukaan myös vanhempien läsnäolo tapaamistilanteessa voi muuttaa lapsen käytöstä täysin. Yksin lasta tavatessa lapsi voi olla hyvässä kontaktissa työntekijän kanssa, mutta vanhemman ollessa tapaamisessa mukana, kiinnittyy lapsi täysin vanhempaansa eikä uskalla sanoa juuri mitään. Tästä syystä osallisuuden kannalta on työntekijän aina tärkeää tavata lasta myös yksin.

Työntekijä voi estää lapsen osallisuuden johdattelemalla. Pieni lapsi voi olla vielä johdattavissa kysymyksiä asettelulla. Osallisuuden toteutumisen kannalta on tärkeää kysyä avoimia kysymyksiä ja tarttua niihin asioihin, joita lapsi tuottaa. Työntekijän on kysyttävä suoraan, mutta hän ei saa johdatella lasta. Työntekijän omat ennakkokäsitykset tilanteesta voivat herkästi suunnata häntä johdattelemaan keskustelua. (Lauerma 2015, 25–26.)

Työntekijöiden asenne työtään kohden vaikuttaa merkittävästi työhön. Havainnointijakso vahvasti ennako-oletuksen: mikäli työntekijää ei kiinnosta työ tai jokin tapa tehdä työtä, näkyy se työn laadussa. Osallisuus toimii hyvänä esimerkkinä. Jos työntekijä ei näe osallisuutta tärkeänä elementtinä työssään, ei häntä kiinnosta kehittää työtään osallisuutta huomioivaksi.

Työntekijän on hyödyllistä kertoa ja kuulla työkavereiltaan erilaisia hyviä käytäntöjä lapsen kohtaamiseen. Esimerkiksi havainnointijaksolla kuullut kaksi kysymystä toimivat usein lasten kanssa loistavasti. ”Jos saisit kolme toivetta, ihan mitä vain, mitä toivoisit?” & ”Millaisen kouluarvosanan antaisit elämällesi? Mitä elämässäsi pitäisi muuttua, jotta se olisi parempi?”. Yksinkertaisilla kysymyksillä lapsen osallisuutta voi tukea ja tämä vuoksi on tärkeää oppia vastaavia lisää ja jo tietämiään tuoda esille muulle työyhteisölle.

4.3.2 Työhyvinvointi; mahdollisuus vai edellytys?

Kuten aiemmin viitattiin, työmäärä on tällä hetkellä valtava Tampereen lapsiperhepalveluissa. Havaintojen sekä työntekijöiden kertoman perusteella työhyvinvointi on yllättävästi ratkaisevin tekijä lapsen osallisuuden toteutumiselle. Hyvinvoiva työntekijä ei itsessään takaa osallisuuden toteuttamista, mutta väsymys, motivaation puute tai työpaikan vaihdos ovat omiaan haastamaan lapsen osallisuuden toteutumista.

Työhyvinvointi käsitteenä tarkoittaa suoraan sitä miltä se kuulostaakin. Hyvinvointia töissä. Etenkin sosiaalialalla työhyvinvointi on erittäin tärkeää. Työ on melkein pä jokaisella sosiaalityön kentällä henkisesti raskasta, koska työssä ollaan tekemisissä raskaiden ja vaikeiden asioiden kanssa. Sosiaalialan kentällä työntekijä uupuu helposti, mikäli sopivaa tukea ei ole saatavilla. Myös työyhteisön merkitys jaksamisen kannalta on merkittävä. (Manka 2016.)

Työntekijän vaihtuminen kesken palvelutarpeen arvioinnin aloittaa suhteen luomisen lapsen alusta. Tampereella vastaavaa työntekijää ei vaihdeta, ellei tämä vaihda työpaikkaa. Havaintojakson aikana alle 15 työntekijän tiimistä viisi työntekijää ilmoitti vaihtavansa tai ainakin hakevansa uutta työtä. Läheskään kaikki työntekijät eivät jääneet viikoittaisten palaverien jälkeen olevaan yhteiseen pohtimishetkeen, jossa käytiin läpi vaikeampia asiakastapauksia. Tämän monet selittivät kiireellä, että oli tärkeämpääkin tekemistä.

Palvelutarpeen arvioita tekevillä työntekijöillä asiakkaita on liikaa, eikä yhteen asiakkaaseen ole kuin muutama tapaamiskerta aikaa. Osallisuus toteutuisi paremmin, mikäli aikaa olisi enemmän, mutta koska sitä ei ole on tärkeää käyttää olemassa oleva aika tehokkaammin. Työntekijä kykenee antamaan itsestään enemmän ja käyttämään lyhyemmän ajan paremmin, mikäli hän voi hyvin ja on motivoitunut työhönsä. (Duunitori 2017.)

Yhteinen suunnittelu on työn laadun sekä työhyvinvoinnin kannalta ratkaisevaa. Kun työntekijöillä yhteinen ajatus, kuinka tilanne hoidetaan, on tapaamiseen helpompi lähteä. Tämä helpottaa työntekijöiden paineita ja vähentää stressiä. Samoin tapaamisen jälkeinen keskustelu työparin kanssa, jossa työntekijä voi kertoa omista tuntemuksistaan ja purkaa mahdollisia painavia tuntemuksia, on työhyvinvoinnin kannalta erittäin tärkeää. Yhteiset automatkat tapaamiseen olivat havaintojen mukaan loistavia keskustelu-, virittymis- ja pohdintahetkiä.

Usein työyhteisöissä painotetaan tehokkuutta ja unohdetaan, että parhaan tehokkuuden ylläpitämiseksi pidemmällä aikavälillä vaatii toimivan työyhteisön, jossa työhyvinvointi kukoistaa. Sosiaalialalla on merkittävää, että työntekijä voi hyvin. Hän tarvitsee työnohjausta, jossa hän voi purkaa työn aiheuttamia paineita. Hän tarvitsee myös esimieheltä ohjausta ja palautetta. Tätä voi laajentaa myös muuhun työyhteisöön avoimuutena. Avoin työilmapiiri, jossa jokainen sen jäsen voi puhua ja tulla kuulluksi vaikuttaa merkittävästi työntekijän jaksamiseen sekä motivaatioon työparityöskentelyssä. (Saarinen 2013.)

Työryhmän tulee toimia yhteen hyvin. Tästä syystä yhteisen ohjelman ja oleskelun merkitys korostuu. Hetkellisesti oleskelu ja esimerkiksi kahvin juonti tuntuu ajan hukalta, mutta pitkällä aikavälillä se ehkäisee työuupumusta ja halua vaihtaa työpaikkaa. Mitä paremmin työryhmä tuntee toisensa ja luottaa toisiinsa, sitä pienempi painoarvo työnohjauksella on. Sen jäsenet voivat jakaa taakkaansa keskenään. (Manka 2016; Saarinen 2013.)

Havainnointijaksolla kuultu esimerkki kertoo niin pienestä asiasta, kuin ovien merkityksestä. Mikäli toimistojen ovet ovat pääosin auki, on työkaverille helpompi mennä juttelemaan. Esimerkin mukaan ovet olivat olleet auki tuoden paljon yhteisöllisyyttä sekä helpottaneet työtaakkaa, kun pystyi naapurihuoneessa juttelemaan vaikeista tapauksista. Ovien ollessa kiinni, nousee kynnyksellä koputtaa ja mennä kertomaan asiansa. Ovien on tietysti oltava kiinni tärkeiden puheluiden tai tapaamisten ajan.

Etenkin sosiaalialalla työssä uupuminen on ammattitauti, samoin myötätuntouupuminen. Tästä syystä työhyvinvointia ei tule unohtaa. Jos työntekijällä ei ole aikaa tehdä työtään omasta mielestään riittävän hyvin, hän voi alkaa kokea riittämättömyyden tunnetta, joka entisestään lisää uupumusta (Työterveyslaitos 2016). Yritykselle tai yksikölle tulee luultavasti vielä kalliiksi maksaa sijaisia uupumussairauspoissaolojen vuoksi. Lisäksi sijaisien käyttö usein heikentää tehdyn työn laatua. (Manka 2016.)

4.4 Lapsen osallisuus työskentelyssä vanhempien kanssa

Kolmantena merkittävimpänä teemana havainnointimateriaali nosti esiin vanhempien toiminnan vaikutuksen lapsen osallisuuden toteutumiseen. Kirjallisen materiaalin kirjaukset koskivat huomattavasti enemmän vanhempia. Vanhempia oltiin tavattu enemmän ja heidän mielipiteistään ja tarpeistaan oli kirjattu paljonkin. Usean yhteenvedon kohdassa: ”Asiakkaan mielipide ja näkemys palveluntarpeesta”, oli kirjattu vanhempien toiveita ja ajatuksia. Monesti kyseinen kohta oli myös tyhjä.

Molemmissa materiaaleissa toistui, ettei lasta voitu kuulla tämän nuoren iän takia. Tämä korostui etenkin kirjallisessa materiaalissa. Yhteenvedojen kohdassa ”Asiakkaan mielipide ja näkemys palveluntarpeesta” ei useasti lukenut mitään. Kohdassa saattoi olla myös maininta: ”*Asiakkaan nuoren iän vuoksi mielipidettä ei ole voitu ottaa huomioon*”. Tavallista oli myös vanhempien mielipiteen esittäminen ilman mainintaa lapsen omasta mielipiteestä.

Vanhempien omat ongelmat toistuivat materiaaleissa usein. Materiaaleista tehtyjen havaintojen mukaan ongelmat koostuivat yleisesti seuraavista teemoista: vanhemman erilaiset näkemykset ja uskomukset, vanhemman oma pahoinvointi liittyen psyykkisiin tai

taloudellisiin haasteisiin tai päihteiden käyttöön sekä vanhempien/vanhemman parisuhteen kriisiytymisestä johtuva asiaton toiminta. Havaintojen mukaan suurimmalla osalla perheistä, jotka päätyivät joko perhepalvelujen tai lastensuojelun asiakkuuteen, oli taustalla joitain edellä mainittuja haasteita. Palvelutarpeen arviointeja tekevän työntekijän on tärkeää ymmärtää, kuinka edellä mainitut haasteet vaikuttavat asiakkaan, eli lapsen osallisuuteen.

Pieni lapsi ei osaa kertoa paljon omista tarpeistaan, eikä varsinkaan mielipidettä avun tarpeesta. Tällaisissa tilanteissa keskustelu keskittyy vahvasti vanhempiin sekä vanhempien toimintaan. Joissain tilanteissa on lapselle parasta, että vanhemmat tulevat hoide-
tuiksi. Joskus lapsen osallisuuden kannalta on tärkeintä turvata lapsen kehittyminen hoi-
tamalla vanhempia, jotta lapsi voi osallisuuttaan hyödyntää kehittytyään riittävästi.

4.4.1 Asiakkaana lapsi vai vanhempi?

Etenkin kirjallinen materiaali nosti esiin toistuvasti aikuisen mielipiteen sivuuttaen lap-
sen. Näissä tilanteissa poikkeuksetta lapsi oli liian nuori tai hänen kehityksensä ei ollut
riittävällä tasolla ilmaisemaan omaa mielipidettään avun tarpeesta. Tällaisessa tilanteessa
aikuisten kuuleminen on ainoa tapa tuoda lapsen osallisuutta esiin. Havaintomateriaali toi
vaihtelevia tuloksia tällaisista tilanteista.

Jokainen perhe, kuten ihmisetkin ovat yksilöitä. Tästä syystä on mahdotonta esittää ab-
soluuttinen fakta, että näin tietynlaiset perheet toimivat. Havaintojen mukaan lapsen etu
oli useimmiten esillä keskusteltaessa vanhempien kanssa. Useita vanhempia kiinnosti lap-
sen hyvinvointi, jolloin lapsen ääni kuului hänen olematta läsnä. Lapsi oli puheen keski-
piste ja juuri lapselle pyrittiin löytämään tarvittavat palvelut tämän tukemiseksi.

Joskus lapselle on parasta, että vanhempien ongelmia lähdetään käsittelemään ensin. Lap-
sen osallisuus voi toteutua parhaiten keskittymällä vanhempien hoidontarpeeseen. Van-
hemmat ovat merkityksellisimpiä ihmisiä lapsen kehityksessä ja heidän vanhemmuudel-
laan on suora yhteys lapsen kehitykseen (Rusanen 2011, 73–74). Vanhempi voi olla hy-
vinkin kykenevä kasvattamaan lapsensa, kunhan hän saa riittävästi tukea omiin haasteisiin
ja riittävään vanhemmuuteen.

Perheessä voi olla psyykkisiä tai taloudellisia vaikeuksia tai päihteiden väärinkäyttöä. Joissakin perheissä on niitä kaikkia. Kuten aiemmin todettu, pienen lapsen koko elämä on kotona vanhempien tai huoltajan kanssa. Kun huolta pitävä taho on kunnossa, on lapsella parhaat mahdolliset lähtökohdat elämässä, näin ollen myös osallisuuden toteutumisessa.

Vanhempien haasteisiin keskittymisessä on vaaransa. Mikäli palvelujen suunnittelu pyörii täysin vanhempien ympärillä, voi lapsi ja hänen osallisuutensa herkästi unohtua. Lapsi on kuitenkin asiakkaana. Moniongelmaiset vanhemmat saavat herkästi työntekijän unohtamaan lapsen olemassaolon. Aikuinen osaa usein kertoa, mikä on pielessä ja mihin apua voisi tarvita, mutta lapsi ei. Parasta olisi, että tarvittavat tukitoimet löydettäisiin koko perheelle.

4.4.2 Vanhempien vaikutus lapsen osallisuuteen

Havaintomateriaalin mukaan pienen lapsen osallisuuteen vaikuttaa eniten hänen vanhempiensa toiminta ja ajattelumallit. Pieni lapsi elää täysin vanhempiensa mukaista elämää. Hänellä ei ole mahdollisuuksia vaikuttaa ympäristöönsä tai kasvatukseensa. Vanhemmillä on valta päättää lapsen kehityksen suunnasta omalla toiminnallaan (Rusanen 2011, 57).

Havainnoista nousi esiin yleinen käsitys lastensuojelun stigmasta. Kyseessä on vanha ja yliampuva käsitys, että lastensuojeluilmoituksen tultua sosiaalityöntekijät tulevat ottamaan lapset väkisin huostaan kuuntelematta järkipuhetta ollenkaan. Tilanteen mielletään leimaavan perheen epäonnistuneeksi. Tätä leimaa yritetään uudella sosiaalihuoltolailla poistaa (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 13).

Tämä stigma voi häiritä lapsen osallisuutta. Mikäli vanhempi pelkää sosiaalityöntekijöiden vievän lapset pois, on vaikea olla yhteistyöhaluinen. Vanhempien vaikea toiminta työntekijöitä kohti hankaloittaa lapsen osallisuuden toteutumista. Tällaisissa tilanteissa työntekijöiden täytyy omalla toiminnallaan tapaamisissa pystyä näyttämään vanhemmille stigman olevan vanha uskomus, joka ei pidä paikkaansa. Parin tapaamisen ja hyvän keskustelun jälkeen yhteistyöhaluttomatkin vanhemmat voivat muuttaa käsitystään ja olla hyvässä yhteistyössä työntekijöiden kanssa.

Joillain vanhemmilla on erilaisia näkemyksiä elämästä ja yhteiskunnasta. Pahimmassa tapauksessa vanhempien näkemykset ovat vahvassa ristiriidassa yhteiskunnan näkemysten kanssa, jolloin vanhempien lapselle opettamat näkemykset voivat olla jopa syrjäyttäviä. Vanhempien valta lapsen kehitykseen näkyy niin hyvässä kuin pahassa.

Lähes kaikki vanhemmat ajattelevat lapsestaan hyvää ja haluavat heille parasta. Esimerkiksi, jos vanhempi ajattelee, ettei lapsen tarvitse käydä koulua, vaan vanhempi haluaa itse opettaa lapselle oman ajatusmaailmansa mukaista elämää, on tällä kauaskantoiset seuraukset. Lapsi ei tällöin totu olemaan muiden ikäistensä seurassa ja voi jopa jäädä ilman peruskoulun päättötodistusta, jota ilman on äärimmäisen vaikea kouluttautua ja saada töitä. Näin vanhempi on syrjäyttänyt lapsensa. Esimerkki on hyvin karrikoitu.

Havaintojen mukaan lapsen osallisuus on vaikeimmillaan tilanteessa, jossa vanhemmilla on keskinäinen kriisi, jossa molemmat tai jompikumpi vanhemmista pyrkii käyttämään lasta omaksi edukseen toista vanhempaa vastaan. Tällaisiin tapauksiin liittyy usein riita tai kriisi vanhempien parisuhteessa tai eron jälkeisessä elämässä. Huoltajuuskiistat lapsista ovat näistä yleisimpiä sekä haastavimpia työntekijöille. Niihin usein liittyy katkeruutta, mustasukkaisuutta, vihaa sekä usein tilannetta on mutkistettu pitkitetyillä oikeusprosesseilla (Mäkijärvi 2014, 89). Huoltajuuskiistat tuovat ihmisen huonot puolet esiin.

Lapsen osallisuus on vaikea määritellä tällaisissa tilanteissa. Lapsi on pahimmillaan kahden rakastamansa vanhemman välissä, eikä halua valita puoltaan. Lapselle tilanne on ristiriitainen ja hajottava. Vanhemmat saattavat haukkua toisiaan tahoillaan hyvinkin pahasti ajattelematta miltä tämä lapsesta tuntuu, sekä syöttää lapselle valheita toisesta vanhemmasta yrittäen luoda kiilaa lapsen ja toisen vanhemman suhteelle. (Mäkijärvi 2014, 86–87.)

Työntekijä ei voi tietää, puhuuko lapsi omia ajatuksiaan vai manipuloivan vanhempansa ajatuksia. Etenkin pienen lapsen on vaikea uskaltaa kertoa omia ajatuksiaan, jos vanhempi on käskenyt tai jopa kiristänyt lasta kertomaan vanhemman keksimiä asioita. Jotkut vanhemmat ovat tiedettävästi valmistelleet lapselle tarinan, jonka tämän tulee kertoa ja uhannut väkivallalla tai jollain muulla keinolla lasta. (Antikainen, Hämäläinen & Pölkki 2009, 213–214.)

Edellä kuvatuissa riitatilanteissa olisi havaintojen mukaan tärkeää mahdollisimman tarkkaan selvittää tilanne molemmista näkökulmista. On merkityksellistä tavata vanhempia erikseen sekä yhdessä, ja lasta yksin sekä molemman vanhemman luona. Tällainen prosessi vie aikaa ja resursseja työntekijältä, mutta lapsen elämässä se voi olla merkittävä käänne vaikeaan tilanteeseen. (Antikainen ym. 2009, 213–214.)

5 KOHTI PAREMPAA OSALLISUUTTA

5.1 Johtopäätökset ja kehittäminen

Yhtenä tärkeimmistä havainnoista oli, että lapsen osallisuus toteutuu pääosin hyvin Tampereen perhepalvelujen tekemissä palvelutarpeen arvioinneissa. Työntekijöiden puheissa sekä pääosin vanhempienkin puheissa lapsi oli keskiössä. Lapsen etua pohdittiin aina. Kaunis hetki työssä oli seurata eronneiden vanhempien pohtivan yhdessä lastaan koskevia asioita sulassa sovussa ja heidän puheestaan loisti välittäminen ja rakkaus lasta kohtaan.

Työntekijältä vaatii aikaa sekä kokemusta ottaa koko perhe huomioon. Jokainen perheenjäsen, joka kyseiseen tapaukseen liittyy, muuttaa tilannetta omalla tavallaan. Ei ole helppo tehtävä keksiä, keitä tapaamisiin kannattaa ottaa mukaan tai missä tapaamiset olisi syytä järjestää. Tärkeintä on kuunnella kokeneiden työntekijöiden vinkkejä sekä ottaa opiksi menneistä tapaamisista.

Yhteiset reflektiot työntekijöiden kanssa nostivat esiin työntekijöiden itsensä merkityksen. Työntekijän oma ammattitaito sekä työssä hyvinvointi nousivat osaltaan ratkaisevaksi tekijäksi lapsen osallisuuden toteutumiseksi palvelutarpeen arviointiprosessissa. Tämä on havaintoihin resurssipulasta sekä perhepalvelujen työntekijöiden sanomisiin tukeutuva johtopäätös.

Jotta työntekijä voi tehdä parhaansa stressaavissakin olosuhteissa, on tällä parhaat mahdollisuudet tähän, mikäli hän voi hyvin. Tästä syystä voidaan tehdä johtopäätös, että työhyvinvointi on palvelutarpeita tekevillä työntekijöille elintärkeää. Työhyvinvointiin ei oltu panostettu havainnoidussa tiimissä riittävästi, joka näkyi työntekijöiden stressaantumisena, kiireenä sekä työntekijöiden vaihtuvuudessa.

Havaintojen sekä työntekijöiden kertoman perusteella voidaan tehdä myös johtopäätös: työntekijän hyvinvointi on suoraan verrannollinen lapsen osallisuuden toteutumisen mahdollisuuteen. Mikäli työntekijä ei voi hyvin, ei hän jaksa tai häntä ei kiinnosta yrittää saada lapsen osallisuutta toteutumaan. Tästäkin syystä olisi tärkeää, että työnantajat panostaisivat työhyvinvointiin. Se on pitkällä tähtäimellä kannattavaa.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on ollut nostaa esille lapsen osallisuutta palvelutarpeen arvioinnissa sekä niitä seikkoja, jotka siihen vaikuttaa. Toinen tarkoitus on ollut pohtia, kuinka niitä voisi kehittää. Tuloslukuun ei ole kirjattu erikseen kappaletta kehittämisestä, koska suurin kehittämisen paikka on huomioida tuloksissa nousseita asioita enemmän. Lapsen osallisuus tulee toteutumaan paremmin, kun työntekijät omaavat tahtotilan tehdä osallisuutta tukevaa työtä sekä pitävät aktiivisesti mielessä osallisuutta lisäävät seikat.

Tärkeintä lapsen osallisuuden kehittämisessä on työntekijöiden tahtotila osallistaa lasta. Mikäli työntekijät ovat väsyneitä, epämotivoituneita tai heitä ei muuten vain kiinnosta ottaa huomioon lapsen osallisuutta, on kaikki tämän opinnäytetyön havainnot turhia. Kaikki lähtee työntekijän halusta tehdä työtä osallistavasti.

Ehkäpä tärkein kehittämisen paikka Tampereella olisi työhyvinvoinnin lisääminen ja resurssien keskittäminen siihen. Havainnoidulla tiimillä oli täysin nähtävissä se, etteivät he voineet työssään niin hyvin, kuin olisi pitänyt. Sosiaalityö on henkisesti raskasta, jonka vuoksi työntekijöistä on pidettävä erityisen hyvin huolta.

Kuten tulosluvussa mainittiin, työntekijä ei voi antaa sinä lyhyenä hetkenä parastaan, mikäli hän ei voi hyvin. Työhyvinvoinnin kehittäminen lähtee esimiehestä. Esimiehellä tulee olla halua auttaa alaisiaan voimaan paremmin. Esimiehellä on myös suurin valta vaikuttaa työyhteisön ilmapiiriin. (Manka 2016.)

Työhyvinvoinnin kehittämiseksi voidaan tehdä paljon ilman lisäresurssejakin. Esimerkiksi osallisuuden tuominen mukaan työyhteisöön voisi olla jo suuri askel kohti parempaa työhyvinvointia. Tärkeää olisi hävittää kiire ja tuoda yhteisöllisyyttä mukaan työyhteisöön. Yhteinen oleminen ja keskustelu, muistakin kuin työasioista on yhteisöllisyyden kautta tärkeä työhyvinvoinnin ylläpitäjä. Yhteinen kahvihetki voi olla sellainen motivaattori, että seuraavan tapaamisen jaksaa helposti.

Yksikään työntekijä ei voi aina olla innostunut työstään. Tästä syystä työyhteisö, jossa voidaan käydä keskustelua, on äärimmäisen tärkeä. Innostunut työntekijä voi valaa innostustaan toisiin työntekijöihin ja uupunut työntekijä voi lievittää kuormaansa purkamalla tunteitaan työkavereilleen. Kun työyhteisön jäsenenä on hyvä olla työyhteisössä, ei hän vaihda työpaikkaa yhtä helposti.

Vaikka kaikki työhyvinvoinnin kehittämisen keinot eivät vaadi rahaa, olisi siihen panostaminen koko Tampereen kaupungin osalta järkevää. Mitä enemmän työhyvinvointiin panostettaisiin, sitä vähemmän työntekijät vaihtuisivat ja sitä paremmin he tekisivät työnsä. Ylikuormittumisesta tai myötätuntouupumuksesta johtuvia sairauspoissaolojakin tulisi huomattavasti vähemmän, jolloin kyse olisi jo taloudellisesta voitosta. Työhyvinvointiin panostaminen on pitkän aikavälin projekti, joka vaatisi päättäjiltä pehmeitä arvoja, sekä muutakin, kuin taloudellista kvartaalijattelua.

Työntekijöiden hyvinvointiin panostamisen lisäksi työtä voisi kehittää kehittämällä työntekijöiden osaamista (Meltti & Kara 2009, 25). Tampereen kaupunki järjestää työntekijöilleen uusia koulutuksia paljon, mikä on hyvä asia. Koulutustarjontaan voisi lisätä jokaiselle työntekijälle jossain kohdin pakollisen perehdytyksen osallisuuteen ja ehkä sosiaalipedagogiikkaankin. Tiedon lisääntyessä työn laatu voisi parantua ja osallisuutta voitaisiin osata huomioida paremmin.

Työntekijöiden menetelmäosaamiseen voisi panostaa myös. Yksi selkeä puute havainnointijaksolla oli menetelmien puute. Kaupungin työntekijöillä oli kyllä käytössään useita menetelmiä korteista peleihin, mutta yleensä tapaamisissa niistä oli vain yksi mukana, jos sitäkään.

Tästä syystä konkreettinen kehitysehdotus olisi niin kutsuttu sosiaalityöntekijän ”työkalupakki”. Jonkinlainen salkku tai pussi, jollainen olisi jokaisella työparilla mukana jokaisessa tapaamisessa. Pakissa olisi esimerkiksi Pesäpuu ry:n Nallekortit, tarroja, piirustus tarvikkeet, erilaiset tunnekortit, Uno-kortit, pieni lautapeli, pieniä leluja ja vaikka pieni pallo. Pakin idea olisi, että työntekijällä olisi aina mukanaan juuri se menetelmä, jota hän osaa käyttää ja jonka hän huomaisi tilanteessa olevan lapsen osallisuuden kannalta edullinen. Lisäksi erilaisille menetelmille olisi hyvä järjestää koulutuksia.

Työkalupakin toteuttaminen ei olisi kaupungille kovin kallis investointi. Se tarvitsisi fyysisten tarvikkeiden ostoa niin, että niitä riittäisi työntekijöille. Lisäksi tarvittaisiin kassit tai salkut, joissa tarvikkeet olisi mukana. Työntekijä saisi itse valita omaan työskentelyyn sopivat menetelmät salkkuun. Luvussa 4.3.1 esitellyssä esimerkissä tilanne olisi voitu hoitaa täysin eri lailla ja paremmin tuloksin, mikäli työntekijöillä olisi ollut muitakin, kuin Nallekortteja mukana.

5.2 Lapsen osallisuuden manifesti

Tässä luvussa on tämän opinnäytetyön tuloksista koostettu manifesti lapsen osallisuudesta. Manifesti sisältää viisi rohkaisevaa ajatusta, joiden avulla palvelutarpeen arviointien parissa työskentelevät voivat muistutella itseään tai työkavereitaan huomioimaan osallisuutta paremmin.

- Halua tukea lapsen osallisuutta työssäsi!
 - Kaikki lähtee halusta ottaa lapsi keskiöön, osallisuus on lapsen oikeus
 - Lapsella on tieto ja kokemus perheen tilasta oman ikätasonsa mukaisesti
- Tiedä osallisuudesta!
 - Kouluttaudu osallisuudesta, menetelmistä, yms.
 - Innostu ja innosta muita
- Valmistaudu!
 - Suunnittele yhdessä työparisi kanssa jokainen tapaaminen etukäteen
 - Varustaudu käyttämään tilanteeseen sopivia menetelmiä, materiaalit eivät auta toimiston kaapissa
 - Virittäydy tapaamiseen työparisi kanssa
- Tee parhaasi!
 - Huomio lasta, kohtaa hänet ja antaudu hetkeen hänen kanssaan
 - Pyri tuomaan lapselle kokemus osallisuudesta
 - Käytä hänen ikätasolleen sopivia menetelmiä, jos se tilanteeseen sopii
 - Huomio myös vanhemmat, mutta ota selko heidän tilastaan ja rehellisyydestään
 - Joskus vanhempien ongelmiin keskittyminen voi olla lapselle parasta!
 - Joskus taas ei...
- Pidä huolta itsestäsi ja työkavereistasi!
 - Kukaan ei pysty tekemään parastaan, jos ei voi hyvin
 - Tutustu työkavereihisi, mitä paremmin heidät tunnet, sitä mukavampaa ja kevyempää työnteko on
 - Aja eteenpäin työyhteisösi työhyvinvointia!!
 - Kahvin äärellä jutellessa saa purkaa tunteitaan ikävästä tapaamisesta
 - Huumori toimii aina

Manifestia voi käyttää esimerkiksi huoneentauluna perhepalvelun toimistolla tai perehdytysvaiheessa uuden työntekijän tullessa töihin. Esimiehet voivat myös halutessaan käyttää manifestia muistutellakseen työntekijöitään lapsen osallisuudesta.

5.3 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön eettisyydestä tulevat vastaan anonymiteetti, niin asiakkaiden kuin työntekijöiden puolelta, sekä aineiston ja havainnoinnin objektiivinen tulkinta. On tärkeää havainnoijana keskittyä havainnointiin ilman, että osallistuu työntekijänä tapaamiseen. Näin ei vaikuta tapaamisen kulkuun. Asiakkailta on myös aina kysyttävä lupa havainnointiin (Hirsjärvi ym. 2009, 25).

Anonymiteetti on eettisyyden kannalta tärkeä elementti. Olisi väärin, että tutkimuksesta voisi henkilöidä työntekijöitä tai asiakkaita. Henkilöityminen johtaisi myös suppeampaan tulokseen. Anonymiteetin säilyttämiseksi kaikki nimet poistetaan sekä tehdään työtä useamman asiakkaan ja työntekijän kanssa. Myös vuoden 2015 asiakaskertomuksia tutkiessa tulee anonymiteetti ottaa huomioon vastaavalla tavalla. Tämän opinnäytetyön tarkoitusta palvelee tutkia työskentelyä, ei asiakkaiden henkilökohtaisia ominaisuuksia.

On merkityksellistä tehdä tutkimus objektiivisesti. Ei pidä tehdä ennako-oletuksia lapsen osallisuuden toteutumiseen, ettei lähde viemään tahattomasti tutkimusta siihen suuntaan tai katso asioita tietyn linssin läpi. Omien tunteiden tuoma vääristäminen ei olisi oikein työyhteisölle, jolle opinnäytetyö tehdään. (Hirsjärvi ym. 2009, 26.) Heille on tärkeää, että tutkimus tehdään objektiivisesti ja että he näkisivät muutakin, kuin mitä arjessaan urautuneesti ajattelevat.

Eettisyyden kannalta tutkimusta tehdessä on tärkeää tehdä parhaansa. Jos aineiston analysoinnissa tai havainnoissa hoitaa homman puolivillaisesti, ei lopputuloksesta tule välttämättä todenmukainen. Kaikkia osapuolia kohtaan on reilua, että työ tehdään niin hyvin kuin mahdollista.

Työn luotettavuuteen vaikuttaa moni seikka. Jokainen tapaus on omansa, eikä muutamia tapauksia havainnoimalla ja kahden kuukauden asiakaskertomuksia lukemalla voi saada

varmaa todellista kuvaa. Jokainen asiakas on erilainen ja omaa omanlaisensa taustan. Lisäksi jokainen työntekijä toimii vähän eri tavalla. Tästä syystä lopputulos ei varmasti päde joka henkilöön. Työn tulokset tulevat olemaan yleistyksiä ja suurempia linjoja, joista tulee varmasti poikkeuksia molempiin suuntiin.

Havainnoinnin luotettavuuteen tulee myös vaikuttamaan opiskelijan läsnäolo. Tieto siitä, että joku seuraa tapahtumia voi vaikuttaa niin työntekijän, kuin asiakkaankin toimintaan. Ei myöskään voi olla varma, mitä asioita huomaa ja jää huomaamatta. (Kananen 2014, 81.) Tästä syystä keskustelu työntekijän kanssa aina asiakastapaamisen jälkeen lisää havainnoinnin luotettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2009, 212–213.) Havainnointia pitää tulkita suhteellisen yleisenä, se ei ole numeraalista raakaa dataa. Moni seikka voi muuttaa samanlaisen tilanteen vaikuttamaan erilaiselta.

Tämän opinnäytetyön luotettavuuteen vaikuttaa myös muistiinpanojen sekä analyyttisen tutkimuksen laatu. Muistiinpanot olisivat voineet olla spesifimmät, jotta niitä olisi voinut analysoida paremmin. Samoin analysointivaiheen olisi voinut tehdä järjestelmällisemmin sekä tarkemmin. (Kananen 2014, 131.)

5.4 Pohdinta

Rajauksellisista syistä tästä opinnäytetyöstä oli jätettävä pois maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ. Havainnointijaksollakin maahanmuuttajaperheiden kanssa työskenneltiin muutamaankin otteeseen. Tässä olisi ehdottomasti jatkotutkimuksen paikka, koska maahanmuuttajalasten osallisuus on aivan yhtä tärkeää kuin kanta-suomalaistenkin lasten osallisuus.

Tämä opinnäytetyö on ollut erittäin mielenkiintoinen prosessi. Alusta asti oli selvää, miten tärkeä asia lapsen osallisuus ylipäättään on, mutta etenkin työn näkeminen käytännössä Tipotien sosiaaliasemalla vahvisti ajatukseni. On uusi ja pelottava tilanne lapselle tulla tapaamaan työntekijää, usein vielä vaikeasta perhetilanteesta. Osallisuuden kautta kokemus olisi lapselle vähemmän pelottava sekä mahdollisesti jopa ihan mukava. Samalla lapsen tiedot perheen tilanteesta voi saada käyttöön, jolloin arviointiprosessi tuottaa paremmin halutun tuloksen.

Suurin hämmästys opinnäytetyöprosessin aikana oli havainnointijaksolla saada ahaa-elämys työhyvinvoinnin merkityksestä sosiaalityön kannalta. Silloin näin hyvin konkreettisesti, kuinka hyvinvoiva ja motivoitunut työntekijä pystyy parempaan suoritukseen asiakastilanteessa. Työhyvinvointia oli äärimmäisen mielenkiintoista pohtia työntekijöiden kanssa ja ajatus saikin vastakaikua, kun esittelin tärkeimmät havaintoni tiimille jakson loputtua.

Sosiaalipedagogiikan kautta osallisuuden kannattajana olen sitä mieltä, että mikäli osallisuus tulisi entistä vahvemaksi osaksi työtettä ennaltaehkäisevissä sosiaalipalveluissa, näkyisi se lastensuojelun asiakasmäärien vähenemisenä. Mitä paremmin palveluntarve saadaan selvitettyä, sitä paremmat tuet perhe voi saada. Parempien tukien kautta perhe ei välttämättä päätyisi lastensuojelun pariin. Tästä syystä koen osallisuudesta ylipäättään puhumisen tärkeäksi.

Tuloksia ajattelematta, tuo osallisuus työhön inhimillisemmän elementin. Osallisuus takaa asiakkaan tulevan kohdatuksi ihmisarvoisesti. Todella huonosti menevällä ihmisellä voi palvelutarpeen arvioinnissa olla suuri korjaava kokemus, kun työntekijä kohtelee häntä ihmisenä ja on kiinnostunut tästä. Siitähän sosiaalityössä on kyse, välittämisen jakamisesta sekä ihmisten avustamisesta avustamaan itseään. Ja onhan lapsen osallisuus niin iso ja tärkeä asia, että Lasten oikeuksien sopimuksen kautta olemme luvanneet sitä toteuttaa (Oranen 2008, 7).

LÄHTEET

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uud. p. Tampere: Vastapaino.

DalMaso, R. & Kuosmanen, V. 2007. Subjektiuden ja emansipaation edistäminen on 2000-luvun sosionomin sosiaalipedagogisen ammatin ja työn ydintä. Teoksessa: Viinamaäki, L. (toim) 2008. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. Anjalankoski: SOLVER palvelut Oy.

Duunitori. 11.9.2017. "Tykypäivä kerran vuodessa ei riitä" – Työntekijän kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin panostaminen kannattaa. Luettu 15.10.2017. <https://duunitori.fi/ty-oelama/uell-finland-kokonaisvaltainen-hyvinvointi/>

Freire, P. 2016. Sorrettujen pedagogiikka, 2. painos. Suom. Kuortti, J. & Tomperi, T., Tampere: Vastapaino. Alkuperäinen teos 1968

Gretschel, A. & Kiilakoski, T. 2012. Demokratiaoppitunti: Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.

Hallituksen reformi. Mikä on sote-uudistus? Luettu 24.10.2017 <http://alueuudistus.fi/mika-on-sote-uudistus>

Hart, R. 1992. Children's participation: From tokenism to citizenship. Innocenti Essays, nr. 4. Florence: UNICEF.

Hiilamo, H. 2015. Hyvinvoinnin vakuutusyhtiö: Mistä SOTE-uudistuksessa on kysymys? Helsinki: Into.

Hirsjärvi, S., Sajavaara, P. & Sinivuori, E. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona: Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. 4., uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma.

Kosonen, R. 2011. Lapsen osallisuus lastensuojelutarpeen selvityksessä. Sosiaalialan koulutusohjelma. Diakonia-ammattikorkeakoulu Diak Etelä, Helsinki. Opinnäytetyö.

Kronqvist, E., & Pulkkinen, M. 2007. Kehityopsykologia: Matkalla muutokseen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Kääriäinen, A., Hämäläinen, J. & Pölkki, P. (toim.) 2009. Ero, vanhemmuus ja tukeminen. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Lastensuojelun keskusliitto. 2015. Lapsen osallisuus ja kuuleminen. Seminaari. Lapsilähtöisyys rikosseuraamusalalla -seminaari. 20.11.2015. Helsinki

Lauerma, H. 2015. Usko, toivo ja huijaus: Rohkaisusta johdattelun kautta psykoterriin. 2. uud. p. Helsinki: Duodecim.

Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Media.

Meltti, T. & Kara, H. 2009. Sosiaalityöntekijöiden työolot, -ympäristö ja työhyvinvointi sekä niihin vaikuttavat tekijät. Teoksessa: Yliruka, L., Koivisto, J., Karvinen-Niinikoski (toim.) 2009. Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Mäkijärvi, L. 2014. Kahden kodin lapset: Miten tuen lasta vanhempien avioerossa. Jyväskylä: Docendo.

Narikka, J. 2006. Sosiaali- ja terveystalvelujen lainsäädäntö käytännössä. [2. uud. p.]. Helsinki: Tietosanoma.

Nivala, N. & Ryyänen, S. 2013. Kohti sosiaalipedagogisen osallisuuden ideaalia. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja vol. 14. Pori: Suomen sosiaalipedagoginen seura.

Nurmi, S. & Rantala, K. 2011. Näyn ja kuulun: Lapsen etu ja osallisuus. Helsinki: LK-kirjat : PTK - poikien ja tyttöjen keskus.

Oranen, M. 2008. Mitä mieltä? Mitä mieltä!: Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämässä : sosiaali- ja terveysministeriön Lastensuojelun kehittämissuohjelman osaraportti. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.

Paaso, S. 2010. Mitä lapselle kuuluu?: Opas lastensuojelutarpeen selvityksen tekemiseen. Jyväskylä: Pesäpuu.

Pajulammi, H. 2014. Lapsi, oikeus ja osallisuus. Helsinki: Talentum Media.

Rusanen, E. 2011. Hoiva, kiintymys ja lapsen kehitys. Helsinki: Finn Lectura.

Räty, T. 2015. Lastensuojelulaki: Käytäntö ja soveltaminen, 3. uud. p. Helsinki: Edita.

Saarinen, E. professori. 2013 Miten luoda merkitystä työelämään. Luento. 925 Festival 12-13.2013. Helsinki.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Lainsäädäntö. Luettu 10.9.2017. <http://stm.fi/sotepalvelut/lainsaadanto>

Sosiaali- ja terveysministeriö. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE). Luettu 24.10.2017. <http://stm.fi/hankkeet/lapsi-ja-perhepalvelut>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy

Sosiaali- ja terveysministeriö. Historiaa. Luettu 11.9.2017 <http://stm.fi/ministerio/historiaa>

Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaalipalvelut. Luettu 15.9.2017. <http://stm.fi/sosiaalipalvelut>

Suomen perustuslaki 11.6.1999/761.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Luettu 17.10.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Palvelutarpeen arviointi ja asiakkuus. Luettu 1.2.2017. Päivitetty 5.5.2015 <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/palvelutarpeen-arviointi-ja-asiakkuus>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Vaikuttavuus ja kustannukset. Luettu 2.10.2017. Päivitetty 25.4.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/seuranta-ja-vaikuttavuus/vaikuttavuus-ja-kustannukset>

Toikko, T. 2005. Sosiaalityön ideat: Johdatus sosiaalityön historiaan. Tampere: Vastapaino.

Työterveyslaitos. 2016. Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi. Helsinki: Juvenes Print

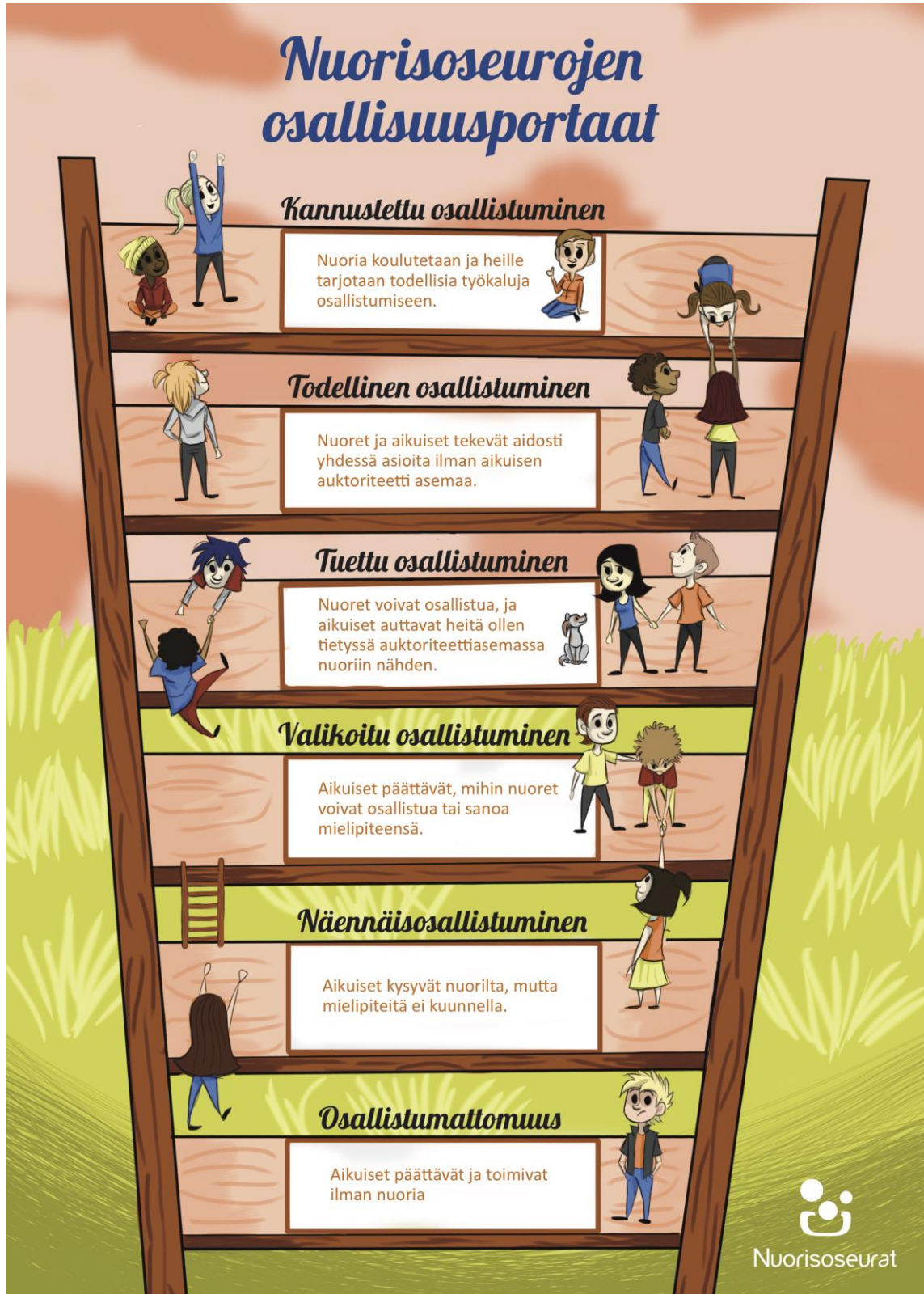
Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

Yhdistyneet Kansakunnat, 1959. Lasten oikeuksien julistus. Luettu 13.10.17 <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/lapsen-oikeuksien-julistus/>

LIITTEET

Liite 1. Nuorisoseurojen osallisuusportaati

<https://nuorisoseurat.fi/osallisuusportaati/>



Liite 2. Havaintoja harjoittelusta Tipotien tiimipalaveriin 1 (4)

Lapsen osallisuudesta palvelutarpeen arvioissa

Sami Paavilainen

Faktat:

1. Lapsi on meidän **ENSISIJAINEN** asiakas.
2. Osallisuus toteutuisi paremmin, mikäli olisi enemmän aikaa tavata lasta.
3. Aikaa ei ole eikä tule lisää, joten olemassa olevalla ajalla pitää pärjätä.



Hyviä käytäntöjä lapsen kohtaamiseen:

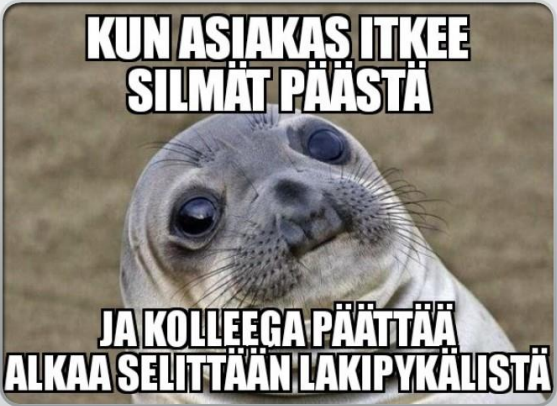


- Ei yhtä suurta vastausta, pieniä asioita, joihin kiinnittää huomiota ja perusedellytyksiä. Tärkeintä on kiinnostus lapsesta ja läsnäolo. Miten kohtaat lapsen?
- Empatiaa, ei pelkkää sympatiaa.
- Edes 15 minuuttia ennen tapaamista suunnittelua.
- Yhtenä tärkeimpänä:


2 (4)

Tilannetaju...

- Kyky huomioida mitä tehdä ja sanoa tilanteeseen sopivalla tavalla.
- Miten puhua, mitä tehdä? Leikkiä, pelata, jutella?
- Ei saa olla liian ankara itselleen, kukaan ei onnistu joka kerta.
- Lapsen kohtaamisessa mieluummin yksin kuin kaksin?
- Etenkin kotikäynneillä katso ympärillesi ja etsi kiinnostuksen kohteita ja puheenaiheita!



- Esittäytyminen, kuka olet ja miksi tulet (ikätasoon sopivalla tavalla)
- Stressaavan tilanteen keventäminen mukavilla jutuilla ja tutustumisella, perusasioista puhuminen (koulu, harrastukset), muttei liikaa!
- Huumori, huumori, huumori. Ja rentous. Mitä vanhempi lapsi, sitä paremmin saa huumorilla mukaan.
- Missä lasta tavataan? (Myöhemmin lissää...)
- Kolme toivetta (lampun henki, jos voitais lotossa, jne.)
- Kouluarvosana elämälle ja miten ois parempi?
- Tekemistä ja sen ohella juttelua, keventää tilannetta. Pelaamista, piirtämistä, leikkimistä, mitä se kersa sit haluukaan tehdä.



Työkalupakki!

- Esmes pieni kangaskassi, jossa mukana aina lasta tavattaessa matskua.
- Piirrustuvälineet.
- Uno-kortit ja/tai jokin lautapeli
- Nalle-kortit (tai jotkut vastaavat)
- Pesäpuun ukkelit. (Teipillä talon pohjapiirustus, ukoista perheenjäsenet. Lapsi saa näyttää ja laittaa, samalla voi puhua niistä ja millaisia fiiliksiä lapsessa herättää)
- Ilmapalloja?
- Pieniä leluja?
- Mitä työntekijä haluaa sinne laittaa?
- Näin aina löytyy jotain, mitä tehdä ja mitä keinoa käyttää!

3 (4)

Tärkeintä on, että SÄ voit hyvin!

- Vaikeassa tilanteessa ne pienetkin mahdollisuudet katoaa, jos työntekijällä ei ole hyvä olla.
- POSITIIVISUUDEN KAUTTA!!!! Kaikki ei ole aina huonosti. Asenteella on väliä!
- Älä jää työhön, mistä et pidä?
- Jos työporukka toimii, ei työnohjaus ole ainoa purkupaikka.
- Ovet auki huoneista! Paitti jos tärkeä työpuhelu...
- Yhteistä tekemistä, muutenkin kuin tiimissä.
- Ajatus siitä, että on liian kiire aiheuttaa lisää kiirettä.
- Anna innostuksen tarttua työkavereista!
- Vaihtuvuutta on, mutta ei saa antaa sen häiritä, mahdollisuus uusiin hyviin tyyppeihin!



Oikea paikka lapsen tapaamiselle?

- Yksilöllistä, kun lapset ovat hyvin erilaisia.
- Hyvä jos lapsi olisi jotenkin mukana jo vanhempia tavatessa, että työntekijät tulisivat jotenkin tutuksi. Näin "kunnon" tapaamisessa helpompi olla.
- Hyvin menee tälläkin hetkellä. Jatkakaa samaan malliin!
- Kannattaa vanhemmilta kysyä missä kannattaa nähdä.
- Toimistolla hyvä vähän vanhempia lapsia tavata, pienempiä ei oikein ilman vanhempia. Esim. Kun vanhempia tavataan, toinen työntekijä voi mennä lapsen kanssa?
- Koulu/päiväkoti on neutraalia ja lapselle tuttua aluetta, jonne voi olla helppo mennä. Tässä täytyy ottaa huomioon kaverit, ettei ne nää "sossun tätejä" ja näin leimaa tavattavaa. Etenkin kesken koulu/päikkypäivän lapsen voi olla hankala siirtyä leikki/opiskelumoodista keskusteluun (mitä vanhempi, sen helpompi).
- Koti lapselle toivottavasti turvallinen paikka. Vanhemmat saattavat haluta kuunnella, jolloin lapsi ei uskalla puhua vapaasti. Toisaalta lapselle voi olla helppo touhuta kotona työntekijän kanssa ja alkaa puhua samalla, mikäli vanhempien puolesta tilaa tälle.

4 (4)

Oikeesti. Ohjaukkyntej4
nuorille!!!
- Edes. V4h4n. Rahaa...

