



Työntekijöiden näkemyksiä onnistumisesta lastensuojelussa

Järvinen Ilpo

Pennanen Suvi

Opinnäytetyö
Toukokuu 2013
Sosiaalialan koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
 Sosiaalialan koulutusohjelma
 Työntekijöiden näkemyksiä onnistumisesta lastensuojelussa

JÄRVINEN, ILPO & PENNANEN, SUVI:

Opinnäytetyö 84 sivua, joista liitteitä 2 sivua
 Toukokuu 2013

Opinnäytetyössä tarkasteltiin onnistumista lastensuojelun sosiaalityössä työntekijän näkökulmasta. Opinnäytetyö oli osa Tampere Praksis -hanketta. Hankkeessa on mukana kaikki Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaaliasemat sekä aikuissosiaalityön asema. Tarkoituksena oli tuottaa tietoa onnistumisesta Tampereen kaupungin Eteläiselle lapsiperheiden sosiaaliasemalle, jossa käynnistyi Onnistumisen tarinat -kehittämisteema keväällä 2012.

Tutkimustehtävänä oli selvittää, mikä mahdollistaa onnistumisen ja mikä tekee sen näkyväksi lastensuojelun sosiaalityössä työntekijän näkökulmasta. Lisäksi opinnäytetyössä selvitettiin, mitkä tekijät painoutuivat kunkin ammattiryhmän kohdalla onnistumista tarkastellessa sekä millaisia yhteisiä ja eriaviä merkityksiä eri ammattiryhmät onnistumiselle antoivat. Tulosten avulla voidaan kehittää käytännön työtä tuomalla esiin työntekijöiden kokemusten kautta saatua tietoa. Aineisto kerättiin järjestämällä vapaamuotoiset ryhmäkeskustelut Eteläisen lapsiperheiden sosiaaliaseman sosiaali-, avo- ja perhetyöntekijöille. Ryhmäkeskustelut litteroitiin ja analysoitiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia käyttäen.

Opinnäytetyön tuloksista kävi ilmi kaikkien ammattiryhmien kohdalla, että onnistumisen lastensuojelun sosiaalityössä mahdollistaa erityisesti asiakaslähtöisyys, onnistunut vuorovaikutussuhde sekä aikaan liittyvät tekijät. Vuorovaikutussuhteessa erityisesti luottamuksella koettiin olevan keskeinen rooli onnistumisen kannalta. Asiakkaalta saatu palaute, asiakkaassa tapahtunut muutos sekä yhdessä asiakkaan kanssa asetettujen tavoitteiden saavuttaminen tekevät onnistumisen näkyväksi. Sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskusteluissa painoutuivat muita ammattiryhmiä enemmän onnistumisen suhde aikaan ja resursseihin. Avotyöntekijät keskustelivat erityisesti arvoihin ja asiakkaan kohtaamiseen liittyvistä teemoista. Perhetyöntekijät korostivat arjen tukemisen merkitystä onnistumisen tarkastelussa.

Kaikki ammattiryhmät tarkastelivat onnistumista konkreettisten asiakastapauksien kautta sekä sitä, mitä onnistuneeseen lastensuojelutyöhön vaaditaan. Tarkastelussa nostettiin esille myös onnistumista estäviä tekijöitä. Tarkastellessa työntekijän onnistumista asiakas-työntekijä-organisaatio-viitekehyksen mukaan asiakas tuntuu olevan organisaatiota suuremmassa roolissa työntekijän onnistumisen kannalta. Työntekijän onnistumiseen vaikuttaa vahvasti asiakkaan kokemus lastensuojeluprosessista. Aineiston pohjalta voidaan sanoa, että onnistuminen on suhteellista ja se on sidoksissa myös aikaan ja resursseihin. Resurssien lisäämisellä on suora vaikutus lastensuojelun onnistumisen lisäämiseen.

Asiasanat: lastensuojelu, onnistuminen

ABSTRACT

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

JÄRVINEN, ILPO & PENNANEN, SUVI:
The Success of Child Welfare from Employees' perspective

Bachelor's thesis 84 pages, appendices 2 pages
May 2013

This Bachelor's thesis deals with the success of child welfare from employees' perspective. The study was part of the Tampere Praksis –initiative. All three social welfare offices for families with children and the social welfare office for adults of Tampere are involved with the initiative. The objective was to produce information concerning the success of child welfare to the southern social welfare office for families with children, in which The Stories of Success –pilot was started in May 2012.

The objective of the study was to investigate what makes the success of child welfare possible and what makes it visible from employees' perspective. The research data was collected by arranging informal group discussions to the social workers, open care workers and family workers of the southern social welfare office for families with children. The aim was to find out differences between these occupational groups in their emphasis on factors contributing to success and the meanings that they gave to success. The group discussions were transcribed and analyzed by using qualitative content analysis.

The findings indicate that, in case of all the occupational groups, the success of child welfare is made possible by customer orientation, successful customer-employee interaction and time-related factors. Customers' feedback, visible change in customers, and the attainment of together-made objectives make the success of child welfare visible. In social workers' group discussion the meaning of time and resources with relation to success were emphasized. Open care workers discussed particularly the themes related to values and the encounters with customers. Family workers emphasized the meaning of supporting customers' everyday lives in the inspection of the success of child welfare.

All occupational groups examined the success of child welfare through concrete customer-cases and reflected on the factors that are essential in successful child welfare. Customers' views of the child welfare process influences strongly the employees' experience of success. The success of child welfare is relative and it is also bound to time and resources. Adding of resources has a clear positive effect on the success of child welfare.

The results of the study can be used in developing practical work by highlighting employees' empirical knowledge.

Key words: child welfare, success

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUKSEN TAUSTA JA YHTEYS TYÖELÄMÄÄN.....	7
2.1	Tampere Praksis.....	7
2.2	Onnistumisen tarinat –kehittämisteema.....	9
2.3	Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalvelut	10
2.3.1	Lastensuojelun sosiaalityö	11
2.3.2	Lastensuojelun avotyö.....	12
2.3.3	Lastensuojelun perhetyö.....	12
3	ONNISTUMISEN ARVIOINTI LASTENSUOJELUSSA	14
3.1	Onnistuminen lastensuojelun sosiaalityössä.....	14
3.2	Organisaation näkökulma onnistumisen arvioinnissa.....	16
3.3	Onnistumiseen vaikuttavat tekijät työntekijän näkökulmasta.....	17
3.4	Asiakkaan näkökulma onnistumisen tarkastelussa	18
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	20
4.1	Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	20
4.2	Aineiston hankinta	21
4.3	Tutkimusaineiston käsittely ja analysointi	24
5	AMMATTIRYHMIEN NÄKEMYKSET ONNISTUMISESTA LASTENSUOJELUSSA	29
5.1	Yleistä ryhmäkeskusteluista	29
5.2	Sosiaalityöntekijät.....	29
5.3	Avotyöntekijät	41
5.4	Perhetyöntekijät	47
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	53
6.1	Ammattiryhmäkohtaiset painotukset onnistumisen tarkastelussa	53
6.2	Onnistumisen näkyminen ja sen mahdollistavat tekijät.....	60
7	POHDINTA.....	70
7.1	Luotettavuus ja eettisyys.....	70
7.2	Tulokset ja toteutus	75
	LÄHTEET	79
	LIITTEET	83
	Liite 1. Kirjoitelman ohjeistus.....	83
	Liite 2. Keskusteluohjeistus	84

1 JOHDANTO

Lastensuojelun tarkasteleminen onnistumisien ja hyvien käytäntöjen kautta vaikuttaa positiivisesti lastensuojelun yleiseen profiiliin. Viime aikoina media on nostanut esille lähinnä negatiivisia esimerkkejä lastensuojeluun liittyen. Muun muassa Valtionvarainministeriö ja Sosiaali- ja terveysministeriö ovat käynnistäneet laajat selvitykset lastensuojelun tilasta keväällä 2012 murhatun 8-vuotiaan tytön myötä, joka on herättänyt laajaa mediahuomiota. Sosiaali- ja terveysministeriön (2012) selvityksen mukaan lastensuojeluun kohdistuva paine on muodostunut kohtuuttomaksi ja painetta lisää erityisesti työntekijöiden vaihtuvuus ja pätevien työntekijöiden puute. Esimerkiksi Itä-Suomen alueella on yhdeksän kuntaa, jossa ei ole yhtäkään pätevää lastensuojelun sosiaalityöntekijää. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 17.)

Tampereen kaupungin lastensuojelu on myös kärsinyt viime aikoina resurssipulasta ja erilaisista säästötoimista, jotka ovat osaltaan kuormittaneet työn tekemistä. Työ on kii-reistä, ja jokaista Tampereen kaupungin sosiaalityöntekijää kohden on noin 50 asiakas-perhettä. Lastensuojeluselvitysten tekeminen venyy resurssipulan vuoksi usein yli lastensuojelulain määrittelemän kolmen kuukauden. (Kettunen 2012, 13–15; Koskinen 2013, 4; Talentia 2012.)

Haastavat ja vaikeat asiakasprosessit hallitsevat lastensuojelun arkea (Pösö 2012). Lastensuojelu on herkästi negatiivisen kritiikin kohteena, ja viime aikoina lastensuojelua onkin vaivannut negatiivisten uutisten kehä. Tämä korostaa mielestämme lastensuojelun kehittämisen ja onnistumisien esiin tuomisen tärkeyttä. Pösön (2012) mukaan myös lastensuojelun onnistuneet asiakasprosessit on saatava näkyviin, koska hyvin menneistä asiakasprosesseista voi oppia. Myös hyvien käytäntöjen ja onnistumisien esiin tuomisen kautta voidaan kehittää lastensuojelua. Onnistumisien esiin tuomisella on positiivinen vaikutus sosiaalialalla työskentelevien ammatilliseen arvostukseen.

Opinnäytetyö toteutetaan osana Tampere Praksis -hanketta. Opinnäytetyön aihe liittyy Eteläisen lapsiperheiden sosiaaliaseman Tampere Praksis -tiimin kehittämisteemaan, jossa tarkastellaan onnistumisen tarinoita. Opinnäytetyömme aiheen valinta lähti liikkeelle syksyllä 2012, kun osallistuimme Eteläisen lapsiperheiden sosiaaliaseman Praksis-tiimiin. Koimme aiheen tärkeäksi ja mielekkääksi erityisesti sen positiivisuuden ta-

kia. Opinnäytetyöllä pyritään vastaamaan työelämästä lähtöisin tulleeseen tarpeeseen. Aihe on ajankohtainen, ja myös Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry on alkanut huhtikuussa 2013 keräämään työntekijöiltä onnistumisen tarinoita osana Sosiaaliset investoinnit -kampanjaa, joiden avulla se aikoo konkretisoida poliittisille päättäjille ja suurelle yleisölle sosiaalialan työn vaikuttavuutta (Talentia 2013). Koemme myös henkilökohtaisesti lastensuojelun kiinnostavana aihealueena ja molemmilla on kokemuksia toimimisesta lastensuojelun kentällä sijaisuuksien ja sosionomi (AMK) -koulutuksen aikana suorittamiemme työharjoitteluiden kautta.

Opinnäytetyömme tavoitteena on selvittää, mitkä tekijät painottuvat kunkin ammattiryhmän kohdalla onnistumisen tarkastelussa sekä millaisia yhteisiä ja eriäviä merkityksiä eri ammattiryhmät onnistumiselle antavat. Lisäksi työmme tarkastelee sitä, mikä ylipäättään mahdollistaa onnistumisen kokemuksen lastensuojelun sosiaalityössä ja mikä tekee onnistumisen näkyväksi kunnallista lastensuojelutyötä toteuttavan työntekijän näkökulmasta. Olemme keränneet tutkimusaineistomme järjestämällä ryhmäkeskustelut Tampereen kaupungin Eteläisen lapsiperheiden sosiaaliaseman sosiaalityöntekijöille, avotyöntekijöille ja perhetyöntekijöille. Tarkoituksena oli, että ryhmäkeskustelut olisivat mahdollisimman vapaamuotoisia ja turvallisia, emmekä sen takia ohjanneet keskustelua erillisillä haastattelukysymyksillä tai olleet läsnä ryhmäkeskusteluissa, vaan toimimme jokaiselle ammattiryhmälle nauhurit keskusteluihin. Koimme, että kyseisellä toteutustavalla keskusteluryhmät, jotka koostuivat toisilleen tutuista työntekijöistä, pysyivät keskustelemaan onnistumiseen vaikuttavista tekijöistä mahdollisimman luonnollisesti ja käsittelemään vaikeiltakin tuntuvia aiheita.

Lastensuojelua koskevissa uutisissa työntekijän näkökulma jää yleensä varjoon, koska sosiaalialan ammattilaisilla on tiukat salassapitosäännökset. Yhtenä tavoitteenamme onkin tuoda esille työntekijöiden ääni opinnäytetyössämme, ja tätä haluamme korostaa käyttämällä aineiston tuloksia esitellessämme useita suoria lainauksia työntekijöiden ryhmäkeskusteluista. Uskomme, että tulosten avulla voidaan kehittää käytännön työtä tuomalla esiin työntekijöiden kokemusten kautta saatua tietoa ja hyväksi kokemia käytäntöjä. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää myös selkeyttämään eri ammattiryhmien keskuudessa sitä, mikä mielletään onnistuneeksi sosiaalityöksi lastensuojelussa.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA YHTEYS TYÖELÄMÄÄN

2.1 Tampere Praksis

Toteutimme opinnäytetyömme osana Tampere Praksis –hanketta. Tampere Praksis –hankkeen tavoitteena on luoda vuosina 2011-2013 pysyvä yhteistyörakenne Tampereen kaupungin, Tampereen yliopiston, Tampereen ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelman sekä sosiaalialan osaamiskeskus Pikassoksen välille. Tampere Praksiksen lähtökohtana on yhteinen halu ja tarve kehittää sosiaalialan työtä, koulutusta, tutkimusta sekä ammatti- ja tehtävärakennetta. Tavoitteena on vahvistaa ja juurruttaa kehittämiskulmaa sosiaalialan työhön. Tavoitteena on myös opettajien työelämälähtöisyyden kehittäminen. Tampere Praksis pyrkii luomaan uudenlaisia tapoja, joissa käytäntö, kehittäminen, tutkimus ja opettaminen nivoutuvat yhteen. (Aalto-Siiro & Janhunen 2011, 3; 39.)

Tampere Praksis-hankkeen avulla pyritään vastaamaan Tampereen kaupungin taustalla oleviin haasteisiin, joita ovat muun muassa pätevien sosiaalityöntekijöiden puute sekä työntekijöiden vaihtuvuus. Haasteena on sosiaalityöntekijöiden alalle hakeutuminen, alalla pysyminen ja työssä jaksaminen. Tampere Praksis pyrkii löytämään uudenlaisia tapoja työn tekemiseen ja oppimiseen, joilla pyritään hakemaan ratkaisuja sosiaalityön houkuttavuuteen. Tampere Praksis pyrkii vahvistamaan sosiaalityön mielekkyyttä ja pätevien työntekijöiden saatavuutta niin sosiaalityön kuin sosiaaliohjauksen työtehtävissä. (Aalto-Siiro & Janhunen 2011, 3–4.)

Tampere Praksis –hankkeen yhtenä tavoitteena on käytäntö- ja teoretiedon yhdistäminen ja niiden molemminpuolinen hyödyntäminen. Tampere Praksis pyrkii vahvistamaan sosiaalityön tutkijoiden ja asiakastyöntekijöiden vuoropuhelua. Tampere Praksis-hankkeessa pyritään kehittämään opetuksen työelämälähtöisyyttä sosiaalityön ja sosiaalialan koulutuksissa. Tampere Praksis pyrkii luomaan tapoja, joilla asiakastyössä tarvittava teoreettinen tieto ja käytännön taidot voidaan huomioida opetussuunnitelmissa entistä paremmin. Tampere Praksis pyrkii vahvistamaan ja kehittämään myös Tampereen kaupungin ja oppilaitosten välistä yhteistyötä muun muassa harjoittelujaksojen avulla. Sosiaalialan opiskelijat suorittavat Tampere Praksikseen liittyviä harjoittelujaksoja, osallistuvat työpajoihin, tekevät oppimistehtäviä ja opinnäytetöitä. (Aalto-Siiro & Jan-

hunen 2011, 4.) Työntekijöiden valmiutta ohjata opiskelijoita työharjoittelussa kehitetään Tampere Praksiksen järjestämissä ohjaajakoulutuksissa ja ryhmätyönohjauksessa (Tampere Praksis 1.9.2011–31.12.2013).

Tampere Praksis-hankkeen keskeisinä toimijoina ovat sosiaaliasemien johtavat sosiaalityöntekijät, sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat, asiakkaat ja opiskelijat. Hankkeeseen osallistuvat lisäksi Tampereen yliopiston ja Tampereen ammattikorkeakoulun lehtoreita ja Pikassoksen suunnittelija. (Aalto-Siiri & Janhunen 2011, 4–5.) Tampereen kaupungin osalta työskentely keskittyy kolmelle lapsiperheiden sosiaaliasemalle (Itäinen, Läntinen ja Eteläinen), aikuissosiaalityön sosiaaliasemalle ja Sosiaaliasema Sarvikseen (Aalto-Siiri & Janhunen 2011, 13).

Hankkeen keskeisiä toimintatapoja on tutkivaan kehittämiseen liittyvät Praksis-tiimit ja tutkimukselliset työpajat. Praksis-tiimeissä yhdistetään käytäntö- ja tutkimustietoa sekä kehitetään sosiaalialan työtä. Tutkimuksellisissa työpajoissa käsitellään työn kehittämistä, opinnäytetöitä ja muuta tutkimusta. (Tampere Praksis 1.9.2011–31.12.2013.) Hankkeen eri toimijat tapaavat säännöllisesti Praksis-tiimeissä, joita on yhteensä neljä. Praksis-tiimien työskentelyä koordinoivat hankkeen kehittäjäsosiaalityöntekijät. Tiimeissä on mukana kehittäjäsosiaalityöntekijä sekä sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia sosiaaliasemalta. Lisäksi Praksis-tiimeissä on mukana Tampereen yliopiston ja Tampereen ammattikorkeakoulun lehtoreita ja opiskelijoita, projektipäällikkö sekä Pikassoksen henkilöstöä. Praksis-tiimit kokoontuvat suunnitelmallisesti kerran kuukaudessa. Lapsiperheiden sosiaaliasemilla on jokaisella omat kehittämisteemat eli pilotit, joita työstehtään Praksis-tiimeissä. Lisäksi aikuissosiaalityön asemalla on oma kehittämisteemansa. Kehittämisteemojen työstämisessä kytkeytyvät asiakastyön kehittämistarpeet, tutkimuksellinen näkökulma ja opiskelijoiden oppiminen. Tavoitteena on, että esimerkiksi opiskelijoiden opinnäytetyöt kytkeytyisivät kehittämisteemoihin. (Aalto-Siiri & Janhunen 2011, 42–43.) Tavoitteena on myös, että Praksis-hankkeen puitteissa kerätty aineisto olisi tutkimuskäytössä myöhemminkin, ja että aineistot kerättäisiin säilytettäväksi Yhteiskuntatieteelliseen tietoarkistoon (Praksis-tiimi/Eteläinen lapsiperheiden sosiaaliasema 2012b, 1).

Kehittämisteemat on päätetty sosiaaliasemien omien tarpeiden mukaisesti. Tampere Praksis-hankkeen esiselvitysvaiheessa ehdotuksia kehittämisteemojen aiheiksi olivat muun muassa työparityöskentelyn kehittyminen, ammatti- ja tehtävärakenteen kehittä-

minen sekä hyvien käytäntöjen kerääminen. (Aalto-Siiro & Janhunen 2011, 44.) Lapsiperheiden sosiaaliasemien kehittämisteemoiksi valikoitui lopulta onnistumisen tarinat, dokumentointi ja lapsen osallisuus. Opinnäytetyömme kytkeytyy näistä Onnistumisen tarinat –kehittämisteemaan.

2.2 Onnistumisen tarinat –kehittämisteema

Opinnäytetyömme liittyy Eteläisen lapsiperheiden sosiaaliaseman Praksis-tiimin Onnistumisen tarinoita -kehittämisteemaan. Myös sosiaalityön opiskelijat Tampereen yliopistosta työستävät kehittämisteemaan liittyviä kandi- ja Pro Gradu-töitä. Kehittämisteemaan päädyttiin Eteläisessä Praksis-tiimissä virinnee keskustelun pohjalta toukokuussa 2012. Muita ehdotuksia kehittämisteemaksi olivat yhdyskuntatyö, moniammatillinen yhteistyö, yli sukupolvien kestävien asiakasketjujen katkaiseminen, lastensuojelun julkisuuskuvan muuttaminen ja sosionomin työnkuvan kehittäminen. Onnistumisten tarinoista kehittämisteemana keskusteltaessa pohdittiin, että onnistumisia voitaisiin käsitellä myös edellä mainittujen näkökulmien kautta. Onnistumisia olisi hedelmällistä pohtia asiakastapauksien kautta, ja mikä on tuottanut onnistumista asiakastyössä. Myös asiakkaan näkökulma olisi tärkeää saada kehittämisteemaan mukaan. (Praksis-tiimi/Eteläinen lapsiperheiden sosiaaliasema 2012a, 1–2.)

Onnistumisen tarinat –kehittämisteemaa pohjustettiin Praksis-tiimeissä keskustelemalla, mitä onnistuminen on. Voiko huostaanotto olla onnistuminen? Kuka kertoo onnistumisen tarinan ja kenen ääni siinä kuuluu? Voiko onnistumisia lisätä ennaltaehkäisevällä työotteella? Voiko onnistumisia tapahtua epäonnistumisen kautta? (Praksis-tiimi/Eteläinen lapsiperheiden sosiaaliasema 2012b, 1.)

Kehittämisen prosessin käynnistämiseksi Praksis-tiimissä päädyttiin siihen, että lapsiperheiden sosiaaliasemien työntekijöiltä pyydetään vapaamuotoisesti kirjoitettuja onnistumisen tarinoita. Ohjeistuksen mukaan jokainen työntekijä kirjoittaisi yhden omasta työstään avautuvan onnistumisen kokemuksen. Tarinoiden pituudelle ei annettu tarkkaa rajoitetta. Tarinat tuli kirjoittaa siten, että niistä on poistettu kaikki tunnistettavuustekijät. Onnistumista ja siihen liittyvää kokemusta ei ollut rajattu ohjeistuksessa, vaan kirjoittajan tuli itse määritellä, minkä koki onnistumiseksi. Tämän tarkoituksena oli taata aineiston moninaisuus ja se, että onnistumista tarkasteltaisiin mahdollisimman monesta

eri näkökulmasta. (Liite 1.) Kirjoitettuja onnistumisen tarinoita palautettiin yhteensä 11 kappaletta.

Osallistuimme elokuusta 2012 lähtien lähes joka kerta kuukausittain järjestettäviin Praksis-tiimeihin. Praksis-tiimissä keskustelimme opinnäytetyön toteutuksesta, ja kerroimme kuukausittain opinnäytetyömme vaiheista sekä etenemisestä. Kehittämistee-moihin liittyen Tampere Praksis järjestää myös tutkimuksellisia työpajoja. Marraskuus-sa 2012 järjestettiin ”Lastensuojelu ja onnistumisen tarinat” tutkimuksellinen työpaja. Työpaja sisälsi eri toimijoiden alustuksia ja keskustelua ryhmissä, joihin kuuluivat Tampereen kaupungin lastensuojelun eri ammattiryhmien työntekijöitä, Tampereen ammattikorkeakoulun ja Tampereen yliopiston lehtoreita sekä molempien oppilaitosten opiskelijoita. Osallistuimme tutkimukselliseen työpajaan, koska se käsitteli opinnäyte-työmme kannalta keskeisiä teemoja. Tampere Praksis –hanke järjesti toukokuussa 2013 opinnäytetyötyöpajan, jossa Tampereen ammattikorkeakoulun ja Tampereen yliopiston opiskelijat esittelivät opinnäytetöitään. Esitimme opinnäytetyöpajassa alustavat tutki-mustuloksemme. Työn valmistuttua esitimme opinnäytetyömme Eteläisen lapsiperhei-den sosiaaliaseman työntekijöille Praksis-tiimissä.

2.3 Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalvelut

Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa työskennellään perheiden kanssa, joissa on alaikäisiä lapsia. Lapsiperheiden sosiaalipalveluita ovat lastensuojelutarpeen selvitys, avohuollon tukitoimet, huostaanotto ja sijaishuolto, jälkihuolto, lapsiperheiden toimeentulotuki, lapsiperheiden päihdepalvelut sekä muut sosiaaliseen tukeen liittyvät palvelut. (Lapsi-perheiden sosiaalityö -esite 2012.) Lapsiperheiden sosiaalipalvelut sisältävät myös en-naltaehkäisevän lastensuojelun, sosiaalipäivystyksen, lapsiperheiden erityispalvelut, sijais- ja jälkihuollon sosiaalityö Sataman sekä perheoikeudelliset palvelut. (Aalto-Siiro & Janhunen 2011, 13).

Tampereella toimii Eteläinen, Itäinen ja Läntinen lapsiperheiden sosiaaliasema. Eteläi-sellä, itäisellä ja läntisellä sosiaaliasemalla työskentelee 43 sosiaalityöntekijää, 15 avo-työntekijää, 7 perhetyönohjaajaa ja 70 perhetyöntekijää. Perhetyö jakaantuu ennaltaeh-käisevään perhetyöhön ja lastensuojelun perhetyöhön. Jokaisella sosiaaliasemalla esi-miehenä toimii johtava sosiaalityöntekijä. Johtavien sosiaalityöntekijöiden esimiehenä

toimii palvelupäällikkö. Johtava sosiaalityöntekijä toimii esimiehenä kaikille muille paitsi perhetyönohjaajille, jotka ovat suoraan palvelupäällikön alaisuudessa. Perhetyönohjaajat toimivat esimiehenä perhetyöntekijöille. (Aalto-Siira & Janhunen 2011, 13.)

2.3.1 Lastensuojelun sosiaalityö

Sosiaali- ja terveysministeriön laatiman sosiaalihuollon ammatillisen tehtävärakennesuosituksen mukaan sosiaalityöntekijä valmistele ja tekee päätökset sekä vastaa muutoin lastensuojeluasiakkaana olevan lapsen asioista koko asiakasprosessin ajan. Sosiaalityöntekijällä tulee olla sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain mukainen sosiaalityöntekijän ammatillinen kelpoisuus. Sosiaalityöntekijän kelpoisuusvaatimuksena on ylempi korkeakoulututkinto, joka on yleensä yhteiskunta- tai valtiotieteiden maisterin tutkinto, jonka pääaineena on sosiaalityö. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 29, 70.)

Jokaisella Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaaliasemalla työskentelee lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä. Sosiaaliasemilla toimii myös lastensuojelupäivystys. Asiakkaat ottavat lastensuojeluun liittyvissä kysymyksissä ensisijaisesti yhteyttä oman alueensa sosiaalityöntekijään. Sosiaalityöntekijät käsittelevät lastensuojeluilmoituksen, jonka voi tehdä lapsi tai huoltaja itse tai kuka vain, joka on huolestunut lapsen hyvinvoinnista. Monet ammattiryhmät ovat lain mukaan velvollisia tekemään lastensuojeluilmoituksen. Jos lapsen hyvinvointi on vaarantunut, on sosiaalityöntekijän velvollisuus auttaa lasta. Lapsen hyvinvointia uhkaavia tekijöitä voivat olla muun muassa vanhempien uupumus tai päihdeongelma, perheväkivalta, kaltoinkohtelu tai jos lapsi omalla käytöksellään vaarantaa omaa hyvinvointiaan. (Lastensuojelu 2004.)

Kun lastensuojelun asiakkuus alkaa, lapselle nimetään hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä. Lapselle tehdään myös asiakassuunnitelma. Sosiaalityöntekijän työskentelytapoja ovat keskustelut perheen kanssa, neuvottelut, kotikäynnit sekä ohjaus ja neuvonta. Sosiaalityöntekijä tekee päätökset perheelle tarjottavista tukitoimista. Suurin osa lastensuojelutyöstä toteutetaan avohuollon tukitoimina, jotka ovat lasten huostaanottoon ja sijaishuoltoon nähden ensisijaisia. Jos avohuollon tukitoimet eivät ole riittäviä, lapsi voidaan ottaa huostaan ja etsiä hänelle sijaishuoltopaikka. Jos lapsi on välittömässä vaa-

rassa, sosiaalityöntekijä voi sijoittaa lapsen kiireellisesti kodin ulkopuolelle. (Avohuollon tukitoimet 2004.)

2.3.2 Lastensuojelun avotyö

Tampereen kaupungin lastensuojelun avotyöntekijät ovat sosiaaliohjaajia. Sosiaalihuollon ammatillisen tehtävärakennesuosituksen mukaan sosiaaliohjaaja tekee lastensuojelun sosiaalityössä palvelutarpeen arviointia yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa, perhetyötä sekä toteuttavat avohuollon tukitoimia sekä jälkihuollon palveluita. Sosiaaliohjaaja tekee myös palveluohjausta ja ajaa asiakkaan asiaa viranomaisverkostossa. Sosiaaliohjaajat ovat tehtävärakennesuosituksen mukaan koulutukseltaan sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita (sosionomi (AMK), geronomi (AMK) tai kuntoutuksen ohjaaja (AMK)). (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 29, 36, 70.)

Tampereen kaupungin lastensuojelun avotyön asiakkaaksi hakeudutaan perheen sosiaalityöntekijän kautta. Avotyö on tarkoitettu perheille, joissa lapsen tai nuoren kehitys ja kasvu on vaarantunut. Avotyö tukee perheitä muun muassa päihde- ja mielenterveysongelmissa, lapsen tai nuoren koulunkäynnissä sekä perheen vuorovaikutuksellisissa ongelmissa. Avotyön sisältö suunnitellaan yhdessä perheen kanssa, ja perheen tarpeet ja lapsen etu ovat työskentelyssä etusijalla. Avotyöllä pyritään löytämään perheen omia voimavaroja sekä toimivia vuorovaikutusmalleja. Avotyössä käytettyjä työmenetelmiä ovat esimerkiksi toiminnalliset menetelmät, yksilötapaamiset eri perheenjäsenien kanssa, moniammatillinen verkostotyö sekä retki- ja ryhmätoiminta. (Avotyö 2009.)

Työskentely perheen kanssa aloitetaan neuvottelulla, jossa sovitaan yhdessä perhettä koskevat tavoitteet ja työskentelyjakson pituus. Perhettä tavataan yleensä perheen kotona, mutta tapaamiset voidaan sopia muuallekin tarpeen vaatiessa. Työtä tehdään pari-työnä. (Avotyö 2009.)

2.3.3 Lastensuojelun perhetyö

Lastensuojelun perhetyöntekijät ovat pääosin koulutukseltaan lähihoitajia. Lähihoitaja on sosiaali- ja terveysalan perustutkinto. Sosiaalihuollon ammatillisen tehtäväraken-

nesuosituksen mukaan lähihoitajat huolehtivat lastensuojelun sosiaalityössä avohuollon tukitoimiin tai jälkihuoltoon liittyvästä kotona tehtävästä kotipalvelusta tai lähityöstä. Lähihoitaja tekee perushoito-, ohjaus- ja neuvontatyötä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 41, 76.)

Lastensuojelun perhetyö on lastensuojelulakiin perustuva avohuollon tukitoimi, jota tarjotaan pääsääntöisesti alle kouluikäisten lasten perheille. Perhetyöntekijä auttaa perhettä perheen lapsen kasvatukseen ja hoitoon liittyvissä sekä kodinhoidollisissa asioissa. Lastensuojelun perhetyön asiakkaaksi tullaan sosiaalityöntekijän päätöksellä. Syitä avuntarpeelle voivat olla esimerkiksi erityishoitoa tarvitseva lapsi, vauvaperheen väsymys, äkillinen elämäntilanteen muutos, tarve vahvistaa perheen arkirutiineja tai vanhempien ja lapsen välisen vuorovaikutuksen tukeminen. Tavoitteena on perheen omien voimavarojen ja omatoimisuuden vahvistaminen ja tukeminen. (Lanula 2009, 3–4, 7.)

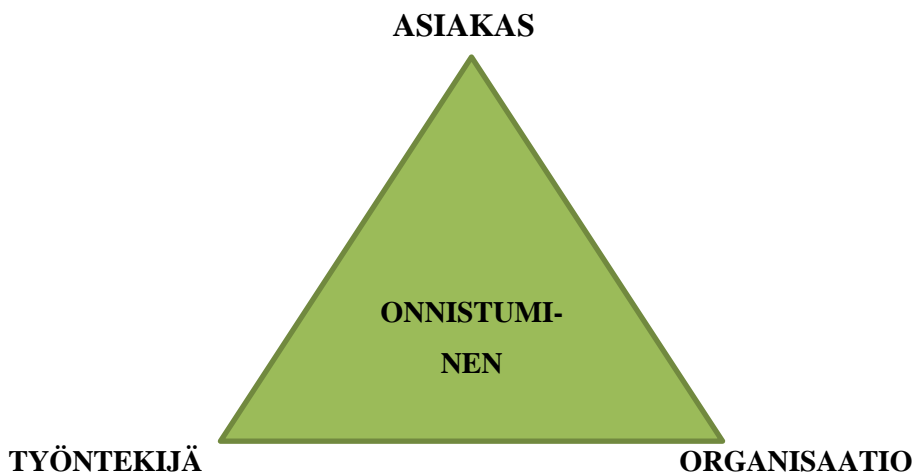
Perhetyön tavoitteet määritellään lapsen asiakassuunnitelmaa täydentävässä perhetyön suunnitelmassa, joka laaditaan yhteistyössä perheen, sosiaalityöntekijän, perhetyöntekijän ja perhetyönohjaajan kanssa. Palvelun kesto ja perhetyöntekijöiden käyntien tiheys määritellään yksilöllisesti perheen tarpeen mukaan. Keskimäärin käyntejä perheessä on viikossa 2 kertaa, noin 4 tuntia kerrallaan. Perhetyöntekijät työskentelevät perheessä pääsääntöisesti yksin. (Lanula 2009, 3, 7.)

3 ONNISTUMISEN ARVIOINTI LASTENSUOJELUSSA

3.1 Onnistuminen lastensuojelun sosiaalityössä

Tässä alaluvussa tarkastelemme onnistumisen käsitettä lastensuojelun sosiaalityössä aiemmin tehtyjen onnistumista koskevien tutkimusten ja teoriakirjallisuuden pohjalta. Teoriakirjallisuudessa puhuttiin *vaikuttavuudesta* ja *tuloksellisuudesta* onnistumisen yhteydessä, ja paikoin niitä käytettiin onnistumisen synonyymeinä (Rousu 2007, 11).

Tarkastelemassamme kirjallisuudessa onnistumisen käsitteleminen on jaettu usein asiakas-, työntekijä- ja organisaatiotasoon (kuvio 1). Onnistumisen tarkastelemisessa täytyy huomioida, että asiakas, työntekijä ja organisaatio limittyvät toisiinsa, eikä niitä voi tarkastella täysin erillä toisistaan. Näistä työntekijää ja organisaatiota velvoittavat lastensuojelulaki sekä muut virkamiestoimintaan liittyvät lait. Lastensuojelulain (2007) mukaan lasten ja perheiden kanssa toimivilla viranomaisilla on velvollisuus tukea vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään sekä pyrittävä tarjoamaan perheelle tarpeellista apua riittävän varhain. Lisäksi varsinaiseen lastensuojeluun kuuluvien viranomaisten on tuettava lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Tämä tapahtuu järjestämällä asianosaisille tarvittavia palveluja ja tukitoimia. (Lastensuojelulaki 2007.) Lastensuojeluviranomaisen kannalta työssä onnistumiseen vaikuttavat siis sekä lastensuojelulain (ja muiden viranomaistoimintaan liittyvien lakien) vaatimukset että kuntaorganisaation strategiset linjaukset.



KUVIO 1. Asiakas-, työntekijä- ja organisaatiotasoo

Onnistumista on tutkittu työntekijöiden näkökulmasta hyödyntämällä lähinnä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemustietoa. Ritala-Koskinen (2003, 104) on hyödyntänyt ”Onnistumisia lastensuojelussa” –artikkelissaan sosiaalityöntekijöiden kertomia, omaan työhön liittyviä onnistumisen kokemuksia. Vähämaan (2008, 1) lisensiaatintutkimukseen on kerätty onnistumiseen liittyvää aineistoa haastattelemalla perhehoidon parissa työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä. Rousu (2007, 183) on lähestynyt onnistumisen käsitettä väitöskirjatutkimuksessaan tuloksellisuuden arvioinnin näkökulmasta organisaatioissa toteuttamalla kuudessa lastensuojelupalveluita toteuttavissa organisaatioissa teema- ja moniasiantuntijahaastatteluita. Haastateltavina on ollut muun muassa sosiaalityöntekijöitä, lastenkodin työntekijöitä sekä lastensuojelun asiakkaana olevia perheitä.

Onnistumisen arviointi lastensuojelun sosiaalityössä koetaan haastavana. Ritala-Koskinen (2003) nostaa esille näkökulman eettisestä ristiriidasta liittyen siihen, että jokin asiakastilanne määritellään suoraan onnistuneeksi tai epäonnistuneeksi. Asiakasprosessit ovat usein pitkiä ja muutokset tapahtuvat hitaasti, mutta joskus kuitenkin hyvin yllättäen. Ritala-Koskisen mukaan mistään asiakkuudesta ei voi lopullisesti sanoa, onko se onnistunut vai epäonnistunut. (Ritala-Koskinen 2003, 110.) Lastensuojelun asiakastyöhön liittyy merkittävästi tilanteiden yksilöllisyys ja elämän epävarmuus, joka tekee onnistumisen jäsentämisestä yleisellä tasolla haastavaa. Kuitenkin lastensuojelussa on nähtävissä vahva tarve työn tuloksellisuuden ja onnistumisen arviointiin. (Vähämaa 2008, 20.) Rousun (2004) mukaan lastensuojelun sosiaalityössä ollaan tuloksellisuusvelvollisia erityisesti asiakkaana oleville perheille, jotta he saisivat mahdollisimman laadukasta ja tehokasta apua. Onnistumisen arvioimisella pystytään seuraamaan tavoitteiden toteutumista ja kehittämään lastensuojelutyötä. (Rousu 2004, 9.)

Jotta onnistumista voitaisiin arvioida, täytyy lastensuojelun prosessissa olevien olla selvillä asetetuista tavoitteista. Onnistumisia arvioidessa täytyy myös tarkastella prosessia, joka johti haluttuun lopputulokseen eli onnistumiseen, ja mitkä tekijät vaikuttivat onnistumiseen. Onnistumisia tarkastellessa voidaan keskittyä johonkin tiettyyn osa-alueeseen tai ajanjaksoon. Kuitenkin kokonaisvaltaiseen onnistumisen arvioimiseen vaaditaan useiden näkökulmien keskinäistä vuoropuhelua. (Vähämaa 2008, 22.)

3.2 Organisaation näkökulma onnistumisen arvioinnissa

Onnistumisen arvioiminen liittyy olennaisesti nykyaikaisen lastensuojelutoiminnan kehittämiseen. Lastensuojelupalveluita toteuttavan organisaation tehtävänä on seurata työn vaikutuksia ja tuloksellisuutta, jotta käytössä olevat rajalliset resurssit saadaan hyödynnettyä parhaalla mahdollisella tavalla. Lastensuojelupalveluita tuottava organisaatio voi arvioida onnistumistaan vain, jos lastensuojelutyöstä tuotetaan asiakaskohtaista tietoa. Lastensuojelusta kuitenkin puuttuu systemaattinen asiakasvaikutusten arviointi. Kunnat kokoavat lastensuojelusta lähinnä numeerisia tilastoja ja antavat kunnallisessa päätöksenteossa painoarvoa resursseja koskevalle tiedolle. Lastensuojelupalveluista koituneet rahalliset kustannukset, avohuollon asiakkaana olevien perheiden määrä sekä huostanottojen ja kiireellisten sijoitusten määrä tilastoidaan tarkasti. Harvoin kuitenkaan keskitytään niihin lastensuojelun sosiaalityössä saatuihin aikaansaannoksiin ja onnistumisiin, joissa lapselle on onnistuttu luomaan turvalliset kasvuolosuhteet. Organisaatioilla ei ole juurikaan tietoa lastensuojelupalveluiden vaikutuksesta asiakkaidensa elämään. Lastensuojelun tutkimus on ylipäätään melko hajanaista, eikä lastensuojelussa käytettävien palveluiden ja työtapojen vaikuttavuutta lasten hyvinvointiin ole paljolti tutkittu. Myöskään ulkomailla tehtyjä tutkimuksia ei juuri hyödynnetä suomalaisen lastensuojelun kehittämisessä. (Ritala-Koskinen 2003, 103–104; Rousu 2004, 9; Rousu 2007, 22, 24, Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 18–19.)

Asiakaslähtöinen organisaatio on perusedellytys työn onnistumiselle. Onnistumisen arviointi edellyttää organisaatiolta palvelujärjestelmänsä säännöllistä arviointia siitä, kykeneekö se vastaamaan riittävästi perheiden tarpeisiin. (Rousu 2007, 20, 286.) Onnistumisen arviointia organisaatiossa helpottaa, kun organisaation perustehtävä on kaikkien organisaatiossa työskentelevien tiedossa ja toimintaa ohjaavat tavoitteet ja arvot on sisäistetty. Palaute- ja seurantatiedon säännöllinen kerääminen ja hyödyntäminen on myös merkittävä tapa arvioida työn onnistumista, ja että työn tuloksista tiedotetaan eri kohderyhmille. (Rousu 2004, 11.)

Rousun (2004) mukaan onnistumisen arvioinnissa organisaation näkökulmasta on kiinnitettävä huomiota muun muassa lastensuojelupalveluiden saatavuuteen. Rousu nostaa erityisesti esille palveluiden varhaisen saatavuuden, jolloin ongelmat ovat korjattavissa kevyemmin tukitoimin. Myös palveluiden riittävyys ja palvelujen sisällön kohdentuminen lapsen ja perheen tarpeiden mukaiseksi ovat tärkeitä tekijöitä onnistuneessa lasten-

suojeluprosessissa. Lastensuojelussa ollaan tilivelvollisia lapselle, ja organisaation velvollisuus on arvioida palveluidensa laatua ja vaikuttavuutta, ja sitä kautta kehittää jatkuvasti palveluitaan. (Rousu 2004, 39.)

3.3 Onnistumiseen vaikuttavat tekijät työntekijän näkökulmasta

Lastensuojelussa tehtävä työ perustuu ihmisten antamaan työpanokseen. Työn onnistumiseen vaikuttavat siis keskeisesti työn kuormittavuus ja henkilöstön työhyvinvointi. Lapsi ja perhe tarvitsevat paljon työntekijöiden työaika. Kuitenkin juuri ajasta tuntuu olevan lastensuojelun työntekijöillä suurin puute. Ajan riittävyyden lisäämiseksi tulisi kiinnittää huomiota työntekijöille kohdistettuihin asiakasmääriin ja kohtuullistaa niitä. Perheiden ongelmat ovat nykyisin yhä haastavampia ja moninaisempia, jonka takia työntekijöiden tulee olla kokeneita ja osaavia. Lastensuojelutyössä onnistuminen vaatii työntekijöiltä vahvaa osaamista, sitoutumista, motivoitumista oman työnsä kehittämiseen sekä vahvoja työn tukirakenteita. Myös työntekijöiden korkea työmoraali ja -etiikka ovat keskeisessä asemassa. Keskeistä on huolehtia työntekijöiden osaamisesta muun muassa täydennyskoulutuksilla ja mahdollisuutena konsultointiin. Myös johtamisen laatu on avainasemassa tarkasteltaessa onnistumista työntekijän ja organisaation näkökulmasta. (Rousu 2007, 258, 263; Rousu 2004, 38; Sipilä & Österbacka 2013, 33.)

Lastensuojelun onnistumista tulisi tarkastella moniammatillisesta näkökulmasta, koska lapsen turvallisten olosuhteiden varmistaminen ei ole vain lastensuojelun työntekijöiden tehtävä, vaan siihen tarvitaan muiden toimialojen ja työntekijöiden panostamista. Sitä, kuinka yhteistyö eri ammattilaisten välillä toimii, tulisikin jatkuvasti arvioida. (Rousu 2004, 38.)

Lastensuojelupalveluissa työntekijöiden uupuminen on yleistä ja työntekijöiden vaihtuvuus on suurta. Muualle siirtyneiden työntekijöiden tilalle on haastavaa saada päteviä työntekijöitä. Työntekijöiden vaihtuvuus ja kuormittuneisuus on asiakkaan näkökulmasta suuri ongelma. Työntekijän kuormittuneisuus välittyy asiakkaalle, ja työntekijöiden jatkuvasti vaihtuessa asiakas joutuu jatkuvasti perehdyttämään uusia ihmisiä omaan elämäntilanteeseensa. Pitkäaikaisia, luottamukseen perustuvia asiakassuhteita ei välttämättä juurikaan synny. (Leino 2012, 10; Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 10, 17.) Rousun (2007, 24, 252; 2004, 37) mukaan erityisesti sosiaalityöntekijöiden riittävä mää-

rä ja ajanmukainen osaaminen ovat kriittisimpiä menestystekijöitä lastensuojelun tuloksellisuudelle. Jotta työntekijät pystyvät tekemään onnistunutta työtä ja vastaamaan lasten ja perheiden tarpeisiin, täytyy keskeisten perustekijöiden ja valmiuksien olla kunnossa henkilöstön osalta.

Lastensuojelun arki on kuormittavaa, ja työntekijä joutuu kohtaamaan paljon pahoinvoivia ihmisiä ja haasteellisia tilanteita. Henkistä kuormitusta lisäävät erityisesti lasten kaltoinkohtelun ja asiakkaiden vaikeiden mielentilojen kohtaaminen. Kuitenkin työn rikkautena nähdään sen antoisuus, kuten mahdollisuus toimia vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa ja mahdollisuus vaikuttaa asiakkaiden elämään. (Vähämaa 2008, 155.) Rousun (2007) lastensuojelun tuloksellisuuden arviointiin liittyvän tutkimuksen mukaan onnistumiseen vaikuttavat keskeisesti henkilöstön osaamisen kehittäminen, pysyvyys ja kokonaisvaltainen hyvinvointi. Kun henkilökunta on osaavaa, sitoutunutta ja hyvinvoivaa, ennakoi se lastensuojelun työssä onnistumista. Työntekijällä on oltava myös aikaa paneutua asiakkaan asiaan, koska muutoksen syntyminen ja onnistumisen näkyväksi tuleminen vie usein aikaa. (Rousu 2004, 249.)

3.4 Asiakkaan näkökulma onnistumisen tarkastelussa

Yleisesti voidaan sanoa, että lastensuojelun asiakkaana oleva lapsi tarvitsee turvallisen kiintymyssuhteen häntä hoitaviin aikuisiin, jatkuvuutta sekä ennustettavuutta elämään. Onnistumiseen asiakkaan näkökulmasta vaikuttavat asiakkaan oma arvio onnistumisesta. Kun asiakas kokee saaneensa apua, on työllä ollut vaikutusta, ja sitä voi täten sanoa onnistuneeksi. Onnistumista voidaan arvioida silloin, kun muutos on todettavissa asiakkaan elämäntilanteessa. Jokin keskeinen ongelma asiakkaan elämässä helpottuu tai poistuu kokonaan, ja perheellä on esimerkiksi vahvemmat tukiverkostot ja mahdollisuus luoda tulevaisuuttaan uudella tavalla. Onnistumisesta voi kertoa myös hyvän sijaishuoltopaikan löytyminen lapselle ja vanhempien tuki sijaishuoltoon siirtymiselle. Onnistumisesta kertoo myös se, että sijaishuolto ja perheen kuntouttaminen onnistuvat niin, että lapsi voi palata kotiin. (Rousu 2007, 248, 252.)

Vaikka lastensuojelun asiakkaana olevat lapset omaavat usein Rousun (2007) mukaan yhteisiä tunnusomaisia piirteitä, näyttäytyvät lapsen traumakokemukset usein yksilöllisesti. Merkittävä osatekijä onnistumisen kannalta onkin, että lapsi saa yksilöllistä ja

omia tarpeitaan vastaavaa apua. Toimivien hoito- ja palvelusuunnitelmien tekeminen yhteistyössä lapsen ja perheen kanssa sekä niiden säännöllinen tarkastaminen auttavat tavoitteiden saavuttamisessa ja yksilöllisen avun räätälöimisessä. (Rousu 2007, 253–256.) Tärkeää on myös arvioida lapsen ja perheen kanssa käytettyjä työmenetelmiä. Työmenetelmien vaikutuksia ja toimivuutta tulisi arvioida ja hyväksi havaittujen menetelmien käyttöä tulisi jatkaa ja käyttää yhä enemmän. (Rousu 2004, 38.)

Asiakassuhteen vuorovaikutuksen laatu on keskeinen tekijä onnistumisen arvioimisessa. Vuorovaikutuksen laadun tulisikin olla yksi keskeisimmistä ominaisuuksista lastensuojelutyön onnistumisen arvioinnissa. Hyvän vuorovaikutussuhteen luomista voidaan jo itsessään pitää onnistumisen merkinä. Asiakkaan on saatava kokemus siitä, että hänen asiaansa paneudutaan. Laadukkaan vuorovaikutuksen edellytyksenä asiakkaan kannalta on työntekijöiden pitkäjänteisyys ja vuorovaikutuksen jatkuvuus, ja että työntekijä antaa jotain myös omasta persoonastaan. Myös se, että asiakkaan oma ääni tulee kuuluviin, on merkittävä tekijä onnistuneen vuorovaikutuksen kannalta. Onnistuneen vuorovaikutussuhteen luomisessa luottamuksen saavuttaminen, asiakkaan kunnioittaminen ja sekä hyväksyvä että turvallinen ilmapiiri ovat avaintekijöitä. (Rousu 2007, 248, 256, 266, 287; Rousu 2004, 38.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme tutkimustehtävänä on selvittää, mitkä tekijät mahdollistavat onnistumisen lastensuojelun sosiaalityössä työntekijän näkökulmasta ja mitkä asiat tekevät sen näkyväksi. Lisäksi tavoitteenamme on selvittää, miten eri ammattiryhmien käsitykset onnistumisesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä ovat samankaltaisia tai eroavat toisistaan.

Tampereen lapsiperheiden sosiaalipalveluissa työskentelee kolme eri ammattiryhmää. Nämä ammattiryhmät ovat sosiaalityöntekijät, avotyöntekijät sekä perhetyöntekijät. (Lapsiperheiden sosiaalityö –esite 2012, 2.) Tutkimme, mitkä onnistumiseen liittyvät tekijät painottuvat kunkin ammattiryhmän kohdalla onnistumista tarkastellessa. Selvitämme myös, mitä yhteistä ja mitä eriävää heidän näkemyksissään on havaittavissa. Ammattiryhmien tuotoksia vertaillessa on syytä muistaa, että ammattiryhmien eriävien työnkuvien johdosta onnistumiseen vaikuttavien tekijöiden näkemyksissä on väistämättä eroavaisuuksia ja erilaisia painotuksia. Työnkuviissa on kuitenkin myös paljon samaa, ja yhdessä nämä ammattiryhmät muodostavat lapsiperheiden julkisten sosiaalipalveluiden työntekijöiden kokonaisuuden.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

1. Mitä yhteisiä ja eriäviä tekijöitä onnistumisen taustalla eri ammattiryhmät nostavat esille?
2. Mikä mahdollistaa onnistumisen lastensuojelun sosiaalityössä työntekijän näkökulmasta ja mikä tekee sen näkyväksi?

Onnistumista lastensuojelun sosiaalityössä voi tarkastella useasta näkökulmasta. Asiakassuhteessa on aina vähintään kaksi osapuolta, asiakas ja työntekijä. Myös työntekijän edustamalla organisaatiolla on vaikutus siihen, mikä määrittellään onnistuneeksi sosiaalityöksi. Rajasimme opinnäytetyömme aineiston koskemaan ainoastaan työntekijän näkökulmaa, koska onnistumisen tarkasteleminen jokaisen osapuolen kannalta olisi liian laaja aihe opinnäytetyöhön. Tampere Praksis -hankkeeseen osallistuminen mahdollistaa

myös sosiaalialan työntekijöiden perusteellisen hyödyntämisen aineiston hankinnassa. Hankkeen yhtenä tavoitteena onkin tarjota mahdollisuus AMK -opinnäytetöiden sekä yliopiston kandidattutkielmien ja Pro Gradu -tutkielmien tekemiseen (Aalto-Siiro & Janhunen 2011, 4). Lisäksi Eteläisen lapsiperheiden sosiaaliaseman Tampere Praksis -tiimin kehittämisteema, joka toimii opinnäytetyömme työelämätahona, käsittelee onnistumista juuri kyseisestä näkökulmasta (Eteläisen lapsiperheiden sosiaalipalveluiden Praksis-tiimimuistio 5/2012). Tavoitteenamme onkin luoda uutta, syventävää tietoa kehittämisteemaan liittyen. Tutkimuskysymysten määrittelemisessä sekä aineiston hankintamenetelmässä olemme hyödyntäneet Eteläisen lapsiperheiden sosiaaliaseman Praksis-tiimin näkemyksiä ja kuulleet heidän mielipiteitään.

4.2 Aineiston hankinta

Opinnäytetyö sai alkunsa, kun osallistuimme Eteläisen lapsiperheiden sosiaaliaseman Praksis-tiimiin syksyllä 2012. Yhdessä Praksis-tiimin kanssa sovimme, että opinnäytetyömme tulisi liittymään tiimin kehittämisteemaan, Onnistumisen tarinoihin. Tämän jälkeen laadimme syksyn 2012 aikana ideapaperin ja tutkimussuunnitelman opinnäytetyömme aiheesta sekä haimme Tampereen kaupungilta tutkimusluvan.

Aineiston hankintamenetelmästä päätimme yhdessä Eteläisen lapsiperheiden sosiaaliaseman Praksis-tiimin kanssa. Hankkeen myötä Eteläisen lapsiperheiden sosiaaliaseman työntekijät ovat kirjoittaneet henkilökohtaisia onnistumisen tarinoita, jotka käsittelevät erilaisia onnistumisen kokemuksia lastensuojelutyössä. Praksis-tiimin kokouksessa nousi esille halu perehtyä onnistumisen teemaan kyseisiä tarinoita syvemmin. Kokouksessa työntekijät toivat esille, että aiheeseen olisi mielekästä syventyä vapaan keskustelun kautta. Tulimme yhdessä siihen tulokseen, että opinnäytetyötä varten järjestämme jokaiselle ammattiryhmälle erillisen ryhmäkeskustelun, jossa työntekijät keskustellen pohtivat yhdessä onnistumisen edellytyksiä oman ammattiryhmänsä työnkuvan kannalta.

Ryhmäkeskustelulla viitataan järjestettyyn keskustelutilaisuuteen, johon on kutsuttu joukko ihmisiä keskustelemaan tietystä aiheesta tietyksi ajaksi. Ryhmäkeskustelussa pyritään lähestymään aihetta fokusoidusti, mutta samalla vapaamuotoisesti. Keskustelun osallistujien määrä riippuu tutkimusaiheesta, osallistujista sekä tutkimuspaikasta. Ryh-

mäkeskustelu eroaa ryhmähaastattelusta erityisesti vuorovaikutuksen luonteen osalta: ryhmäkeskusteluissa pyritään tietoisesti saamaan aikaan osallistujien välistä vuorovaikutusta, mikä poikkeaa ryhmähaastattelun käytännöstä. Kyseinen osallistujien välinen vuorovaikutuksellisuus tuottaa ryhmäkeskustelulle ominaista aineistoa. (Valtonen 2005, 223–224.)

Keskustelujen ammattiryhmien edustajina toimivat Eteläisen lapsiperheiden sosiaaliammattilaisien työntekijätiimit. Aseman jokaisella ammattiryhmällä on omat työntekijätiiminsä. Sosiaalityöntekijöillä on poikkeuksellisesti kaksi työntekijätiimiä, Hervannan ja Hatanpään työntekijätiimit, joiden jako perustuu asiakkaiden alueelliseen erotteluun. Keskustelut toteutettiin siten, että tiimeille lähetettiin etukäteen keskustelunohjeistus, jonka laatijana toimi Praksis-tiimin kehittäjäsosiaalityöntekijä. Ohjeistuksen mukaan keskusteluun tuli virittäytyä lukemalla työntekijöiden kirjoittamat onnistumisen tarinat. Ohjeistuksessa keskustelua ei ohjattu tarkoin kysymyksiin, vaan ajatuksena oli ”tuoda yhteiseen keskusteluun tarinoiden herättämiä ajatuksia, syventää ja täydentää tarinoita tai tuoda esiin uusia onnistumisen tarinoita ja niistä heräävää keskustelua” (ks. Liite 2). Keskustelun kestoksi ohjeistettiin noin 1–1,5 tuntia.

Tulimme Praksis-tiimin kanssa siihen tulokseen, että emme itse ota osaa keskusteluun. Tähän ratkaisuun päädyttiin, koska halusimme luoda keskusteluryhmille mahdollisimman turvallisen ilmapiirin, jossa vaikeistakin asioista puhuminen olisi mahdollisimman helppoa. Keskusteluryhmien jäsenet olivat kaikki toisilleen ennestään tuttuja työkollegoja, jotka kuuluivat samaan työntekijätiimiin. Samaan työntekijätiimiin kuulumisen vuoksi keskusteluun osallistuneet ovat työnsä puolesta toistensa kanssa aktiivisesti tekemisissä. Koimme, että meidän osallistuminen keskusteluihin edes tarkkailijan roolissa voisi olla riskitekijä avoimen keskusteluilmapiirin syntymiselle sekä mahdollisesti estää joidenkin mahdollisesti vaikeiden asioiden esiin tuomista. Lisäksi koimme hyväksi sen, että ryhmäkeskustelujen jäsenet koostuvat ainoastaan omiin ammattiryhmiin kuuluvista työntekijöistä. Tämä takasi onnistumisen tarkastelun mahdollisimman tarkasti halutusta näkökulmasta eli kyseisten ammattiryhmien (sosiaalityöntekijät, avotyöntekijät ja perhetyöntekijät) työn kautta. Ammattiryhmien erityispiirteiden esiin tuominen ja avoimen keskusteluilmapiirin syntyminen oli otettu huomioon myös keskustelunohjeistuksessa, jossa oli pyritty välttämään onnistumisen tarkastelun tarkkaa rajausta.

Tampere Praksis -hankkeen toiveena oli, että ryhmäkeskusteluista saatu aineisto olisi mahdollisimman monikäyttöinen ja laajalti käytettävissä niin yliopistotason kuin ammattikorkeakoulutason myöhemmissäkin tutkimuksissa. Tämä osaltaan vahvasti päätös-tämme siitä, että emme ota itse osaa ryhmäkeskusteluun. Hankkeen myötä ryhmäkeskustelujen litteroitu aineisto tallennetaan Yhteiskuntatieteelliseen tietoarkistoon, jota kautta se on myös muiden tutkijoiden käytettävissä.

Ryhmäkeskustelut dokumentoitiin nauhoittamalla. Sovimme jokaisen ryhmäkeskustelun järjestämisestä työntekijätiimien kanssa erikseen. Toimitimme heille nauhurin ryhmäkeskusteluun ja opastimme sen käytössä. Lisäksi varmistimme, että ohjeistus ryhmäkeskustelua varten oli ymmärretty. Kaikki suunnitellut ryhmäkeskustelut toteutuivat. Eteläisen lapsiperheiden sosiaaliasemalla sosiaalityöntekijät on jaettu kahteen eri työntekijätiimiin, joten koimme mielekkääksi toteuttaa kummallekin tiimille omat ryhmäkeskustelut. Tällöin jokaisen ryhmäkeskustelun kokoonpano oli keskenään samanlainen, koska ne muodostuivat työntekijätiimeistä. Sosiaalityöntekijöiden kahden erillisen työntekijätiimin takia ryhmäkeskusteluja toteutettiin kaiken kaikkiaan neljä kappaletta.

Ensimmäinen ryhmäkeskustelu käytiin 2.11.2012 Tampereen ammattikorkeakoulun Pyynikintien toimipisteen tiloissa. Kyseessä oli sosiaalityöntekijöiden Hatanpään työntekijätiimi. Seuraavaksi oli vuorossa sosiaalityöntekijöiden Hervannan työntekijätiimin ryhmäkeskustelu 8.11.2012. Avotyön ryhmäkeskustelu toteutettiin 14.11.2012 ja perhetyön 10.1.2013. Nämä kaikki toteutettiin Eteläisellä lapsiperheiden sosiaaliasemalla. Alla olevassa taulukossa (taulukko 1) on esitetty ryhmäkeskustelujen osallistujamäärät ja kesto.

TAULUKKO 1. Ryhmäkeskustelujen osallistujamäärä ja kesto

AMMATTIRYHMÄ	OSALLISTUJAMÄÄRÄ	KESTO
Sosiaalityöntekijät (Hatanpää)	6	56 min
Sosiaalityöntekijät (Hervanta)	7	45 min
Avotyöntekijät	3	1 h 6 min
Perhetyöntekijät	8	42 min

4.3 Tutkimusaineiston käsittely ja analysointi

Ryhmäkeskustelujen analysoimisessa käytimme aineistolähtöistä sisällönanalyysimenetelmää. Tuomen ja Sarajärven (2011) mukaan sisällönanalyysi on laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jolla voidaan tarkastella dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Kyseisellä analyysimenetelmällä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Tarkoituksena on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 91, 103, 108.)

Sisällönanalyysilla pyritään järjestämään ja luokittelemaan aineisto siten, että siitä voidaan muodostaa alkuperäismuotoa tiiviimpi ja selkeämpi ilman, että aineistosta katoaa informaatiota. Menetelmä pyrkii luomaan hajanaisesta ja laajasta aineistosta selkeää ja yhtenäistä informaatiota, jota on helpompi analysoida. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 108.) Sisällönanalyysilla pyritään siis rajaamaan aineistoa helpommin käsiteltävään muotoon, jossa aineistosta on poimittu tutkimuskysymyksen kannalta kaikki olennainen informaatio tiivistettyyn muotoon. Tuomen ja Sarajärven mukaan (2011, 108) tämä tuo selkeyttä aineistoon ja näin mahdollistaa luotettavien johtopäätöksien tekemisen tutkittavasta ilmiöstä.

Laadullisen aineiston analyysimenetelmät voidaan jakaa kolmeen luokkaan analyysin tekoa ohjaavien tekijöiden perusteella. Nämä luokat ovat aineistolähtöinen, teoriasidonnainen ja teorialähtöinen analyysi. (Eskola 2001, 133–157.) Valitsimme tutkimukseemme aineistolähtöisen sisällönanalyysin, koska se sopi tehtävänasetteluumme parhaiten. Aineistoa hankittaessa emme tehneet ennakko-oletuksia siitä, mitä aineistosta tulisi löytyä. Tämä näkyi myös aineistomme ohjeistuksessa, jossa keskustelijoita rohkaistiin lähestymään onnistumista mahdollisimman vapaamuotoisesti ilman ennalta asetettua rajausta. Tuomen ja Sarajärven (2011) mukaan aineistolähtöisessä analyysissa tutkimusaineistosta pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus, jossa analyysiyksiköt valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen sekä tehtävänasettelun mukaisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että analyysiyksiköt eivät ole etukäteen sovittuja tai harkittuja. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 91.) Tutkimuksessamme analyysiyksiköillä tarkoitetaan keskusteluissa esiintyneitä onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä.

Ryhmäkeskustelut muutettiin analysoitavaan muotoon litteroimalla ne sana sanalta kokonaisuudessaan tallenteiden perusteella. Tämän jälkeen analysoimme litteroidun aineiston käyttäen aineistolähtöistä sisällönanalyysimenetelmää. Aineiston sisältöön perehtymisen viitekehystenä oli onnistumisen mahdollistavat ja sen näkyväksi tuovat tekijät lastensuojelutyössä työntekijän näkökulmasta. Kyseinen viitekehys, joka on määritelty tutkimuskysymyksiemme pohjalta, takasi sen, että analyysin yhteydessä saadut tulokset ovat tutkimustehtävämme linjan mukaisia.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan nähdä kolmivaiheisena prosessina. Ensiksi aineisto redusoidaan eli pelkistetään karsimalla siitä tutkimuksen kannalta epäolennainen pois. Tämän jälkeen pelkistetty aineisto ryhmitellään samankaltaisuuksien perusteella omiin luokkiinsa, jotka nimetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Viimeinen vaihe on aineiston abstrahointi, jossa tutkimuksen kannalta olennaisin tieto pyritään erittelemään ja valikoidun tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä siis yhdistellään käsitteitä. Käsitteiden yhdistämisellä saadaan vastaus haluttuun tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 108–112.)

Aineiston pelkistämistä varten perehdyimme litteroituun aineistoon ja tarkastelimme aineistosta nousevia teemoja onnistumiseen liittyen. Tämä toimi aineiston pelkistämistä ohjaavana tutkimustehtävänä, jonka turvin poimimme aineistosta aiheeseen liittyvät alkuperäisilmaukset, jotka tiivistimme analysointia helpottaviin pelkistettyihin ilmauksiin. Taulukossa 2 on havainnollistettu aineiston pelkistäminen.

TAULUKKO 2. Esimerkki aineiston redusoinnista eli pelkistämisestä

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus
”Mä aattelen kans laajemminkin näistä tarinoista mun mielestä se jotenkin nousee se että on niinku aikaa siihen asiakkaan kohtaamiseen jotenkin ja siihen niinku näennäisesti ei pelkästään asian eteenpäin viemistä vaan siihen niinku semmoseen vapaampaan keskusteluunkin.”	Aikaa asiakkaan kohtaamiseen Ei pelkästään asian eteenpäin viemistä, vaan myös vapaata keskustelua
”Mut tää on varmaan semmonen poliittinen tahto, et jos meillä olis riittävästi aikaa, niin me pystyttäis silleen suht. tiiviistikin olemaan siinä mukana. Niin sit ne asiakkaat varmaan poistuisikin sieltä toisesta päästä paljon nopeemminkin. Kun harvoin nähdään, ja ne ei ota mitään palvelua, niin se on semmosta ylläpitämistä ja vaan niinku tilanteen seuraamista, että voi olla että motivointi muutokseen olis mielekkäämpää ja paremmin tehtävissä, jos me oltais enemmän siinä heidän arjessaan. Saatais nopeemmin se luottamus synnytettyä.”	Jos työntekijällä olisi enemmän aikaa, pystyttäisiin asiakassuhteessa olemaan tiiviimmin mukana Ajan riittävyys nopeuttaa luottamuksen syntyä
”Sekin mikä näistä tuli esiin, että kun ne on hankalia ne tilanteet, et se voi olla se työskentely kestää vuosia, ja sitten siinä voi olla pieniä onnistumisia ehkä matkan varrella, mut se voi kestää tosi pitkään, että se tilanne muuttuu sillä tavalla paremmaks, että kokee, että on oikeesti saavutettu jotain.”	Työskentelyn kesto Pienet onnistumiset matkan varrella

Aineiston pelkistämisen jälkeen ryhmittelimme pelkistetyt käsitteet samankaltaisuuden perusteella alaluokkiin ja nimesimme kyseiset luokat. Myös alaluokat ryhmiteltiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin viimeisen vaiheen, abstrahoinnin, helpottamiseksi. Seuraavassa taulukossa 3 esitellään aineiston klusterointia eli ryhmittelyä.

TAULUKKO 3. Esimerkki aineiston klusteroinnista eli ryhmittelystä

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
<p>Aikaa asiakkaan kohtaamiseen Ei pelkästään asian eteenpäin viemistä, vaan myös vapaata keskustelua</p> <p>Jos työntekijällä olisi enemmän aikaa, pystyttäisiin asiakassuhteessa olemaan tiiviimmin mukana Ajan riittävyys nopeuttaa luottamuksen syntyä</p> <p>Työskentelyn kesto Pienet onnistumiset matkan varrella</p>	<p>Riittävän ajan varaaminen asiakkaalle</p> <p>Työntekijän käytössä oleva aika</p> <p>Työskentelyn keston vaikutus onnistu- miseen</p>

Aineiston abstrahointivaiheessa erottelimme tutkimuksen kannalta olennaisen tiedon ja muodostimme teoriatiedon perusteella aineistosta teoreettisia käsitteitä. Tuomen ja Sarajärven (2011, 111) mukaan abstrahoinnissa edetään aineiston alkuperäismuodon ilmaisuista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Aineiston abstrahoinnin myötä aineistosta on siis mahdollista eritellä tutkimuksen tulokset ja sen perusteella tehdä tutkimuksen kannalta olennaiset johtopäätökset. Tutkimuksessamme ryhmittelimme alaluokat ja muodostimme niistä yläluokat. Yläluokkien pohjalta muodostimme aineistoa jäsentävät pääluokat, joihin sisältyvät kaikki muodostamamme yläluokat. Alla olevassa Taulukossa 4 esitellään aineiston abstrahointia.

TAULUKKO 4. Esimerkki aineiston abstrahoinnista eli käsitteellistämisestä

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
<p>Riittävän ajan varaaminen asiakkaalle Työntekijän käytössä ole- va aika Työskentelyn keston vai- kutuksen onnistumiseen</p>	<p>Asiakkaalle annettu aika</p>	<p>Aikaulottuvuus</p>

Aineiston käsitteellistämistä jatketaan yhdistelemällä luokituksia niin kauan, kuin se on aineiston sisällön kannalta mahdollista (Tuomi & Sarajärvi 2011, 111). Aineiston tulokinnassa, pelkistämässä, analyysiyksiköiden ryhmittelyssä ja käsitteellistämässä olemme hyödyntäneet aiheeseen kuuluvaa teoriatietämystämme. Lopuksi pyrimme erittelemään tutkimuksen kannalta olennaisimman tiedon, jonka perusteella muodostimme tutkimuskysymyksiin vastaavat tulokset ja johtopäätökset. Tuomen ja Sarajärven (2011,

112) mukaan sisällönanalyysi perustuukin tutkijan tulkintaan ja päättelyyn, jossa aineiston avulla edetään kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä.

5 AMMATTIRYHMIEN NÄKEMYKSET ONNISTUMISESTA LASTENSUOJELUSSA

5.1 Yleistä ryhmäkeskusteluista

Seuraavissa alaluvuissa esittelemme opinnäytetyömme ryhmäkeskustelujen tuloksia ammattiryhmittäin. Tulosten raportoinnissa lähdemme liikkeelle aineiston analyysivaiheessa muodostamistamme pääluokista, joita syvennämme ja perustelemme jokaisen ammattiryhmän kohdalla. Tulosten esittelyssä olemme lihavoineet muodostamamme pääluokat ja kursivoineet sitä alemmat luokat. Seuraavat alaluvut esittelevät ryhmäkeskustelujen tuloksia yleisesti. Luvussa 6 tarkastelemme tutkimustuloksia tarkemmin tutkimuskysymyksiemme kautta ja muodostamme kyseisistä tuloksista johtopäätöksiä teoriaa hyödyntäen.

Aineiston pohjalta muodostamamme pääluokat ovat:

- Aikaulottuvuus
- Työntekijä–organisaatio-taso
- Onnistuneeseen kohtaamiseen vaikuttavat tekijät
- Asiakas–työntekijä-suhde ja työskentelytavat
- Palaute
- Asiakkaan arjen vahvistaminen

5.2 Sosiaalityöntekijät

Aikaulottuvuus

Sosiaalityöntekijät nostivat ryhmäkeskusteluissaan **aikaulottuvuuden** merkittäväksi tekijäksi onnistumisen kokemuksissa lastensuojelun sosiaalityössä. Aika nähtiin erityisesti onnistumisen mahdollistajana ja edellytyksenä. Onnistumisia nähtiin myös olevan asiakasprosessissa ikään kuin matkan varrella, vaikka niiden merkitystä ei siinä hetkessä näkisikään. Asiakkaalle *annettu aika*, *asiakasprosessin eheys* ja *oikea-aikaisuus* vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden mukaan onnistumisen kokemukseen.

Työskentely perheen kanssa saattaa kestää vuosia ja sosiaalityöntekijästä voi tuntua siltä, että tilanteen muuttuminen paremmaksi voi kestää pitkäänkin. Sosiaalityöntekijät olivat kuitenkin sitä mieltä, että myös hankalissa ja pitkissä asiakasprosesseissa tapahtuu pieniä onnistumisia matkan varrella. Pienet onnistumisen kokemukset voivat johtaa pitkällä tähtäimellä oikeaan suuntaan, vaikka niiden merkitystä ei välttämättä samalla hetkellä huomaisikaan.

Sekin mikä näistä tuli esiin, että kun ne on hankalia ne tilanteet, et se voi olla se työskentely kestää vuosia, ja sitten siinä voi olla pieniä onnistumisia ehkä matkan varrella, mut se voi kestää tosi pitkään, että se tilanne muuttuu sillä tavalla paremmaks, että kokee, että on oikeesti saavutettu jotain. ––Ne voi mennä iteltä osittain ohi tai sitten ne ei sillä hetkellä näytä siltä, että tää onnistuu, mut et pitkällä tähtäimellä se voikin johtaa tavallaan niinkun oikeeseen suuntaan. Tai siihen, että joku muuttuu. (S3)

Onnistumisen kannalta sosiaalityöntekijät kokivat merkittäväksi sen, että asiakkaan kohtaamiseen ja kuulemiseen on varattu riittävästi *aikaa*. Mahdollisuus käyttää aikaa vakavampien asioiden ohella myös vapaampaan keskusteluun asiakkaan kanssa koettiin tärkeäksi.

Niin sitähän se on niinku et pystyis antaa oikeesti aikaa ja kuulla sitä ihmistä. (S7)

––mun mielestä se jotenkin nousee se että on niinku aikaa siihen asiakkaan kohtaamiseen jotenkin ja siihen niinku näennäisesti ei pelkästään asian eteenpäin viemistä vaan siihen niinku semmoseen vapaampaan keskusteluunkin. (S10)

Sosiaalityöntekijät nostivat esille, että riittävän ajan antaminen asiakkaalle vaikuttaa luottamuksellisen asiakassuhteen luomiseen. Sosiaalityöntekijät kokivat, että myös asiakkaan motivoiminen saattaisi onnistua paremmin, jos sosiaalityöntekijöillä olisi enemmän aikaa olla mukana asiakkaidensa arjessa. Sosiaalityöntekijät tapaavat useimpia asiakkaistaan harvoin ja keskustelussa nousi esille, että jos sosiaalityöntekijöillä olisi aikaa olla tiiviimmin mukana asiakasprosessissa, asiakkaat saisivat tarvittavan avun nopeammin ja tarvetta pitkälle asiakkuudelle ei välttämättä olisi. Sosiaalityöntekijät kokivat, että heidän työnsä on usein lähinnä asiakkaan tilanteen seuraamista ja ylläpitämistä.

––jos meillä olis riittävästi aikaa, niin me pystyttäis silleen suht. tiiviistikkin olemaan siinä mukana. Niin sit ne asiakkaat varmaan poistuiskin sieltä toisesta päästä paljon nopeemminkin. Kun harvoin nähdään, ja ne ei ota mi-

tään palvelua, niin se on semmosta ylläpitämistä ja vaan niinku tilanteen seuraamista, että voi olla että motivointi muutokseen olis mielekkäämpää ja paremmin tehtävissä, jos me oltais enemmän siinä heidän arjessaan. Saatais nopeemmin se luottamus synnytettyä. (S6)

Tärkeäksi tekijäksi onnistumisen kokemuksessa esiin nousi *asiakasprosessin eheys*. Sosiaalityöntekijät keskustelivat siitä, että vaikka asiakassuhde olisikin haastava, asiakkaat kuitenkin arvostavat työntekijöiden pysyvyyttä.

Kyl mä aattelen, et vaikka se, että onkin hankalaa pitemmänkin aikaa, mutta sitten kuitenkin ne asiakkaat tykkää silti siitä, että on sama työntekijä. (S2)

Onnistumisen kannalta tärkeäksi koettiin *tuen jatkuvuus*. Sosiaalityöntekijät olivat sitä mieltä, että tilanne vaatii usein monta tapaamista, jotta asiakas saa työskentelystä jotakin irti. Yksi sosiaalityöntekijöistä kertoi ryhmäkeskustelussa 16-vuotiaasta nuoresta, joka oli tullut hänen asiakkaakseen yhden kesän alussa. Nuori oli kertonut sosiaalityöntekijöille avoimesti päihteidenkäytöstään. Sosiaalityöntekijä kantoi huolta nuoresta, mutta kiireelliselle sijoitukselle ei ollut perusteita, eikä nuori halunnut avohuollon tukitoimia. Sosiaalityöntekijä kuitenkin järjesti nuorelle tapaamisia tiiviisti kesän ajan. Sosiaalityöntekijä kertoi nuoren kesän sujuneen hyvin, ja että hänellä sujuu hyvin nykyäänkin. Sosiaalityöntekijä koki onnistuneena sen, että nuoren tilannetta pystyttiin jatkuvasti seuraamaan, ja että nuori tuli tapaamisille.

– – että se ylipäättään tuli niille tapaamisille. Ja ne oli, ei siinä ees puhuttu mitään ihmeellistä, mut et nimenomaan se, että hänen sitä tilannetta niinku seurattiin. (S2)

Sosiaalityöntekijät keskustelivat myös siitä, että asiakkaan tapaamisien sisällöissä tulisi olla jatkuvuutta. Onnistumista tuottaa se, että asiakkaan kanssa jatketaan siitä mihin on viimeksi jääty, ja että asiakkaalle voidaan antaa esimerkiksi pieniä tehtäviä, joita hän voi miettiä seuraavaa tapaamista varten. Tällöin asiakaskin tulee tapaamiseen enemmän valmistautuneena.

– – kun jatketaan, mihin on viime kerralla jääty. Ja sit taas seuraavalla kerralla, ja taas on tiedossa uus aika. Niin se rupee tuottaan niinku sitä hedelmää. – – että funtsippa tätä juttua, ja et puhutaan siitä seuraavaks. Sit ne tulee vähän valmistautuneina ne ihmisetkin sinne. (S5)

Sosiaalityöntekijät nostivat yhdeksi onnistumisen edellytykseksi palveluihin ohjaamisen *oikea-aikaisuuden* ja mahdollisuuden ohjata asiakas *oikeanlaisiin palveluihin*. Nämä asiat koettiin myös haastavina tekijöinä. Kun sosiaalityöntekijä pystyy vastaamaan asiakkaan sen hetkiseen avun tarpeeseen, asiakas on yleensä halukas ottamaan palvelua vastaan.

Ja sitähän se pääasiassa – tai aika paljon – työ on sitä, että yrittää ohjata oikea-aikaisesti joihinkin palveluihin. Ja se oikea-aikaisuus, sehän on se kaikista haastavin. (S1)

– Äiti oli ensin, että ei niinku mittään halua, siellä oli kuitenkin perhetyöntekijä ehkäsevältä mukana vähän niinku esittäytymässä. --Ja sitten se äiti siinä tarvikin apua, ja sitten kun siitä niinku selvittiin, niin sitten pysty että ”niin tällä perhetyöntekijällä olis nyt mahdollisuus kyllä jäädä tähän vielä aamupäiväksi, että mitä sä siitä aattelisit? Että voisit soittaa sinne lääkäriin ja muualle, miten saa sen lapsen hoitoon ja pitääkö lähtee heti ja muuta”. Ja sitten hän oli, että ”Joo”. (S2)

Niin siis siinä on semmonen et ku jo esimerkiks perhe itse huomaa että heillä on avun tarvetta, niin tota siinä on semmone herkkyytsaika jonka kuluessa pitäis A) päästä puhumaan siitä huolestaan ja sitten meillä pitäis olla tässä se pakki että ”kokeillaanpas tätä”. (S8)

Joskus sosiaalityöntekijä ei epäsuotuisten olosuhteiden vuoksi onnistu luomaan toivotunlaista kontaktia asiakkaaseen. Tällöin onnistumista voi olla se, että sosiaalityöntekijä ohjaa asiakkaan sellaisen tuen piiriin, jossa asiakas saa paremmin tarvitsemaansa apua.

Mut voiks se sosiaalityöntekijän roolista käsin se onnistuminen olla se, että onnistuu järjestämään sille nuorelle tai ihmiselle jonkun tahon joka voi sen kontaktin paremmin luoda jossei siihen niinkun ite pysty. (S10)

Oikea-aikaisuutta ja onnistumisen kokemusta tarkasteltiin ryhmäkeskusteluissa myös kriisien kautta. Sosiaalityöntekijät keskustelivat siitä, että kriisit voivat olla myös onnistumisen mahdollistajia, jolloin asiakkaat aktivoituvat hakemaan helpommin apua. Kriisi voi toimia asiakkaalle muutoksen edellytyksenä, ja sosiaalityöntekijä on asiakkaan mukana ikään kuin kannattelemassa asiakasta kriisin yli.

Kyllähän se (kriisi) on semmonen liikkeelle paneva voima myöskin, ja siinä ihmiset niinku aktivoituu esimerkiks ottaan yhteyttä, pyytään ja hakemaan apua. (S5)

Mä oon miettinyt sitä, et onks kriisit näille perheille joskus se muutoksen edellytys. Et kuhan me ollaan elämässä se kriisi läpi, eikä ne oo yksin siinä. (S6)

Kriiseistä keskusteltaessa sosiaalityöntekijät nostivat esille useaan kertaan *huostaanoton* tai sen uhan. Sosiaalityöntekijät olivat sitä mieltä, että onnistumisen kokemuksia on myös huostaanotoissa. Onnistuminen ja muutos asiakkaan toiminnassa voi edellyttää huostaanoton uhkaa, jonka kautta tilanne lähtee muuttumaan parempaan suuntaan.

– – kyllähän näitä varmaan jokaisella näitä kokemuksia on että siinä kun on ihan siinä huostaanoton, niinku veitsenterällä, että se tilanne jotenkin siinä sitten lähtee.. (S10)

Vaikka huostaanottoon päädyttäisiinkin, voidaan se tehdä onnistuneesti. Huostaanotto voi olla onnistunut esimerkiksi silloin, kun lapselle on löydetty hyvä sijaishuoltopaikka. Onnistumista voi olla myös se, että huostaanotto pystytään tekemään vanhempien mahdollisesta vastustuksesta huolimatta lopulta hyvässä yhteisymmärryksessä, ja asiaa on pystytty vanhempien kanssa työstämään. Onnistumisena nähtiin se, että vanhemmat pystyvät ymmärtämään sen, etteivät he pysty omassa elämäntilanteessaan lapsesta täysipainoisesti huolehtimaan.

– – vaikka siihe päädytään siihen huostaanottoon niin se silti jotenkin niinku et se pystytään lopulta tekemään kovasta vastustuksesta huolimatta yhteistyössä jolloin vanhemmat siin tilanteessa niinku näkee sen, kun on ollu aikaa esimerkiks työstää sitä vanhempien kanssa niin ne ymmärtää et ”niin no joo”, et eihän he olis pystyny täst lapsest tässä elämäntilanteessaan huolehtimaan. (S13)

Työntekijä–organisaatio-taso

Toisiin **työntekijöihin** ja **organisaatioon** liittyvät asiat nähtiin onnistumisen kokemukseen merkittävästi vaikuttavina tekijöinä. Työntekijän käytössä olevat *resurssit* ja mahdollisuus *ohjata asiakas oikeanlaisen tuen piiriin* vaikuttavat asiakassuhteessa onnistumiseen ratkaisevasti. Myös *moniammatillisella yhteistyöllä* ja mahdollisuutena tehdä työtä myös *ennaltaehkäisevällä työotteella* nähtiin olevan vaikutusta onnistumisiin.

Sosiaalityöntekijät nostivat esille resurssien riittämättömyyden, ja että jos resursseja olisi enemmän, näkyisi se myös onnistumisien lisääntymisenä. Palveluita ei ole välttämättä tarjota asiakkaille silloin kun tarve vaatisi. Vaikka asiakkailta olisi halua saada

jotakin palvelua, sosiaalityöntekijät eivät pysty sitä välttämättä heille järjestämään resurssien puutteen vuoksi.

—ehkä tässä ois kuitenkin hyvä tuoda esiin, että jos meillä olis enemmän resursseja, niin kyllä meillä olis enemmän onnistumisia. Jos meillä olis palveluita tarpeeks tarjota perheille sillon kun se tarve nähdään, ja me saatais se, mitä me pyydetään. Niin kyllähän meillä olis onnistumisen tarinoita enemmän. (S3)

Vaikka asiakas ei olisikaan halukas ottamaan vastaan jotakin palvelua, voisivat asiakkaat hyötyä siitä, että he voisivat kuitenkin tavata sosiaalityöntekijää useammin. Muutenkin sosiaalityöntekijät puhuivat paljon siitä, että mahdollisuus tavata asiakkaita useammin voisi tuoda lisää onnistumisia. Sosiaalityöntekijät kokivat, että työn laatu kärsii resurssien puutteesta, koska omaa työpanostaan ei pysty välttämättä hyödyntämään.

Ja erityisesti aattelee, et ne perheet joita kuitenkin on, jotka ei oo halukkaita ottamaan palveluita vastaan. Tai sulla ei oikein oo.. Niin he hyötyisivät siitä, että oli ees niitä sosiaalityöntekijän tapaamisia. Et sulla olis ees se sun oma työpanos ikään kuin antaa. Ja se, et sulla ei sitäkään aina oo, niin se on harmi. Mutta on tilanteita, joissa se vois riittää. (S3)

Pahimmillaan se voi tarkoittaa sitä, että tavataan kerran vuodessa. Vaikka jonkun palvelun tiimoilta tehdään uutta päätöstä.. Niin ei sekään kyllä sosiaalityötä parhaimmillaan ehkä oo. (S5)

Työn tekeminen yhteistyössä eri ammattilaisten kanssa nähtiin onnistumiseen vaikuttavaksi tekijäksi. Tärkeänä nähtiin se, että asiakkaan tilannetta voidaan seurata moniammatillisesti, vaikka asiakkaan tilanne ei olisikaan kriisiytynyt. Yksi sosiaalityöntekijä nosti esimerkiksi pitämänsä neuvottelun päiväkodissa erään perheen osalta. Perheen tilanteesta ei ollut huolta, mutta sosiaalityöntekijä halusi kuitenkin kartoittaa tilanteen. Erityisesti päiväkodin henkilökunta oli ollut kiitollinen järjestetystä neuvottelusta. Neuvottelussa puhuttiin siitä, että perheen tilanne oli hyvä, eikä huolenaiheita tullut ilmi. Neuvottelun järjestäminen koettiin kuitenkin tärkeäksi.

— olin kutsunut äidin ja sitten päiväkodin yhteiseen neuvotteluun ja kans niin, että ei huolta. Mutta kun perhe oli niinku mulle vieras niin olin sitten kesällä sopinut sen neuvottelun, että kartotettais tilannetta. Se päiväkodin, oisko ollut lastenhoitaja tai siitä ryhmästä kuitenkin, niin se oli niin kiitollinen siitä neuvottelusta, kun se niin monta kertaa sano, että ”Tää oli niin hienoo, että tää järjestettiin”. Vaan puhuttiin siitä, että perheen tilanne on ihan hyvä, eikä oo semmosta huolta. Hän nimenomaan koki sen, että ”tää on niin ihanaa, että pystytään kuitenkin yhdessä puhumaan.” Ja ihan tärkeitä asioita siinä nousi. Ei huolia, mutta tärkeitä asioita. (S3)

Sosiaalityöntekijät kokivat onnistumisiin vaikuttavan myös sen, että asiakkaan tilanteeseen pystyttäisiin puuttumaan riittävän varhain. Sosiaalityöntekijät keskustelivat siitä, että *varhaisemmalla puuttumisella* päästäisiin helpommin hyvään tilanteeseen. Sosiaalityöntekijät kertoivat lastensuojeluilmoitusten tulevan usein siinä vaiheessa, kun asiakkaan tilanne on jo kriisiytynyt. Tämän koettiin johtuvan osittain muiden tahojen ennakkoasenteista lastensuojelun sosiaalityötä kohtaan.

– – *yleensä meille tulee se ilmoitus asiakkaasta, kun siinä on jo kriisi. Tai ongelma. Tuntuu, että yhteistyökumppanit odottaa tosi pitkään, ennen kun he tekee sen ensimmäisen yhteydenoton. Ja siihen liittyy osalta ne ennakkoasenteet. Että just se, jos me oikein niinku, okei joo me tehdään korjaaavaa työtä eikä ennaltaehkäisevää, mut et mut et tuntuu välillä jos pikkasen aikasemmin pääsis niihin kuvioihin niinku mukaan, niin sitten niinku jotenkin paljon helpommin pääsis siihen hyvään tilanteeseen. (S1)*

Onnistuneeseen kohtaamiseen vaikuttavat tekijät

Onnistumisista keskusteltaessa sosiaalityöntekijät nostivat esille **kohtaamisen kannalta tärkeät ominaisuudet**. Ammatilliset kyvyt ja työntekijän asennoituminen työskentelyyn vaikuttavat onnistumisen kokemukseen. Asennoituminen toimii sekä onnistumisen mahdollistajina että sen näkyväksi tuojana. Yhtenä onnistumiseen vaikuttavana tekijänä nähtiin *oman persoonan hyödyntäminen* työskentelyssä. Itsestään kertominen jokaisen työntekijän henkilökohtaisen rajauksen mukaisesti voi edesauttaa luottamuksen syntymistä ja kontaktin saamista asiakkaaseen.

– – *et miten tärkeitä jotenkin on myös se oman persoonan peliin laittaminen et tietysti jokainen tekee sen rajauksen ite mutta tota mitä kertoo itestään mut et se voi auttaa sitä luottamuksen saamista ja kontaktin luomista että kertoo itestäänki jotain, koittaa löytää jotain yhteistä asiakkaan kanssa. Silloin ollaan enemmän ihmisiä... (S11)*

Huumorin käyttäminen asiakassuhteessa koettiin rentouttavana ja kontaktin luomista helpottavana tekijänä, jota voi käyttää jo asiakasta tavatessa ensimmäistä kertaa. Huumorin käyttäminen ja asiakkaiden vitseille nauramisen koettiin kertovan onnistuneesta asiakassuhteesta. Huumorin koettiin myös lisäävän tasa-arvoisuutta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä.

Että huumoria voi heittää jo ihan ensitapaamisella, ja se voi olla semmonen rentouttava asia. (S1)

– – uskallan nauraa aika avoimesti joidenkin asiakkaiden vitseille ja sitten vastata vähän samalla tavallakin. Mä aattelen, et sekin kertoo jostakin tietysti, ja mielestäni myönteisestä. (S5)

Sosiaalityöntekijät kokivat, että onnistuminen lähtee usein työntekijästä itsestä, ja että työntekijän *asenne* vaikuttaa onnistumisen kokemukseen. Selkeiden onnistumisten löytäminen voi olla joskus haastavaa, ja on enemmänkin työntekijän asenteesta kiinni, löytääkö hän jostakin tilanteesta onnistumisen kokemuksia. Myös positiivinen asennoituminen asiakkaisiin koettiin yhdeksi onnistumiseen vaikuttavaksi tekijäksi. Sosiaalityöntekijä voi kokea onnistumista omasta toiminnastaan, esimerkiksi selvitessään haastavasta neuvottelusta.

Voi pysähtyä siihenkin asiaan, että miten suhtautuu näihin ihmisiin ja asiakkaisiin. Että ne on oikeesti aika mukavia tyyppejä. (S5)

Mut kyllähän ne semmoset onnistumiset lähtee itestä, että jos on vähän haastavampi porukka vaikka tulossa ja täytyy jännittää etukäteen ja miettii niinku sanansakin tosi tarkkaan, niin kyllä mä ainakin koen onnistumista siinä, että mä mietin ”Jes, mä selvisin tästäkin neuvottelusta. (S5)

Mut voisko se ollaki enempi semmone asennekysymys koska eihän, kyllähän sosiaalityössä monesti on niin ettei oo mitään sellast et ”näin tän just pitikin mennä” –kokemusta. Vaan et se on niinku just sitä että sää löydät niinku sellasen että nyt täs jutussa tämä on se niinku onnistumisen, niinku, alku tai, tai jotenki et se on sellane enempi asennekysymys ku se että niistä aina vois löytää jotain sellasia selkeitä onnistumisia, miten on niinku just joku käännekohta tai... (S7)

Sosiaalityöntekijät nostivat onnistumiseen vaikuttavaksi asiaksi myös sen, että työntekijä asennoituu niin, että hän *osaa antaa arvoa myös pienille asioille*. Onnistumisen ei tarvitse olla välttämättä esimerkiksi mikään huomattava muutos parempaan asiakkaan elämässä. Pienistäkin asioista ja onnistumisista on osattava iloita.

Näist monesta tarinasta tuli semmone olo, että jollakin aika pienelläkin asialla sitte on lopulta ollu aika iso merkitys ja se on tullu sille työntekijälle kuka onkaan kyseessä ollu niin jotenki yllätyksenä et jollaki sellaisella asialla on saattanu olla niin suuri merkitys mitä sillä lopulta sitte on osoittautunu olevan. (S13)

Palaute

Saatu ja annettu **palaute** koettiin sosiaalityöntekijöiden keskuudessa onnistumiseen vaikuttavaksi tekijäksi. Palaute nähtiin onnistumisen edellytyksenä ja mahdollistajana. Palautteen kautta onnistuminen myös tulee näkyväksi. Sosiaalityöntekijät nostivat esille *asiakkaalle annetun palautteen sekä asiakkaalta ja kollegalta saadun palautteen.*

Sosiaalityöntekijöiden mielestä asiakkaan kanssa on tärkeää käydä keskustelua positiivisista aiheista, ja antaa asiakkaalle positiivista palautetta. Sosiaalityöntekijät kokivat, että myös asiakkaat kokevat merkittäväksi sen, että saavat sosiaalityöntekijältä positiivista palautetta.

Mä aattelen, että hirveen suuria onnistumisen kokemuksia varmaan asiakkaankin kannalta merkittävää käydä semmosta keskustelua sosiaalityöntekijän kanssa, että ”Nyt menee tosi hyvin”... (S5)

Sosiaalityöntekijät kertoivat antavansa myös toisilleen positiivista palautetta onnistumisista. Sosiaalityöntekijät saavat toisiltaan tukea ja kannustusta positiivisen palautteen muodossa, mikä auttaa myös työssä jaksamisessa.

Ja kyllä me mun mielestä niinku työpareina annetaan niinku semmosta positiivista palautetta toisillemme, että ”Hei, täähän meni hyvin” ja ”Täähän oli hyvä neuvottelu” tai ”Sä toimit/sanoit tosi hyvin”, tai muista asioista. (S1)

Asiakkaalta saadun positiivisen palautteen kautta onnistuminen tulee näkyväksi. Asiakkaalta saatu palaute saattaa näkyä esimerkiksi kiitollisuutena sosiaalityöntekijää tai hänen tekemiään toimiaan kohtaan. Onnistumisena nähtiin myös se, että asiakas uskaltaa tuoda myös tyytymättömyytensä esille. Tällöin työskentelyä voidaan yrittää viedä parempaan suuntaan.

– – niin sit se niinku nimes yhden työntekijän Hervannan puolelta, että ”Vitsi, et se oli hyvä muija, et se pisti oikeesti, että nyt likka loppuu ja teki toimet ja nyt hän on niinku tässä tilanteessa”. Vaikka siinä tilanteessa hän oli niinku huutanu pää punasena ja kiukustunu, mutta nyt hän on kiitollinen siitä, mitä on tehty. (S4)

– – mikä on mun mielest niinku älyttömän hyvä asia et jos asiakas pystyy sen asian sanoon et ”nyt mää en ollu tyytyväinen” niin sitte voi tehdä jotain korjausliikkeitä jos on tehtävissä tai mieltii et mistä sitte, et mikä tökkii. Ni, onhan seki niinku kokemus siitä onnistumisesta että asiakas sen pystyy sitte sanomaan. (S13)

Asiakas–työntekijä-suhde ja työskentelytavat

Onnistumisista keskusteltaessa sosiaalityöntekijät nostivat esille paljon **asiakas-työntekijä-suhteeseen** liittyviä tärkeitä osatekijöitä ja asiakassuhteessa käytettäviä **työskentelytapoja**. *Luottamuksellisen* asiakassuhteen muodostamisella nähtiin olevan erittäin suuri vaikutus onnistumisen kokemukseen. Asiakassuhteen *dialogisuuden* ja asiakkaan *osallisuuden* koettiin vaikuttavan onnistumiseen merkittävästi. Onnistumista nähtiin olevan myös se, että sosiaalityöntekijä kykenee *tukemaan* asiakasta eri tilanteissa. Myös *henkilökemioilla* koettiin olevan vaikutusta onnistumiseen. Työskentelytavoista nousivat keskeiseen osaan asiakastyössä onnistumisen kannalta *ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys* ja *rajojen asettaminen asiakkaalle*.

Luottamuksen syntymisen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä koettiin vaikuttavan keskeisesti onnistumisen kokemuksiin. Sosiaalityöntekijöiden mielestä suurin osa onnistumisen kokemuksista liittyy juuri luottamuksellisen asiakassuhteen muodostumiseen. Luottamuksen nähtiin johtavan muun muassa avoimempaan vuorovaikutukseen työntekijän ja asiakkaan välillä. Sosiaalityöntekijät kokivat, että luottamuksen syntymisen vaatii aikaa.

Sitten mä mietin, kun just että se luottamus niinku rakentuu asiakkaiden kanssa ja mun mielestä se luottamuksen syntyminen liittyy hyvin keskeisesti siihen onnistumisen kokemukseen, koska mieltii itellään niitä positiivisia hetkiä, niin ne on liittynyt just siihen, että on ollut semmonen, että on luottamus syntynyt. Ja se vaatii aikaa. (S1)

Ja se luottamus johtaa hyvin keskusteluihin, ja semmoseen avoimeen vuorovaikutukseen puolin ja toisin, asiakkaan ja työntekijän välillä. (S5)

Sosiaalityöntekijät keskustelivat siitä, että usein hankalaksi koettu asiakassuhde helpottuu, kun luottamus saadaan rakennettua työntekijän ja asiakkaan välille. Luottamuksellisen suhteen saavuttaminen asiakkaan ja työntekijän välillä saattaa näkyä myös siinä, että asiakas alkuvastustuksen jälkeen alkaa muuttaa negatiivista asennettaan työskentelyä kohtaan. Asiakas uskaltaa myös itse pyytää sosiaalityöntekijältä apua, ja ymmärtää, ettei sosiaalityöntekijä ole häntä vastaan.

Tulee vaan mieleen tää yks, jonka kanssa yhteistyö oli niinku aluks ihan huitsin hankalaa, ja sit kun mä olin vaan yrittänyt ja yrittänyt, niin sit vihdoin kun on saanut sen luottamuksen siltä asiakkaalta, niin nyt se sitten sujuu. (S4)

— just parasta on niinku se, että lähtötilanne on varmaan 90%:sesti alkaa niinku siitä vastustuksesta, ja niinku siitä, että asiakkaat eivät halua minua mukaan heidän asioihinsa ja toivottavat hornan tuuttiin. Ja sitten, kun tulee niinku se hetki, että he soittaakin mulle ja pyytää apua ja niinku ovat sitä mieltä, että... Tai niinku tajuavat, että ei tässä olla heitä vastaan. (S1)

Haasteena luottamuksen synnylle koettiin myös työntekijöiden vaihtuvuus ja työn hajainaisuus. Onnistumisen kokemuksia ei välttämättä pitkänkään asiakkuuden aikana tule, jos sosiaalityöntekijä vaihtuu usein eikä luottamusta pystytä kunnolla rakentamaan.

Ja sitten kun miettii sitä, että työntekijät vaihtuu koko ajan. Niin sitten jokainen joutuu alottaan sen asiakkaan kanssa aina niinku alusta, koska vaikka asiakkuus saattaa kestää vuosia, mutta jos sinä aikana on vaihtunut monta sosiaalityöntekijää, niin ei se asiakas oo ikinä saanut semmosta kokemusta, että mitä se yhteistyö voi olla, kun se luottamus on syntynyt. Niin ei niitä onnistumisen kokemuksia oo välttämättä sillä asiakkaallaan. Saati sitten sillä työntekijällä, jos se on hirveen repaleista se työ. (S1)

Se, että työntekijä–asiakas-suhde on dialoginen ja asiakasta osallistava, vaatii asiakkaan kanssa yhdessä tekemistä, asiakkaan kokemusta kuulluksi tulemisesta ja asiakkaan yksilöllistä kohtaamista. Sosiaalityöntekijöiden mukaan jokainen asiakas täytyy huomioida yksilönä ja hänen täytyy kokea tulleen kuulluksi. Onnistumiseen vaikuttaa myös asiakkaan kokemus siitä, että hänen mielipiteellään on merkitystä, eikä mitään tehdä hänen tahdon vastaisesti.

Onhan se jotenki kauheen inhimillistä et just se on sit se mikä, millä on jos jollain merkitystä että sä tuut kuulluks. (S7)

Ja, niin niin, se oli se kohta minkä mää tosiaan että huomattais niinkun yksilönä, ja tavata nää meidän asiakkaat. (S9)

Että tota, mut että ne (vanhemmat) ainakin nyt jäi siihen, ja, ja ihan oikeesti niinku oikeenlaises tunnelmas että, et se heidän sanansa kans paljon painaa ja mitä he halua ja mitä yhdessä sitten, et se tehdään yhdessä. Et mitään ei tosiaan tehdä kenenkään tahdon vastasesti. (S9)

— yhteistyö perheen kanssa ja ne kemiat ni, vaikuttaa kaikki. (S5)

Onnistumisena nähtiin se, että sosiaalityöntekijä jakaa hankalan tilanteen asiakkaan kanssa, ja kulkee asiakkaan rinnalla. Tärkeänä pidettiin sitä, että sosiaalityöntekijä hyväksyy sen, että hän ei välttämättä kykene auttamaan asiakasta tai muuttamaan hänen elämäänsä, ja että joskus pelkkä asiakkaan rinnalla kulkeminen voi olla riittävää.

– – että onnistuminen on tavallaan se, että on auttanut sietään semmosta epävarmuutta ja hankalaa tilannetta. Jotenkin mä aattelen, että aika paljonkin meidän työssä on kyse siitä, että perheellä on hankala tilanne - ja me ei voida ehkä ees auttaa - mut että me ollaan sitten kuitenkin se taho, joka sen perheen kanssa ikään kuin jakaa sitä hankalaa tilannetta. (S3)

– – se on sitä rinnalla kulkemista. Että joskus se vaan on riittävää, ja jotenkin niinku sen hyväksyminen itselleen, että mun ei tarvi tehdä mitään muuta kun, että olla vaan tässä niinku mukana. (S1)

Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan voimaantuminen nähtiin onnistuneeseen asiakassuhteeseen vaikuttavina tekijöinä. Muutoksen nähtiin lähtevän asiakkaasta, eikä esimerkiksi toimivia tavoitteita voida asettaa ilman asiakasta tai ilman hänen omaa halua muutokseen.

Mehän ei oikein voida toimia, meistähän ei oo mitään hyötyä jos se asiakas ei halua samaa, mitä me halutaan. Tai halua muutosta. (S5)

Sosiaalityöntekijät keskustelivat siitä, että heidän työssään on paljon kyse asiakkaan voimauttamisesta ja vahvistamisesta. Onnistumisen kokemuksia tuottaa muun muassa se, että asiakkaan omat siivet alkavat kantamaan, asiakas oppii pitämään omia puoliaan ja alkaa arvostaa itseään enemmän.

Mä oon kirjoittanu tähän et ”lopputuloks on voimauttaminen”, että asiakas on voimautunut siitä kohtaamisesta. (S11)

– – asiakkuus voi olla pelkästään sitä, että just vahvistetaan sitä vanhempaa, ja niinku varmistetaan, että se saa jotenkin vahvemmat tukipylväät itellensä. Että koska sitä kautta kyllä tulee niitä onnistumisen tarinoita, kun huomaa, että kyllä sen omat siivet alkaa kantaan, ja se alkaa yrittään ja arvostaan itseensä. Ja pitää puoliensa. (S4)

Rajojen asettaminen nähtiin olennaisena osana sosiaalityöntekijöiden työtä, ja sen koettiin myös tuottavan onnistumisen kokemuksia. Rajojen asettaminen nousi esille erityisesti huostaanotoista keskusteltaessa. Rajojen asettaminen voi toimia asiakkaan toiminnan muutokseen vaikuttavana tekijänä. Sosiaalityöntekijöillä oli myös kokemusta siitä,

että asiakaskin on ollut tyytyväinen, kun sosiaalityöntekijä on *laittanut asiakkaan ikään kuin ”selkä seinää vasten”*.

Mulla on ainaki sellane kokemus siis nuoren kanssa että se nuori on muuttanu toimintaansa niinku ihan hirveen massiivisten työskentelyiden jälkeen sitte vasta siin vaiheessa kun on niinku viittä vaille paperit lähteny hallinto-oikeuteen. (S10)

– – *asiakas on kiittäny siitä että on laitettu ”selkä seinää vasten”. (S11)*

5.3 Avotyöntekijät

Onnistuneeseen kohtaamiseen vaikuttavat tekijät

Avotyöntekijät keskustelivat paljon **onnistuneeseen kohtaamiseen vaikuttavista tekijöistä**. Työntekijän *ammattilliset kyvyt, arvot ja asenne* koettiin keskeisiksi onnistumisen edellyttäjiksi ja ne pitävät sisällään useita osatekijöitä.

Oikeanlaisen *asenteen* kannalta työntekijän *positiivinen suhtautuminen* asiakkaisiin ja tehtävään työhön koettiin tärkeäksi. Työntekijän *usko muutokseen* välittyi myös asiakkaalle ja se on siksi tärkeä ominaisuus asiakasprosessin onnistumisen kannalta.

*Itelle tuli semmonen olo, että niinku haluaa ihan hirveesti saada, ja edesauttaa sitä, että tossa saadaan joku muutos parempaan aikaseks. Tuli itelle semmonen hirveen voimakas ilo siitä, että pääsee mukaan tähän juttuun. Ja on niinku tosi toiveikas olo. Musta se on hirveen tärkee lähtökoh-
tasesti, että on semmonen olo et ”Jes, me tehdään se!” Mitä se nyt sitten ikinä onkin.. (A1)*

Että se on aika kova juttu, että me työntekijöinä ja sosiaalityöntekijät jaksavat uskoa, että. Täällähän toistuu näissä jutuissa sana usko. (A3)

Avotyöntekijät kokivat *arvon antamisen myös pienille asioille* prosessin etenemisen kannalta tärkeäksi. Heidän mielestä asiakkaan ongelmiin puututtaessa on turha odottaa lyhyellä aikavälillä suuria muutoksia. Kestävän muutoksen nähtiin koostuvan sarjasta pienempiä muutoksia. Tämän vuoksi *lyhytkin hetki voi merkitä onnistumista* tai olla koko prosessin onnistumisen kannalta merkittävä. Onnistumisia tarkastellessa voidaan keskittyä koko *prosessiin* tai se voidaan jakaa pienempiin tarkasteltaviin yksiköihin, kuten tilanteisiin tai hetkiin.

– *–pieni on suurta. Ja on turha odottaakaan niitä hyppäyksellisiä uudetsyntymisiä ja että kokonaan uus elämäntapa ja tyyli taikka jotakin, että ongelma poistuu silmänräpäyksessä. Että tätä se on juuri. Tätä se onnistuminen on.* (A3)

Et jotkut saattaa tapahtua, se onnistuminen, ihan lyhyessä hetkessä. Se on semmoinen niinku kertasuoritus tavallaan. Ja sit joistakin voi kuvata, että se on prosessi. (A2)

Asioiden suhteuttaminen koettiin avotyöntekijöiden keskuudessa tärkeäksi onnistumisen tarkastelun kannalta. Onnistumisia etsittäessä on tärkeää ottaa huomioon olosuhteet ja vallitsevien tilanteiden lähtökohdat. Tämän perusteella esimerkiksi huostaanotto voi olla onnistuminen, jos se on koettu vallitsevien olosuhteiden kannalta tarpeellisimmaksi toimenpiteeksi.

Ja onnistumista on monenlaista. Ei huostaanotto, ei me välttämättä avotyöntekijöinä olla epäonnistuneita jos meidän työn aikana tilanne nähdään semmoseksi, että lapsi/lapset tulee ottaa huostaan. Hallittu ja perusteltu huostaanotto voi olla todella suuri onnistuminen. (A3)

Työntekijän arvoilla koettiin olevan suuri vaikutus laadukkaan työn tekemisessä. Arvot heijastuvat muun muassa *työntekijän ihmiskäsityksessä*, joka vaikuttaa vahvasti siinä, kuinka asiakas kohdataan. Avotyöntekijöiden mukaan asiakkaalla tulisi olla ehdoton *oikeus oikeudenmukaiseen kohteluun*. Asiakkaan ihmisyyttä tai persoonaa ei voi milloinkaan tuomita, mutta teot voidaan asettaa tarkastelun alle.

Että todellakin onnistuminen syntyy, jos voi ajatella hyvää perheestä. (A3)

Joo, elikkä tota se just, että ihminen tuntee olevansa niinku hyvä ja hyväksytty persoonana ja ihmisenä. Että hän on rakastettava ihmisenä ja rakastettava ihminen, mutta hänen joitain tekojaan voi tarkastella.” (A3)

Avotyöntekijät korostivat *inhimillisyyden* tärkeyttä heidän työssään ja puhuivat asiakkaan ehdottomasta välittämisestä *unconditional love* -termin ja *rakkauden* kautta.

Ja jotkut on tehnyt pahoja tekoja, mutta että kaikki ihmiset on, heillä on oikeus tulla kohdelluksi inhimillisesti ja ihmisinä. Ja sillä tavalla... Jos ei hyväksytyksi, niin ymmärretyksi ainakin. (A3)

Ja rakkaus, mä ajattelen sitä sillä tavalla, että se on sitä samalta ihmisyyden tasolta, tunnetasolla kohtaamista. Semmosta lähimmäisen rakkautta. Ja tämmöstä, niinku jossain englannin kielisessä tutkimuksessa on sanottu ”unconditional love”, elikkä ettei aseteta ehtoja sille. Että kun ”sinä oot noin ja noin pahasti toiminut, niin sinä et ansaitse rakkautta”. Että se

nousee tommosten asioitten yli. Semmonen niinku inhimillinen rakkaudellisuus toista kohtaan, lähimmäisen rakkaus. Näistä muodostuu jotain olennaista. Näin mä ajattelen. (A3)

Avotyöntekijöiden ryhmäkeskustelussa eriteltiin työntekijän *ammattillisia* kykyjä, joista on hyötyä työn tekemisessä ja jotka näin ollen myötävaikuttavat työnteon onnistumisen kokemusten syntyyn. Tärkeiksi kyvyiksi koettiin muun muassa *aitous, empaattisuus, kuuntelemisen taito, työntekijän tunteidensäätelykyky, ymmärrys oman ajattelun ja alitajuisen viestinnän vaikutuksesta sekä tietoinen roolityöskentely.*

—englannin kielinen tutkimus, jossa jotenkin määriteltiin ihmistyön kohtaamisen tärkeitä ominaisuuksia työntekijöille, niin siinä oli ensimmäisenä tämä "unconditional love", eli tämmönen ehtoja asettamaton rakkaudellisuus toista ihmistä kohtaan, toisena aitous ja kolmantena empaattisuus. (A3)

Ei voi ryhtyä ystäväksi, sillä tavalla kuin ystävyys ajatellaan, tai tämmönen kaveruus. Että kyllä se rooli täytyy kuitenkin säilyttää. Mutta että, sanoittaisko näin, että se on helpompaakin säilyttää, kun se tunnetason kontakti on syntynyt. (A3)

Ja kun ajattelee näin, ettei kyse oo pelkästään puhutusta kielestä. Vaan, että kun sanotaan näin, että ilmeet, eleet ja kaikki tämmöset... Niillä on hirveen iso merkitys. Että tällaisissa, et miten tulkitsee niitä ja miten niinku peesaa ja reagoi. (A2)

Ja kuunteleminen on meidän työssä kuitenkin paljon, paljon tärkeempää kuin puhuminen. (A3)

On tärkeää, että työntekijät *jaksavat ylläpitää toivoa* asiakassuhteessa, erityisesti silloin, kun asiakkaalla itsellä on usko koetuksella. Asiakkaan haasteellisissa elämäntilanteissa myös työntekijän *pitkäjänteisyydestä* on suurta hyötyä. Myös *puheeksi ottaminen, luovuus, huumori* sekä kyky analysoida asiakkaan toimintaa koettiin tärkeäksi.

Jos toivo menetetään, niin sitten ei voi enää tehdä mitään. Meidän tehtävä on se toivon ylläpitäminen. Ja usko siihen, että muutos on mahdollista. (A3)

Ja tässä tarinassa on tää semmonen sinnikkyys kyllä kans havaittavissa. Että jaksaa luoda nuorelle uskoa itseensä ja tulevaisuuteen. (A1)

Että niinku kaikesta huolimatta, puhutaan oikeista asioista, otetaan vaikeat asiat esille. (A2)

Mun mielestä tässä on tärkeintä se luovuus, että lähtee mukaan ja kokeilee. (A1)

Tässähän tosi paljon käytetään huumoria, ehkä välillä tietoisena apukeinona. Välillä se tulee ihan itsestään. Mut kuitenkin ollaan raskaiden asioiden kans tekemisissä, niin kyllähän se helpottaa, et välillä nauretaan. (A1)

Asiakas–työntekijä-suhde ja työskentelytavat

Ryhmäkeskustelussa nousivat esille laadukkaan **asiakas–työntekijä-suhteen** kannalta tärkeät osatekijät ja kyseisessä suhteessa käytettävät työntekijän **työskentelytavat**. *Dialogisuus ja osallisuus* koettiin onnistuneen asiakassuhteen keskeiseksi edellytykseksi. Tämän lisäksi asiakassuhteessa tärkeäksi koettiin molemminpuolinen *luottamus, ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys*, tarpeenmukainen *rajojen asettaminen* asiakkaalle sekä *asiakkaan asenne* lastensuojelua kohtaan.

Dialogista asiakassuhdetta ja asiakkaan osallisuutta edesauttavat avotyöntekijöiden mukaan *molemmansuuntainen dialoginen kontakti*, jossa asiakasta kuullaan ja hänet kohdataan ”ihmisenä ihmiselle”-tyyliin. *Yhteisten tavoitteiden asettaminen*, jossa kuullaan myös asiakkaan toiveita, on reunaehto tavoitteelliselle toiminnalle. Lisäksi osallistavassa ja dialogisessa suhteessa *läsnäolo* ja *riittävän ajan varaaminen asiakkaalle* koettiin tärkeäksi.

A3: Että siitä tulee ihmisenä ihmiselle, molemmin suuntainen kontakti.

A2: Semmonen dialoginen.

A1: Mut eihän niitä voi luoda ilman asiakasta, niitä tavoitetaan.

A2:Niin, ei semmosia tavoitteita, joihin sit kaikki pyrkis. Niitä ei voi luoda ilman asiakasta. Kyllähän tässä voidaan niinku järjestelmän taholta asettaa vaatimuksia, että tähän ja tähän suuntaan asiakkaan pitäis mennä, mutta tota, se on aika turhaa.

Että joutuu järjestään niinku silleen, että ”sinä olet tärkeä, juuri sinulle olemme varanneet tämän yhteisen ajan, sinä itse olet varannut tämän ajan”. Et se menee niinku molemmin puolisesti. Et ollaan tässä tilanteessa niinku läsnä. (A2)

Dialogisuuteen kuuluu myös *asiakkaan kunnioitus*. Tämän mahdollistaa muun muassa *tasa-arvoinen kohtaaminen* sekä *yhteinen ymmärrys asiakkaan ja työntekijän välillä*.

Että mun mielestä se on kaikessa työssä koko ajan, tämmösessä ihmissuhdetyössä ja ihmistyössä tää kunnioitus. (A1)

Että mä ite lasken onnistumiseks, tai semmoseks onnistumisen välttämättömäksi edellytykseksi, että kohtaa toisen ihmisen samalta tasolta. (A3)

Että on yhteinen kieli asiakkaan ja työntekijän välillä. (A3)

Avotyöntekijöiden työssä on nähtävissä ratkaisu- ja voimavarakeskeisiä piirteitä. Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyden kannalta olennaista on *asiakkaan voimaantuminen*. Avotyöntekijät kokivat asiakkaan voimaantumisen tärkeäksi onnistumisen osatekijäksi. Voimaannuttamisessa hyödynnetään muun muassa *vaihtoehtoisten näkökulmien tarjoamista, keskustelua, ja tulevaisuuteen suuntaamista*.

Niin se, että saa voimautettua. Saa sen lapsen näkemään itsensä hyvänä ja tärkeenä ja arvokkaana just semmosena kun on. (A1)

—että näkee sen hyvän lapsessa ja nuoressa. Niin tosi paljon jos on tämmösiä ADHD-lapsia taikka autistisia tai muuta, ja tulee jatkuvasti semmosta, et asiat ei mee niinku pitäis. Ja se lapsi alkaa väkisinkin sen kautta ajattelemaan, että miten ympäristö häneen suhtautuu. Niin se, että saa voimautettua. Saa sen lapsen näkemään itsensä hyvänä ja tärkeenä ja arvokkaana just semmosena kun on. (A1)

Että jaksaa luoda nuorelle uskoa itseensä ja tulevaisuuteen. (A1)

Sitähän on sanottu, että työntekijän esimerkiks on hirveen hyvä niinku viittottaa eteenpäin jollain lailla. (A2)

Ryhmäkeskustelussa puhuttiin siitä, kuinka asiakkaassa tapahtuva muutos on viime kädessä asiakkaasta itsestään kiinni. Työntekijä ei voi ulkoisesti muuttaa asiakasta ilman asiakkaan omaa sitoutumista. Ihmistyötä tehdessä on siten tärkeää muistaa *muutoksen asiakaslähtöisyys*, joka on keskeinen periaate ratkaisu- ja voimavarakeskeisessä ajattelussa.

Elikkä nämä ihmiset tekee ite sen työn ja muutoksen. Ei me voida muuttaa toista ihmistä. Heidän täytyy itse pohtia se millä tavalla ja mihin suuntaan he haluavat muuttua. (A3)

Työskentelytavoista puhuttaessa myös *rajojen asettaminen* koettiin tärkeäksi. Avotyöntekijöiden mukaan rajojen asettaminen ja *asiakkaan lämmin vastuuttaminen* vaatii hienovaraisuutta ja ne tulee tehdä siten, että kyseiset työtavat eivät ole ristiriidassa työtä ohjaavien arvojen kanssa.

Niinku lapselta pitää vaatia, mut tekee sen niin lämpöisesti, että ei tuu semmosta oloo, että sen lapsen pitää ansaitse se aikuisen hyväksyntä ja rakkaus. Vaan että se on niinku koko ajan siinä... (A1)

—oli jälkikäteen sitten otettu yhteyttä, tai jälkikäteen kiitelty, että pistettiin seinää vasten oikein kunnolla. Kun se tilanne oli niin pitkälle mennyt. Siis silleen, et jälkikäteen tulee tommosii niinku, niin hienoja, kun pystyy kohtaan ne asiat asioina. Se, että on yhtä aikaa tiukka ja lämmin. Niin, se toimii.. (A1)

Avotyöntekijöiden mukaan *luottamus* on tärkeässä osassa laadukkaan asiakas–työntekijä-suhteen luomisessa ja ylläpitämisessä. Asiakkaalla tulisi olla tunne siitä, että hän ei ole ongelmiansa kanssa yksin, vaan apua on saatavilla. Avotyöntekijät liittivät luottamukseen aikaisemmin mainitun asiakkaan ehdottoman hyväksynnän. Suhteen laatuun vaikuttaa paljon myös *asiakkaan asenne* työntekijöitä ja lastensuojelua kohtaan.

Ja toki vanhempikin, joka on vaikka epäonnistunut jossain, eikä pysty sillä hetkellä vaikka kunnioittamaan itseensä, niin sitten kuitenkin, että nousee siitä pikku hiljaa ja saa semmosta luottamusta osakseen. (A1)

Et ne tietää, että nää ihmiset on kilttejä ja niiden puoleen voi kääntyä, ja voi saada apua. Et se, et lapset ymmärtää sen, että tää lastensuojelu on oikeesti lasten suojelua kaikilta pahoilta asioilta.” (A1)

—meillä oli se yks avotyön aloitusneuvottelu, niin musta se oli huikee se perheen tilanne ja se miten ne suhtautu meihin. Miten ne otti niinku avotyötä vastaan. Itelle tuli semmonen olo, että niinku haluaa ihan hirveesti saada, ja edesauttaa sitä, että tossa saadaan joku muutos parempaan aikaseks. Tuli itelle semmonen hirveen voimakas ilo siitä, että pääsee mukaan tähän juttuun. Ja on niinku tosi toiveikas olo. (A1)

Palaute

Palautteen nähtiin toimivan sekä onnistumisen edellyttäjänä että sen näkyväksi tekijänä. Avotyöntekijät korostivat *positiivisen palautteen* merkitystä, erityisesti *asiakkaalle annetun palautteen* yhteydessä. *Asiakkaalta saatu välitön positiivinen palaute* auttaa työntekijää toimimaan toivotulla tavalla asiakasprosessin aikana ja siten sillä on onnistumista edesauttava vaikutus. *Asiakkaalta jälkikäteen saatu positiivinen palaute* puolestaan tuo onnistumisen näkyväksi.

Yksi moite vaatii vastapainoiksi viisi kiitosta. (A3)

Oli mulla yks semmonen omahoidettava, joka oli siis niin tulinen neitokainen. Se oli siis puoliks romani ja puoliks valkolainen. Voi että kun se suut-

tu mulle välillä ja se sano, että ”Mä tapan sut”, sillain, että ”Otat mua melkoisesti päähän” suomennettuna, niin yks päivä se hyppäs se tyttö mun kaulaan ja sano, et ”Sä oot niin ihana, kun sussa on just sopivasti lämpöä ja tiukkuutta”. Se halas mua ja rutisti... (A1)

Pitkään työskenneelleenä mullakin on kokemuksia näistä aikuisista asiakkaista, jotka aikojen kuluttua tulee ja sanoo mukavia asioita, että ”Nämä ja nämä jutut olivat niin hienoja silloin kun yhdessä oltiin, ja yhdessä tehtiin”. Niin ne juuri kourasee niin syvältä ne asiat, et ne nostaa niinku kyynehelmen vasemman silmän oikeeseen reunaan. Ne on aika kovia juttuja. (A3)

Aikaulottuvuus ja työntekijä–organisaatio-taso

Avotyöntekijät toivat ryhmäkeskustelussa esille myös **aikaulottuvuuden** ja **työntekijän suhteen organisaatioon**. Asiakkaalle annetun tuen *oikea-aikaisuus* vaikuttaa työssä onnistumiseen. Avotyöntekijät olivat sitä mieltä, että joskus *kriisit*, kuten *huostaanotto* tai sen uhka voivat olla osa onnistumista tai sen edellytys. Lisäksi *työntekijöiden keskinäinen kunnioitus* nähtiin välttämätöntä edellytyksenä laadukkaan työn tekemiseen

– –alkoholistivanhemmat jotka ei aikasemmin olleet valmiita lähtemään mihinkään muuttaan omaan toimintaansa, mut sit tulikin joku uus tilanne, niin sit jotain oli tapahtunut. Ja se et jompikumpi näistä lähtikin hakeen apua. Musta se on mielenkiintosta, tää et jotain on tapahtunut. Kun se hetki tulee. Niin siitä varmaan jo tulee semmonen huikee kokemus työntekijälle, että nyt. Nyt se ite on valmis kohtaan tän asian. (A1)

Niin sitten se, et se aikuinen, niinku monet vasta siinä (huostaanoton) vaiheessa oikein kunnolla pysähtyy ja lähtee muuttaan sitä toimintaa. (A1)

A1: Ja sit toisekseen kyllähän meidän täytyy toinen toistamme myös kunnioittaa, että tää homma toimii.

A2: Niin, kollegiaalisella tasolla.

5.4 Perhetyöntekijät

Asiakkaan arjen vahvistaminen

Perhetyöntekijät työskentelevät keskeisesti asiakkaan arjessa. Perhetyöntekijöiden mukaan arki ja siinä selviytyminen ovat merkittävimpiä asioita asiakkaalle. Perhetyöntekijät keskustelivatkin paljon arjen merkityksestä onnistumisen kokemuksissa. Keskeiseksi onnistumisen osatekijäksi nostettiin **asiakkaan arjen vahvistamisen**. Perhetyöntekijät työskentelemisessä on nähtävissä *ratkaisu- ja voimavarakeskeisiä* piirteitä. Asiakkaan

arjen tukeminen mahdollistaa onnistumisen kokemuksen. Onnistumiset myös tulevat näkyväksi asiakkaan arjessa.

Onnistumiset näkyvät *arjen positiivisissa hetkissä*. Perhetyöntekijät keskustelivat siitä, että onnistumisen kokemukset tulevat yleensä arjen pienissä hetkissä. Onnistumisen tunteita voivat tuottaa muun muassa lapsen syliin kiipeämiset ja muut pienet, positiiviset hetket.

Arjessahan ne on yleensä semmosia ihan pieniä juttuja, pieniä ohikiitäviä hetkiä missä ne tulee ne onnistumisen tunteet. Että kyllähän näitä hetkiä tulee, justiin semmosia lasten syliin kiipeämisiä ja semmosia halaamisia ja pieniä juttuja ja tosi sellasia mieltä lämmittäviä. (P6)

Usein perhetyön asiakkaana olevien asiakasperheiden päivärytmi on sekaisin, ja lapsen kehitystä tukevat rutiinit saattavat olla kadoksissa. Perhetyöntekijöiden mielestä he ovat onnistuneet työssään, kun he ovat saaneet *mallitettua arkea* asiakkaalle. Esimerkiksi asiakkaan päivärytmin kuntoon saaminen kertoo onnistumisesta.

– – monta kertaahan ongelmana on se että on niinku päivärytmi päin prinkkalaa, että nukutaan aamusta pitkään ja illalla valvotaan myöhään niin se mejän mallittaminen niin... kyllähän se, jos se saadaan se päivärytmi ees suurin piirtein kohdalleen niin onhan se.. me on silloin onnistuttu siinä tehtävässä. Ei kuulosta niin kovin ihmeelliseltä työltä mutta kummin-kin et on saatu niinku semmonen... (P1)

Perhetyöntekijät kokivat onnistuneensa, kun asiakasperheen vanhempien *toimintamallit muuttuvat* lapsen kehitystä tukevaan suuntaan. Perhetyöntekijät kertoivat esimerkin, jossa äiti käytti jatkuvasti jäähyä lapsen rangaistuskeinona, ja lapsi istuikin suurimman osan kotonaolostaan jäähyllä. Onnistumista oli se, että perhetyöntekijöiden tuella äiti ymmärsi itse, että jäähy on menettänyt tehonsa rangaistuskeinona. Äiti itse muutti toimintamallejaan, ja ymmärsi toimia lapsen kanssa toisin.

– – ja istu suurimman osan ajasta jäähyllä kotona. Saatiin se äiti ymmärtään että se on niinkun menettänyt tehonsa se jäähy. --tosi pienellä jaksolla me saatiin siä kyllä aikaan että se äiti niinkun ymmärsi toimia sen lapsen kanssa toisin. (P8)

Arjessa selviytymistä tukee myös se, että perhetyöntekijä *ajaa asiakkaansa asioita*, ja auttaa asiakasperhettä hankkimaan heidän tarvitsemansa tuen ja avun. Esimerkkinä perhetyöntekijät kertoivat asiakasperheestään, jossa oli haastavasti käyttäytyvä lapsi. Se,

että asiakasperhe sai selityksen lapsen haastavalle käytökselle lääketieteellisen diagnoosin kautta ja siihen liittyen tarvittavat tukitoimet, helpotti asiakasperheen arkea.

— — mutta ku sille oli selkee sitten lääketieteellinen diagnoosi saatiin sille lapselle niin mikä niinkun selitti sitä lapsen käytöstä. Niin se oli niinkun tietysti äidille suuri niinku helpotus että hän ei oo tehny niinkun mitään väärin, vaikka tietysti olis sen voinu paremmin hoitaa, mutta tavallaan niinkun kuitenkin se... osattiin saada sille lapselle niinku kaikki hänen vaatimansa avut. (P1)

Asiakkaan motivoiminen ja asiakkaan vastuuttaminen ovat asiakassuhteen onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä. Perhetyöntekijät pitivät tärkeänä, että asiakasta motivoidaan muun muassa hoitamaan omia asioitaan. Perhetyöntekijät kokivat, että heidän täytyy ikään kuin ”potkia asiakasta ottamaan itseään niskasta kiinni”. Perhetyöntekijät kertoivat eräästä asiakasperheestä, jossa oli ongelmia päivärytmin ja siisteyden kanssa. Lisäksi äiti oli laiminlyönyt lapsen lääkärikäynnit. Perhetyöntekijät siivosivat yhdessä äidin kanssa, ja seurasivat tilannetta käynneillään. Perhetyöntekijät seurasivat, millaisessa kunnossa koti on ja kertasivat asiakasperheen kanssa sääntöjä ja päivärytmiä. Perhetyöntekijät myös vastuuttivat äitiä viemään lapsen sovituille lääkärikäynneille. Lopulta asiat perheessä alkoivat sujua. Perhetyöntekijät kokivat sen olleen asiakasperheen motivoimisen ja vastuuttamisen ansiota.

Niin, että siihen saatiin vähän jotenki motivoitua sekä tyttöö että sitä äitiä, että ne asiat tulee hoitaa... kyllä siitä ainakin niinkun...-- tuli sitä ryhtiä niinkun siihen... (P1)

— — joo, ja onnistumista että ku hänkin niinkun sai itseänsä niskasta kiinni ja tehtyä ja et semmosta ns. potkimista pitää pitää että. (P3)

Asiakas–työntekijä-suhde

Perhetyöntekijöiden ryhmäkeskustelusta esille nousi **asiakas–työntekijä-suhteeseen** liittyen *luottamuksen* ja *asiakkaan asenteen* vaikutus onnistumisen kokemukseen. Perhetyöntekijät pitivät tärkeänä, että luottamus pystytään luomaan asiakasperheeseen. Usein luottamus syntyy, kun asiakasperhe ymmärtää, että perhetyö ei ole uhka vaan mahdollisuus. Perhetyöntekijät myös kokivat, että vanhemman luottamus työntekijöihin vaikuttaa myös siihen, että myös lapsi uskaltaa luottaa työntekijään.

— — sitten kun ne niinkun kuitenkin saa sen oman päänsä käännettyä siihen että me ei olla uhka vaan me ollaan mahdollisuus niin kyllähän sekin tuo

hyvää mieltä että ku se pystyy sen semmosen luottamuksellisen suhteen luomaan siihen vanhempaan. (P1)

Niin, ja sillohan siihen tulee siihen lapsen luottamukseenkin ihan toisenlainen sävy kun lapsihan tietää sen että äitiki luottaa ja se antaa ihan toisenlaisen luvan niinku sille lapsellekki sekä osoittaa niitä tunteita äitiä kohtaan mikä on tärkeätä että työntekijäki kohtaan sitä luottamusta. (P3)

Asiakasperheen *positiivinen suhtautuminen työntekijöihin* koettiin merkittäväksi onnistumisen osatekijäksi asiakas–työntekijä-suhteessa. Perhetyöntekijöiden mielestä yksi onnistumisen merkki on esimerkiksi se, kuinka heidät otetaan kotikäynnillä vastaan. Myös asiakasperheen vastaanottavaisuudella koettiin olevan merkitystä, esimerkiksi kuinka asiakas ottaa neuvoja vastaan.

Ja jo se että kuinka aamulla otetaan vastaan niin sekin on semmonen yks onnistumisen merkki että onko tervetullu vai ei. (P3)

Siellähän äiti oli semmonen hyvin vastaanottavainen, mitä sitä neuvottiin niin se otti mielellään vastaan neuvoja ja yritti niitä sitten sen lapsen kans toteuttaa. (P8)

Onnistuminen voi näkyä myös asiakasperheen *negatiivisten ennakkokäsitysten muuttumisena*. Työntekijän *pitkäjänteisyys* vaikuttaa osaltaan asiakkaan asenteen muuttumiseen, ja esimerkiksi siihen, kuinka asiakasperhe alkaa ottaa neuvoja vastaan. Joskus asiakasperhe ei työskentelyn alussa haluaisi lastensuojelun perhetyön apua. Kuitenkin usein käy niin, että sen jälkeen, kun asiakasperhe hyväksyy perhetyöntekijöiden avun, he eivät haluaisi siitä lopulta luopua ollenkaan. Myös *asiakkaan aikaisemmillä kokemuksilla perhetyöstä* on vaikutusta. Perhetyöntekijät kokevat onnistuneensa myös silloin, jos aiemmin asiakkaana ollut perhe kokee saaneensa perhetyöntekijöiltä tarvitsemaansa apua ja osaa sitä myöhemmin itse sosiaalityöntekijältä pyytää.

Että taas tää todistaa sitä että kannattaa vaan puhua ja puhua ja puhua, ja sitten toivoo että mahdollisesti se jossain vaiheessa sitten kantais heidelmää. (P5)

Tuli semmone mieleen niinku onnistumisista että joskus ku vanhempien on vaikee ottaa vastaan lastensuojelun perhetyötä että ne vieläkin ajattelee sitä jonain myrkkynä ni se on niinkun onnistumista että sitten kuitenkin joskus jälkeinpäin se sama perhe saattaa pyytää meitä uudestaan. (P7)

Palaute

Asiakasperheeltä saatu **positiivinen palaute** koettiin perhetyöntekijöiden keskuudessa tekevän onnistumisen näkyväksi. Asiakkaalta jälkikäteen saatu kiitos myös auttaa perhetyöntekijöitä jaksamaan työssään ja aikaansaa kokemuksen siitä, että he ovat työssään onnistuneita.

– – jälkikäteen on sitten äitiä nähtyäni niin äitiltä on tullu paljon kiitosta siitä meidän käynneistä, että meistä on ollu hänelle hyvin paljon apua ja että me kuunneltiin ja autettiin kun oli ensimmäisestä lapsesta kyse. -- Että on ollu apuu niin siit on, siitä tulee ittellekin semmone hyvä mieli että on jossain onnistunu. (P4)

Aikaulottuvuus

Aikaulottuvuuteen liittyen perhetyöntekijät kokivat, että työskentely on onnistunutta silloin kun se on *oikea-aikaista*. Se, että perheen tilanne on parantunut, nähtiin olevan sen ansiota, että perhe on saanut apua silloin, kun on sitä eniten tarvinnut.

– – tuolla nään kadulla kuinka lämpimästi se äiti niitä lapsia vetää pulkassa tuolla ja sitte tossa linja-autossa piti oikein käytävän yli kädestä kiinni ja niin sillain rakastavasti ja hyvin. Että kyllä on siinäkin perheessä paljon hyviä asioita tapahtunu. Ja varmaan suurin osa on siitä nimenomaan että silloin sai apua ja tukea kun sitä eniten tartti. (P3)

Työntekijä–organisaatio-taso

Työntekijä–organisaatio-tasolla onnistumisena nähtiin yhdessä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa *asetettujen tavoitteiden saavuttaminen*. Perhetyöntekijät keskustelivat tavoitteiden saavuttamisen olevan positiivinen palaute työntekijälle, ja olevan ainakin työntekijän näkökulmasta onnistumista, vaikka sitä ei aina tule näin ajatelleeksi. Tämän lisäksi ryhmäkeskustelussa mainittiin, että perhetyöntekijöiden *käytössä olevat resurssit* eivät aina vastaa asiakkaiden tarpeita.

– – kun me suunnitelmat tehdään ja niitä sitten aina kun säännöllisesti arvioidaan yhdessä asiakkaan ja sossujen kanssa niitä kuinka meidän ne yhteiset tavoitteet on onnistunu, niin kyllähän ne periaatteessa jo se että jos ne asetetut tavoitteet on saavutettu, niin senhän jo pitäis niinkun olla meillemkin semmonen positiivinen palaute. Ja sen pitäis niinkun olla niinkun

*meidän näkökulmasta onnistuminen mutta että ei sitä ehkä vaan niinku tuu
sillain aina ajateltua että... (P1)*

*Ja kyllähän sekin mun mielestä vaikka tässä nyt on esimerkiks näitä just
koululaisia ku viedään kerhoon ni että tota kouluun viedään aamulla ni et-
tä sitten: "Tulisit viä illastakin, niin **:kin teki, ** tuli meille leikkiin"
Mun mielestä se oli jo semmonen että siä perheessä tarvitaan meitä ja jo-
tenki mulle tuli semmonen tunne että kyllä siä silti pitäs niinkun heille an-
taa sitäkin, mutta se että nää mejän resurssit ei varmaan aina riitä täm-
möseen 24h aikaan että ne lapset kyllä monta kertaa meitä tarvis enempi-
ki. (P4)*

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Ammattiryhmäkohtaiset painotukset onnistumisen tarkastelussa

Tässä alaluvussa analysoimme ammattiryhmien ryhmäkeskusteluissa vallinneita painotuksia sekä sitä, mitä yhteisiä ja toisistaan eroavia asioita kyseiset ammattiryhmät toivat esille onnistumisesta keskustellessa. Tarkastelussa hyödynnämme aineiston pohjalta muodostamiimme pääluokkia, yläluokkia sekä alaluokkia. Tämän lisäksi olemme huomioineet, missä määrin ja kuinka paljon ammattiryhmät keskustelivat tarkastelun kohteena olevasta aihepiiristä.

Sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskusteluissa painottuivat avotyöntekijöihin ja perheyöntekijöihin nähden onnistumisen suhde käytössä oleviin resursseihin. Työntekijän käytössä olevat resurssit ovat pitkälti organisaation määrittelemiä. Resurssit puolestaan vaikuttavat siihen, kuinka paljon työntekijällä on käytettävissä palveluita ja aikaa asiakastyöhön sekä kuinka paljon niitä on asiakasta kohti. Resurssien lisäksi sosiaalityöntekijät keskustelivatkin muita ammattiryhmiä enemmän organisaation sekä käytössä olevan ajan vaikutuksesta työssä onnistumiseen.

Tähän liittyen mä jotenkin mietin, et ehkä tässä ois kuitenkin hyvä tuoda esiin, että jos meillä olis enemmän resursseja, niin kyllä meillä olis enemmän onnistumisia. Jos meillä olis palveluita tarpeeks tarjota perheille silloin kun se tarve nähdään, ja me saatais se, mitä me pyydetään. Niin kyllähän meillä olis onnistumisen tarinoita enemmän. Että onhan se myös totuus, että se työ tai perheiden tilanne niinku olis parempi, jos me pystyttäis alottaan työskentely nopeemmin, tapaan heitä nopeemmin ja nimenomaan järjestään muita palveluita kuin niitä viimesijaisia. Mut sitten kun meillä ei niitä ole aina riittävästi, ja riittävän nopeesti, niin sitten ne niinku menee niihin viimesijasiin toimenpiteisiin. (S3)

Sosiaalityöntekijä vastaa asiakasprosesseista ja asiakasprosessin aikana tehdyistä päätöksistä, kuten asiakkaalle tarjottavista palveluista. Sosiaalityöntekijän osaamiseen kuuluu vuorovaikutuksellisen osaamisen lisäksi palvelujärjestelmään liittyvä oikeudellinen osaaminen ja resurssiosaaminen. Sosiaalityöntekijän osaamisalueeseen kuuluu myös rakenteellinen vaikuttaminen. Sosiaalityöntekijä kerää tietoa asiakkuuksista ja niiden arvioinnista, ja välittää niistä syntyvää tietoa rakenteellisen vaikuttamistyön pohjaksi. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2007, 32, 68.) Sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskusteluissa

painottuivatkin muihin ammattiryhmiin verrattuna onnistumisen suhde resursseihin, aikaan ja organisaatioon. Resurssit liitettiin palveluihin, aikaan ja organisaatioon. Ajasta ja organisaatiosta puhuivat myös muut ammattiryhmät, mutta selkeästi rajatummin. Alla olevassa taulukossa (taulukko 5) on listattu kaikkien ammattiryhmien resursseihin, aikaan ja organisaatioon liittyvät onnistumisen mahdollistajat.

TAULUKKO 5. Sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskusteluissa esiintyneet painotukset resursseihin, aikaan ja organisaatioon liittyen suhteessa muihin ammattiryhmiin

	SOSIAALITYÖNTEKIJÄT	AVOTYÖNTEKIJÄT	PERHETYÖNTEKIJÄT
RESURSSEIHIN, AIKAAN JA ORGANISAATIOON LIITTYVÄT ONNISTUMISEN TEKIJÄT	<ul style="list-style-type: none"> - Työntekijän käytössä olevat resurssit ja palvelut - Asiakkaan ohjaus oikeanlaisen tuen/palvelujen piiriin - Tilanteen kartoittaminen, vaikka suurta huolta ei ole - Varhaisemmalla puuttumisella päästään helpommin hyvään tilanteeseen - Työskentelyn keston vaikutus onnistumiseen - Riittävän ajan varaaminen asiakkaalle - Työntekijän käytössä oleva aika - Työntekijöiden pysyvyys - Tuen jatkuvuus - Palveluihin ohjaamisen oikea-aikaisuus - Kriisit onnistumisen mahdollistajana - Huostaanotto voi olla osa onnistumista - Yhteistyö eri ammattilaisten kanssa - Tilanteen seuraaminen yhteistyössä muiden tahojen kanssa 	<ul style="list-style-type: none"> - Tuen oikea-aikaisuus - Kriisit onnistumisen mahdollistajana - Huostaanotto voi olla osa onnistumista - Työntekijöiden keskinäinen kunnioitus - Riittävän ajan varaaminen asiakkaalle 	<ul style="list-style-type: none"> - Tuen oikea-aikaisuus - Asetettujen tavoitteiden saavuttaminen - Työntekijän käytössä olevat resurssit suhteessa asiakkaan tarpeisiin

Taulukosta on nähtävissä selkeä painotusero onnistumisen tarkastelussa resurssien, ajan ja organisaation suhteen. Näkemyksemme mukaan sosiaalityöntekijöiden työnkuvaan

kuuluvalla päätäntävällällä sekä palveluiden järjestämisvastuulla oli selkeä vaikutus heidän tarkastelunäkökulmiin onnistumisesta puhuttaessa.

Avotyöntekijät korostivat ryhmäkeskustelussaan asiakkaan kohtaamiseen ja asiakassuhteeseen vaikuttavia onnistumisen tekijöitä enemmän muihin ammattiryhmiin verrattuna. Avotyöntekijöiden eli sosiaaliohjaajien ammatilliseen osaamiseen kuuluvat erityisesti vuorovaikutukseen ja kohtaamiseen liittyvät taidot, jotka painottuvat jo sosiaalialan opinnoissa esimerkiksi työharjoitteluiden suurella osuudella (Rantanen & Toikko 2008, 90). Työntekijän kohtaamisen kannalta tärkeät ammatilliset kyvyt, arvot ja asenne herättivät paljon keskustelua avotyöntekijöiden ryhmäkeskustelussa. Tämän lisäksi keskustelussa painottuivat asiakassuhteessa käytettävät työskentelytavat. Yksi avotyöntekijöistä mainitsi uskon, toivon ja rakkauden pohtiessaan työnsä perimmäistä olemusta ja merkitystä. Avotyöntekijä liitti sen myös sosiaalipedagogiseen ajattelutapaan.

Että pitääkö meidän ottaa nämä vanhat sanat usko, toivo ja rakkaus sitten loppujen lopuksi käyttöön – – sosiaalipedagogiikan suuri guru ja käytännöllinen edelläkävijä käyttää näitä sanoja. Ja juuri se, että toivoa pitää olla. Jos toivo menetetään, niin sitten ei voi enää tehdä mitään. Meidän tehtävä on se toivon ylläpitäminen. Ja usko siihen, että muutos on mahdollista. Ja rakkaus, mä ajattelen sitä sillä tavalla, että se on sitä samalta ihmisyyden tasolta, tunnetasolla kohtaamista. Semmosta lähimmäisen rakkautta. Ja tämmöstä, niinku jossain englannin kielisessä tutkimuksessa on sanottu ”unconditional love”, eli ettei aseteta ehtoja sille. Että kun ”sinä oot noin ja noin pahasti toiminut, niin sinä et ansaitse rakkautta”. Että se nousee tommosten asioitten yli. Semmonen niinku inhimillinen rakkaudellisuus toista kohtaan, lähimmäisen rakkaus. Näistä muodostuu jotain olennaista. Näin mä ajattelen. (A3)

Avotyöntekijät olivat ainoa ammattiryhmä, joka tarkasteli onnistumista työntekijän arvojen näkökulmasta. Arvojen lisäksi avotyöntekijöiden ryhmäkeskustelussa painottuivat edellä mainitut kohtaamisen ja asiakassuhteen teemat enemmän suhteessa muihin ammattiryhmiin. Seuraavalla sivulla olevassa taulukossa (taulukko 6) havainnollistetaan avotyöntekijöiden ryhmäkeskustelun painotusta muihin ammattiryhmiin verrattuna. Tarkastelun kohteena ovat kohtaamiseen ja asiakassuhteeseen liittyvät onnistumisen tekijät, joihin sisältyvät myös arvot.

TAULUKKO 6. Avotyöntekijöiden ryhmäkeskusteluissa esiintyneet painotukset kohtaamiseen ja asiakassuhteeseen liittyen suhteessa muihin ammattiryhmiin

	SOSIAALITYÖNTEKIJÄT	AVOTYÖNTEKIJÄT	PERHETYÖNTEKIJÄT
<p>KOHTAAMI- SEEN JA ASIAKASSU HTEESEEN LIITTYVÄT ONNISTUMI- SEN TEKIJÄT</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oman persoonan hyödyntäminen - Huumorin käyttö - Työntekijän asennoituminen työhön - Arvon antaminen myös pienille asioille - Luottamuksellinen asiakas-suhde - Asiakkaan negatiivisten ennakkokäsityksien muuttaminen - Yhteistyö perheen kanssa - Asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta - Yhdessä tekeminen - Asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen - Epävarmuuden sietäminen - Asiakkaan rinnalla kulkeminen - Henkilökemiat - Muutoksen asiakaslähtöisyys - Asiakkaan voimaantuminen - Rajojen asettaminen asiakkaalle 	<ul style="list-style-type: none"> - Työntekijän positiivinen asennoituminen - Työntekijän usko muutokseen - Arvon antaminen myös pienille asioille - Lyhytkin hetki voi merkitä onnistumista - Onnistuminen voi olla myös prosessi - Asioiden suhteuttaminen - Työntekijän ihmiskäsitys - Työntekijän arvot - Inhimillisuus - Rakkaus (unconditional love) - Asiakkaan oikeudenmukainen kohtelu - Ymmärrys oman ajattelun ja alitajuisen viestinnän vaikutuksesta - Empaattisuus - Kuuntelemisen taito - Työntekijän tunteidensäätelykyky - Huumori - Puheeksi ottaminen - Tietoinen roolityöskentely - Toivon ylläpitäminen - Pitkäjänteisyys - Luovuus - Aitous - Kyky analysoida asiakkaan toimintaa - Muutoksen asiakaslähtöisyys - Asiakkaan voimaantuminen - Vaihtoehtoisten näkökulmien tarjoaminen - Tulevaisuuteen suuntaaminen - Molemmansuuntainen dialoginen kontakti - Yhteisten tavoitteiden asettaminen - Yhteinen ymmärrys asiakkaan ja työntekijän välillä - Asiakkaan kunnioitus - Tasa-arvoinen kohtaaminen - Läsnäolo 	<ul style="list-style-type: none"> - Pitkäjänteisyys - Luottamuksellisen asiakassuhteen luominen kaikkien osapuolten välille (lapsen ja vanhempaan) - Asiakkaan positiivinen suhtautuminen - Asiakkaan negatiivisten ennakkokäsityksien muuttaminen - Asiakkaan aikaisemmat positiiviset kokemukset perhetyöstä - Asiakkaan motivoiminen - Toimintamallien muuttaminen - Asiakkaan vastuuttaminen

Taulukosta voi nähdä, että avotyöntekijöiden ryhmäkeskustelu painottui muita enemmän kohtaamisen ja asiakassuhteen tarkasteluun onnistumisen yhteydessä. Erityisesti arvot ja asiakassuhteessa käytettävät työskentelytavat korostuivat suhteessa muihin ammattiryhmiin. Näkemyksemme mukaan asiaa selittää se, että avotyöntekijän työnkuva koostuu suurelta osin vuorovaikutustyöstä. Siksi on luonnollista, että heidän ryhmäkeskustelunsa painottui muita ammattiryhmiä selkeämmin kohtaamisen ja asiakassuhteen ympärille.

Perhetyöntekijöiden ryhmäkeskustelussa korostui arjen tukemisen tärkeys suhteessa muiden ammattiryhmien ryhmäkeskusteluihin. Asiakkaan arjen sujuvuuden tukeminen sekä arjen mallittaminen koettiin yhdeksi perhetyön olennaiseksi tehtäväksi. Perhetyöntekijöinä toimivat lähihoitajat tekevät kotiin tehtävää työtä ja tukevat perheen arkea. Perhetyöntekijät muun muassa tukevat vanhempia lapsen kasvatuksessa ja kodinhoidollisissa töissä. (Lanula 2009, 4.) Ritala-Koskinen (2003) nostaa esille, että lastensuojelutyössä ja erityisesti perhetyössä ollaan vahvasti tekemisissä ihmisten arjen kanssa. Lastensuojelun asiakasperheiden arki on hyvin monimuotoista, eikä arjessa esiintyvien haasteiden ratkaiseminen onnistu valmiiden mallien avulla, vaan siihen tarvitaan perheen omaa ymmärrystä arjesta ja sen vahvuuksista ja muutostarpeista. Lastensuojelussa työskentelyn tavoitteena on ”tavallinen arki”, johon sisältyy arjen rutiinit kuten vuorokausirytmien olemassaolo ja lapsen perustarpeista huolehtiminen. (Ritala-Koskinen 2003, 75–76.)

Perhetyöntekijöiden keskustelussa arjen tukemisen tärkeys oli keskeisessä roolissa työssä onnistumisen suhteen. Lisäksi perhetyöntekijöiden tavassa tarkastella onnistumista painottui asiakkuuden perhekeskeinen tarkastelu.. Onnistumisen tarkastelun yhteydessä perhetyöntekijät toivat lisäksi esille, että suuri osa onnistumisen tunteista tulee yhdessä asiakkaan kanssa jaetuista arjen hetkistä. Perhetyöntekijöiden ryhmäkeskustelussa ominaista oli myös se, että asiakkaista puhuttaessa perhetyöntekijät käsittelivät lapsen lisäksi paljon myös lapsen koko perhettä. Usein asiakkaista puhuttaessa käytettiin ”asiakas”-sanan sijaan ”perhe”-nimitystä.

P2: Ihmiselle arki on kaikkein tärkein asia.

P1: Niin, niin.

P6: Ja siitä selviytyminen ilman muuta.

Arjessahan ne on yleensä semmosia ihan pieniä juttuja, pieniä ohikiitäviä hetkiä missä ne tulee ne onnistumisen tunteet. Että kyllähän näitä hetkiä

tulee, justiin semmosia lasten syliin kiipeämisiä ja semmosia halaamisia ja pieniä juttuja ja tosi sellasia mieltä lämmittäviä. (P6)

Perhetyöntekijät keskustelivat arjen tukemisen tärkeydestä onnistumisen yhteydessä selkeästi enemmän kuin muut ammattiryhmät. Heidän ryhmäkeskustelussaan arki ja sen merkitys heidän työnkuvansa kannalta oli aktiivisesti läsnä. Sosiaalityöntekijät sivusivat arjen merkitystä keskustelussaan, mutta he tarkastelivat sitä lähinnä resurssien kannalta. Heidän mielestä luottamus asiakkaaseen saataisiin nopeammin synnytettyä, jos sosiaalityöntekijöillä olisi enemmän resursseja olla mukana asiakkaan arjessa. Alla olevassa taulukossa (taulukko 7) havainnollistetaan arkeen liittyvät painotukset, jotka ammattiryhmät tuottivat onnistumisesta keskusteltaessa.

TAULUKKO 7. Perhetyöntekijöiden ryhmäkeskusteluissa esiintyneet arkeen liittyvät painotukset suhteessa muihin ammattiryhmiin

	SOSIAALITYÖNTEKIJÄT	AVOTYÖNTEKIJÄT	PERHETYÖNTEKIJÄT
ARJEN TUKEMISEEN LIITTYVÄT ONNISTUMISEN TEKIJÄT	-Arjessa mukana olemisen vaikutus luottamuksen syntymiseen	EI SUORAA MAININTAA ARJESTA	<ul style="list-style-type: none"> - Arjen mallittaminen - Arjen positiiviset hetket - Arjessa selviytymisen tukeminen - Asiakkaan asioiden ajaminen (tuet ym.)

Taulukosta voidaan havaita, että muut ammattiryhmät eivät keskustelleet niin paljon arjen merkityksestä heidän työssään onnistumisen kannalta verrattuna perhetyöntekijöihin. Siksi voidaankin todeta, että perhetyöntekijöiden työnkuvassa painottuu asiakkaan arjen tukeminen merkityksellisellä tavalla muihin ammattiryhmiin verrattuna. Lisäksi ammattiryhmän erityisluonnetta tarkastellessa perhekeskeisyys erottui muita ammattiryhmiä voimakkaammin.

Ammattiryhmäkohtaiset eroavaisuudet näkyvät lähinnä keskeisten teemojen erilaisissa painotuksissa. Painotukset näkyvät siinä, kuinka paljon eri teemoista puhuttiin sekä kuinka paljon niiden käsittelyyn käytettiin aikaa. Tämän lisäksi painotukset näkyvät siten, että sellaisten teemojen käsittelyssä, jotka kaikki ammattiryhmät toivat esille, saattoivat ammattiryhmät nostaa esille sellaisia teemaan sisältyviä asioita, joita muut ammattiryhmät eivät maininneet.

Yleisten teemojen sisällä esiintyy siis vaihtelua siinä, mitä asioita ammattiryhmät nostavat esille teemaan liittyen. Opinnäytetyössämme tämä näkyy siten, että kaikille ammattiryhmille yhteisten pääluokkien alle kuuluvissa ylä- ja alaluokissa esiintyy ammattiryhmäkohtaista vaihtelua, jota kuvaavat edellä mainitut painotukset. Alla olevassa taulukossa (taulukko 8) on suoritettu yhteenveto ammattiryhmien keskeisimmistä painotuksista.

TAULUKKO 8. Ammattiryhmien painotukset suhteessa muihin ammattiryhmiin

AMMATTIRYHMÄT	PAINOTUKSET SUHTEESSA MUIHIN AMMATTIRYHMIIN
SOSIAALITYÖNTEKIJÄT	RESURSSIT AIKA ORGANISAATIO
AVOTYÖNTEKIJÄT	KOHTAAMINEN AMMATILLISET KYVYT ARVOT ASENNE
PERHETYÖNTEKIJÄT	ARJEN TUKEMINEN ASIAKKUUDEN PERHEKESKEINEN TARKASTELU

Painotukset ovat suhteutettu muihin ammattiryhmiin, eivätkä kerro siitä, mistä kyseessä oleva ammattiryhmä keskusteli eniten. Ammattiryhmien ryhmäkeskustelujen sisältöjä vertaillen on todettava, että perustavanlaatuisia eroavaisuuksia onnistumisen tarkastelun yhteydessä ei tunnu löytyvän. Mielestämme mitkään ammattiryhmien esiin nostamat näkemykset ja teemat eivät ole suorassa ristiriidassa muiden ammattiryhmien tuotoksien kanssa. Ammattiryhmien painotuksien suhteuttamattomassa tarkastelussa pai-

nottuivatkin selkeästi vuorovaikutus ja asiakaslähtöisyys kaikkien ammattiryhmien kohdalla. Sosiaali- ja terveysministeriön (2007) sosiaalihuollon tehtävärakennesuosituksen mukaan kaikkien kolmen ammattiryhmän tehtäväkuvaan ja osaamiseen lastensuojelutyössä kuuluu psykososiaalinen ohjaus- ja neuvontatyö, ja kaikkien ammattiryhmien ammattitaitoon kuuluu vahva vuorovaikutusosaaminen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 32). Kaikkien kolmen ammattiryhmän tehtäväkuvien perusteella onkin mielestämme odotettavaa, että juuri vuorovaikutukseen ja asiakaslähtöiseen toimintaan pohjautuvat tekijät painottuivat kaikkien ammattiryhmien ryhmäkeskusteluissa.

6.2 Onnistumisen näkyminen ja sen mahdollistavat tekijät

Tässä luvussa kokoamme kaikkien ammattiryhmien tulokset yhteen ja muodostamme niistä ammattiryhmien rajat ylittävän kokonaisuuden. Tulosten esittelyssä hyödynnämme aineiston abstrahointivaiheessa suorittamaamme tulosten käsitteellistämistä, joiden muodostamisessa olemme hyödyntäneet teoreettista tietämystämme. Tämän lisäksi yhdistämme kootut tulokset aineistoa täydentävään teoreettiseen kirjallisuuteen.

Kaikkien ammattiryhmien onnistumisen tarkastelussa painottuivat selkeästi asiakaslähtöisyys ja vuorovaikutussuhteeseen liittyvät tekijät. Tämä näkyi tuloksissa siten, että työntekijät toivat esille lukuisia asiakastyöhön, vuorovaikutukseen sekä asiakkaan arjen tukemiseen liittyviä onnistumisen mahdollistavia tekijöitä. Asiakaslähtöisyyden ja vastavuoroisen vuorovaikutussuhteen perusteella voidaan päätellä, että onnistumisen tarkastelu työntekijän näkökulmasta on vahvasti sidoksissa myös asiakkaan näkökulmaan (ks. 3.1). Asiakkaan tarpeisiin vastaamisella on siis suuri vaikutus työntekijän onnistumisen kokemukseen. Sipilän (2011, 132) mukaan sosiaalityön asiakastyössä suurin onnistumisen ilo tulee siitä, että asiakkaan hyvä toteutuu. Mönkkösen (2007, 14) mukaan asiakastyössä korostetaan usein asiakaslähtöisyyden ja tasa-arvoisen kohtaamisen merkitystä.

Asiakaslähtöisyyteen liittyen työntekijät kokivat tärkeäksi, että asiakkaassa tapahtuva muutos on lähtöisin asiakkaasta itsestään. Asetettujen tavoitteiden saavuttaminen sekä asiakkaassa tapahtuva muutos nähtiin tekevän onnistumisen näkyväksi. Työntekijä ei voi aikaansaada muutosta asiakkaassa, ellei asiakas itse halua sitä. Mönkkösen (2007) mukaan työskentely asiakkaan kanssa tulee olla tavoitteellista. Työntekijällä on oltava

taitoa huomata, ovatko tavoitteet ulkoapäin määriteltyjä vai lähtöisin asiakkaasta itseltään. Työntekijän ammattitaitoon kuuluu myös se, että hän kykenee arvioimaan tavoitteiden toteutumista sekä muutoksen etenemistä asiakkaassa. (Mönkkönen 2007, 25, 31.)

Työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde koettiin asiakaslähtöisen toiminnan ja onnistumisen perustaksi. Työntekijän käyttämät työskentelytavat ja -menetelmät nousivat merkittäväksi osatekijäksi vuorovaikutussuhteen laadun ja asiakkaan tukemisen kannalta. Sipilä (2011) on väitöstutkimuksessaan kartoittanut työntekijöiden näkemystä ”oikeasta sosiaalityöstä”. Termin avulla pyritään kuvaamaan sosiaalityön olennaisimpia piirteitä. Tutkimukseen vastanneiden sosiaalityöntekijöiden näkemysten mukaan sosiaalityön keskiössä ovatkin juuri vuorovaikutukseen perustuvat elementit. (Sipilä 2011, 133-134.) Myös Rousun (2004, 38) mukaan vuorovaikutuksen arvioinnin tulisi olla avainasemassa lastensuojelun onnistumisien arvioinnissa.

Dialoginen asiakassuhde nostettiin tärkeäksi vuorovaikutussuhteen perustaksi luottamuksen ohella. Dialoginen suhde perustuu työntekijöiden mukaan muun muassa molempien osapuolten vastavuoroisuuteen, asiakkaan kunnioittamiseen ja yhteisten tavoitteiden asettamiseen. Mönkkösen (2007) mukaan dialogisessa asiakassuhteessa rakennetaan vastavuoroista yhteisymmärrystä asiakkaan ja työntekijän välille. Dialogisessa asiakassuhteessa tieto rakentuu vastavuoroisesti asiakkaan ja työntekijän välissä. Ilman luottamuksellista asiakassuhdetta dialogin syntyminen asiakkaan ja työntekijän välille ei ole mahdollista. Luottamuksen luominen asiakkaaseen on ensiarvoisen tärkeää, ja se vaatii aina oman aikansa. Avoimuus ja luottamus dialogisessa vuorovaikutuksessa ovat merkittäviä tekijöitä, koska ne mahdollistavat sen, että asiakas pystyy tuomaan suhteessa esille omia ajatuksiaan ja tavoitteitaan. (Mönkkönen 2007, 29, 84–87.) Luottamuksellisen suhteen luominen asiakkaaseen koettiin työntekijöiden ryhmäkeskusteluissa yhdeksi onnistumisen perusedellytykseksi. Luottamuksen syntyyn vaikuttavat muun muassa työntekijän käytössä oleva aika ja resurssit, asiakasprosessin eheys sekä henkilökemiat. Myös asiakkaan asenne lastensuojelua kohtaan ja sitoutuminen lastensuojeluprosessiin vaikuttavat luottamuksen syntyyn ja laatuun.

Ryhmäkeskusteluissa nousivat merkittävästi esille myös ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyteen liittyvien elementtien hyödyntäminen vuorovaikutussuhteessa. Aineistosta nousivat esille muun muassa asiakaslähtöisyyden painottaminen, positiivisen palautteen antamisen tärkeys, tulevaisuuteen suuntaaminen sekä huumorin käyttö. Nämä kyseiset

elementit vuorovaikutustyössä ovat tyypillisiä ratkaisu- ja voimavarakeskeiselle näkökulmalle asiakastyössä (Vilén, Leppämäki & Ekström 2008, 171–181; Ratkes ry). Lisäksi työntekijät nostivat vastuuttamisen ja rajojen asettamisen tärkeyden vuorovaikutussuhteessa. Kyseisten työotteiden hyödyntämisessä korostettiin lämmön merkitystä. Rajojen asettaminen ja asiakkaan vastuuttaminen vaatii hienovaraisuutta ja ne tulee tehdä siten, että kyseiset työtavat eivät ole ristiriidassa työtä ohjaavien arvojen kanssa. Sipilän (2011, 97–98) väitöstutkimuksen mukaan taito käyttää tukea ja kontrollia sopivassa suhteessa onkin yksi tärkeä sosiaalityön ammattitaidon osa-alue.

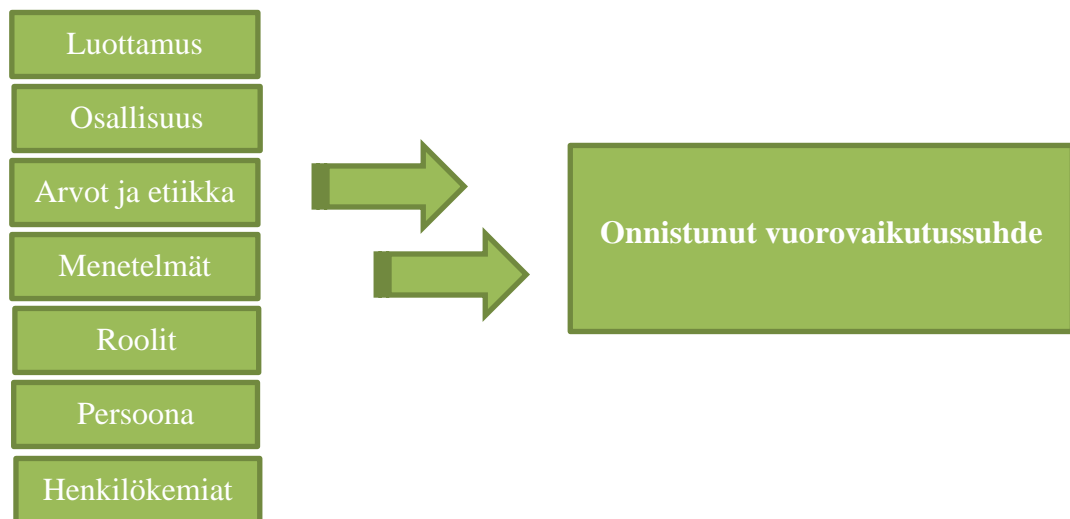
Asiakassuhteessa käytettäviä menetelmiä ei aina voida täysin erottaa asiakassuhteesta. Esimerkiksi Mönkkösen (2007) mukaan dialogisuutta on syytä ajatella sekä kommunikaationa että suhteena. Dialogisuuteen kommunikaatiomenetelmänä liittyvät erilaiset puhe- ja keskustelutekniikat, kun taas suhdenäkökulmassa dialogisuutta tarkastellaan yhteistoiminnallisena suhteena, jossa tapahtuu jotain merkittävää kahden tai useamman ihmisen välillä. (Mönkkönen 2007, 89.) Tämän takia puhuttaessa siitä, mihin asiakassuhteen tulisi perustua, nostettiin esille teemoja, joista puhuttiin myös työssä käytettävien menetelmien yhteydessä. Näiden lisäksi korostettiin asiakkaan osallisuuden merkitystä lastensuojeluprosessissa. Karjalainen ja Lahti (2001, 105–107) korostavatkin dialogisuutta ja asiakkaan osallistamista asiakkaan vaikeiden tilanteiden selvittämisessä.

Onnistuneeseen vuorovaikutukseen liittyvien tekijöiden tarkastelussa nousi aineistosta esille myös arvojen ja eettisen toiminnan merkitys. Asiakkaan ihmisarvon kunnioitus ja osallisuuden tukeminen koettiin merkittäväksi tekijäksi onnistumisen kannalta. Mönkkösen (2007) mukaan hyvän vuorovaikutussuhteen luomiseen asiakkaan ja työntekijän välille vaaditaan työntekijältä vuorovaikutusosaamiseen liittyvää tietämystä ja taitoa. Hyvät vuorovaikutustaidot omaava työntekijä kykenee soveltamaan sosiaalialan eettisiä periaatteita ja arvoja asiakastyöhön. Työntekijän on kyettävä kunnioittamaan asiakasta hänen taustastaan tai teoistaan riippumatta sekä edistää asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta. (Mönkkönen 2007, 28–31.)

Oman persoonan hyödyntäminen ja roolien vaikutuksen tiedostaminen asiakastyössä koettiin vaikuttavan onnistuneeseen vuorovaikutussuhteeseen. Vilenin ym. (2002, 78–79) mukaan oma persoona onkin vuorovaikutusammattilaisen työväline, jonka hyödyntäminen voi parhaimmillaan johtaa asiakkaan voimaantumiseen. Mönkkösen (2007) mukaan työntekijän roolin osalta on tärkeää, että työntekijä ei ota vuorovaikutussuh-

teessa liian vahvaa asiantuntijakeskeistä roolia. Toisaalta taas liian neutraalin ja varovaisen roolin omaksuminen haittaa työntekijän roolia vastuullisena ammattilaisena. Tällöin myös vaikeista ja pahoista asioista puhuminen voi olla haastavaa niin asiakkaalle kuin työntekijällekkin ja tällöin asioista ei välttämättä uskalleta puhua niiden oikeilla nimillä. Kuitenkin asiakas yleensä haluaa pohjimmiltaan tulla kohdatuksi myös pahan alueella. (Mönkkönen 2007, 69–70, 84.) Tutkimustuloksistamme nousi esille, että myös vaikeiden asioiden puheeksi ottaminen on tärkeää onnistuneen vuorovaikutussuhteen kannalta.

Alla olevassa kuviossa (Kuvio 2) on kuvattu aineistosta esiin nousseita tekijöitä, jotka vaikuttavat keskeisesti onnistuneeseen vuorovaikutussuhteeseen.



KUVIO 2. Onnistuneeseen vuorovaikutussuhteeseen vaikuttavat tekijät

Kuviosta käy ilmi työntekijöiden tärkeiksi kokemat tekijät onnistuneen vuorovaikutussuhteen luomisessa asiakkaan kanssa. Asiakkaan luottamus sekä osallisuuden tunne ovat tärkeitä suhteen peruspilareita. Työntekijän arvomaailma, eettinen toiminta, käytämät menetelmät sekä tietoisuus roolien vaikutuksesta ja niiden hyödyntäminen ovat keskeisiä tekijöitä, jotka työntekijän tulee ottaa huomioon asiakastyössä. Lisäksi työntekijän tulee hyödyntää oman persoonansa vahvuuksia työssään ja tiedostaa henkilökemioiden vaikutus asiakassuhteessa.

Tutkimustuloksissamme korostuu vahvasti onnistumisen tarkastelu työntekijän ja asiakkaan välisen asiakassuhteen näkökulmasta. Suuri osa onnistumiseen vaikuttavista teki-

jöistä liittyä kohtaamisen kannalta tärkeisiin työntekijän ominaisuuksiin, asiakas-työntekijä-suhteeseen ja niissä käytettäviin työotteisiin sekä asiakkaalta saatuun tai asiakkaalle annettuun palautteeseen. Raunio (2011) mukaan kyseinen asiakastasoinen työ onkin aikamme sosiaalityölle tyypillistä. Asiakastasoisen ja yksilöllisen sosiaalityön selittävänä tekijänä ovat hyvinvointivaltion toimintatavoissa tapahtuneet muutokset, erityisesti etääntymisen universalistisesta ideologiasta. Kyseiset muutokset, jotka vievät yhteiskuntaa kauemmas universalismista ja lisäävät markkinahenkisten arvojen jalansijaa, lisäävät ihmisten köyhyyttä ja psykososiaalisia ongelmia sekä asettavat kovenivia vaatimuksia ihmisen yksilölliselle selviytymiselle. Meneillään oleva muutos näkyy sosiaalityössä siten, että muutoksen myötä asiakastasoisen toiminnan merkitys korostuu sosiaalityössä. (Raunio 2011, 6.) Tämä näkemys on linjassa Karjalaisen ja Lahden (2001) näkemyksen kanssa, jonka mukaan nykyajan hyvinvointipalveluissa korostuvat palveluiden yksilöllistyminen sekä ammatillisen tuen verkostoituminen. Yksilöllistymisellä tarkoitetaan yksilökohtaista asiakaspalvelua, ammatillisella verkostoitumisella moniammatillista yhteistyötä, jossa hyödynnetään useita asiantuntijatahoja asiakkaan ongelmien ratkaisemiseksi. (Karjalainen & Lahti 2001, 22.) Moniammatillinen yhteistyö ja muiden työntekijöiden ammatillisuuden kunnioittaminen nähtiin myös aineistomme mukaan onnistuneen tukemisen mahdollistajina.

Työntekijät kokivat nykyisten käytettävissä olevien resurssien olevan riskitekijänä onnistuneelle lastensuojelutyölle. Työntekijät toivoivatkin, että heidän käytössään olisi tarjota asiakkaalle nykyistä kattavammin palveluita sekä aikaa. Heidän mukaan työntekijän käytettävissä olevat resurssit palvelujen ja ajan suhteen sekä annetun tuen oikea-aikaisuus vaikuttavat siihen, kuinka kauaskantoiset seuraukset annetulla tuella voi olla. Sosiaali- ja terveysministeriön (2012) mukaan lastensuojelun kuormitus onkin kasvussa. Lastensuojeluilmoitusten, avohuollon asiakkaiden sekä kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten määrä on ollut kasvussa 1990-luvulta alkaen. Käytössä olevien resurssien keskittäminen on kuitenkin kohdentunut lähinnä sijaishuollon palveluihin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 16.) Nykyiset käytettävissä resurssit siis rajoittavat lastensuojelun vaikuttavuutta.

Raunio (2008) tuo esille taloudellisten suhdanteiden, erityisesti laman, vaikutuksen kansalaisten saamaan sosiaaliturvaan ja -palveluihin. Taloudellinen taantuma aiheuttaa julkisten palvelujen karsimista sekä vahvistaa päättäjissä ajattelutapaa, jossa vahvistuu julkisten palvelujen tehostaminen, yksityisen palvelutuotannon osuuden kasvattaminen

sekä palvelujen tarvitsijoiden oman vastuun korostaminen. Negatiivisilla taloudellisilla suhdanteilla on pitkäkestoinen varjo sosiaaliturvan ja -palveluiden tarjonnassa. (Raunio 2008, 4–5.) Suomen Pankin Rahapolitiikka- ja tutkimusosaston (2011, 4) mukaan kansainvälisten rahoitusmarkkinoiden häiriötila kärjistyivät syksyllä 2008 finanssikriisiksi, joka ajoi Suomenkin talouden syvään taantumaa. Kyseinen vaikutus näyttäisi olevan olennainen sosiaalialan nykyisen tilan ja käytettävissä olevien resurssien tarkastelussa.

Työntekijät kritisoivat sosiaalityötä sen ongelmakeskeisyydestä. Ryhmäkeskusteluissa painotettiin varhaisen puuttumisen merkitystä työssä onnistumisen suhteen. Työntekijöiden mukaan varhaisessa vaiheessa annettu tuki mahdollistaa asiakasprosessien nopeamman päättymisen sekä vähentää lastensuojelun työn ongelmakeskeisyyttä. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen (2012) Toimiva lastensuojelu -väliraportin mukaan viimeisimmässä lastensuojelulain uudistuksessa tavoitteeksi onkin asetettu ehkäisevän työn vahvistuminen. Kyseinen tavoite ei näytä kuitenkaan väliraportin toiminta- ja taloustietojen perusteella toteutuneen, vaan päinvastoin lastensuojelun kokonaiskustannukset ovat myös uuden lastensuojelulain voimaantuloavuoden 2008 jälkeen kasvaneet ja painottuneet vahvasti viimesijaisiin toimenpiteisiin. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2012, 16.) Raunio (2011, 237) tuokin esille, että nykyajan sosiaalityössä painottuvat juuri ongelmatilanteisiin reagoivat palvelut.

Asiakkaan arki ja siitä selviytyminen koettiin tärkeäksi asiakkaan hyvinvoinnin kannalta. Siksi asiakkaan arjen tukeminen monessa eri muodossa koettiin lastensuojelun keskeiseksi toimintaperiaatteeksi. Karjalaisen ja Lahden (2001) mukaan arkielämässä selviytymistä rajoittavat ongelmat ovat asiakkaan hyvinvoinnin kannalta niin keskeisiä, että asiakkaan suurin palvelutarve keskittyykin kyseisten arkielämän sujuvuutta estävien ongelmien ratkaisemiseen. Tämä selittää osaltaan palvelujen ongelmakeskeistä painottumista. Vallitseva palveluparadigma käykin läpi muutosta, jossa palvelujärjestelmän sijasta palvelujen lähtökohtana ovat ihmisten arjen lisääntyvä epävarmuus, yksilöllistyminen ja monimutkaisten tilanteiden yhteen kietoutuminen. Palvelujen olisikin tultava enemmän yksilön tueksi ja osaksi arjen vaikeita prosesseja. (Karjalainen & Lahti 2001, 22–23.)

Työntekijät kokivat palautteen merkittäväksi onnistumisen mahdollistajaksi. Palautteen yhteydessä korostettiin juuri positiivisen palautteen merkitystä. Asiakasprosessin aikana asiakkaalta saatu palaute ohjaa työntekijän toimintaa kohti toivottua päämäärää. Positiiv-

vinen palaute auttaa vahvistamaan ja lisäämään asiakassuhteessa toimivia käytäntöjä, negatiivinen palaute puolestaan haastaa työntekijää muuttamaan toimintaansa. Asiakkaalle tulisi antaa enemmän positiivista kuin negatiivista palautetta. Positiivisen palautteen antamisella on monenlaista hyötyä: sen avulla vahvistetaan asiakkaan oikeanlaista toimintaa, motivoidaan, annetaan arvoa asiakkaan toiminnalle ja osoitetaan kunnioitusta. Asiakkaalle annettu kriittinen palaute tulee antaa rakentavaan sävyyn, jotta sillä on onnistumista edesauttava vaikutus.

Palaute nähtiin myös onnistumisen näkyväksi tekijänä. Prosessin aikana saatu palaute tuo esille onnistumisen hetkiä asiakkuuden aikana. Sipilän (2011, 133) mukaan työntekijän saamasta palautteesta asiakkaalta saatu positiivinen palaute onkin merkittäväntä. Työskentelyn jälkeen saatu palaute puolestaan antaa työntekijälle kuvan siitä, millaiseksi asiakas on lastensuojeluasiakkuuden kokenut. Asiakkaalta saatu palaute ei Rousun (2007) mukaan välity toiminnan kehittämiseen eikä asiakkaan palautetta palveluiden toimivuudesta hankita riittävästi. Asiakkaalta saatua palautetta tulisikin systemaattisesti kerätä ja hyödyntää onnistumisen arvioinnissa. (Rousu 2007, 99.)

Työntekijät puhuivat myös kriiseistä onnistumisen mahdollistajina. Joskus asiakkaassa saattaa ilmetä toivottua muutosta vasta kriisin myötä tai kriisin kynnyksellä. Esimerkiksi asiakas saattaa muuttaa toimintaansa vasta huostaanoton uhan alla tai sen jo tapahduttua. Kriisit koettiin keskeiseksi osa-alueeksi työssä onnistumisen suhteen. Sipilän (2011, 144) mukaan hyvä sosiaalityö edellyttääkin ennen kaikkea sellaista ammatillista osaamista, jonka avulla pystytään tukemaan ja auttamaan kriisitilanteissa olevia asiakkaita.

Työntekijöiden mukaan asiakasprosessia ja sen onnistumista tarkastellessa täytyy ottaa huomioon asiakkaiden lähtökohdat ja suhteuttaa heidän nykyiset olosuhteensa siihen, mistä on lähdetty. Tämän vuoksi huostaanotto voi olla onnistumista tai osa sitä, jos se on ollut työntekijän mielestä olosuhteisiin nähden tarpeellisin toimenpide ja lapsen hyvinvoinnin kannalta suotuisin vaihtoehto. Rostilan (2001, 59) mukaan tavoitteellisen ongelmanratkaisun muutostyö onkin aina sovitettava asiakkaan tarpeisiin. Sipilän (2011) mukaan yksi sosiaalityön ammattitaidon keskeisistä osa-alueista on tunnistamisen taito eli ”sosiaalisen diagnoosin” tekeminen. Siinä on kyse kyvystä tunnistaa, mistä tarkasteltavassa tilanteessa asiakkaan kannalta on kysymys. Asiakkaan tilanteen arviointi on moniulotteista ja kokonaiskuvan saaminen edellyttää tiedon tulkitsemista aina suh-

teessa johonkin. Sosiaalityössä tulkitsemisen taito on tärkeää ja siihen liittyy vastavuoroisuus asiakkaan kanssa. (Sipilä 2011, 41.) Siksi myös lastensuojelun onnistumisen tarkasteluun työntekijän näkökulmasta vaikuttaa työntekijän näkemys siitä, minkä voi laskea onnistumiseksi suhteessa asiakkaan elämäntilanteeseen ja olosuhteisiin. Lisäksi tarkastelussa vaikuttaa työntekijän kriittisyys. Onnistuminen on siis suhteellista ja sitä voi tarkastella useasta eri näkökulmasta. Eräässä ryhmäkeskustelussa tuotiin esille, että joskus onnistuminen voi tarkoittaaakin pelkästään asiakkaan rinnalla kulkemista sellaisessa kriisitilanteissa, joihin työntekijä ei pysty vaikuttamaan. Kyseisessä tilanteessa paras apu, mitä työntekijä voi tarjota, on olla läsnä asiakkaan elämässä.

Aikaan liittyvät asiat koettiin kaikkien ammattiryhmien keskuudessa merkitykselliseksi onnistumisen kannalta. Asiakasprosessin eheys mahdollistaa onnistumisen lastensuojelun asiakasprosessissa. Tähän liittyen työntekijät mainitsivat vaikuttavan työntekijöiden pysyvyyden, palveluihin ohjaamisen oikea-aikaisuuden sekä tuen jatkuvuuden. Sipilän (2011) mukaan lastensuojelua kuormittaakin työntekijöiden suuri vaihtuvuus, joka lisää lastensuojelutyön sirpaleisuutta. Siksi työntekijöiden pysyvyyden varmistamisella taat-taisiin lapsiperheiden eheämpi tukeminen. (Sipilä 2011, 145.) Mönkkönen (2007, 24) puolestaan pitää palvelujen oikea-aikaisuutta sekä niiden kohdentamista asiakkaan tarpeiden mukaisesti merkityksellisenä asiakastyön vaikuttavuuden arvioinnin kannalta. Myös Sipilän (2011, 115) mukaan intervention tekeminen oikeaan aikaan ja oikeisiin asioihin on sosiaalityössä yksi keskeisistä ammatillisista taidoista.

Seuraavalla sivulla olevissa kuvioissa olemme koonneet yhteen keskeisimmät aineistos-ta esiin nousseet onnistumisen mahdollistavat tekijät (kuvio 3) sekä ne tekijät, jotka tekevät onnistumisen näkyväksi (kuvio 4).



KUVIO 3. Onnistumisen mahdollistavat tekijät



KUVIO 4. Onnistumisen näkyväksi tekevät asiat

Työntekijöiden ryhmäkeskusteluissa onnistumista tarkasteltiin vahvasti asiakaslähtöisyyden sekä työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutussuhteen kautta. Vuorovaikutussuhteessa luottamuksella koettiin olevan keskeinen rooli onnistumisen kannalta. Kuvioissa 3 ja 4 esitetyt kategorisoinnit eivät sulje pois toisiaan vaan ne ovat moninaisesti yhteydessä toisiinsa. Esimerkiksi laadukkaan vuorovaikutussuhteen koettiin perustuvan kategorian sisälle kuuluvien tekijöiden lisäksi keskeisesti asiakaslähtöiseen toimintaan liittyviin tekijöihin. Lisäksi yksi olennaisimmista vuorovaikutussuhde-kategoriaan sisältyvistä tekijöistä, luottamus, on vahvasti yhteydessä esimerkiksi resurssit ja aika –

kategorioihin liittyvien tekijöiden kanssa, jotka puolestaan nekin ovat vahvasti yhteydessä toisiinsa.

7 POHDINTA

7.1 Luotettavuus ja eettisyys

Eskolan ja Suorannan (1998) mukaan laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on tutkijan avoin subjektiviteetti ja sen myöntäminen, että tutkija on tutkimuksensa keskeinen tutkimusväline. Laadullisessa tutkimuksessa keskeisin luotettavuuden kriteeri onkin tutkija itse ja siksi luotettavuuden arvioinnissa tulee ottaa huomioon koko tutkimusprosessi ja tutkijan tekemät ratkaisut kyseisen prosessin aikana. (Eskola & Suoranta 1998, 211.)

Opinnäytetyömme tutkimusprosessi lähti liikkeelle aiheen valinnasta. Aiheen rajaukseen vaikutti oma kiinnostuksemme lastensuojelua kohtaan, jonka myötä opinnäytetyömme kiinnittyi Tampere Praksis –hankkeeseen. Opinnäytetyön varsinainen tutkimustehtävä muovautui vuorovaikutuksessa Tampere Praksis –hankkeen kanssa Eteläisen lapsiperheiden sosiaaliaseman tiimissä, jonka myötä tutkimustehtävämme liitettiin osaksi aseman Onnistumisen tarinoita -kehittämisteemaan. Kehittämisteemaan liittämisen myötä opinnäytetyömme pyrkii vastaamaan työkentällä nousseeseen todelliseen tarpeeseen kehittää lastensuojelua onnistumisen tarkastelun kautta.

Aiheen tarkempaa rajausta varten esitimme opinnäytetyön prosessin mukaisesti aihetta esittelevän ideapaperin koulumme opinnäytetyöpajassa, jossa opettajien toimesta annettiin hyväksyntä aiheellemme ja tutkimusasetelmallemme. Lisäksi esitimme kyseisen ideapaperin myös Eteläisen lapsiperheiden sosiaaliaseman Praksis-tiimille, jotka antoivat ohjaavaa palautetta sekä esittivät tutkimuksen toteuttamiseen liittyviä toiveita. Tiimiin kuului aineistoomme osallistuvia työntekijöitä, Tampereen ammattikorkeakoulun ja Tampereen yliopiston lehtoreita ja opiskelijoita sekä Tampere Praksiksen hanketyöntekijöitä.

Ideapaperin laatimisen ja esittämisen jälkeen aloimme työstää opinnäytetyöprosessin seuraavaa vaihetta, tutkimussuunnitelmaa. Tutkimussuunnitelmassa on laadittu tutkimuksen teoreettinen viitekehys, tutkimustehtävä, tiedonkeruumenetelmä, aineiston analysointitapa sekä tutkimuksen alustava aikataulu. Tutkimussuunnitelma esitettiin ideapaperin tavoin sekä koulumme opinnäytetyöpajassa että Praksis-tiimissä. Opinnäytetyöpajassa tutkimussuunnitelma opponoitiin ja vastaanotimme palautetta niin opetta-

jilta kuin oppilailtakin. Praksis-tiimissä kuulumme tiimiläisten mielipiteitä valitsemastamme toteutustavasta ja hioimme sitä edelleen vastataksemme paremmin tutkimusaineistoon osallistuvien työntekijöiden toiveisiin. Tutkimussuunnitelman hyväksynnän jälkeen saimme opinnäytetyömme tutkimusluvan Tampereen kaupungilta.

Aineistonkeruumenetelmää valittaessa ja siihen liittyvässä pohdinnassa lopulliseen toteutukseen liittyen hyödynsimme kyseisen Praksis-tiimin näkemyksiä. Tämän avulla saimme arvokasta tietoa tutkimuksen kohteena olleiden työntekijöiden toiveista aineiston toteutustapaan liittyen ja pystyimme hyödyntämään kyseistä tietoa aineistonkeruumenetelmää valittaessa. Häivytimme kaikki mahdolliset tunnistettavuustekijät ryhmäkeskustelujen litteroinneista, joita hyödynsimme opinnäytetyömme analyysivaiheessa ja raportoinnissa. Näin turvasimme aineistoon osallistuvien henkilöiden anonymiteetin. Aineiston analyysivaiheessa pyrimme jatkuvasti varmistamaan, että aineistosta keräämämme data vastaa tutkimustehtäväämme. Analyysivaiheessa palasimmekin tutkimuskysymyksiimme ja muokkasimme niitä uudelleen siten, että aineisto vastaa niihin mahdollisimman tarkasti.

Opinnäytetyöprosessin aikana pidimme huolen siitä, että keräämämme aineisto on ollut ainoastaan sellaisten tahojen ulottuvissa, joilla on ollut oikeus sen hallussa pitämiseen. Aineistona käytettyjen ryhmäkeskustelujen nauhoitukset hävitimme asianmukaisesti litteroinnin jälkeen, ja litteroinnit hävitimme sen jälkeen, kun varmistimme, että niitä ei enää opinnäytetyöprosessissamme tarvita.

Opinnäytetyön työstövaiheen aikana tapasimme säännöllisesti opinnäytetyömme ohjaavaa opettajaa ja saimme henkilökohtaista ohjausta sekä neuvonantoa tutkimuksen tekemiseen liittyen. Tutkimusprosessin aikana saimme palautetta kirjoitetuista osioista ja analyysin tekemisestä. Lisäksi osallistuimme opinnäytetyöprosessimme aikana Eteläisen lapsiperheiden sosiaaliaseman Praksis-tiimeihin ja keskustelimme tutkimuksemme toteuttamisesta tiimin jäsenien kanssa. Opinnäytetyön kokonaisversio palautettiin kahdesti tarkastettavaksi ennen lopullista arviointia. Opinnäytetyömme esitettiin Tampere Praksis -hankkeen opinnäytetyöpajassa sekä Eteläisen lapsiperheiden sosiaaliaseman Praksis-tiimissä sosiaaliaseman työntekijöille toukokuussa 2013.

Tuomi ja Sarajärvi (2011, 138–139) ovat keränneet yhteen ja vertailleet eri tutkijoiden näkemyksiä laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteereistä. Niirasen (1990) mu-

kaan tutkimuksen *luotettavuus* rakentuu siitä, että ulkopuolinen henkilö tarkastaa tutkimusprosessin toteutumisen ja *vakiintuneisuus* siitä, että ulkopuolinen henkilö arvioi tutkimuksen tuotokset, esimerkiksi aineiston, löydökset ja tulkinnat. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 138–139.) Edellä kuvatusta tutkimusprosessistamme voi havaita, että tutkimusprosessimme etenemistä ja toteutumista on seurattu jatkuvasti opinnäytetyötä ohjaavan opettajamme sekä Tampere Praksis –yhteisön toimesta. Lisäksi samat tahot (erityisesti ohjaava opettajamme) ovat arvioineet myös tutkimuksemme tuotoksia. Täten tutkimuksemme täyttää Niirasen (1990) esittämät luotettavuuden ja vakiintuneisuuden kriteerit.

Tutkimuksen *siirrettävyydellä* kuvataan tulosten siirrettävyykselpoisuutta toiseen kontekstiin. Tämä riippuu siitä, miten samankaltainen tutkittu ympäristö ja sovellusympäristö ovat. (Niiranen 1990; Tynjälä 1991, Tuomen & Sarajärven 2011, 138–139 mukaan.) Tutkimuksemme kohteena olivat kunnallisen lastensuojelun työntekijät. Tutkimuksemme aineisto koostui yhdestä Tampereen kolmesta lapsiperheiden sosiaaliaseman lastensuojelun työntekijähenkilökunnasta. Aineistonkeruuseen osallistuivat kaikki henkilökunnan ammattiryhmät silloisessa täydessä vahvuudessaan. Tampereen kaikissa kolmessa lapsiperheiden sosiaaliasemassa käytetään samaa ammattiryhmäkohtaista työnjakoa ja asemien henkilöstö koostuu samoista ammattiryhmistä. Siksi on perusteltua väittää, että tutkimusaineisto on siirrettävissä myös muihin Tampereen lapsiperheiden sosiaaliasemiin, jotka puolestaan muodostavat merkittävän osan Tampereen kunnallisen lastensuojelun kokonaisuudesta.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2007, 29–32) on laatinut sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuosituksen, jossa on annettu suositukset sille, millä koulutus pohjilla voi työskennellä lastensuojelussa ja millaisilla työnkuvilla. Olettaen, että Tampereen kaupunki noudattaa kyseistä valtakunnallista tehtävärakennesuositusta kunnallisen lastensuojelun järjestämisessä, voidaan todeta, että aineistomme on tehtävärakennesuosituksen mukainen. Tämä puolestaan lisää aineistosta saatujen tulosten ja niistä muodostettujen johtopäätösten siirrettävyyttä muihin kuntiin sillä oletuksella, että myös niissä noudatetaan valtakunnallista lastensuojelun tehtävärakennesuositusta.

Uskottavuudella kuvataan sitä, vastaavatko tutkijan tekemät käsitteellistäminen ja tulkinta tutkittavien käsityksiä. Lisäksi tutkimuksen uskottavuutta lisää tutkimukseen osallistuneiden riittävä kuvaus ja arvio kerätyn aineiston totuudenmukaisuudesta. *Vastavuudella* pyritään kuvaamaan, vastaavatko tutkijan tuottamat rekonstruktiot tutkittavien

todellisuudesta alkuperäistä konstruktiota. (Niiranen 1990; Tynjälä 1991; Eskola & Suoranta 1996; Parkkila ym. 2000, Tuomen & Sarajärven 2011, 138–139 mukaan.) Opinnäytetyössämme on pyritty tuomaan vahvasti tutkimusaineistoon osallistuneiden työntekijöiden ääni esille. Tämä näkyy muun muassa ryhmäkeskusteluista poimittujen suorien lainauksien runsaalla käytöllä. Aineiston tulokset on esitelty opinnäytetyössä siten, että niiden rinnalle on tuotu tulosten muodostamista tukevia aineiston työntekijöiden esimerkkilainauksia. Tällä on haluttu tuoda näkyväksi oma käsitteellistämismme lukijoiden arvioitavaksi, joka puolestaan lisää tutkimuksemme uskottavuutta. Uskottavuutta lisää myös kerätyn aineiston totuudenmukaisuuden vahvistaminen liittämällä aineistosta saadut tulokset niitä tukevaan teoriakirjallisuuteen, minkä olemme tehneet erityisesti luvussa 6. Lisäksi olemme kuvanneet aineiston analyysimetodimme tarkasti ja havainnollistaneet kyseisen metodin hyödyntämistä tutkimuksemme esimerkein, jossa tuodaan erikseen esille jokainen tutkimuksen analyysivaihe (ks. 4.3.).

Aineiston analyysia varten olemme perehtyneet laadullisen tutkimuksen vaihtoehtoisiin analyysimenetelmiin ja valinneet perustellusti aineistolähtöisen sisällönanalyysin, koska se palvelee näkemyksemme mukaan parhaiten tutkimustehtäväämme (ks. 4.3) ja on siten luotettava analyysimenetelmä opinnäytetyömme kannalta. Aineiston laadun takaamiseksi vältimme tarkkaa rajausta kysymyksenasettelussa, koska emme halunneet etukäteen rajata vapaamuotoisuuden perustuvaa tutkimusaiheen käsittelyä. Tutkimusluvan ja Tampere Praksis -hankkeeseen kuulumisen myötä olemme voineet kerätä tietoa kaikilta tutkimukseen kuuluvilta ammattiryhmiltä luvan kanssa ja erinomaisin resurssein.

Tulosten uskottavuutta ja siirrettävyyttä lisäävät käyttämämme aineiston laajuus. Ryhmäkeskusteluihin osallistui kaikkiaan 24 työntekijää, ja tarkastelun kohteena olevat ammattiryhmäkohtaisesti jaetut työntekijätiimit osallistuivat kaikki silloisessa täydessä vahvuudessaan ryhmäkeskusteluihin. Työntekijöiden onnistumista tarkastelevien ryhmäkeskustelujen yhteenlaskettu kesto oli 3h 29min. Ryhmäkeskustelujen virittäjinä toimivat Tampere Praksis –hankkeen etukäteen aineistoon kuuluvilta työntekijöiltä kerätyt lukuisat onnistumisen tarinat.

Edellä kuvatut toimenpiteet lisäävät myös opinnäytetyömme *vahvistettavuutta*. Parkkilan ym. (2000) mukaan tutkimuksen vahvistettavuudella kuvataan sitä, kuinka oikeutetusti tutkimuksen ratkaisut ja päättelyt on tehty. Kyseiset ratkaisut tulee esitellä niin seikkaperäisesti, että lukija pystyy seuraamaan tutkijan päättelyä ja arvioimaan sitä.

(Parkkila ym. 2000, Tuomen & Sarajärven 2011, 138–139 mukaan.) Opinnäytetyösämme olemmekin pyrkineet avoimuuteen ja tarkkaan perusteluun johtopäätöksiemme muodostamisessa. Tämän olemme pyrkineet todistamaan erityisesti tutkimuksen toteuttamista käsittelevässä luvussa 4, tuloksien esittelyluvussa 5, johtopäätösluvussa 6 sekä tässä kyseisessä pohdintaluvussa.

Tuomen ja Sarajärven (2011) mukaan luotettavan tutkimuksen merkittävimpiä kriteerejä on tutkimuksen sisäinen johdonmukaisuus. Tämä konkretisoituu tutkimuksen argumentaatioissa, kuten lähteiden käytössä ja teorian hyödyntämisessä aineiston analysoinnissa. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 127.) Kuten edellä mainitsimme, olemme pyrkineet liittämään aineistosta saadut tulokset niitä tukevaan teoriakirjallisuuteen mahdollisimman laajasti kerätyn aineiston totuudenmukaisuuden vahvistamiseksi, minkä olemme tehneet erityisesti luvussa 6. Lisäksi opinnäytetyötä tehdessämme olemme pyrkineet hyödyntämään koulutuksemme aikana hankkimaamme teoreettista tietämystä sekä perehtyneet tutkimustehtävän mukaiseen teoreettiseen viitekehykseen parhaan kykymme mukaisesti. Tällä olemme pyrkineet takaamaan opinnäytetyömme sisäisen johdonmukaisuuden sekä aineiston luotettavien johtopäätöksien tekemisen aineiston analyysissa saaduista tuloksista.

Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus nivoutuvat toinen toisiinsa. Tutkimuksen eettisyydellä on selkeä vaikutus tutkimuksen laatuun, koska eettisyys kietoutuu tutkimuksen luotettavuus- ja arviointikriteereihin. (Tuomi & Sarajärvi 2010, 127.) Opinnäytetyötä tehdessämme olemme perehtyneet Hirsijärven, Remeksen ja Sajavaaran (2007, 18–27) esittelemiін hyvän ja laadukkaan tutkimuksen tekemisen periaatteisiin sekä tutkimuksen eettisiin vaatimuksiin ja pyrkineet johdonmukaisesti noudattamaan niitä kaikissa opinnäytetyömme vaiheissa.

Haasteita tutkimuksen toteuttamiselle toi onnistumisen käsite. Onnistumisen arviointi lastensuojelussa koetaan yleisesti haastavaksi, ja sitä voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta. Onnistumisen käsitettä lastensuojelussa pohdittiinkin osallistumisssamme Praksis-tiimeissä, mikä tuki osaltaan tutkimuksemme toteuttamista. Onnistumista voidaan tarkastella niin asiakkaan, työntekijän kuin organisaation näkökulmasta. Pösön (2012) mukaan ”onnistumisen kriteerit ovat melko julkilausumattomia”. Onnistumisen kriteerien julkilausumattomuus tuo haasteita onnistuneen lastensuojelun määrittelylle. Lastensuojelun onnistumisista on tutkittua tietoa melko vähän, ja suoraan onnistumisen

teemaan liittyvää teoriakirjallisuutta oli paikoin haastavaa löytää. Emme lähteneet määrittelemään opinnäytetyössämme onnistumisen käsitettä tarkasti. Aineiston käsittelemisessä käytimme aineistolähtöistä analyysimenetelmää ja tarkoituksenamme olikin, että ryhmäkeskustelut tuottavat tietoa onnistumiseen liittyen, ja sieltä esiin nousseiden teemojen pohjalta luomme tarkemman teoreettisen viitekehysten.

7.2 Tulokset ja toteutus

Tuloksien mukaan onnistumisen tarkastelua työntekijän näkökulmasta ei voi täysin erottaa asiakkaan ja organisaation näkökulmasta (ks. 3.1). Tarkastellessa työntekijän onnistumista asiakas–työntekijä–organisaatio-viitekehysten mukaisesti on tuloksien pohjalta todettava, että asiakas tuntuu olevan organisaatiota suuremmassa roolissa työntekijän onnistumisen kannalta. Asiakkaan kokemus lastensuojeluprosessista ja sen onnistumisesta heijastuu siis vahvasti myös työntekijän kokemukseen siitä, kuinka asiakasprosessissa on onnistuttu.

Käsitellessä organisaation vaikutusta työntekijän onnistumiseen nousivat resurssit yleiseksi teemaksi. Tulosten mukaan resurssien lisääminen on yksi tärkeimmistä lastensuojelun kehittämistarpeista. Resurssien lisäämisellä olisi siten suora vaikutus myös lastensuojelun onnistumisien lisääntymiseen. Resursseja tulisi kohdentaa enenevässä määrin varhaiseen puuttumiseen ja ennaltaehkäisyyn. Tällä vähennettäisiin lastensuojelun ongelmakeskeisyyttä. Erityisesti sosiaalityöntekijät toivat kyseistä näkökulmaa esille. Munron (2011) mukaan varhaisessa vaiheessa annettu tuki onkin yksi vaikuttavan lastensuojelutyön keskeisiä periaatteita. Varhaisella tuella minimoidaan lapselle haitallisten kokemusten vaikutusten kesto. Täten varhainen tuki edistää toivotun lopputuloksen saavuttamista lastensuojelun sosiaalityössä. (Munro 2011, 23.) Sosiaalityöntekijät myös toivoivat, että heillä olisi mahdollisuus ylittää tavata asiakkaitaan enemmän kasvotusten ja olla mukana heidän arjessaan. Resurssien puute tuntuukin vaikuttavan eniten juuri sosiaalityöntekijöiden työssä onnistumisen kokemukseen, koska he ovat vastuussa palveluiden järjestämisestä ja pätevistä sosiaalityöntekijöistä on valtakunnallisesti puutaa. Opinnäytetyömme aineistosta nousevat keskusteluaiheet sosiaalialan resursseista sekä työn ongelmakeskeisyydestä tuntuvat olevan ajallemme tyypillisiä keskustelunaiheita.

Tarkastelimme onnistumista organisaation, työntekijän ja asiakkaan näkökulmista aiempien aiheesta tehtyjen tutkimusten pohjalta opinnäytetyömme alussa luvussa 3. Havaitsimme, että tutkimusaineistostamme nousi esille paljon samoja teemoja kuin onnistumista käsittelevissä aikaisemmissa tutkimuksissakin. Aikaisemmille tutkimuksille ja tutkimusaineistollemme yhteisiä keskeisiä onnistumiseen liittyviä teemoja ovat muun muassa asiakaslähtöisyys, vuorovaikutuksen laatu, luottamuksen merkitys, resurssien ja palveluiden riittävyys sekä aikaan liittyvät tekijät.

Ammattiryhmien ryhmäkeskustelujen sisältöjen vertailu osoittaa, että perustavanlaatuisia eroavaisuuksia onnistumisen tarkastelun yhteydessä ei tunnu löytyvän. Eri ammattiryhmien esiin nostamat näkemykset ja teemat eivät ole ristiriidassa muiden ammattiryhmien tuotoksien kanssa, vaan ne toimivat pikemminkin toistensa täydentäjinä. Yleisesti tulokset osoittavat, että onnistumisen tarkastelussa korostuivat asiakaslähtöisyyden ja vuorovaikutussuhteen merkitys. Vuorovaikutussuhteessa erityisesti luottamus on avainasemassa onnistumisen kannalta.

Onnistuminen näyttäisi olevan suhteellista ja sitä voi tarkastella työntekijän, asiakkaan ja organisaation näkökulmasta. Tutkimuksemme mukaan valitsemamme työntekijän näkökulman sisälläkään onnistumisen tarkastelu ei ole yhtenäistä, vaan siinä esiintyy erilaisia painotuksia muun muassa riippuen siitä, mitä ammattiryhmää työntekijä edustaa. Lisäksi työntekijän onnistumisen tarkastelussa esiintyy yksilökohtaisia näkemuseroja. Kyseiset näkemuserot, niin ammattiryhmäkohtaiset kuin yksilöllisetkin, eivät tunnu sulkevan pois toisiaan vaan pikemmin täydentävät toisiaan. Siksi lastensuojelun avoin onnistumisen tarkastelu on hedelmällistä työn kehittämisen kannalta. Lastensuojelun mahdollisimman moninaisella onnistumisen tarkastelulla niin työntekijän, asiakkaan kuin organisaationkin näkökulmasta saadaan mahdollisimman selkeä kuva siitä, mitä onnistuminen lastensuojelun sosiaalityössä tarkoittaa. Lisäksi jokaiseen näkökulmaan on syytä perehtyä syvemmin ja tarkemmin. Tutkimustehtävänämme olikin perehtyä syvemmin juuri työntekijöiden näkökulmaan lastensuojelun onnistumisen tarkastelussa.

Tutkimuksemme tuo esille varteenotettavia onnistumisen mahdollistavia sekä onnistumisen näkyväksi tekeviä peruselementtejä. Lisäksi se selventää kunnallisen lastensuojelun ammattiryhmien ominaispiirteitä sekä keskinäistä tehtävänjakoa. Täten opinnäytetyömme vastaa asettamiimme tutkimuksellisiin tavoitteisiin ja vastaa tutkimuskysymyksiimme. Tutkimuksen yhtenä tavoitteena oli myös saada työntekijöiden ääni vahvasti

kuuluviin, koska Raunion (2008, 3) mukaan sosiaalihuollon palvelujärjestelmää koskevissa tarkasteluissa kiinnitetään liian vähän huomiota työntekijöiden näkökulmaan. Palveluiden tarkastelu painottuu ensisijaisesti niiden järjestämisestä ja tuottamisesta vastuussa oleviin tahoihin tai niitä käyttävien asiakkaiden näkökulmaan (Raunio 2008, 3). Tutkimuksessamme tämä pyrkimys tuoda työntekijöiden ääni kuuluviin näkyy selkeänä näkökulmarajauksena sekä työntekijöiden suorien sitaattien tarkoituksenmukaisella käytöllä tulosten esittelyn yhteydessä.

Aineiston toteutustavaksi valittu vapaamuotoinen ryhmäkeskustelu osoittautui hyväksyttäväksi kerätä tietoa onnistumiseen liittyen. Onnistumisen yhteydessä nostettiin esille moninaisia teemoja ja myös alan kriittisiä puolia, ja koemme, että omalla läsnäolollamme ja tarkasti rajatulla tehtävänannollamme osa keskusteluissa nousseista teemoista olisi voinut jäädä käsittelemättä. Saimme ryhmäkeskusteluihin osallistuneilta työntekijöiltä Praksis-tiimeissä palautetta siitä, että oman työn reflektointi ryhmäkeskusteluissa onnistumisien kautta oli antoisaa, koska lastensuojelutyön kuormittavuuden takia onnistumisien tarkastelemiselle ei yleensä jää tarpeeksi aikaa. Suurin osa työajasta kuuluu hankalien asiakastapausten käsittelemiseen. Osa tutkimukseen osallistuneista työntekijöistä toivoikin, että työssä tapahtuvia onnistumisia käsiteltäisiin säännöllisesti työntekijöiden tiimipalavereissa.

Lastensuojelun kehittäminen hyvien käytäntöjen kautta on tärkeää ja se onkin saanut lisää huomiota julkisessa keskustelussa. Siksi koemme, että tutkimusaiheemme laajuuden sekä ajankohtaisuuden huomioon ottaen lastensuojelun onnistumisen moninäkökulmaiselle tarkastelulle olisi selkeää tarvetta. Opinnäytetyömme viitekehyksessä onnistumisen tarkastelu on rajattu työntekijän näkökulmaan. Tämä on kuitenkin vain yksi tulokulma onnistumisen tarkastelulle. Tuloksista käy ilmi, että työntekijän näkökulmaa ei voi tarkastella irrallaan asiakkaan tai organisaation näkökulmasta. Erityisesti asiakkaan kokemuksella lastensuojeluprosessista on vahva vaikutus työntekijän onnistumisen tarkasteluun. Siksi koemmekin onnistumisen tarkastelun myös muita näkökulmia hyödyntäen tärkeäksi. Koemme tärkeäksi erityisesti asiakkaan näkökulman esiin tuomisen onnistumisia tarkastellessa. Mielestämme olisikin tärkeää, että esimerkiksi Tampere Praksis -hankkeen puitteissa tutkittaisiin onnistumiseen liittyviä teemoja myös asiakkaan näkökulmasta. Lisäksi on tärkeää, että lastensuojelun kehittämisessä kyettäisiin hyödyntämään useita eri tahoja samanaikaisesti, esimerkiksi palveluntuottajia, eri ammattiryhmien työntekijöitä sekä asiakkaita ilman liian tiukkaa näkökulmarajauksia.

Aineistosta nousseihin teemoihin oli laajalti löydettävissä tuloksia tukevaa teoriaa, jota olemme hyödyntäneet johtopäätöksiä muodostaessa. Johtopäätöksistä käy myös ilmi, että aineistosta esiin nousseet teemat, erityisesti lastensuojelun resurssit sekä työn ongelmakeskeisyys ovat ajankohtaisia sekä ajallemme tyypillisiä keskustelunaiheita. Aineistosta nousseiden teemojen lisäksi itse tutkimustehtävämme on ajankohtainen: myös sosiaalialan korkeakoulujen ammattijärjestö Talentia on alkanut kartoittamaan sosiaalialan onnistumisia Sosiaaliset investoinnit –kampanjassa konkretisoidakseen poliittisille päättäjille ja suurelle yleisölle sosiaalialan työtä ja osoittaakseen sosiaalialan työn vaikuttavuuden (Talentia 2013).

Yhteistyö Tampere Praksis -hankkeen ja Eteläisen lapsiperheiden sosiaaliaseman Praksis-tiimin jäsenien kanssa sujui hyvin ja saimme heiltä tärkeää tukea. Koimme, että hankkeelta saatu tuki edisti opinnäytetyömme tekoa. Vahva kontakti työelämään lisäsi työmme tärkeyttä ja sen tekemisen mielekkyyttä.

LÄHTEET

- Aalto-Siira, M. & Janhunen, M. 2011. Tampereen kaupungin sosiaalityön käytännön opetuksen nykytila ja Tampere Praksiksen esiselvitys. Pikassos. Julkaistu 12/2011. Luettu 20.10.2012.
http://www.uta.fi/projektit/sosunipoli/kokemuksia/projekteja/TamperePraksis_esiselvitys_VALMIS_21_12_2011.pdf
- Avohuollon tukitoimet. 2004. Tampereen kaupunki. Julkaistu 08.03.2004. Päivitetty 21.02.2013. Luettu 8.3.2013.
<http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/lastensuojelu/avohuolto.html>
- Avotyö. 2009. Tampereen kaupunki. Julkaistu 27.04.2009. Päivitetty 11.05.2011. Luettu 17.2.2013.
<http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/lastensuojelu/avohuolto/avotyö.html>
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1996. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3. painos. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus. 133–157.
- Forsman, S. 2010. Sosiaalityöntekijän jaksaminen ja jatkaminen lastensuojelussa. Henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla. Tutkimushankkeen loppuraportti kesäkuussa 2010. [PDF-tiedosto]. Tampereen yliopisto. Luettu 27.3.2013.
http://www.tsr.fi/c/document_library/get_file?folderId=13109&name=DLFE-2062.pdf
- Hirsijärvi, S., Remes P. & Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Karjalainen, V. & Lahti, T. 2001. Kokeilusta käytännöksi. Miten edistää pitkäaikais-työttömien aktiivikäytäntöjen yleistymistä? Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kettunen, I. 2012. Lastensuojelun raskas vastuu. Talentia 8/12. 13–15.
- Kiireellinen sijoitus. 2010. Tampereen kaupunki. Julkaistu 20.01.2010. Päivitetty 05.04.2012. Luettu 8.3.2013.
<http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/lastensuojelu/kiireellinen.html>
- Koskinen, A-L. 2013. Lastensuojelu pannaan kuntoon uhkasakoilla. Aamulehti 2.4.2013, 4.
- Lanula. 2009. Tampereen kaupunki. Hyvinvointipalvelut. Yleinen sosiaalityö. Perhetyö. Perhetyön kriteerit. [PDF-tiedosto]. Julkaistu 27.8.2009. Päivitetty 1.2.2010. Luettu 8.3.2013.
http://www.tampere.fi/material/attachments/p/5jSLD5oAo/Perhetyon_kriteerit_2_10.pdf

- Lapsiperheiden sosiaalityö –esite. Tampereen kaupunki. Luettu 26.11.2012.
http://www.tampere.fi/material/attachments/1/5sz7wCWVQ/Lapa_sosiaalityo.pdf
- Lastensuojelu. 2004. Tampereen kaupunki. Julkaistu 26.02.2004. Päivitetty 25.02.2013. Luettu 8.3.2013. <http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/lastensuojelu.html>
- Lastensuojeluilmoitus. 2010. Tampereen kaupunki. Julkaistu 09.06.2010. Päivitetty 05.04.2012. Luettu 8.3.2013.
<http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/lastensuojelu/asiakkuus.html>
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417
- Leino, P. 2012. Suomen lastensuojelussa on vakavia ongelmia ja puutteita. Aamulehti 16.12.2012, 10.
- Munro, E. 2011. The Munro review of child protection: Final Report. The child-centred system. Department for Education. UK. The Stationery Office Limited. Luettu 4.4.2013. <https://www.education.gov.uk/publications/standard/publicationDetail/Page1/CM%208062>
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Niiranen, P. 1990. Amerikkalainen näkökulma kasvatuksen laadulliseen tutkimukseen. Joensuun yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunnan opetusmonisteita Nro 17.
- Parkkila, M., Välimäki, M. & Poutasalo, P. 2000. Kuvaileva tutkimus pitkäaikaisessa laitoshoidossa olevan potilaan yksinäisyydestä. Hoitotiede 12, 26–35.
- Praksis-tiimi/Eteläinen lapsiperheiden sosiaaliasema. 2012a. Muistio 29.5.2012. Tampere Praksis. Tampereen yliopiston Groups-pohja. Luettu 7.3.2013.
- Praksis-tiimi/Eteläinen lapsiperheiden sosiaaliasema. 2012b. Muistio 29.5.2012. Tampere Praksis. Tampereen yliopiston Groups-pohja. Luettu 7.3.2013.
- Pösö, T. Professori (sosiaalityö). 2011. Lastensuojelu, aika ja onnistumiset. Luento. ”Lastensuojelu ja onnistumisen tarinat” -tutkimuksellinen työpaja 22.11.2012. Tampereen ammattikorkeakoulu. Tampere.
- Rantanen, T. & Toikko, T. 2008. Sosionomin (AMK) osaaminen ja sosiaalityön tutkimus. Teoksessa Viinämäki, L. (toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Anjalankoski: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. 88–98.
- Ratkes ry. Ratkaisukeskeisyys pätkinänkuoressa. Luettu 26.4.2013.
<http://www.ratkes.fi/tietoa-ratkaisukeskeisyysta/artikkeleita/ratkaisukeskeisyys-paehkinaenkuoressa/>
- Raunio, K. 2008. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmä. Katsaus peruskäsitteisiin, palvelujen toteuttamiseen ja palvelujen käyttäjän asemaan. [PDF-tiedosto]. Luettu 18.4.2013. www.uta.fi/yky/sty/yhteystiedot/raunio/luento.pdf

- Raunio, K. 2011. Olennainen sosiaalityössä. 2. painos. Helsinki: Hakapaino.
- Ritala-Koskinen, A. 2003. Arkilähtöisyys lastensuojelussa. Kommenttipuheenvuoro Juha Hämäläisen esitykseen. Teoksessa Juha Hämäläinen (toim.) Sosiaalipedagoginen aikakauskirja. Vuosikirja 2003. 4. vuosikerta. Kuopio: Suomen sosiaalipedagoginen seura ry. 75–78.
- Ritala-Koskinen, A. 2003. Onnistumisia lastensuojelussa. Teoksessa Satka, M., Pohjola, A. & Rajavaara, M. (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: SoPhi. 103–124.
- Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.
- Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi. Jyväskylä: Kirjapaino Oma Oy.
- Rousu, S. 2007. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön todellisuus näkyväksi. Helsinki: Kuntatalon paino.
- Sipilä, A. 2011. Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet. Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.
- Sipilä, J. & Österbacka, E. 2013. Enemmän ongelmien ehkäisyä, vähemmän korjailua? Perheitä ja lapsia tukevien palveluiden tuloksellisuus ja kustannusvaikuttavuus. [PDF-tiedosto] Julkaistu huhtikuu 2013. Luettu 25.4.2013.
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/08_muut_julkaisut/2013_0408Enemmaa/name.jsp
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. [PDF-tiedosto] Julkaistu 14.6.2007. Luettu 25.4.2013.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3685.pdf&title=Sosiaalihuollon_ammattillisen_henkiloston_tehtavarakennesuositus_fi.pdf
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012. Toimiva lastensuojelu. Väliraportti. Selvitys kuntien perhetyön, lastensuojelun toimintatapojen sekä lastensuojelulain toimivuuden kehittämisestä. [PDF-tiedosto] Julkaistu 5.12.2012. Luettu 12.3.2013.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5065240&name=DLFE-24702.pdf
- Suomen Pankki. Rahapolitiikka- ja tutkimusosasto. 2011. Finanssikriisin vaikutuksista Suomen talouteen. [PDF-tiedosto] Julkaistu 18.1.2011. Luettu 25.4.2013.
http://www.suomenpankki.fi/fi/julkaisut/...ja.../BoF_Online_01_2011.pdf
- Talentia. 2012. Talentian uutiset. Tampereen aika herätä houkuttelemaan lastensuojelun työntekijöitä. Julkaistu 26.9.2012. Luettu 2.11.2012.
http://www.talentia.fi/materiaalit/talentian_uutiset/tampereen_aika_herata_houkuttelemaan_lastensuojelun_tyontekijoita.3083.news4

- Talentia. 2013. Talentian uutiset. Onnistumiset tarinoiksi. Julkaistu 18.4.2013. Luettu 25.4.2013.
http://www.talentia.fi/ajankohtaista/talentian_uutiset/onnistumiset_tarinoiksi.4051.news
- Tampere Praksis 1.9.2011–31.12.2013. Tampereen yliopiston hallinnoima ESR-hanke. Esite.
- Tuomi, S. & Sarajärvi, A. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tynjälä, P. 1991. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuudesta. *Kasvatus* 22 (5–6) 387–398.
- Valtonen, A. 2005. Ryhmäkeskustelut – Millainen metodi? Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) *Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino. 223–241.
- Vilen, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2008. *Vuorovaikutuksellinen tukeminen*. 3. painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Vähämaa, P. 2008. Tavallisuutta epätavallisissa olosuhteissa. Lastensuojelun perhesijoituksen onnistuminen sosiaalityön kokemustietona. Sosiaalityön erikoistumiskoulutukseen kuuluva lisensiaatintutkimus. Lapsi- ja nuorisososiaalityö. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Luettu 27.3.2013.
<http://www.sosiaaliportti.fi/File/8e1a1700-da11-4a17-b527-575e72ce3d1b/lastensuojelun%20perhesijoitusten%20onnistuminen.pdf>

LIITTEET

Liite 1. Kirjoitelman ohjeistus

Etelän Praksis-tiimi 15.6. 2012

Onnistumisen tarinoita –kehittämiproessin käynnistäminen

Kehittämiproessin käynnistämiseksi sovimme Etelän praksis-tiimissä 15.6.12, että lähdemme liikkeelle seuraavasti:

Jokainen sosiaaliaseman työntekijä kirjoittaa yhden omasta työstään avautuvan onnistumistarinan – mielellään sellaisen, joka tulee helposti mieleen eikä edellytä arkistojen kaivelemista.

Millainen tarinan tulisi muodoltaan olla?

- pituudeltaan muutamasta rivistä pariin liuskaan – optimi ehkä olisi noin liuskan tarinoissa
- kuvaa jotakin sinun omassa asiakastyössäsi toteutunutta onnistumista
- tekstistä on poistettu keskeiset tunnistettavuustekijät, kuitenkin niin ettei tarina muutu toiseksi kuin tarkoittit

Mitä voin nimetä onnistumiseksi?

- oikeastaan lähes mitä tahansa
- pieniä tai suuria tapahtumia yksittäisen asiakkuuden tai ryhmän kohdalla, pidemmän asiakkuuden kaaren ja sen tapahtumien peilailua kokonaisuutena
- onnistuminen voi olla lopputulos tai se voi olla kohta asiakkuuden varrella
- mukana voi olla myös ”hassuja tarinoita”
- näkökulma voi olla esim. työntekijästä tai asiakkaasta lähtevä (asiakaskin voi kirjoittaa tarinan!)

Milloin tarinat tulee olla kirjoitettuna?

- **31.8. mennessä**
- toimitetaan Tuuli Lamposelle

Mihin tarinoita käytetään?

- onnistumisten tematiikan avaamiseen jatkotyöstämistä varten
- 17.9. praksistiimissä analysoidaan, mitä on saatu kokoon
- opiskelijoiden kandidaatin- ja pro gradu –tutkielmien virittämiseen
- varataan mahdollisuus käyttää myös tutkimusaineistona

Liite 2. Keskusteluohjeistus

Etelän Praksis-tiimi 17.9. 2012

Onnistumisen tarinoita –kehittämisteeman jatkotyöstäminen

Kehittämisteeman työstämisestä sovimme Etelän praksis-tiimissä 17.9.12 seuraavasti:

**Onnistumisen tarinoita työstetään keskustellen tiimissä, Hatanpään tiimin
keskustelu 2.11. ja Hervannan tiimin keskustelu 8.11.
Avotyöntekijöiden kanssa sovitaan vastaavanlaisen keskustelun
järjestämisestä.**

Keskusteluun virittäydytään lukemalla jo kerätyt tarinat ennen keskustelutilannetta.

Keskustelutilanteeseen on hyvä varata 1-1,5 tuntia aikaa.

Keskustelua ei ohjata tarkoin kysymyksiin, vaan ajatus on tuoda yhteiseen keskusteluun tarinoiden herättämiä ajatuksia, syventää ja täydentää tarinoita tai tuoda esiin uusia onnistumisen tarinoita ja niistä heräävää keskustelua.

Keskustelut nauhoitetaan - Tamkin Sosiaalialan koulutusohjelman opinnäytetyötä tekevät opiskelijat Suvi Pennanen ja Ilpo Järvinen tuovat nauhurin paikalle, mutta eivät ole itse läsnä keskustelutilanteessa. Keskusteluaineistoon pätevät samat tutkimuseettiset periaatteet kuin kirjoitettua tarina-aineistoa kerätessä. Aineistoa analysoidessa ja siitä raportoitaessa huolehditaan että tunnistetekijät poistetaan.

Opiskelijat hakevat henkilökohtaisen tutkimusluvan opinnäytetyötänsä varten Tampereen kaupungilta ennen kuin aineisto luovutetaan heille. Tekstiksi purettu aineisto säilytetään Tampere Praksis hankkeen toimesta ja sitä varataan mahdollisuus käyttää opetus- ja tutkimustarkoituksiin myös myöhemmin.

Toivomme mahdollisimman monen osallistuvan keskusteluun, joskaan se ei ole pakollista.